



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capacitación en el desempeño laboral del personal  
administrativo de una institución pública de Lima 2018**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Elvira Cristina Bobadilla Lino

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Páginas preliminares**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ELVIRA CRISTINA BOBADILLA LINO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA 2018**

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 8:45 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: 

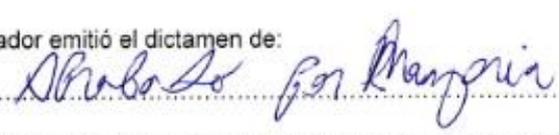
**SECRETARIO:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:



Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

.....

.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi padre quien es mi motivo para superarme día con día y a mi futuro esposo que siempre me brinda su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios quien me permitió culminar este trabajo, al Dr. Luis Núñez Lira quien me asesoró para elaborar la presente investigación.

### **Declaración de autoría**

Yo, Elvira Cristina Bobadilla Lino, con documento de identidad DNI N° 71324343, en mi calidad de estudiante de la Escuela de Postgrado – Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima/filial Lima norte; declaro que la investigación académica titulado “Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018”, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, siendo la autora del mismo. Por tanto, declaro lo siguiente:

1. Las fuentes bibliográficas empleadas en el presente trabajo de investigación identifican correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. Estamos considerando fuentes señaladas expresamente en este trabajo.
3. El presente trabajo de investigación es inédito, original, lo cual servirá plenamente para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad.
4. Considero que la revisión electrónica en búsqueda de plagios es relevante
5. De comprobar el uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 29 de enero de 2019

---

Elvira Cristina Bobadilla Lino  
DNI: 71324343

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes de la tesis “capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018 “la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los que requisitos de aprobación para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación básica. En este sentido, la investigación está estructurada en seis capítulos.

La información se ha estructurado en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido de la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se considera las recomendaciones.

## Índice

Páginas preliminares	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Capacitación	22
1.3.2. Desempeño laboral	31
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.5.1. Justificación teórica	36
1.5.2. Justificación social	37
1.5.3. Justificación metodológica	37
1.6. Hipótesis	37
1.6.1. Hipótesis general	37
1.6.2. Hipótesis específica	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. Objetivo general	38
1.7.2. Objetivos específicos	38
II. Método	40
2.1. Diseño de investigación	41

2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	45
III. Resultados	46
3.1. Análisis descriptivos	47
3.1.1. Variable capacitación	47
3.1.2. Desempeño Laboral	49
3.2. Contrastación de la hipótesis	51
3.2.1. Prueba de hipótesis general	51
3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1	52
3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2	53
3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3	54
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencias	66
VIII. Anexos	71
Anexo 1: Instrumentos	72
Anexo 2: Carta de Presentación	76
Anexo 3: Definición Conceptual de la Variable independiente	77
Anexo 4: Operacionalización de la Variable Capacitación	78
Anexo 5: Definición conceptual de la variable dependiente	79
Anexo 6: Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	80
Anexo 7: Validez de los instrumentos	81
Anexo 08: Matriz de Consistencia	93
Anexo 09: Base de datos de la variable capacitación	94
Anexo 10: Base de datos de la variable desempeño laboral	97

**Índice de tablas**

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de la variable capacitación	42
Tabla 2.	Matriz de Operacionalización de la desempeño laboral	43
Tabla 3.	Resultados del Juicio de expertos	44
Tabla 4.	Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	45
Tabla 5.	Niveles de Fiabilidad	45
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.	48
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018	48
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.	49
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018	50
Tabla 10.	Información de ajuste de los modelos de la HG	51
Tabla 11.	Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	52

Tabla 12.	Información de ajuste de los modelos de la HE1	52
Tabla 13.	Pseudo R cuadrado de la HE1	53
Tabla 14.	Información de ajuste de los modelos de la HE2	54
Tabla 15.	Pseudo R cuadrado de la HE2	54
Tabla 16.	Información de ajuste de los modelos de la HE3	55
Tabla 17.	Pseudo R cuadrado de la HE3	55

## Índice de figuras

Figura 1.	Cadena de valor de la capacitación	27
Figura 2.	Ciclo de la gestión de la capacitación	30
Figura 3.	Distribución porcentual de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018	47
Figura 4.	Distribución porcentual de las dimensiones de la capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018	48
Figura 5.	Distribución porcentual de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018	49
Figura 6.	Distribución porcentual de las dimensiones del desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018	50

## Resumen

La presente investigación se titula: Capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima, 2018, la misma que tuvo como objetivo principal demostrar que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018.

En las teorías relacionadas con el tema se encuentran las definiciones de las variables capacitación y desempeño laboral; así como sus respectivas dimensiones. El marco metodológico contiene el diseño y tipo de estudio: básico, cuantitativo, no experimental, transversal, causal, se aplicó el método científico porque se siguió una serie de pasos, técnicas y procedimientos para resolver el problema mediante la validación de la hipótesis, la población estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima, 2018.

Se aplicó como técnica la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 30 preguntas por cada variable, la validación se realizó a través de juicio de expertos, los datos fueron procesados en el SPSS, concluyéndose que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

**Palabras Clave:** Capacitación, planificación, ejecución, evaluación, desempeño laboral.

## **Abstract**

The present investigation is titled: Training in the labor performance of the administrative workers of a public entity of Lima, 2018, the same that had as main objective to demonstrate the ability to positively influence the work performance of the administrative staff of a public institution of Lima 2018.

In the theories related to the topic are the definitions of the variables training and work performance; As well as their respective dimensions. The methodological framework contains the design and type of study: basic, quantitative, non-experimental, transversal, causal, the scientific method is applied because a series of steps, techniques and procedures are used to solve the problem by means of verification of hypotheses, the population consisted of 60 administrative workers from a public entity in Lima, 2018.

It was applied as a survey technique and was used as a questionnaire instrument with 30 questions for each variable. The validation was made through an expert judgment, processed the data in the SPSS, concluded that the training positively influences the job performance of the administrative staff of a public institution in Lima 2018

Keywords: Training, planning, execution, evaluation, work performance.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Para las personas el crecimiento profesional o técnico a través de la capacitación, perfeccionamiento y actualización se han convertido en un factor clave para conservar un empleo, postular a un mejor cargo y obtener mejores beneficios económicos; para las entidades públicas como privadas, capacitar al personal es indispensable para afianzar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los colaboradores sobre un tema determinado, mejorando sus resultados, contribuyendo con la consecución de objetivos y metas de la entidad.

El desempeño laboral, es un proceso dinámico, que es susceptible de ser medido o valorado, se utiliza para opinar o evaluar sobre el aporte a la institución por parte del colaborador, centrándose en la forma de realizar el trabajo, en el esfuerzo empleado para conseguir los objetivos propuestos, en el tiempo invertido para realizar una tarea determinada, en la experiencia o pericia, en el conocimiento teórico, en la identificación los objetivos y metas propuestas por la entidad.

En el Perú son pocas las entidades públicas o privadas que invierten un porcentaje significativo de su presupuesto en capacitar al personal, aun cuando dichos desembolsos de dinero son considerados gastos corrientes; esta realidad se refleja con mayor frecuencia en una institución pública, la cual no otorga la importancia debida a la capacitación, perdiendo los beneficios que se generan tanto para la entidad como para sus colaboradores, minimizando así las oportunidades de mejorar el desempeño laboral.

Una entidad pública debe alcanzar un óptimo manejo de los recursos, debido a que esta supervisada por la Contraloría General de la República, Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, al control de los ciudadanos a través de ley de transparencia, entre otros, por esta razón las instituciones públicas se han visto en la necesidad de contar con personal capacitado que pueda afrontar los problemas y brindar soluciones que ahorren tiempo, recursos y minimicen errores.

Las instituciones públicas cuentan con personal nombrado o contratado que no necesariamente se encuentra debidamente capacitado para realizar las funciones del puesto que se desempeña, repercutiendo en el desempeño laboral del área, como en el de la institución, por ello, es necesario jefes de administración de las instituciones públicas presten atención en este problema y tome las medidas pertinentes para corregir esta situación.

La institución pública objeto de investigación cuenta capacitaciones no planificadas y esporádicas, con una baja inversión en este rubro, y se brinda capacitaciones que no necesariamente son las pertinentes para los colaboradores, para ello, se sugiere como una posible solución capacitar al personal, siendo este un medio para afianzar los conocimientos del personal y mejorar su desempeño laboral.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Variable 1: Capacitación**

Bonilla, Marcero y Mora (2018) la entidad en estudio no brinda una adecuada gestión de capacitación, ocasionando que el personal no tenga un óptimo desempeño laboral, siendo necesario capacitar a todo el personal, en especial a aquellos que se involucran directamente en la parte administrativa, debido a que, si el colaborador posee conocimientos que están desactualizados o el colaborador se encuentra desorientado, no cumplirá de manera óptima sus funciones generando conflictos e improductividad. Se desea mejorar la gestión administrativa, la cual es medida sobre la base del conocimiento del personal, por ende, se debe brindar una adecuada capacitación, concluyendo que para incrementar los conocimientos de los colaboradores es necesario que estos asistan a los cursos de capacitación que la entidad promueve, para desarrollar competencias, de tal forma que muestren un gran desempeño en sus labores.

Gray y Basualto (2017) resaltan que en la actualidad miles de personas trabajan hasta una edad avanzada, por no contar con un sustento económico como el de una pensión, sea por parte de una aseguradora o el estado; para ayudar a estas personas es necesaria una política pública inclusiva la cual les brinde capacitación, para así ofrecerles mejores oportunidades y fomentar su

inserción en las empresas. Se plantea analizar los programas vigentes del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile, con la finalidad de dar a conocer si se promueve la inclusión de los adultos mayores, para ello, se agrupan dichas instituciones según la similitud de sus características y clasifican de acuerdo a su grado de inclusión en: no inclusivos, parcialmente inclusivos e inclusivos, al final se concluye que menos del 40% de los programas son realmente inclusivos y sugiere revisar los demás programas para que sean más inclusivo y ayude a aquella población vulnerable que más lo necesita, tomando como principio la igualdad de oportunidades.

Zazueta, López y Cervantes (2017) en la actualidad los propietarios de las empresas conciben a la capacitación como un “costo”, aunque más se definiría como gasto el cual no es recuperable y no generará ingresos a futuro. En esta investigación trata de desterrar esta creencia y resalta la definición de autores de renombrada trayectoria que han dado a conocer su punto de vista sobre la capacitación la cual tiene que debe ser planificada indicando que es necesaria para realizar de forma óptima las actividades y para la conseguir los objetivos. El problema en los restaurantes de Sinaloa es que no logran crecer como esperan, porque el público no siente que brinden un servicio de calidad y plantea que este problema se origina debido a que no existe un proceso de capacitación oportuno que impacte en la mejora de los servicios prestados, lo cual trae consigo la mejora en la productividad. Para ello, se aplica una encuesta a los colaboradores y a encargados, obteniéndose como resultado la escasez de la capacitación y de herramientas para realizar un servicio de calidad.

Pérez, Pineda y Arango (2016) presenta el concepto de la capacitación viéndolo desde la perspectiva de la teoría de aprendizaje con la finalidad de identificar de qué manera influye el entrenamiento del personal en sus labores y en su rendimiento dentro de la organización. Se observa las condiciones, el contexto organizacional y cultural del recurso humano según sus condiciones y capacidades laborales, para que asuman la administración de cada puesto de trabajo. Indica que es necesario que las empresas asuman una transformación organizacional y generen condiciones favorables para la autonomía del personal y aprendizaje continuo, tomando en cuenta que desde el punto de vista actual la

capacitación se caracteriza por desarrollar competencias. Concluye que la capacitación debe estar orientada desde el modelo de gestión enfocado a las personas, de tal forma que los empleados muestren un gran desempeño en cada puesto de trabajo asignado.

Ascencio y Navarro (2015) en su artículo cuán importante es la capacitación para desarrollar el talento del personal en país el Ecuador, relata que en tiempos pasados se considerada al empleado como un recurso reemplazable asemejándolo a una máquina, que servía solo para la producción. Con los nuevos avances y en permanente cambio han convertido al recurso humano como la principal fuente de vida, acción y movimiento dentro de una organización. Hoy en día el capital humano es el eje principal de una empresa, por lo que es necesario una buena administración la cual debe medir muchos factores para lograr los resultados que se esperan; se requiere de mucho tiempo para reclutar y capacitar al personal para evitar su rotación. En esta investigación se muestran diferentes aspectos, siendo uno de ellos, la importancia de identificar qué tipo de capacitación requiere el talento humano, identificar las estrategias para realizar una buena planificación, con la finalidad de potenciar las habilidades del personal, aportando nuevos retos, cumpliendo con el objetivo de la organización. Se recomienda que los recursos humanos deben ser capacitados para así desarrollar eficientemente sus labores dentro de la entidad. Y concluye que siendo necesario que las empresas innoven y sobresalgan en un mundo de competitividad y productividad, la mejor opción es capacitar al personal.

