



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capacitación empresarial y percepción del desempeño
laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores
2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. German Huamán Medina

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ-2017

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Mgt. Santiago Gallarday Morales.

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo, amor y enseñanza cada día.

A mis hermanos por su constante cariño, a mi tía por su apoyo incondicional, a mis sobrinos por darme alegrías y crear el hábito que me inspira y motiva en mi cariño para obtener logros y deseos de superación constante.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por ser una parte fundamental de mí que hacer académico del día a día.

A mi asesor por sus pautas y enseñanza en el desarrollo de la presenta investigación.

Al Doctor Cesar Acuña, por crea un espacio académico de alto nivel para el desarrollo de la investigación en el país.

Declaración Jurada

Yo, German Huamán Medina, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017”, presentada, en __ folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 12 de Abril del 2017

German Huamán Medina

DNI: 08837674

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima presento la Tesis titulada: Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

El autor

Índice de contenidos

| | |
|--|------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenidos | vii |
| Lista de tablas | ix |
| Lista de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción | 13 |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 20 |
| 1.3 Justificación | 46 |
| 1.4 Problema | 47 |
| 1.5 Hipótesis(si corresponde) | 49 |
| 1.6 Objetivos | 50 |
| II. Marco metodológico | 51 |
| 2.1. Variables | 52 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 53 |
| 2.3. Metodología | 55 |
| 2.4. Tipos de estudio | 55 |
| 2.5. Diseño | 56 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 56 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 60 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 65 |
| 2.9. Aspectos éticos | 66 |
| III. Resultados | 67 |
| IV. Discusión | 81 |
| V. Conclusiones | 85 |
| VI. Recomendaciones | 87 |

| | |
|--|-----------|
| VII. Referencias bibliográficas. | 89 |
| VIII. Anexos | 93 |
| Anexo 1 Matriz de consistencia | 94 |
| Anexo 2 Instrumentos | 96 |
| Anexo 3 Base de datos | 100 |
| Anexo 4 Certificados de validez | 109 |
| Anexo 5 Artículo científico | 127 |
| Anexo 6 Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ | 136 |

Lista de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable capacitación empresarial | 54 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable desempeño laboral | 55 |
| Tabla 3 | Población de estudio | 58 |
| Tabla 4 | Baremos de la variable capacitación empresarial | 60 |
| Tabla 5 | Baremos de la variable desempeño laboral | 61 |
| Tabla 6 | Validez de contenido del instrumento | 61 |
| Tabla 7 | Nivel de confiabilidad del instrumento capacidad empresarial | 62 |
| Tabla 8 | Nivel de confiabilidad capacidad empresarial por dimensiones | 63 |
| Tabla 9 | Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral | 63 |
| Tabla 10 | Nivel de confiabilidad desempeño laboral por dimensiones | 64 |
| Tabla 11 | Distribución de datos de la variable capacitación empresarial | 67 |
| Tabla 12 | Distribución diagnóstico de las necesidades de capacitación | 68 |
| Tabla 13 | Distribución desarrollo de planes y programas | 69 |
| Tabla 14 | Distribución impartición y ejecución de la capacitación | 70 |
| Tabla 15 | Distribución determinación del proceso de evaluación | 71 |
| Tabla 16 | Distribución de datos de la variable desempeño laboral | 72 |
| Tabla 17 | Distribución de datos de la dimensión calidad del trabajo | 73 |
| Tabla 18 | Distribución de datos de la dimensión responsabilidad | 74 |
| Tabla 19 | Distribución de datos de la dimensión trabajo en equipo | 75 |
| Tabla 20 | Distribución de datos de la dimensión compromiso institucional | 76 |
| Tabla 21 | Correlación entre la capacitación y el desempeño laboral | 77 |
| Tabla 22 | Correlación entre el diagnóstico y el desempeño laboral | 78 |
| Tabla 23 | Correlación entre el desarrollo de planes y el desempeño laboral | 79 |
| Tabla 24 | Correlación entre la ejecución y el desempeño laboral | 80 |
| Tabla 25 | Correlación entre el proceso de evaluación y el desempeño laboral | 81 |

Lista de figuras

| | | |
|------------------|--|----|
| <i>Figura 1</i> | Niveles de la variable capacitación empresarial | 67 |
| <i>Figura 2</i> | Niveles del diagnóstico de las necesidades de capacitación | 68 |
| <i>Figura 3</i> | Niveles de la dimensión desarrollo de planes y programas | 69 |
| <i>Figura 4</i> | Niveles de la dimensión impartición y ejecución de la capacitación | 70 |
| <i>Figura 5</i> | Niveles de la determinación del proceso de evaluación | 71 |
| <i>Figura 6</i> | Niveles de la variable desempeño laboral | 72 |
| <i>Figura 7</i> | Niveles de la dimensión calidad del trabajo | 73 |
| <i>Figura 8</i> | Niveles de la dimensión responsabilidad | 74 |
| <i>Figura 9</i> | Niveles de la dimensión trabajo en equipo | 75 |
| <i>Figura 10</i> | Niveles de la dimensión compromiso institucional | 76 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017; la muestra estuvo constituida por 108 trabajadores de la población, de los empleados de las diferentes áreas del Consejo Nacional de Ciencia e Innovación tecnológica- CONCYTEC, siendo un total de 150 trabajadores.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, en la cual se trabajó con dos instrumentos con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráficamente y textualmente.