Velásquez, Díaz y Esquivel (2014) en su investigación denominada Capacitación online de los colaboradores en el sector privado y público de Latinoamérica: casos de éxito, detalla que hoy en día las organizaciones o entidades son más exigentes con el cumplimiento de sus actividades, siguiendo una serie de normas para alcanzar con sus objetivos; siendo de vital importancia que el recurso humano sea capacitado en temas relacionados a su labor apuntando a lo que la organización le exige, una de las alternativas que surgen de la capacitación habitual, es la de una capacitación en línea, en donde se incorporan tecnologías de la información bidireccionadas, siendo esta, la que

sustituye la interacción personal como medio preferente de enseñanza-aprendizaje, por la acción sistemática que permite de forma masiva la interacción de uno o más usuarios con materiales y diversas herramientas informáticas. Pretende dar a conocer de manera global el valor de la capacitación existente en América Latina, lo que permitirá determinar el conocimiento del tema y revelar la metodología, secuencia y lógica de esta; se describe las acciones realizadas por distintas empresas, que han sustituido la capacitación de forma física, por la capacitación virtual, para alcanzar resultados positivos, mediante esta alternativa de instrucción. Se presentan casos satisfactorios de la aplicación de sistemas de capacitación, tanto en el sector público como privado en América latina, las cuales deberían ser tomadas como ejemplo para el beneficio de las organizaciones.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

Caisa, Guamán y Miranda (2018) en la una entidad financiera de Ambato se ofrecen variedades de productos y servicios financieros de la más alta calidad, comprometida con el desarrollo socioeconómico, esta entidad cuenta con recursos humanos capaces de brindar rentabilidad económica a la compañía, creando una institución sólida. La cámara de comercio de Ambato, se enfoca en el proceso de integrar económica, social y solidariamente a los usuarios para su satisfacción, para esto, la entidad financiera debe tomar las mejores acciones estratégicas para mejorar exitosamente su crecimiento y el bienestar de sus clientes.

Esta investigación se enfoca en realizar un estudio a los empleados y socios de la cooperativa con la finalidad de proponer estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral integrando un programa de entrenamiento. Los datos que arroja esta investigación de campo, indican que a través del programa de entrenamiento asignado a los empleados y socios, se mejora el desempeño laboral, alcanzando una mejora significativa en eficiencia, eficacia y crecimiento organizacional.

Chiang y San Martín (2015) las variables de investigación son el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados en el área de recursos

humanos de una institución pública; siendo necesario determinar de qué manera el desempeño laboral influye en la satisfacción de los trabajadores, se realizó un estudio no experimental, con diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional, se encuestó a 259 personas de modo anónimo y voluntario, los resultados arrojaron que los trabajadores se encuentran “laboralmente satisfechos”, como existe correlación positiva entre ambas variables.

Palmar y Valero (2014) siendo su objetivo analizar el desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos del municipio de Mara, se identificó las condiciones en que se desarrollan y los niveles de competencia, además de los factores que influyen el desempeño laboral de los gerentes para el óptimo desempeño en sus actividades, la metodología aplicada por el autor es de tipo descriptiva, transaccional y no experimental, utilizando como instrumento la escala de Likert para su recolección de datos, conformado con 38 preguntas con 5 posibles alternativas, tomando 31 personas como muestra para su validez el trabajo fue sometido a 06 expertos en la materia, la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de alfa Cronbach, obteniendo como resultado 0.948 en su análisis de resultados el autor utilizó una estadística descriptiva, concluyendo que a través de la ejecución del plan de capacitación el desempeño laboral de los gerentes mejora significativamente.

Calcina (2014) parte de la premisa ¿cómo influye el clima de la organización en el desempeño laboral?, tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existen entre estas dos variables dentro de la universidad nacional del altiplano en facultad de ciencias sociales y la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez en la facultad de educación provincia de Juliaca. La metodología que el autor emplea es no experimental de tipo de investigación descriptiva – correlacional, en la cual en su hipótesis afirma y concluye que el clima institucional guarda relación con el desempeño laboral docente, ya que el clima organizacional conforma el medio interno de una organización, en donde se encuentran los valores, creencias, comportamiento y normas que se rigen ente compañero y miembros de trabajo.

Todaro y Godoy (2014). La percepción de los empresarios sobre el desempeño laboral de cada persona sea hombre o mujer, es determinante para su posible acceso al empleo y sus condiciones de trabajo. En este artículo se presentan los resultados basados en una encuesta a 20 empresas de Chile. Uno de los resultados obtenidos es que la opinión de los empresarios sea favorable o desfavorable, es que las características de las distintas ocupaciones de hombre y mujeres repercute fundamentalmente con su desempeño laboral, lo cual en poca determinación tiene que ver con elementos técnicos u organizativos de las ocupaciones y si con el carácter masculino y femenino. Eso refleja hay predominación de género por lo cual los empresarios definen el verdadero territorio en el mundo laboral.

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

#### **1.3.1. Capacitación**

##### **Definición de capacitación**

Morales (2013) la capacitación es actividad positiva para la entidad, en la cual se invierte el dinero para obtener un beneficio, que es contar con un trabajador que desarrolle actitudes y habilidades indispensable para ejercer el puesto que ocupa en la empresa, resolver problemas sin transgredir una norma o dispositivo legal vigente y contribuir con las metas esperadas.

Chiavenato (2009) señala que el efecto de capacitar al personal es obtener una mayor productividad, la cual beneficia a la entidad. Estas personas desarrollarán capacidades y perfeccionarán sus habilidades en un tema específico, el cual deberá estar relacionado con las actividades que desarrolla en la entidad, convirtiéndose en un recurso más valioso para la institución, porque contribuirán de manera efectiva, eficaz y eficiente a logro de las metas propuestas.

Para muchos gerentes la capacitación es vista como un costo, aunque el término apropiado sería un gasto, debido a que muchos empresarios creen que este desembolso no va a ser recuperable para la entidad y se abstienen de realizar capacitaciones para sus trabajadores; al analizarse desde otra perspectiva, se puede apreciar que la capacitación ayudará a disminuir errores

en todas las áreas de la entidad, obtener una mejor productividad, evitar multas tributarias (en el área contable), evitar errores en las contrataciones con el estado (en el área de logística), brindar un servicio de calidad al cliente en cuanto a la atención brindada, lo cual generará que la empresa tenga mayor producción, ahorre en multas y obtenga usuarios satisfechos.

Según el artículo 10 de la Ley del Servicio Civil, la cual tiene con entre Rector la Autoridad del Servicio Civil – SERVIR, nos refiere lo siguiente:

“La finalidad de la capacitación es cerrar las brechas de conocimientos, entre los empleados del sector público, para mejorar el desempeño laboral y mejorar la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas a sus diferentes usuarios.”

Después de analizar los conceptos de los autores mencionados en los párrafos anteriores, se puede definir a la capacitación como una inversión que realiza una entidad sea pública o privada, la cual beneficiará a ambas partes, al trabajador desarrollando capacidades, actitudes y habilidades, las cuales usará a favor de la entidad, según el cargo que desempeñe y contribuirá a la obtener los resultados esperados por la gerencia y/o administración, brindando al trabajador una motivación, la cual es la estabilidad laboral. Es necesario que esta actividad sea un proceso planificado, continuo (por lo menos una vez por año o de ser el caso cuando se actualice una norma). La entidad debe identificar las necesidades del personal, brindar la capacitación, realizar el seguimiento en las asistencias, culminada la capacitación debe de evaluar si los participantes han obtenido el resultado esperado y evaluar si se está aplicando durante el desarrollo de sus labores.

### **Tipos de capacitación**

Según Díaz (2010). “Las capacitaciones según su formalidad pueden ser formales e informales”. (p.110)

**Capacitación informal:** se realiza dentro de la entidad, en una área determinada y son las indicaciones que el jefe realiza a una personal o más

personas, sobre un tema en específico, mediante una retroalimentación, que ayudará a realizar una de sus actividades, en la cual el colaborador no sabe cómo proceder, puede durar sólo unos minutos, máximo una hora.

**Capacitación formal:** es realizada para una cantidad determinada de personas, previa evaluación de las necesidades de los trabajadores, siendo uno de estos motivos la actualización de una norma específica, la cual es fundamental para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, debe ser constante, puede durar desde un día a varios meses, la imparte una institución que cuenta con personal calificado, experto en el tema, dentro de un aula y con ayuda de material audiovisual para mayor comprensión de los asistentes, como valor agregado se entrega una certificación al personal asistente, la cual va al legajo del personal, sirviendo para posteriores ascensos o mejoras en el sueldo.

Según la Autoridad del Servicio Civil la capacitación se clasifica según su Naturaleza

**Laboral:** la finalidad es el minimizar diferencias en los conocimientos de los empleados de una entidad a corto plazo, no brindan un grado académico o un título profesional, sólo se utilizan para el perfeccionamiento del personal que trabaja en una entidad y trata de un tema determinado.

**Profesional:** desarrolla competencias a mediano o largo plazo, el colaborador estudiará una carrera profesional o se especializará (maestrías-doctorados), según lo requerido por la entidad.

### **Actores**

Según Servir en el numeral 5.2 de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”, señala los actores son internos y externos.

**Actores externos:** Proveedores de capacitación: son instituciones cuya actividad económica está relacionada a la enseñanza, entre ellas se encuentran

las universidades, institutos, etc. La entidad deberá contratarlas según las modalidades previstas en la ley de Contrataciones del Estado. La finalidad de este actor externo es brindar capacitación sobre un tema específico a los colaboradores, siendo estas de manera virtual o presencial, dentro o fuera de la entidad.

**Actores Internos: Titular de la entidad:** su rol es asegurar que las capacitaciones estén incluidas en el Plan Anual de Contrataciones y que cuenten con disponibilidad presupuestal para que sean ejecutadas durante el año.

**Comité de planificación de la capacitación:** tiene como función determinar las capacitaciones que se impartirán durante el año, siendo requisito indispensable que los temas que se impartirán en las capacitaciones se encuentren relacionadas con objetivos estratégicos de la entidad.

**Órganos o unidades orgánicas:** deben identificar las necesidades de conocimiento del personal sobre temas relacionados al área donde desempeñan sus funciones y definir las Acciones de Capacitación (conferencias, cursos, diplomados, etc.) que se deberán realizar.

**Oficina de recursos humanos:** es la encargada de planificar la capacitación según las necesidades sugeridas y aprobadas por el comité de planificación. Realiza el cronograma de capacitaciones, ejecuta las capacitaciones en el tiempo oportuno y evalúa el efecto de la capacitación del personal, mediante la evaluación de desempeño del personal.

**Los colaboradores de las entidades estatales:** deben asistir a las capacitaciones, aprovechar al máximo los conocimientos impartidos por sus docentes y aplicarlos en favor de la entidad.

### **Beneficios de la capacitación**

Para las empresas: facilita que el personal se identifique con la entidad y sus políticas, aumenta la productividad y el rendimiento laboral, mejora la eficiencia, eficacia, calidad del servicio, minimiza errores, reduce costos, brinda mayores

ganancias, fideliza a los clientes, mejora el clima organizacional y la comunicación entre los jefes y subordinados.

Para el colaborador: ayuda realizar las acciones correctas en el momento oportuno, mejora su motivación, favorece el desarrollo personal y profesional, mejora las habilidades, cualidades y conocimientos, brinda mayores posibilidades ascenso y/o mejoras económicas.

### **Factores que se deben identificar en el proceso de capacitación**

Para Autoridad Nacional del Servicio Civil – Servir se debe identificar dos factores en el proceso de capacitación: necesidad de capacitación y niveles de evaluación.

La necesidad de capacitación se determina mediante un diagnóstico, el cual es realizado por el área o la unidad que necesita la capacitación, identificadas las necesidades, deben ser transmitidas al área de recursos humanos, quien es la encargada de consolidar dentro de un plan anual las futuras capacitaciones que impartirá la institución.

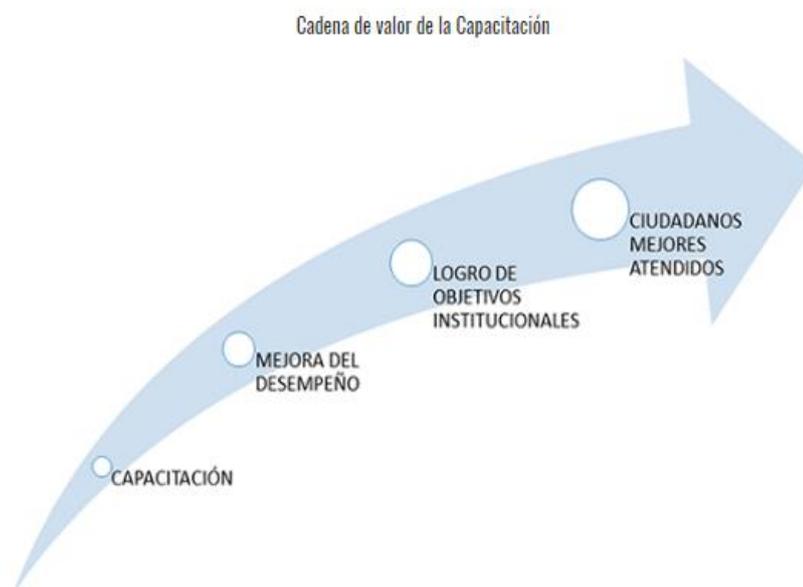
Niveles de evaluación: sirve para determinar si lo empleados han aprovechado la capacitación, si usan los conocimientos a favor de la entidad, para determinar estos supuestos deben seguir cuatro pasos: reacción del personal, aprendizaje durante la capacitación, aplicación en el trabajo que desempeña e impacto en del desempeño laboral al cumplir con los objetivos propuestos por el área y la entidad.

### **Gestión de la Capacitación**

Las instituciones públicas del Perú deben implementar programas de capacitación para los servidores públicos, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, potenciar las habilidades y conocimientos, aumentar la productividad, eficiencia, eficacia, mejorar la calidad de servicio que brinda a los ciudadanos, cumplir los objetivos, metas y planes institucionales.

Para obtener una correcta gestión de la capacitación, se debe realizar un trabajo conjunto entre las autoridades competentes que planifican, ejecutan y supervisan la capacitación, así como el de los colaboradores, siendo necesario seguir los lineamientos proporcionados en la normativa vigente. La adecuada gestión de la capacitación permitirá optimizar la cadena de valor, la cual, tiene como fin brindar soluciones óptimas y oportunas a las necesidades y demandas de los ciudadanos.

Las instituciones públicas deben enfocarse en brindar una capacitación eficiente, contribuyendo a mejorar el desempeño de los colaboradores, lo cual influirá en el logro de los objetivos institucionales en los plazos y cantidades establecidas, obteniendo como resultado ciudadanos se sienten satisfechos con la atención y servicios que brinda la institución.



*Figura 1.* Cadena de valor de la capacitación

Fuente: Autoridad del Servicio Civil - Servir

### **Ciclos de la gestión de capacitación**

Autoridad Nacional del Servicio Civil – Servir, los ciclos de la gestión de la capacitación se dividen en tres etapas: planificación, ejecución y evaluación.

**Dimensión 1 Planificación:** En esta etapa el área encargada debe identificar las necesidades de capacitación, las cuales deben estar relacionadas con los objetivos institucionales. Para obtener una correcta planificación de se debe realizar los siguientes pasos:

**Conformación del comité de planificación de la Capacitación:** compuesto por cuatro integrantes: un responsable del área de recursos humanos, un responsable de la oficina de planeamiento y presupuesto, un responsable de la alta dirección y la última persona un representante de los servidores públicos. El plazo de permanencia en el cargo para los tres primeros es indeterminado, debido a que sólo renunciarán al cargo si son removidos de su puesto, el cuarto integrante será designado por un periodo de tres años, previa elección interna entre los trabajadores.

**Sensibilización:** en esta etapa se debe informar sobre los la importancia y los beneficios de la capacitación, para ello es necesario dividir esta acción en dos grupos: el primer grupo estará conformado por la alta dirección y comité, el segundo grupo estará conformado por los gerentes y los colaboradores.

**Desarrollo del diagnóstico de necesidades de la capacitación (DNC):** al ser necesario determinar la necesidad de capacitación, el área de recursos humanos debe solicitar a las diferentes áreas que remitan sus requerimientos de capacitación, debiendo cotejar que dichas capacitaciones se encuentran alineadas con los objetivos institucionales.

**Plan de Desarrollo de Personas (PDP):** se elabora a partir del DNC, es un documento que contiene la totalidad de las capacitaciones que se brindarán durante el presente periodo, debiendo contar con la disponibilidad presupuestal, este documento garantiza la transparencia, oportunidad, eficiencia y pertinencia. Después de elaborado el plan de desarrollo de personas se remite al comité de planificación de la capacitación para ser aprobado y validado.

**Dimensión 02 Ejecución:** En esta etapa se ejecuta las diferentes acciones de capacitación previamente aprobadas en el PDP, es necesario

supervisar las acciones que se desarrollan en esta etapa, con la finalidad obtener un servicio de calidad por parte del proveedor. La entidad debe brindar las facilidades del caso al colaborador para que pueda asistir a las capacitaciones programadas.

**Matriz de ejecución del PDP:** es el documento que contiene las diferentes acciones de capacitación, fechas en las que se ejecutaran las capacitaciones, posibles proveedores, fuente de financiamiento, monto de la inversión total, el nombre y cargo de los colaboradores que se capacitarán.

**Registro de asistencia:** documento necesario para llevar el control de la asistencia del personal en las diferentes acciones de capacitación. La asistencia y puntualidad es una de los indicadores que se utilizará para evaluar si el trabajador aprovecho la capacitación

**Formato de compromisos del beneficiario:** es una declaración jurada, en la cual el trabajador se compromete a cumplir con diferentes acciones establecidas con la entidad, con el fin de capacitarse, a su vez le informa al trabajador que entidad se compromete a asumir los costos siempre y cuando el colaborador apruebe la capacitación, de lo contrario deberá ser pagada por el colaborador.

**Dimensión 03 Evaluación:** mide los resultados de las capacitaciones realizadas, mediante pruebas o encuestas que se realizan a los trabajadores, identificándose cuatro niveles importantes:

**Nivel de reacción:** tiene como objetivo medir la satisfacción de los colaboradores con respecto a la capacitación, evaluándose a los docentes, la metodología aplicada, el lenguaje el cual debe ser claro, la infraestructura, etc., es realizada por medio de una encuesta de satisfacción que se aplicara a los colaboradores.

**Nivel de aprendizaje:** mide los conocimientos adquiridos y el nivel de retención de los colaboradores durante la capacitación, por medio de talleres

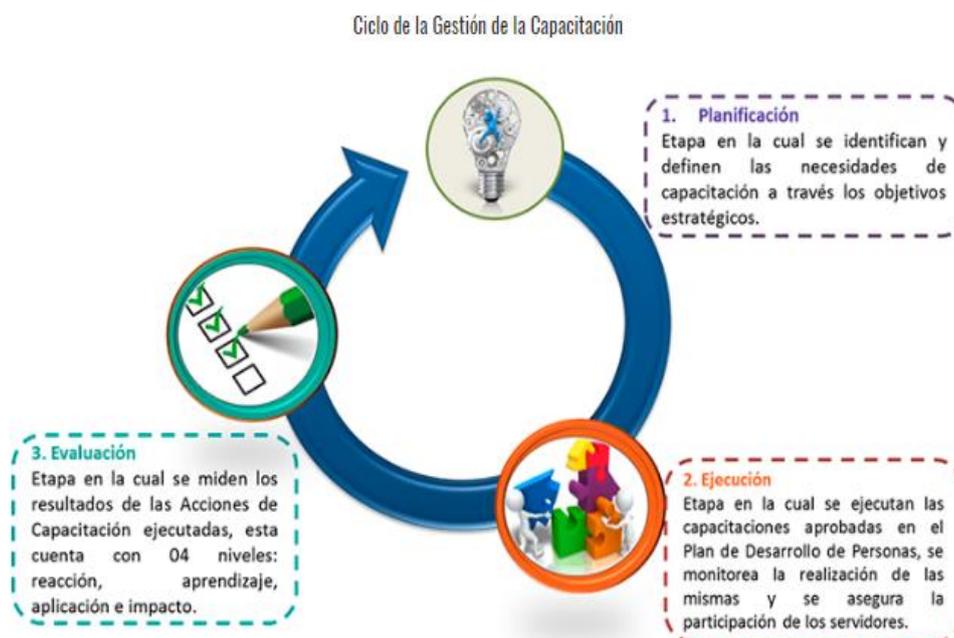
prácticos, exámenes escritos o intervenciones orales dependiendo de la metodología del docente.

**Nivel de aplicación:** mide el grado de aplicación de los nuevos conocimientos en las actividades diarias que realiza el colaborador dentro de la entidad.

**Nivel de impacto:** mide si la entidad y los colaboradores mejoran luego de impartida la capacitación, siendo el periodo de evaluación corto y mediano plazo.

Las tres etapas están directamente relacionadas, siendo necesario seguir todos los pasos con la finalidad de gestionar adecuadamente la capacitación de los colaboradores, así la capacitación dejará de considerarse un gasto que no produce ningún beneficio para la entidad y será considerada una inversión.

Las



*Figura 2.* Ciclo de la gestión de la capacitación

Fuente: Autoridad del Servicio Civil – Servir

### **1.3.2. Desempeño laboral**

#### **Definición de desempeño laboral**

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen el desempeño laboral como un proceso, que evalúa al empleado y a la organización, sirve para identificar si la entidad ha obtenido los resultados que había planificado.

Para evaluar el desempeño laboral, más allá de evaluar si se alcanzado o no los objetivos esperados, es necesario evaluar la forma en la que se ha conseguido, la dedicación, el empeño que entregó el colaborador para cumplir con sus propios objetivos y los del área al que pertenece, la reducción de errores en los procedimientos, etc.

Robbins y Judge (2013) afirman que las entidades públicas cuya misión está orientada al servicio a los ciudadanos, es necesario contar con información de conductas de los trabajadores que influyen en el desempeño laboral. Siendo una de esas conductas el trato al ciudadano.

Para entender mejor esta cita, un ejemplo claro es el de un trabajador administrativo de atención al usuario o la encargada de secretaria o mesa de partes oficina, en un escenario optimo este personal deberá tratar al usuario de forma amable y cordial; pero en un escenario adverso esta situación es contraria y la persona que atiende no tiene un trato amable y no trata de brindar la ayuda requerida por el usuario, se puede que en el segundo escenario que el colaborador no tiene un óptimo desempeño laboral, lo cual en que el usuario no se sienta satisfecho con el servicio que brinda la institución.

Chiavenato (2007) “el interés de la evaluación de desempeño es evaluar el comportamiento del trabajador en un cargo específico”. (p.213).

Para que el trabajador puede desempeñar adecuadamente sus funciones, es fundamental que la entidad tenga un óptimo clima laboral, capacite al personal, contribuya con su desarrollo personal y profesional.

Si la entidad brinda condiciones óptimas, el colaborador brindará todos sus conocimientos y esfuerzos para conseguir los objetivos que la entidad ha planificado.

Davenport (2000) “el desempeño laboral es medido según los objetivos alcanzados por el área”. (p.68)

La unidad de recursos humanos se encarga de evaluar que el personal cuente con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus actividades, evaluar el desenvolvimiento en el cargo y de estimar el desempeño del colaborador a futuro.

La unidad de recursos humanos debe promover acciones para que los colaboradores se identifiquen con la entidad e interioricen el compromiso laboral como valor institucional.

### **Objetivos de la evaluación de desempeño**

Taype (2015) los objetivos de la evaluación de desempeño son diversos, sirven para evaluar a los trabajadores y para evaluar la forma en la que se ha administrado la entidad. Luego de aplicadas las evaluaciones y obtenidos los resultados el área de recursos humanos junto con los integrantes de la gerencia de la entidad deberán decidir qué acciones se tomarán para mejorar los resultados.

Para los trabajadores: reconocimiento por parte de la entidad siempre y cuando su desempeño laboral sea óptimo, este resultado le permitirá al colaborador ser tomado en cuenta para futuros ascensos o incrementos en su salario.

Para la entidad: la evaluación permitirá detectar las fortalezas con las que cuentan los colaboradores como formación profesional, conocimientos, experiencia, estudios actuales, eficiencia, compromiso laboral, con el fin de perfeccionarlas; permitirá corregir las debilidades a través de la capacitación como son carencias y necesidades de formación, errores durante el desempeño

de sus funciones, mejorar en relaciones entre el directivo y el personal a su cargo, propiciando un mejor clima laboral.

### **Factores que influyen en el desempeño laboral del personal**

Quintero, Africano y Farla (2008). En su tesis señalan que los factores que influyen en el desempeño laboral son cuatro: Capacitación del trabajador, trabajo en equipo, satisfacción del trabajo, autoestima.

**Capacitación del trabajador:** es necesario capacitar al colaborador para que realice sus tareas de manera óptima; pero sobre todo es urgente y necesario capacitarlo cuando las leyes han sido modificadas, evitando que incurra en errores.

**Trabajo en equipo:** al tener un objetivo claro, todos los colaboradores deben poner de sí en igualdad de medida, según el cargo que desempeñen en la entidad, contar con personal preparado ayuda a cumplir las metas, de lo contrario solo se retrasará el trabajo.

**Satisfacción del trabajo:** un colaborador que está satisfecho en su trabajo invertirá tiempo y esfuerzo para cumplir con las tareas en los plazos que le han encomendado, quien no se encuentra conforme con su trabajo sólo se limitará a quejarse y no necesariamente cumplirá con sus tareas.

**Autoestima:** la persona que se siente bien consigo misma, tendrá un trato amable y atenderá mejor a los usuarios del servicio, un personal que tiene autoestima y desempeña adecuadamente sus funciones tiene el deseo de que reconozca a su trabajo.

**Tipos de Evaluación de desempeño según Alles (2005).** Son cuatro tipos de evaluación del desempeño laboral:

**Evaluación de Desempeño Laboral de 90°:** el supervisor o jefe inmediato evalúa a personal subordinado, sobre su desempeño y el cumplimiento de sus

objetivos en su labor diaria, esta evaluación es utilizada para personal de mejor jerarquía.

**Evaluación de Desempeño Laboral de 180°:** esta evaluación está a cargo del personal de su misma jerarquía, con los cuales comparte objetivos en común.

**Evaluación de Desempeño Laboral de 270°:** esta evaluación es para el mando medio de la entidad, para ello se utiliza la propia evaluación, la evaluación del personal subordinado y del personal que tiene su misma jerarquía.

**Evaluación de Desempeño Laboral de 360°:** Allen (2015) “el método 360° permite una valoración del desempeño más significativa” , siendo esta es una evaluación integral, no sólo se entrevista al jefe, sino a compañeros, subordinados, clientes y demás personas con las que se interrelacione, entre más personas lo evalúen mayor será la confiabilidad de esta evaluación, para ello este grupo de personas van a brindar una valoración a los factores ya definidos sobre comportamiento del colaborador y de la forma en la que realiza sus funciones en la entidad.