A través de los resultados obtenidos se observó que el 33,33% de los encuestados manifiestan en la capacitación empresarial se encuentra en un nivel malo, el 28,7% en un nivel regular y un 38,00% en un nivel bueno. Y el 38,9% de los encuestados presentan un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 26,9% en un nivel regular y un 34,3% en un nivel eficiente. Y con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 20 la variable capacitación empresarial está relacionada directamente y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0.486 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Capacitación empresarial, desempeño laboral, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad.

Abstract

The present research had as objective to determine the relationship that exists between the business training and the perception of the labor performance of the workers of CONCYTEC, Miraflores 2017; The sample consisted of the whole population, which for the present case were all employees of the different areas of the National Council of Science and Technological Innovation - CONCYTEC, a total of 150 workers.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of a descriptive and correlational type, in which two instruments were used with a Likert scale, which provided information about the variables of Study and its dimensions, whose results are presented graphically and textually.

Through the results obtained it was observed that 33.33% of the respondents stated in the business training is on a bad level, 28.7% on a regular level and 38% on a good level. And 38.9% of the respondents presented a job performance at a deficient level, 26.9% at a regular level and 34.3% at an efficient level. With respect to the verification of the hypothesis in table 20, the entrepreneurship training variable is directly and positively related to the labor performance variable, according to Spearman's correlation of 0.486, this result was moderate, with a statistical significance of $p = 0.000$ being lower Than 0.01. Therefore, the main hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: Business training, job performance, teamwork, commitment, responsibility.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

De acuerdo con Arias (2004) se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad.

1.1.1. Antecedentes internacionales

Cifuentes (2012), en *capacitación y desarrollo empresarial*, Colombia. Teniendo como objetivo determinar como la capacitación empresarial promueve el desarrollo empresarial a través de su apoyo a la formulación e implementación de valores y visiones corporativas. Siendo un estudio aplicativo, de enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra de estudio fue 86 trabajadores. Llegando a la conclusión que el logro de los objetivos de las empresas requiere una cultura que propicie el clima y la efectividad. La capacitación en una empresa es vital para promover mejoramientos en la cultura de la misma y para ello se debe tener en cuenta: Los Valores que deben ser conocidos, asimilados y "vivenciados" por el personal de las empresas. Estos se relacionan con la jerarquía, la organización del trabajo, la delegación y con todo proceso técnico o administrativo. Las habilidades, ya que de su existencia en el repertorio de comportamientos de las personas en la organización garantiza la calidad y la efectividad, su conocimiento facilita los procesos de selección, capacitación, rotación, evaluación del desempeño y administración de carreras ocupacionales.

Malisa (2012) en su investigación titulada *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial otoPaxi*. Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo general determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga. Utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo de campo y de diseño exploratorio. La muestra lo constituyeron 104 trabajadores, que es la totalidad de la población de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi. La técnica empleada es la entrevista focalizada y la encuesta, el instrumento

utilizado es el cuestionario de entrevista y el cuestionario estructurado, respectivamente. Para el análisis se recogió la información de la tabulación y se analizó e interpretó los resultados a través de los cuadros estadísticos y los gráficos, el cual fue aplicado a los 104 empleados de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación con apoyo del estadístico chi cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa (a un nivel de significancia de 0.05 y a 1 grado de libertad G), debido a que el chi calculado es mayor (5.31) que el chi tabular (3.84), se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Por esta razón si uno de estos factores sufre una modificación el otro también se ve afectado.

Uría (2011) realizó su investigación titulada *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2011*, cuyo objetivo general fue medir el grado de incidencia entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral con el fin de evaluar las variaciones de comportamiento de los trabajadores y proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación de la empresa. La metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptiva, explicativa y correlacional, para recoger información se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a una población que estaba constituida por 40 personas 36 trabajadores y 4 directivos, por ser una población pequeña, se tomó como muestra el total de la población, para la contratación de las hipótesis se utilizó el estadístico Chi cuadrado, el valor calculado obtenido fue de 3.88 con un nivel de confianza (0.05), siendo el valor de la tabla de 3.84, es decir menor que el chi cuadrado calculado, lo que indica que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral. Se concluye que el mejoramiento del clima organizacional incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Anderas Cía. Ltda.

Mantilla (2013) de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, en su trabajo de investigación: *Propuesta de implementación de un sistema de administración por procesos que permita una correcta aplicación de estándares*

de gestión en el desempeño de directivos y docentes del colegio experimental nocturno Gabriela Mistral, realizó un análisis y desarrolla en base a encuestas; estas han sido medibles mediante indicadores cuyas conclusiones fueron las siguientes: 1) comprobó que tanto directivos como docentes mantienen un sistema de trabajo, un tanto organizado, pero no unificado. 2) La falta de diálogo entre los dos actores genera inconvenientes en la comunicación, ya que se evidencia que los directivos a la hora de tomar decisiones trascendentales para la institución a niveles administrativos y pedagógicos trabajan por su cuenta, sin integrar a los docentes. 3) La inestabilidad en la designación de directivos, por parte de las autoridades estatales