La pregunta que se hacen los colaboradores es: ¿qué acciones evalúa exactamente el desempeño laboral?, Según Chiavenato (2009) la respuesta se centra en tres factores importantes, que son los siguientes:

**Dimensión 01 Conductas del colaborador:** El comportamiento del colaborador influye en los resultados de las actividades que realiza, por ello, es necesario que los empleados cuenten con conductas establecidas en su vida cotidiana, siendo estos la puntualidad, responsabilidad y esfuerzo para lograr los objetivos que propone la entidad.

La unidad encargada debe evaluar la asistencia, la experiencia y/o conocimientos del puesto del trabajo, que ayudarán a resolver los posibles problemas a presentarse, la iniciativa, el esfuerzo y la responsabilidad que le dedique el colaborador a las actividades que realiza.

**Dimensión 02 Características del trabajo:** dependiendo del trabajo que realiza el colaborador, deberá ejecutar diferentes acciones en el desarrollo de sus funciones, para la entidad es necesario que el colaborador se amolde a las condiciones laborales que demanda la entidad, debido a que cada puesto tiene diferentes responsabilidades y el colaborador deberá cumplir a cabalidad con cada una de ellas.

La carga laboral es una característica del trabajo, siendo esta la cantidad de actividad asignada al empleado, debiendo ejecutarse sin entorpecer las demás actividades que le son asignadas.

Otra característica del trabajo es la relevancia de actividades, donde resaltan las actividades que impactan directamente al cumplimiento de objetivos sin dejar de tomar en cuenta a las actividades de menor importancia que son nexos de actividades de mayor importancia.

Para evaluar el desempeño del colaborador, es necesario tener en cuenta las características del trabajo, la carga laboral propia de las actividades a su cargo y si se cumple con los objetivos de la entidad.

**Dimensión 03 Resultados de las tareas individuales:** El trabajo individual produce distintos resultados siendo esta la base del cumplimiento de objetivos, cada empleado tiene una actividad asignada y el cumplimiento de ellos se mide en base su eficiencia, eficacia y calidad de su servicio.

Ser un empleado eficaz y eficiente en la realización de sus actividades, no solo cumplirá con los objetivos trazados, si no también otorgará a la entidad una buena rentabilidad, un ahorro de recursos y una mejor calidad de servicio.

Por esta razón es necesario que unidad encargada mida la eficiencia, la eficacia en las tareas realizadas y la calidad del servicio que se le brinda al usuario.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1:**

¿Cómo la dimensión planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018?

#### **Problema específico 2:**

¿Cómo la dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018?

#### **Problema específico 3:**

¿Cómo la dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La investigación proporciona información sobre las variables de estudio: capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, que servirá como apoyo teórico para otros estudios similares.

Este trabajo de investigación permitirá demostrar que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública de Lima, 2018, mejorando las relaciones entre jefes y subordinados.

### **1.5.2. Justificación social**

La presente investigación denominada capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, presenta relevancia social porque beneficiará a los trabajadores de una entidad pública de Lima, quienes van a adquirir nuevos conocimientos y a los usuarios que serán atendidos de forma oportuna y eficiente.

La investigación se realizó porque en la entidad existe la necesidad de capacitar en forma adecuada y de manera planificada al personal administrativo que viene laborando en una institución pública en el ámbito de su competencia, siendo las áreas involucradas logística y abastecimiento, contabilidad, tesorería, presupuesto, recursos humanos.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

La investigación sigue los pasos del método científico, utilizando los instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos requeridos, los cuales comprueban la validez de la hipótesis y la confiabilidad del estudio, los mismos, que serán aplicados a otras instituciones que tengan inconvenientes similares.

Por todo lo expuesto anteriormente, el trabajo de investigación es importante porque va a determinar que existe una influencia positiva entre la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una entidad pública, 2018, con los resultados obtenidos, se brindará las recomendaciones pertinentes.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

#### **Hipótesis específica 1:**

La dimensión planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018

#### **Hipótesis específica 2:**

La dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018

#### **Hipótesis específica 3:**

La dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima ,2018

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Demostrar que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1:**

Demostrar que la planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.

##### **Objetivo específico 2:**

Demostrar que la dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.

**Objetivo específico 3:**

Demostrar que la dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **Tipo de estudio**

Esta investigación es de tipo básica, Hernández, Fernández y Baptista (2014) la finalidad de la investigación básica es que los resultados obtenidos sean utilizados como una base teórica por otros investigadores en casos que guarden relación.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo porque se recolectarán los datos a través de un cuestionario, se analizarán por medio de una prueba estadística para comprobar la hipótesis.

### **Diseño de estudio**

El diseño que la investigación no experimental Hernández, Fernández y Baptista (2014) el investigador antes de analizar las variables debe observarlas sin interferir en su actuación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la investigación transversal debe realizarse en un único tiempo”. (p.86)

Causal: relación causa efecto en este caso que efecto tiene la capacitación en el desempeño laboral.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variable Independiente: capacitación**

#### **Definición conceptual**

Chiavenato (2009) “La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de los colaboradores volviéndose más productivas, creativas e innovadoras, de esta manera contribuyen con los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. La capacitación es una manera eficaz de agregar valor, se orienta al presente y se enfoca en el puesto actual.” (p. 371).

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable capacitación*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
planificación	Diagnóstico de necesidad de capacitación	1,2,3	Escala de Likert con 5 Opciones: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Bueno (23-30)
	Plan de desarrollo de personas	4,5,6		Regular (14-22)
ejecución	Matriz de ejecución del PDP	7,8,9,10		Malo (6-13)
	Registro de asistencia	11,12,13		Bueno (38-50)
	Formato de compromiso de beneficiarios	14,15,16		Regular (24-37)
evaluación	Nivel de reacción	17,18,19		Malo (9-23)
	Nivel de aprendizaje	20,21,22,23		Bueno (54-70)
	Nivel de aplicación	24,25,26,27		Regular (34-53)
	Nivel de impacto	28,29,30		Malo (14-33)

**Variable dependiente: desempeño laboral****Definición conceptual**

Davenport (2000) “el desempeño está determinado a evaluar la forma en que el trabajador realiza las funciones, el logro de los objetivos, el cumplimiento de estos depende no solo de conocer teóricamente sus funciones o de la experiencia adquirida [...], sino también de estar identificados con los cargos que cada uno desempeña”. (p.68)

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Condiciones del colaborador	Asistencia y puntualidad			
	Conocimientos del trabajo	1,2,3 4,5,6	Escala de Likert con 5 Opciones 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Bueno (46-60) Regular (29-45) Malo (12-28)
	iniciativa	7,8,9		
	Esfuerzo, responsabilidad	10,11,12		
Características del trabajo	Cantidad del trabajo			
Características del trabajo	Relevancia de actividades	13,14,15 16,17,18		Bueno (32-45) Regular (22-31)
	Cumplimiento de objetivos	19,20,21		Malo (9-21)
	Resultado de las tareas individuales	Eficiencia	22,23,24	Bueno (32-45)
	Eficacia	25,26,27		Regular (22-31)
	Calidad de servicio	28,29,30		Malo (9-21)

**2.3. Población y muestra****Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo”. (p.174), por esta razón la población para la presente investigación está conformada por 60 trabajadores administrativos de una institución pública de Lima durante el periodo 2018.

**Muestra**

El tamaño de la muestra lo conforman todos los trabajadores administrativos de una institución pública de Lima 2018, con un total de 60 trabajadores.

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

Arias (2006). Expone: “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. (p.260)

Para este trabajo se utilizó la técnica de recolección de datos denominada encuesta la cual consta de 60 preguntas que fueron respondidas por los trabajadores administrativos de una institución pública de Lima, 2018, de manera anónima y se evaluó mediante la escala de Likert: 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = A veces, 2 = Casi nunca, 1 = Nunca.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cuestionario es el instrumento más utilizado por los investigadores, su finalidad es recolectar datos, para ello debe formularse preguntas sobre las variables, dimensiones e indicadores.

Para este trabajo se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, los cuales fueron evaluados y validados por juicio de expertos oportunamente con anterioridad a ser aplicados a los trabajadores.

### **Validez**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona: “la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide la variable en estudio” (p.277).

La validez de este instrumento se llevó a cabo por el juicio de expertos los cuales son DOS (02) metodólogos y UN (01) temático.

Tabla 3.

#### *Resultados del Juicio de expertos*

Expertos	Aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
Dr. Yolanda Soria Pérez	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable

### **Confiabilidad**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) expone: “la confiabilidad es un instrumento de medición, se refiere al grado en su aplicación repetida al mismo individuo u objeto que produce resultados iguales”. (p.200).

Tabla 4.

*Resultados de la confiabilidad de los instrumentos*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº Items
Capacitación	0.972	20
Desempeño laboral	0.932	20

Tabla 5.

*Niveles de fiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

**2.5. Métodos de análisis de datos**

Se procedió a encuestar a la población que son 60 trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima, 2018, aplicando el cuestionario y se procesó los datos se utilizó el MS Excel 2016 y en el Software Estadístico SPSS Versión. 23, el cual permite manejar datos de gran magnitud.

**2.6. Aspectos éticos**

Esta investigación fue llevada a cabo respetando la veracidad de la información, el anonimato de los colaboradores y quedan en estricta confiabilidad garantizando su normal desempeño.

Doy fe de que las fuentes y referencias utilizadas en esta investigación serán manejadas con absoluta discreción y respetando la actividad intelectual.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivos

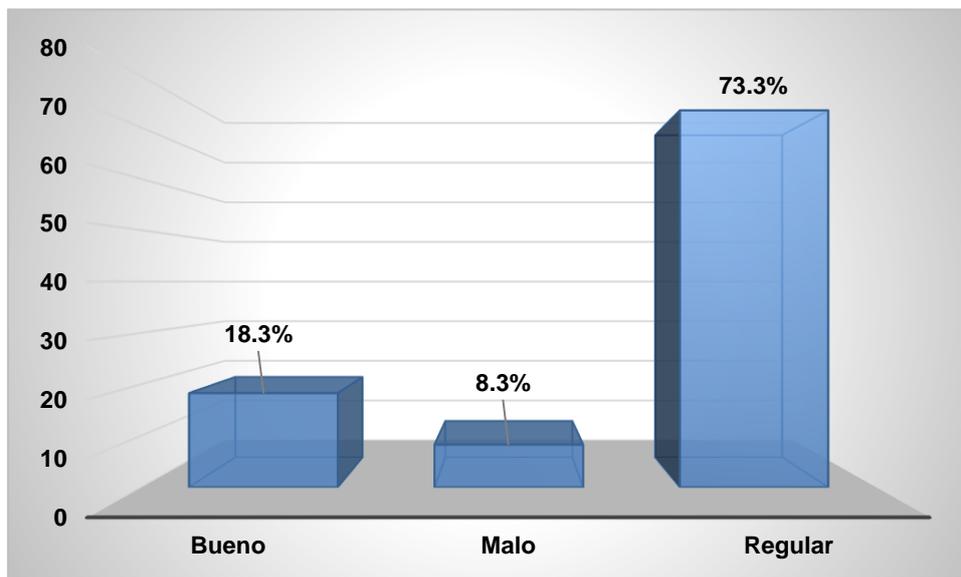
#### 3.1.1. Variable capacitación

De acuerdo a la tabla 6 y figura 3, luego de realizado el análisis de la información, de acuerdo a los trabajadores administrativos afirman que la capacitación el 18,3% es de nivel bueno; el 8,3% es de nivel malo y el 73,3% afirman que es de nivel regular.

Tabla 6.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bueno	11	18,3
Malo	5	8,3
Regular	44	73,3
Total	60	100,0



*Figura 3. Distribución porcentual de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.*

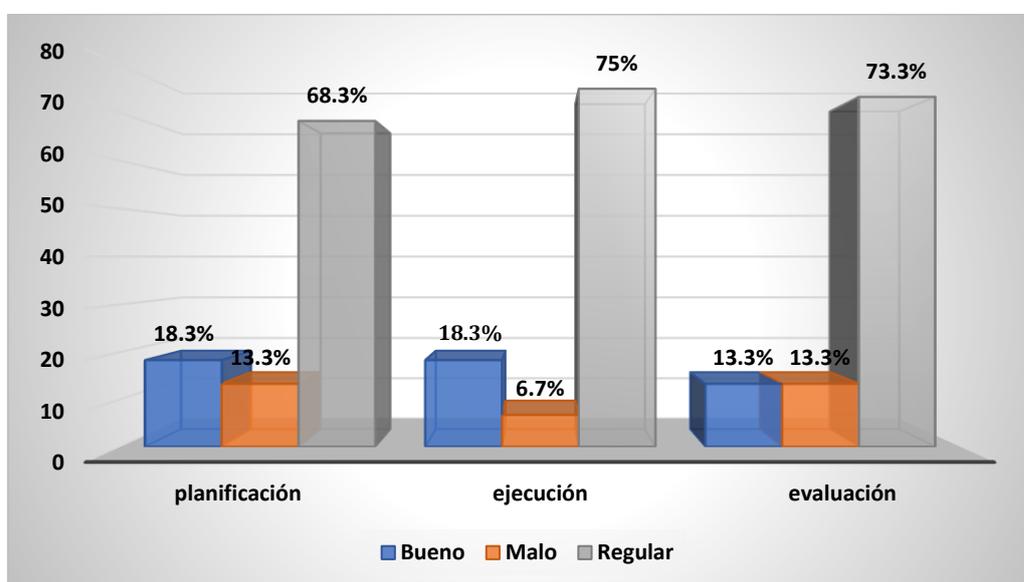
De acuerdo a la tabla 7 y figura 4, luego de realizado el análisis de la información, de acuerdo a los trabajadores administrativos afirman que la capacitación, en la

dimensión planificación el 18,3% es de nivel bueno; el 13,3% es de nivel malo y el 68,3% afirman que es de nivel regular; en la dimensión ejecución el 18,3% es de nivel bueno; el 6,7% es de nivel malo y el 75% afirman que es de nivel regular; en la dimensión evaluación el 13,3% es de nivel bueno; el 13,3% es de nivel malo y el 73,3% afirman que es de nivel regular.

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.*

Dimensiones		Planificación		Ejecución		Evaluación	
		f	%	f	%	f	%
Válido	Bueno	11	18,3	11	18,3	8	13,3
	Malo	8	13,3	4	6,7	8	13,3
	Regular	41	68,3	45	75,0	44	73,3
Total		60	100,0	60	100,0	60	100,0



*Figura 4.* Distribución porcentual de las dimensiones de la variable capacitación, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018

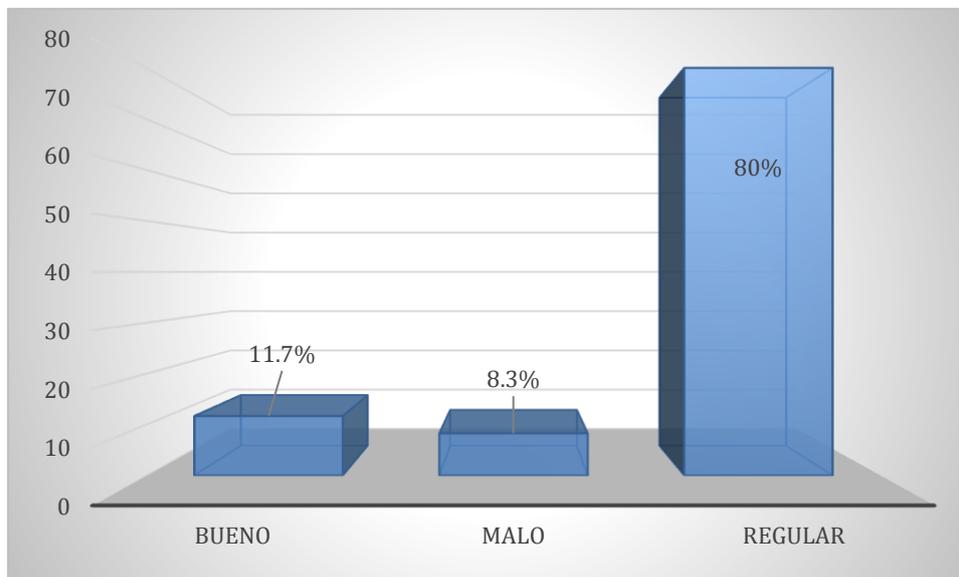
### 3.1.2. Desempeño Laboral

De acuerdo a la tabla 8 y figura 5, luego de realizado el análisis de la información, de acuerdo a los trabajadores administrativos afirman que el desempeño laboral el 11,7% es de nivel bueno; el 8,3% es de nivel malo y el 80,0% afirman que es de nivel regular.

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.*

	Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	7	11,7
	Malo	5	8,3
	Regular	48	80,0
	Total	60	100,0



*Figura 5. Distribución porcentual de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018*

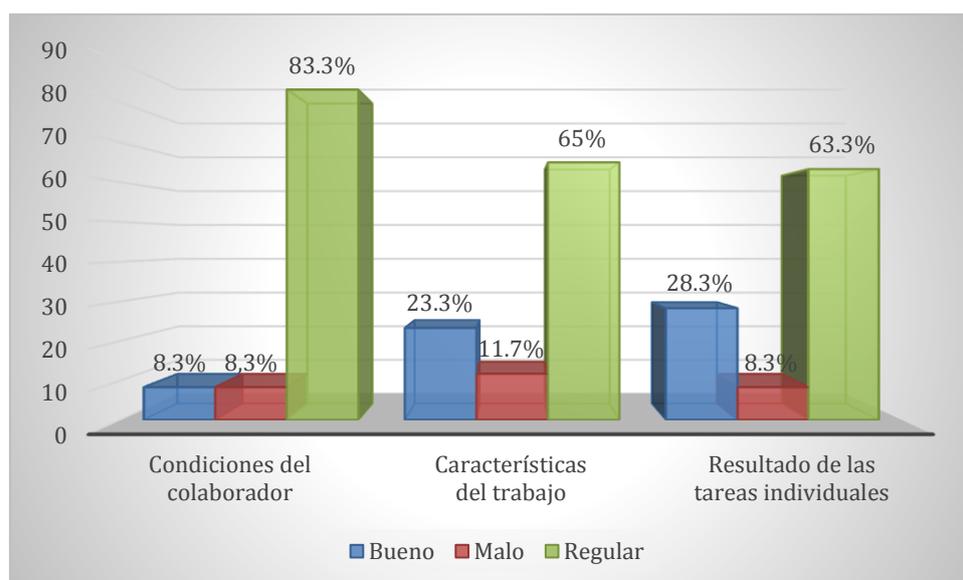
De acuerdo a la tabla 9 y figura 6, luego de realizado el análisis de la información, de acuerdo a los trabajadores administrativos afirman que el desempeño laboral,

en la dimensión condiciones del colaborador el 8,3% es de nivel bueno; el 8,3% es de nivel malo y el 83,3% afirman que es de nivel regular; en la dimensión características del trabajo el 23,3% es de nivel bueno; el 11,7% es de nivel malo y el 65% afirman que es de nivel regular; en la dimensión resultado de las tareas individuales el 28,3% es de nivel bueno; el 8,3% es de nivel malo y el 63,3% afirman que es de nivel regular.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018.*

	Condiciones del colaborador		Características del trabajo		Resultado de las tareas individuales	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	5	8,3	14	23,3	17	28,3
Malo	5	8,3	7	11,7	5	8,3
Regular	50	83,3	39	65,0	38	63,3
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0



*Figura 6.* Distribución porcentual de las dimensiones de la variable desempeño laboral, según la percepción del personal administrativo de una institución pública de Lima, 2018

### 3.2. Contrastación de la hipótesis

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018.

Ha: La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018.

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 64,131 con 1 grado de libertad y su significancia es plena ( $p=0.007$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 10.

#### *Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	71,379			
Final	64,131	7,248	1	,007

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0.007$  y que la fuerza de la covariable estudiada (capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (desempeño laboral). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0.114. Nagelkerke indica que el índice es de 0.158 y McFadden nos indica un índice de 0.095.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 15,8%, lo cual indica a su vez que el 84.2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 11.

*Pseudo R cuadrado*

Modelos	
Cox y Snell	,114
Nagelkerke	,158
McFadden	,095

Función de enlace: Logit.

**3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**

Ho: La dimensión planificación de la capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

Ha: La dimensión planificación de la capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 57,971 con 1 grado de libertad y su significancia es plena ( $p=0.016$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 12.

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	63,771			
Final	57,971	5,801	1	,016

Función de enlace: Logit.

Tabla 13.

*Pseudo R cuadrado (por ser escala nominal)*

Modelos	
Cox y Snell	,092
Nagelkerke	,136
McFadden	,085

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0.016$  y que la fuerza de la dimensión de la covariable estudiada (planificación de la capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (desempeño laboral). Así. Cox y Snell indica que el índice es de 0.92 Nagelkerke indica que el índice es de 0.136 y McFadden nos indica un índice de 0.085.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 13,6%, lo cual indica a su vez que el 86.4% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

### 3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La dimensión ejecución de la capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

Ha: La dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 88,409 con 1 grado de libertad y su significancia es plena ( $p=0.001$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 14.

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	99,457			
Final	88,409	11,048	1	,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 15.

*Pseudo R cuadrado*

Modelos	
Cox y Snell	,168
Nagelkerke	,204
McFadden	,106

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0.001$  y que la fuerza de la dimensión de la covariable estudiada (ejecución de la capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (desempeño laboral). Así Cox y Snell indica que el índice es de 0.168 Nagelkerke indica que el índice es de 0.204 y McFadden nos indica un índice de 0.106.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 20,4%, lo cual indica a su vez que el 79.6% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

**3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3**

Ho: La dimensión evaluación de la capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

Ha: La dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018

En la tabla la información de ajuste de los modelos nos indica que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 81,274 con 1 grado de libertad y su significancia es plena ( $p=0.000$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 16.

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	93,888			
Final	81,274	12,614	1	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 17.

*Pseudo R cuadrado*

Modelos	
Cox y Snell	,190
Nagelkerke	,232
McFadden	,123

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de  $p = 0.000$  y que la fuerza de la dimensión de la covariable estudiada (evaluación de la capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (desempeño laboral). Así Cox y Snell indica que el índice es de 0.190 Nagelkerke indica que el índice es de 0.232 y McFadden nos indica un índice de 0.123.

El  $R^2$  de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 23,2%, lo cual indica a su vez que el 76.8% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo

## **IV. Discusión**

Luego de procesar la información con respecto a la hipótesis general donde la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo al pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,158 y una significatividad estadística de 0,007. Estos hallazgos concuerdan con Bonilla, Marceró y Mora (2018), que da a conocer la problemática de la entidad de estudio donde los colaboradores no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar las tareas encomendadas por la entidad o no han actualizado sus conocimientos luego de la modificación de la normativa generando conflictos e improductividad, concluyendo que al brindar una adecuada capacitación los colaboradores desarrollaran competencias, de tal forma que muestren un gran desempeño en sus labores.

Concuerdan con Caisa, Guamán y Miranda (2018) a través del programa de entrenamiento asignado a los empleados y socios, se mejora el desempeño laboral, alcanzando una mejora significativa en eficiencia, eficacia y crecimiento organizacional.

También concuerda con Chiavenato (2009) que señala que estas personas desarrollarán capacidades y perfeccionarán sus habilidades en un tema específico, relacionado con las actividades que desarrolla en la entidad, convirtiéndose en un recurso más valioso para la institución, porque contribuirá de manera efectiva, eficaz y eficiente a logro de las metas propuestas.

Luego de procesar la información con respecto a la hipótesis específica 1, donde la dimensión planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo al pseudo cuadrado de Nagelkerke ,136 y una significatividad estadística de 0,016. Estos hallazgos concuerdan con Ascencio y Navarro (2015) en tiempos pasados se considerada al colaborador como un recurso reemplazable asemejándolo a una máquina, que servía solo para la producción. Con los nuevos avances y en permanente cambio el recurso humano es el eje principal de una empresa, por ello, es necesario realizar una adecuada planificación, con la finalidad de brindar al colaborador la mejor opción de capacitación.

También concuerda con la Autoridad del Servicio Civil – Servir que señala la planificación es la etapa en la cual se identifican y definen las necesidades de capacitación.

Luego de procesar la información con respecto a la hipótesis específica 2, la dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo al pseudo cuadrado de Nagelkerke ,204 y una significatividad estadística de 0,001. Estos hallazgos concuerdan con Palmar y Valero (2014) identifica los factores que influyen el desempeño laboral de los gerentes para el óptimo desempeño en sus actividades; concluyendo que a través de la ejecución del plan de capacitación el desempeño laboral de los gerentes mejora significativamente.

Concuerdan con Africano y Farla (2008) los factores que influyen en el desempeño laboral son cuatro resaltando la capacitación con el factor más importante.

También concuerda con la Autoridad del Servicio Civil – Servir que señala la ejecución es la etapa en la que se ejecutan las acciones de capacitación, se monitorea la realización y se asegura la participación de los colaboradores

Luego de procesar la información con respecto a la hipótesis específica 3, la evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo al pseudo cuadrado de Nagelkerke ,232 y una significatividad estadística de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Pérez, Pineda y Arango (2016) siendo necesario que las empresas asuman una transformación organizacional y generen condiciones favorables para la autonomía del personal y aprendizaje continuo, la capacitación debe estar orientada de tal forma que los empleados demuestren un gran desempeño en cada puesto de trabajo asignado, para ello es necesario evaluarlos a corto, mediano y largo plazo después de culminada la capacitación.

Concuerda con Todaro y Godoy (2014). La percepción de los empresarios sobre el desempeño laboral de cada persona sea hombre o mujer, es determinante para su posible acceso al empleo. Que concuerda con Taype (2015) los objetivos de la evaluación de desempeño son diversos, sirven para evaluar a los trabajadores, luego de aplicadas las evaluaciones y obtenidos los resultados el área de recursos humanos junto con los integrantes de la gerencia de la entidad deberán decidir qué acciones se tomarán para mejorar los resultados.

También concuerda con la Autoridad del Servicio Civil – Servir que señala la evaluación es la etapa en la que se miden los resultados de las acciones de capacitación ejecutadas.

## **V. Conclusiones**

- Primera: La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke ,158 y una significatividad estadística de 0,007.
- Segunda: La planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke ,136 y una significatividad estadística de 0,016.
- Tercera: La ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke ,204 y una significatividad estadística de 0,001.
- Cuarta: La evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke ,232y una significatividad estadística de 0,000.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Luego de analizar los datos y determinar que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, se recomienda que la entidad fortalezca las acciones de la capacitación, mediante la adecuada planificación, ejecución y evaluación, porque solo capacitando efectivamente a los colaboradores se obtendrá mejoras en su desempeño laboral y alcancen los objetivos establecidos por la entidad.
- Segunda: Luego de analizar los datos y determinar que la dimensión de la planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, se recomienda que los encargados del área de recursos humanos realicen un eficiente diagnóstico de la necesidad de la capacitación, para ello, debe solicitar a las áreas que requieren capacitación remitir su requerimientos. Debe elegirse al representante de los colaboradores para que forme parte del comité de planificación de la capacitación. Se deben realizar jornadas de sensibilización de capacitación en especial para el titular o quien haga sus veces de la entidad.
- Tercera : Luego de analizar los datos y determinar que la dimensión de ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, se recomienda que la entidad cumpla con brindar las capacitaciones en las fechas establecidas, según lo indicado en el plan de desarrollo de personas; para ello la entidad deberá seleccionar al proveedor con anterioridad, de ser necesario, el áreas usuaria debe elegir un representante que participe junto al órgano encargado de las contrataciones en la elección del proveedor que realizará la capacitación, antes de iniciar la capacitación el colaborador debe firmar el acta de compromiso de beneficiarios comprometiéndose a asistir y a aprobar a todas las sesiones durante la capacitación.

Cuarta: Luego de analizar los datos y determinar que la dimensión de evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018, realizar encuestas sobre el nivel de satisfacción de la capacitación, para determinar si a futuro se puede volver a contratar con el proveedor de la capacitación, en el periodo de capacitación se deben realizar exámenes para determinar si el colaborador está aprendiendo las lecciones impartidas, posterior a la capacitación se debe verificar que el colaborador aplique lo aprendido de tal manera que mejore su desempeño laboral y que difunda lo aprendido con sus colegas.

## VII. Referencias

- Alles, M. (2005) *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*, Buenos Aires: Ediciones Granica, 1° Edición, 2005.
- Arias F. (2006) *El proyecto de la investigación*, Venezuela: Editorial Episteme C.A., 5° edición, 2006
- Ascencio E. y Navarro J. (2015). Cuán importante es la capacitación y desarrollar el talento del personal en el ecuador. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.htm> 15(2). 1-12
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2010). *Gestión de la capacitación*. Recuperado de <https://www.servir.gob.pe/gdc/>
- Bonilla D., Marceró R. y Mora E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la universidad técnica de Ambato. *Revista Conrado*. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>. 14(63), 268-273.
- Calcina Y. (2014). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú 2012. *Revista Scielo Perú*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682014000100003&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682014000100003&script=sci_abstract). 5(1). 22-29
- Caisa D., Guamán M. y Miranda F. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *Revista Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324889>. 3(2). 17-23.
- Centro de capacitación integral de Panamá (2016). *Capacitación integral*. Recuperado de <http://www.capacitacionintegral.com/que-ofrecemos/diferentes-modalidades-de-cap.html>

- Chiang M. y San Martín N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista SCielo*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>. 54 (17). 1-15.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 1° Edición, 2007
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 3° Edición, 2009
- Díaz, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León*, Universidad de Montemorelos, México. Tesis de maestría.
- Davenport, T. (2000), *Capital Humano, creando ventajas competitivas a través de las personas*, España: Ediciones Gestión, 1° Edición, 2000
- ESSAN (2016). *Los métodos de evaluación de desempeño más usados*. Recuperado de URL <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-usados/>
- Gray N. y Basualto C. (2017). Política pública sobre capacitación y empleo en Chile: Inclusión/exclusión de una fuerza laboral que envejece. *Polis revista latinoamericana* URL: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v16n48/0718-6568-polis-16-48-00081.pdf>. 48(1). 81-106.
- Hernández R, Fernández C y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 6° edición, 2014.
- Palmar R. y Valero J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/676/67630574009/>. 17(39) 110-125
- Pérez G., Pineda U. y Arango M. (2016). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista*

*católica del norte*. Recuperado de URL [http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article /view/13/27](http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/13/27). 33(1). 79-100

Perret R. (2016). *El secreto de la motivación*. México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 1° edición, 2016.

Quintero N., Africano N., y Farla E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriente del lago. *Revista Negotium*. Recuperado de URL [https://ishareslide.net/view-doc.html?utm\\_source=dialnet-climaorganizacionalydesempenolaboraldelpersonalemp-2573481-2-pdf](https://ishareslide.net/view-doc.html?utm_source=dialnet-climaorganizacionalydesempenolaboraldelpersonalemp-2573481-2-pdf). 9(1). 33-51

Robbins S., Stephen, P. y Coulter M. (2013). *Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, 1° edición, 2013.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación, 1° edición, 2013

Todaro R. y Godoy L. (2014). Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. *Revista Scielo*. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-83332002000100008&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-83332002000100008&script=sci_abstract&tlng=es). 17(18).197-236

Taype M. (2015). *Definición y objetivos de la Evaluación del Desempeño*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definicion-y-objetivos-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

Velásquez A., Díaz J. y Esquivel I. (2014). *Capacitación en línea de RRHH en el sector privado y público en Latino américa: caso de éxito*. Editorial Brujas – Social TIC, A.C. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/279532975\\_Capacitacion\\_en\\_linea\\_de\\_RRHH\\_en\\_el\\_sector\\_privado\\_y\\_publico\\_en\\_Latinoamerica\\_casos\\_de\\_exito%20\[accessed%20Oct%2003%202018](https://www.researchgate.net/publication/279532975_Capacitacion_en_linea_de_RRHH_en_el_sector_privado_y_publico_en_Latinoamerica_casos_de_exito%20[accessed%20Oct%2003%202018). 15(2). 109-138

Zazueta E., Lopez M. y Cervantes M. (2017). *La importancia de los procesos de capacitación como estrategia de éxito: un análisis de la mipyme*

*restaurantera de Sinaloa de Leyva*. Diapositivas del V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/6-la-importancia-de-los-procesos-de-capacitacion.pdf>. 19(5). 70-84

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1: Instrumentos

**Cuestionario de Capacitación**

Este cuestionario es anónimo y de confiabilidad, su aplicación será de utilidad únicamente para el desarrollo de la tesis titulada Capacitación en el Desempeño laboral de los trabajadores de una Entidad Pública de Lima 2018. Según su punto vista marque la respuesta que considere correcta:

## INDICACIONES

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

N°	Variable: Capacitación	5	4	3	2	1
	<b>Planificación</b>					
	<b>Diagnóstico de la necesidad de la capacitación</b>					
1.	¿La entidad promueve activamente acciones de sensibilización sobre la importancia de la capacitación?					
2.	¿se consulta al responsable del área sobre las posibles capacitaciones que puede brindar?					
3.	¿el comité de planificación participa activamente en la planificación de la capacitación?					
	<b>Plan de desarrollo de personas PDP</b>					
4.	¿El PDP está alineado con los objetivos de entidad?					
5.	¿Las diferentes áreas se involucran activamente en la formulación del PDP?					
6.	¿Se difunde activamente el PDP a las áreas interesadas?					
	<b>Ejecución</b>					
	<b>Matriz de ejecución del PDP</b>					
7.	¿Se cumple efectivamente con lo establecido en la matriz del PDP?					
8.	¿Se consolida todos los requerimientos de capacitación en la Matriz de ejecución del PDP?					
9.	¿Se comunica oportunamente las acciones de capacitación?					
10.	¿Se brinda facilidades al colaborador para garantizar su participación?					
	<b>Registro de asistencia</b>					
11.	¿Asiste puntualmente a las capacitaciones?					
12.	¿Registra oportunamente su asistencia?					
13.	¿se realiza un informe de asistencia del personal al concluir las capacitaciones?					

	<b>Formato de compromisos del beneficiario de la capacitación</b>					
14.	¿la entidad le entrega a tiempo el Formato de compromisos del beneficiario de capacitación?					
15.	¿Se cumple con el siguiente compromiso “el colaborador deberá laborar como mínimo el doble de tiempo del periodo de duración de la capacitación”?					
16.	¿El colaborador cumple cada punto establecido en el formato de compromiso del beneficiario de la capacitación?					
	<b>Evaluación</b>					
	<b>Nivel de reacción</b>					
17.	¿Los usuarios se sienten satisfechos de la capacitación?					
18.	¿La capacitación se realiza con un lenguaje de fácil entendimiento?					
19.	¿La entidad cumple con realizar la encuesta de satisfacción al culminar la capacitación?					
	<b>Nivel de aprendizaje</b>					
20.	¿Se perfeccionan los conocimientos gracias a la capacitación?					
21.	¿la experiencia del trabajo me sirve en la capacitación?					
22.	¿las experiencias adquiridas en la capacitación me sirven para realizar mis funciones?					
23.	¿Se realiza un examen al culminar la capacitación?					
	<b>Nivel de aplicación</b>					
24.	¿La capacitación le ayuda a mejorar sus labores?					
25.	¿Aplica lo aprendido en el área de trabajo?					
26.	¿Promociona la capacitación a sus demás compañeros?					
27.	¿Trasmite los conocimientos adquiridos a otros usuarios?					
	<b>Nivel de impacto</b>					
28.	¿El personal capacitado tiene mayores oportunidades para en los ascensos?					
29.	¿Cumple con elaborar la Propuesta de Aplicación culminada la Capacitación?					
30.	¿La entidad ha mejorado a través de la capacitación?					

### Cuestionario de Desempeño Laboral

Este cuestionario es anónimo y de confiabilidad, su aplicación será de utilidad únicamente para el desarrollo de la tesis titulada Capacitación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una Entidad Pública de Lima 2018. Según su punto vista marque la respuesta que considere correcta:

#### INDICACIONES

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

N°	Variable: Desempeño laboral	5	4	3	2	1
	<b>Conductas del colaborador</b>					
	<b>Asistencia y puntualidad</b>					
1	¿Falta reiteradamente a su trabajo?					
2	¿Es puntual en su trabajo?					
3	¿Cumple con el horario establecido?					
	<b>Conocimiento del trabajo</b>					
4	¿Por falta de experiencia ha tenido algún problema para cumplir con sus labores?					
5	¿Siente que tiene los conocimientos necesarios para el puesto que ocupa?					
6	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?					
	<b>iniciativa</b>					
7	¿Demuestra iniciativa para realizar sus labores diarias?					
8	¿Se siente proactivo?					
9	¿Propone alternativas de solución antes las adversidades?					
	<b>Esfuerzo. responsabilidad</b>					
10	¿Es constante con las actividades que inicia?					
11	¿Es responsable con las tareas que le asignan?					
12	¿Se esfuerza por mejorar cada día?					
	<b>Características del trabajo</b>					
	<b>Cantidad de trabajo</b>					
13	¿Cuándo llega a su trabajo empieza a trabajar inmediatamente?					
14	¿Está ocupado en sus labores la mayor parte de su jornada de trabajo?					
15	¿Siente que tiene excesiva carga laboral?					
	<b>Relevancia de actividades</b>					
16	¿Considera importante el trabajo que realiza?					
17	¿Siente que su trabajo es valorado por su jefe?					

18	¿Siente que su trabajo es necesario para los usuarios de la entidad?					
	<b>Cumplimiento de objetivos</b>					
19	¿Cumple con los objetivos trazados por el área?					
20	¿Estas satisfecho con los logros alcanzados?					
21	¿Cumplo con las expectativas de mi jefe?					
	<b>Resultado de las Tareas Individuales</b>					
	<b>Eficiencia</b>					
22	¿Utiliza los recursos adecuadamente?					
23	¿Maneja los problemas con eficiencia?					
24	¿Desarrollo las tareas eficientemente?					
	<b>Eficacia</b>					
25	¿Eres eficaz en tu área de trabajo?					
26	¿Siempre obtiene los resultados que propone el área?					
27	¿Entrega los trabajos en la fecha indicada?					
	<b>Calidad de servicio</b>					
28	¿La calidad del servicio mejorara gracias a la capacitación?					
29	¿se realiza una encuesta de calidad del servicio al usuario?					
30	¿El usuario se siente satisfecho con el servicio brindado?					

## Anexo 2: Carta de Presentación

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2019, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

\_\_\_\_\_ FDO. \_\_\_\_\_

Bobadilla Lino Elvira Cristina

D.N.I: 71324343

## Anexo 3: Definición Conceptual de la Variable independiente

Variable: Capacitación

Chiavenato (2009)

“La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de los colaboradores volviéndose más productivas, creativas e innovadoras, de esta manera contribuyen con los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. La capacitación es una manera eficaz de agregar valor, se orienta al presente y se enfoca en el puesto actual.” (p. 371).

Dimensiones de la variable: Según la Autoridad del Servicio Civil define las siguientes variables

Dimensión 1: Planificación

En esta etapa el área encargada debe identificar las necesidades, las cuales deben estar relacionadas con los objetivos institucionales.

Dimensión 2: Ejecución

En esta etapa se ejecuta las diferentes acciones de capacitación previamente aprobadas, las cuales se encuentran en el PDP, debe hacerle seguimiento para que el proveedor brinde un servicio de calidad. Es necesario que la entidad brinde las facilidades del caso al colaborador para que pueda asistir a las capacitaciones programas.

Dimensión 3: Evaluación

Se mide los resultados de las capacitaciones realizadas, mediante pruebas o encuestas que se realizan a los trabajadores.

## Anexo 4: Operacionalización de la Variable Capacitación

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Planificación	Diagnóstico de necesidad de capacitación Plan de desarrollo de personas	1,2,3 4,5,6	Bueno (23-30) Regular (14-22) Malo (6-13)
Ejecución	Matriz de ejecución del PDP Registro de asistencia Formato de compromiso de beneficiarios	7,8,9,10 11,12,13 14,15,16	Bueno (38-50) Regular (24-37) Malo (9-23)
Evaluación	Nivel de reacción Nivel de aprendizaje Nivel de aplicación Nivel de impacto	17,18,19 20,21,22,23 24,25,26,27 28,29,30	Bueno (54-70) Regular (34-53) Malo (14-33)

## Anexo 5: Definición conceptual de la variable dependiente

Variable: Desempeño Laboral

Davenport (2000)

“El desempeño está determinado a evaluar la forma en que el trabajador realiza las funciones, el logro de los objetivos, el cumplimiento de estos depende no solo de conocer teóricamente sus funciones o de la experiencia adquirida [...], sino también de estar identificados con los cargos que cada uno desempeña”. (p.68)

Dimensiones de la variable: Chiavenato (2009) resalta tres dimensiones

Dimensión 01: Conductas del colaborador

El comportamiento del trabajador influye en los resultados de las actividades que realiza, por ellos es necesario que los empleados cuenten con conductas establecidas en su vida cotidiana, siendo estos la puntualidad, responsabilidad y esfuerzo para lograr con los objetivos que propone la entidad.

Dimensión 02: Características del trabajo

Mientras muchas personas solo emplean su mayor tiempo en realizar lo más mínimo posible, otras invierten ese mismo tiempo dando su máximo esfuerzo en realizar sus actividades, por ello es necesario evaluar lo siguiente cantidad de trabajo, la relevancia del trabajo, cumplimiento de objetivos.

Dimensión 03: Resultados de las tareas individuales

El trabajo individual produce distintos resultados siendo esta la base del cumplimiento de objetivos, cada empleado tiene una actividad asignada y el cumplimiento de ellos se mide en base su eficiencia, eficacia y calidad de su servicio.

Anexo 6: Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Condiciones del colaborador	Asistencia y puntualidad Conocimientos del trabajo iniciativa Esfuerzo, responsabilidad	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12	Bueno (46-60) Regular (29-45) Malo (12-28)
Características del trabajo	Cantidad del trabajo Relevancia de actividades Cumplimiento de objetivos	13,14,15 16,17,18 19,20,21	Bueno (32-45) Regular (22-31) Malo (9-21)
Resultado de las tareas individuales	Eficiencia Eficacia Calidad de servicio	22,23,24 25,26,27 28,29,30	Bueno (32-45) Regular (22-31) Malo (9-21)

Anexo 7: Validez de los instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>							
	<b>Diagnóstico de la necesidad de la capacitación</b>	✓		✓		✓		
1.	¿La entidad promueve activamente acciones de sensibilización sobre la importancia de la capacitación?	✓		✓		✓		
2.	¿Se consulta al responsable del área sobre las posibles capacitaciones que puede brindar?	✓		✓		✓		
3.	¿El comité de planificación participa activamente en la planificación de la capacitación?	✓		✓		✓		
	<b>Plan de desarrollo de personas PDP</b>	✓		✓		✓		
4.	¿El PDP está alineado con los objetivos de entidad?	✓		✓		✓		
5.	¿Las diferentes áreas se involucran activamente en la formulación del PDP?	✓		✓		✓		
6.	¿Se difunde activamente el PDP a las áreas interesadas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Matriz de ejecución del PDP</b>	✓		✓		✓		
7.	¿Se cumple efectivamente con lo establecido en la matriz del PDP?	✓		✓		✓		
8.	¿Se consolida todos los requerimientos de capacitación en la Matriz de ejecución del PDP?	✓		✓		✓		
9.	¿Se comunica oportunamente las acciones de capacitación?	✓		✓		✓		
10.	¿Se brinda facilidades al colaborador para garantizar su participación?	✓		✓		✓		
	<b>Registro de asistencia</b>	✓		✓		✓		
11.	¿Asiste puntualmente a las capacitaciones?	✓		✓		✓		
12.	¿Registra oportunamente su asistencia?	✓		✓		✓		
13.	¿Se realiza un informe de asistencia del personal al concluir las capacitaciones?	✓		✓		✓		
	<b>Formato de compromisos del beneficiario de la capacitación</b>	✓		✓		✓		
14.	¿La entidad le entrega a tiempo el Formato de compromisos del beneficiario de capacitación?	✓		✓		✓		
15.	¿Se cumple con el siguiente compromiso "el colaborador deberá laborar como mínimo el doble de tiempo del periodo de duración de la capacitación"?	✓		✓		✓		
16.	¿El colaborador cumple cada punto establecido en el formato de compromiso del beneficiario de la capacitación?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Nivel de reacción</b>	✓		✓		✓		
17.	¿Los usuarios se sienten satisfechos de la capacitación?	✓		✓		✓		
18.	¿La capacitación se realiza con un lenguaje de fácil entendimiento?	✓		✓		✓		
19.	¿La entidad cumple con realizar la encuesta de satisfacción al	✓		✓		✓		

	culminar la capacitación?	/	/	/	/	
	<b>Nivel de aprendizaje</b>	/	/	/	/	
20.	¿Se perfeccionan los conocimientos gracias a la capacitación?	/	/	/	/	
21.	¿La experiencia del trabajo me sirve en la capacitación?	/	/	/	/	
22.	¿Las experiencias adquiridas en la capacitación me sirven para realizar mis funciones?	/	/	/	/	
23.	¿Se realiza un examen al culminar la capacitación?	/	/	/	/	
	<b>Nivel de aplicación</b>	/	/	/	/	
24.	¿La capacitación le ayuda a mejorar sus labores?	/	/	/	/	
25.	¿Aplica lo aprendido en el área de trabajo?	/	/	/	/	
26.	¿Promociona la capacitación a sus demás compañeros?	/	/	/	/	
27.	¿Trasmite los conocimientos adquiridos a otros usuarios?	/	/	/	/	
	<b>Nivel de impacto</b>	/	/	/	/	
28.	¿El personal capacitado tiene mayores oportunidades para en los ascensos?	/	/	/	/	
29.	¿Cumple con elaborar la Propuesta de Aplicación culminada la Capacitación?	/	/	/	/	
30.	¿La entidad ha mejorado a través de la capacitación?	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. Jorge RAFAEL DIAZ DUMONT DNI: 08.698.815

23 de 11 del 2018

Especialidad del evaluador:

ING. INDUSTRIA C

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDUCTAS DEL COLABORADOR</b>							
	<b>Asistencia y puntualidad</b>	✓		✓		✓		
1	¿Falta reiteradamente a su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Es puntual en su trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Cumple con el horario establecido?	✓		✓		✓		
	<b>Conocimiento del trabajo</b>	✓		✓		✓		
4	¿Por falta de experiencia ha tenido algún problema para cumplir con sus labores?	✓		✓		✓		
5	¿Siente que tiene los conocimientos necesarios para el puesto que ocupa?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>iniciativa</b>	✓		✓		✓		
7	¿Demuestra iniciativa para realizar sus labores diarias?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente proactivo?	✓		✓		✓		
9	¿Propone alternativas de solución antes las adversidades?	✓		✓		✓		
	<b>Esfuerzo. responsabilidad</b>	✓		✓		✓		
10	¿Es constante con las actividades que inicia?	✓		✓		✓		
11	¿Es responsable con las tareas que le asignan?	✓		✓		✓		
12	¿Se esfuerza por mejorar cada día?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Cantidad de trabajo</b>	✓		✓		✓		
13	¿Cuándo llega a su trabajo empieza a trabajar inmediatamente?	✓		✓		✓		
14	¿Está ocupado en sus labores la mayor parte de su jornada de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Siente que tiene excesiva carga laboral?	✓		✓		✓		
	<b>Relevancia de actividades</b>	✓		✓		✓		
16	¿Considera importante el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
17	¿Siente que su trabajo es valorado por su jefe?	✓		✓		✓		
18	¿Siente que su trabajo es necesario para los usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
	<b>Cumplimiento de objetivos</b>	✓		✓		✓		
19	¿Cumple con los objetivos trazados por el área?	✓		✓		✓		
20	¿Estas satisfecho con los logros alcanzados?	✓		✓		✓		
21	¿Cumpló con las expectativas de mi jefe?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE LAS TAREAS INDIVIDUALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>	✓		✓		✓		
22	¿Utiliza los recursos adecuadamente?	✓		✓		✓		
23	¿Maneja los problemas con eficiencia?	✓		✓		✓		
24	¿Desarrollo las tareas eficientemente?	✓		✓		✓		

Eficacia						
25	¿Eres eficaz en tu área de trabajo?	✓		✓		✓
26	¿Siempre obtiene los resultados que propone el área?	✓		✓		✓
27	¿Entrega los trabajos en la fecha indicada?	✓		✓		✓
Calidad de servicio						
28	¿La calidad del servicio mejorara gracias a la capacitación?	✓		✓		✓
29	¿se realiza una encuesta de calidad del servicio al usuario?	✓		✓		✓
30	¿El usuario se siente satisfecho con el servicio brindado?	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont ..... DNI: 08698815 ..... 23 de 11 del 2018

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL .....

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

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

  
 -----  
 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
 INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
 SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>							
	<b>Diagnóstico de la necesidad de la capacitación</b>							
1.	¿La entidad promueve activamente acciones de sensibilización sobre la importancia de la capacitación?	✓		✓		✓		
2.	¿Se consulta al responsable del área sobre las posibles capacitaciones que puede brindar?	✓		✓		✓		
3.	¿El comité de planificación participa activamente en la planificación de la capacitación?	✓		✓		✓		
	<b>Plan de desarrollo de personas PDP</b>							
4.	¿El PDP está alineado con los objetivos de entidad?	✓		✓		✓		
5.	¿Las diferentes áreas se involucran activamente en la formulación del PDP?	✓		✓		✓		
6.	¿Se difunde activamente el PDP a las áreas interesadas?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>Matriz de ejecución del PDP</b>							
7.	¿Se cumple efectivamente con lo establecido en la matriz del PDP?	✓		✓		✓		
8.	¿Se consolida todos los requerimientos de capacitación en la Matriz de ejecución del PDP?	✓		✓		✓		
9.	¿Se comunica oportunamente las acciones de capacitación?							
10.	¿Se brinda facilidades al colaborador para garantizar su participación?	✓		✓		✓		
	<b>Registro de asistencia</b>							
11.	¿Asiste puntualmente a las capacitaciones?	✓		✓		✓		
12.	¿Registra oportunamente su asistencia?	✓		✓		✓		
13.	¿Se realiza un informe de asistencia del personal al concluir las capacitaciones?	✓		✓		✓		
	<b>Formato de compromisos del beneficiario de la capacitación</b>							
14.	¿La entidad le entrega a tiempo el Formato de compromisos del beneficiario de capacitación?	✓		✓		✓		
15.	¿Se cumple con el siguiente compromiso "el colaborador deberá laborar como mínimo el doble de tiempo del periodo de duración de la capacitación"?	✓		✓		✓		
16.	¿El colaborador cumple cada punto establecido en el formato de compromiso del beneficiario de la capacitación?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>Nivel de reacción</b>							
17.	¿Los usuarios se sienten satisfechos de la capacitación?	✓		✓		✓		
18.	¿La capacitación se realiza con un lenguaje de fácil entendimiento?	✓		✓		✓		
19.	¿La entidad cumple con realizar la encuesta de satisfacción al	✓		✓		✓		

	culminar la capacitación?						
	<b>Nivel de aprendizaje</b>						
20.	¿Se perfeccionan los conocimientos gracias a la capacitación?	✓		✓		✓	
21.	¿La experiencia del trabajo me sirve en la capacitación?	✓		✓		✓	
22.	¿Las experiencias adquiridas en la capacitación me sirven para realizar mis funciones?	✓		✓		✓	
23.	¿Se realiza un examen al culminar la capacitación?	✓		✓		✓	
	<b>Nivel de aplicación</b>						
24.	¿La capacitación le ayuda a mejorar sus labores?	✓		✓		✓	
25.	¿Aplica lo aprendido en el área de trabajo?	✓		✓		✓	
26.	¿Promociona la capacitación a sus demás compañeros?	✓		✓		✓	
27.	¿Trasmite los conocimientos adquiridos a otros usuarios?	✓		✓		✓	
	<b>Nivel de impacto</b>						
28.	¿El personal capacitado tiene mayores oportunidades para en los ascensos?	✓		✓		✓	
29.	¿Cumple con elaborar la Propuesta de Aplicación culminada la Capacitación?	✓		✓		✓	
30.	¿La entidad ha mejorado a través de la capacitación?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

...24...de Noviembre del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: SORIA PÉREZ YOLANDA ..... DNI: 10590428 .....

Especialidad del evaluador: Dra. Administración de la Educ. .....



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDUCTAS DEL COLABORADOR</b>							
	<b>Asistencia y puntualidad</b>							
1	¿Falta reiteradamente a su trabajo?	/		/		/		
2	¿Es puntual en su trabajo?	/		/		/		
3	¿Cumple con el horario establecido?	/		/		/		
	<b>Conocimiento del trabajo</b>							
4	¿Por falta de experiencia ha tenido algún problema para cumplir con sus labores?	/		/		/		
5	¿Siente que tiene los conocimientos necesarios para el puesto que ocupa?	/		/		/		
6	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?	/		/		/		
	<b>iniciativa</b>							
7	¿Demuestra iniciativa para realizar sus labores diarias?	/		/		/		
8	¿Se siente proactivo?	/		/		/		
9	¿Propone alternativas de solución antes las adversidades?	/		/		/		
	<b>Esfuerzo. responsabilidad</b>							
10	¿Es constante con las actividades que inicia?	/		/		/		
11	¿Es responsable con las tareas que le asignan?	/		/		/		
12	¿Se esfuerza por mejorar cada día?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Cantidad de trabajo</b>							
13	¿Cuándo llega a su trabajo empieza a trabajar inmediatamente?	/		/		/		
14	¿Está ocupado en sus labores la mayor parte de su jornada de trabajo?	/		/		/		
15	¿Siente que tiene excesiva carga laboral?	/		/		/		
	<b>Relevancia de actividades</b>							
16	¿Considera importante el trabajo que realiza?	/		/		/		
17	¿Siente que su trabajo es valorado por su jefe?	/		/		/		
18	¿Siente que su trabajo es necesario para los usuarios de la entidad?	/		/		/		
	<b>Cumplimiento de objetivos</b>							
19	¿Cumple con los objetivos trazados por el área?	/		/		/		
20	¿Estas satisfecho con los logros alcanzados?	/		/		/		
21	¿Cumplo con las expectativas de mi jefe?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE LAS TAREAS INDIVIDUALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>							
22	¿Utiliza los recursos adecuadamente?	/		/		/		
23	¿Maneja los problemas con eficiencia?	/		/		/		
24	¿Desarrollo las tareas eficientemente?	/		/		/		

Eficacia							
25	¿Eres eficaz en tu área de trabajo?	✓		✓		✓	
26	¿Siempre obtiene los resultados que propone el área?	✓		✓		✓	
27	¿Entrega los trabajos en la fecha indicada?	✓		✓		✓	
Calidad de servicio							
28	¿La calidad del servicio mejorara gracias a la capacitación?	✓		✓		✓	
29	¿se realiza una encuesta de calidad del servicio al usuario?	✓		✓		✓	
30	¿El usuario se siente satisfecho con el servicio brindado?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

.....24 de NOV del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Soria Pérez Yolanda    DNI: 10590428

Especialidad del evaluador: Dra. Administración de la Educ.



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION**

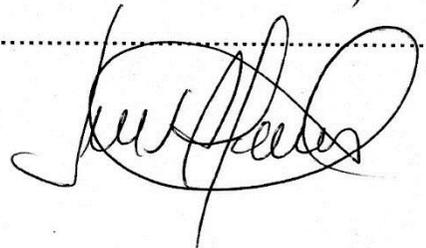
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>								
<b>Diagnóstico de la necesidad de la capacitación</b>								
1.	¿La entidad promueve activamente acciones de sensibilización sobre la importancia de la capacitación?	✓		✓		✓		
2.	¿Se consulta al responsable del área sobre las posibles capacitaciones que puede brindar?	✓		✓		✓		
3.	¿El comité de planificación participa activamente en la planificación de la capacitación?	✓		✓		✓		
<b>Plan de desarrollo de personas PDP</b>								
4.	¿El PDP está alineado con los objetivos de entidad?	✓		✓		✓		
5.	¿Las diferentes áreas se involucran activamente en la formulación del PDP?	✓		✓		✓		
6.	¿Se difunde activamente el PDP a las áreas interesadas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Matriz de ejecución del PDP</b>						✓		
7.	¿Se cumple efectivamente con lo establecido en la matriz del PDP?	✓		✓		✓		
8.	¿Se consolida todos los requerimientos de capacitación en la Matriz de ejecución del PDP?	✓		✓		✓		
9.	¿Se comunica oportunamente las acciones de capacitación?	✓		✓		✓		
10.	¿Se brinda facilidades al colaborador para garantizar su participación?	✓		✓		✓		
<b>Registro de asistencia</b>								
11.	¿Asiste puntualmente a las capacitaciones?	✓		✓		✓		
12.	¿Registra oportunamente su asistencia?	✓		✓		✓		
13.	¿Se realiza un informe de asistencia del personal al concluir las capacitaciones?	✓		✓		✓		
<b>Formato de compromisos del beneficiario de la capacitación</b>								
14.	¿La entidad le entrega a tiempo el Formato de compromisos del beneficiario de capacitación?	✓		✓		✓		
15.	¿Se cumple con el siguiente compromiso "el colaborador deberá laborar como mínimo el doble de tiempo del periodo de duración de la capacitación"?	✓		✓		✓		
16.	¿El colaborador cumple cada punto establecido en el formato de compromiso del beneficiario de la capacitación?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Nivel de reacción</b>								
17.	¿Los usuarios se sienten satisfechos de la capacitación?	✓		✓		✓		
18.	¿La capacitación se realiza con un lenguaje de fácil entendimiento?	✓		✓		✓		
19.	¿La entidad cumple con realizar la encuesta de satisfacción al	✓		✓		✓		

	culminar la capacitación?						
	<b>Nivel de aprendizaje</b>						
20.	¿Se perfeccionan los conocimientos gracias a la capacitación?	✓	✓	✓			
21.	¿La experiencia del trabajo me sirve en la capacitación?	✓	✓	✓			
22.	¿Las experiencias adquiridas en la capacitación me sirven para realizar mis funciones?	✓	✓	✓			
23.	¿Se realiza un examen al culminar la capacitación?	✓	✓	✓			
	<b>Nivel de aplicación</b>						
24.	¿La capacitación le ayuda a mejorar sus labores?	✓	✓	✓			
25.	¿Aplica lo aprendido en el área de trabajo?	✓	✓	✓			
26.	¿Promociona la capacitación a sus demás compañeros?	✓	✓	✓			
27.	¿Trasmite los conocimientos adquiridos a otros usuarios?	✓	✓	✓			
	<b>Nivel de impacto</b>						
28.	¿El personal capacitado tiene mayores oportunidades para en los ascensos?	✓	✓	✓			
29.	¿Cumple con elaborar la Propuesta de Aplicación culminada la Capacitación?	✓	✓	✓			
30.	¿La entidad ha mejorado a través de la capacitación?	✓	✓	✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Insuficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Núñez Liz Ju Alberto    DNI: 08012101    .....de.....del 20.....

Especialidad del evaluador: Metodológico    

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

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

**Anexo 4**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CONDUCTAS DEL COLABORADOR</b>							
	<b>Asistencia y puntualidad</b>							
1	¿Falta reiteradamente a su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Es puntual en su trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Cumple con el horario establecido?	✓		✓		✓		
	<b>Conocimiento del trabajo</b>							
4	¿Por falta de experiencia ha tenido algún problema para cumplir con sus labores?	✓		✓		✓		
5	¿Siente que tiene los conocimientos necesarios para el puesto que ocupa?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce las funciones de su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>iniciativa</b>							
7	¿Demuestra iniciativa para realizar sus labores diarias?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente proactivo?	✓		✓		✓		
9	¿Propone alternativas de solución antes las adversidades?	✓		✓		✓		
	<b>Esfuerzo. responsabilidad</b>							
10	¿Es constante con las actividades que inicia?	✓		✓		✓		
11	¿Es responsable con las tareas que le asignan?	✓		✓		✓		
12	¿Se esfuerza por mejorar cada día?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Cantidad de trabajo</b>							
13	¿Cuándo llega a su trabajo empieza a trabajar inmediatamente?	✓		✓		✓		
14	¿Está ocupado en sus labores la mayor parte de su jornada de trabajo?	✓		✓		✓		
15	¿Siente que tiene excesiva carga laboral?	✓		✓		✓		
	<b>Relevancia de actividades</b>							
16	¿Considera importante el trabajo que realiza?	✓		✓		✓		
17	¿Siente que su trabajo es valorado por su jefe?	✓		✓		✓		
18	¿Siente que su trabajo es necesario para los usuarios de la entidad?	✓		✓		✓		
	<b>Cumplimiento de objetivos</b>							
19	¿Cumple con los objetivos trazados por el área?	✓		✓		✓		
20	¿Estas satisfecho con los logros alcanzados?	✓		✓		✓		
21	¿Cumplo con las expectativas de mi jefe?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: RESULTADO DE LAS TAREAS INDIVIDUALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>							
22	¿Utiliza los recursos adecuadamente?	✓		✓		✓		
23	¿Maneja los problemas con eficiencia?	✓		✓		✓		
24	¿Desarrollo las tareas eficientemente?	✓		✓		✓		

Eficacia							
25	¿Eres eficaz en tu área de trabajo?	✓		✓		✓	
26	¿Siempre obtiene los resultados que propone el área?	✓		✓		✓	
27	¿Entrega los trabajos en la fecha indicada?	✓		✓		✓	
Calidad de servicio							
28	¿La calidad del servicio mejorara gracias a la capacitación?	✓		✓		✓	
29	¿se realiza una encuesta de calidad del servicio al usuario?	✓		✓		✓	
30	¿El usuario se siente satisfecho con el servicio brindado?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

*Núñez Liz Luis Alberto*

DNI:

*08012101*

.....de.....del 20.....

Especialidad del evaluador:

*Meléndolofo*

*[Firma]*

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Anexo 08: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Demostrar que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018.</p>	Capacitación	Planificación	<p><b>Tipo de investigación:</b> básico, cuantitativo, no experimental, transversal, causal.</p> <p><b>Población y muestra:</b> 60 trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> cuestionario</p> <p><b>Validez:</b> juicio de expertos</p> <p><b>Confabilidad:</b> alfa de crombach</p> <p><b>Método de análisis:</b> SPSS Versión 23.</p>
<p>Problema específico 1</p> <p>¿Cómo la dimensión planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Demostrar que la planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>	<p>Hipótesis específica 1</p> <p>La dimensión planificación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>		Ejecución	
<p>Problema específico 2</p> <p>¿Cómo la dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018?</p>	<p>Objetivo específico 2</p> <p>Demostrar que la dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>	<p>Hipótesis específica 2</p> <p>La dimensión ejecución de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>		Evaluación	
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Cómo la dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Demostrar que la dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>La dimensión evaluación de la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018</p>	Desempeño laboral	<p>Condiciones del colaborador</p> <p>Características del trabajo</p> <p>Resultado de las tareas individuales</p>	





encuestado 43	3	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
encuestado 44	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
encuestado 45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
encuestado 46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
encuestado 47	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
encuestado 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	
encuestado 49	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
encuestado 50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
encuestado 51	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
encuestado 52	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
encuestado 53	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	
encuestado 54	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	
encuestado 55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
encuestado 56	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	
encuestado 57	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
encuestado 58	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
encuestado 59	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	5	3	4	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
encuestado 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4

## Anexo 10: Base de datos de la variable desempeño laboral

Preguntas	Condiciones del colaborador												Características del trabajo										Resultados de las tareas individuales							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
encuestado 1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	5	3	5	1	3	3	1	5
encuestado 2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	4	5
encuestado 3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	4
encuestado 4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
encuestado 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
encuestado 6	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
encuestado 7	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	1	5
encuestado 8	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	1	5
encuestado 9	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	5
encuestado 10	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5
encuestado 11	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
encuestado 12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
encuestado 13	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4
encuestado 14	3	3	3	3	1	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5
encuestado 15	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
encuestado 16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	4
encuestado 17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
encuestado 18	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5
encuestado 19	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
encuestado 20	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
encuestado 21	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	4

encuestado 22	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	
encuestado 23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	
encuestado 24	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	5	
encuestado 25	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	
encuestado 26	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
encuestado 27	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	
encuestado 28	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	5	4	
encuestado 29	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
encuestado 30	4	5	5	4	5	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
encuestado 31	4	4	3	3	1	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	5	
encuestado 32	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	
encuestado 33	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	
encuestado 34	4	4	4	4	5	3	2	3	2	3	2	4	4	4	5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	
encuestado 35	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	
encuestado 36	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	
encuestado 37	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	5
encuestado 38	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	5	
encuestado 39	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	
encuestado 40	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5
encuestado 41	1	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	
encuestado 42	3	1	3	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	
encuestado 43	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	
encuestado 44	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	5

encuestado 45	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
encuestado 46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	
encuestado 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	
encuestado 48	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5
encuestado 49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
encuestado 50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
encuestado 51	3	3	2	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	4
encuestado 52	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
encuestado 53	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	5
encuestado 54	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	5
encuestado 55	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
encuestado 56	4	3	4	4	4	4	3	1	2	1	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2
encuestado 57	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
encuestado 58	2	2	2	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
encuestado 59	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	5	3	4	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
encuestado 60	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	2



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018**"; de maestrando **Elvira Cristina Bobadilla Lino** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

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

Lima, enero de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101



**Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018**



**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Br. Elvira Cristina Bobadilla Lino

**Resumen de coincidencias**

**14 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	1 %
4	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	docplayer.es	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BOBADILLA LINO ELVIRA CRISTINA

D.N.I. : 71324343

Domicilio : JR. SANTOS FIGUEROA N: 291 - Condos

Teléfono : Fijo : Móvil : 971431024

E-mail : elvira.cristina.91@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRÍA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BOBADILLA LINO ELVIRA CRISTINA

Título de la tesis:

Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 09/10/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ELVIRA CRISTINA BOBADILLA LINO

INFORME TÍTULADO:

CAPACITACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINIS-  
TRATIVO DE UNA INSTITUCION PUBLICA DE LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29/02/19

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



\_\_\_\_\_  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN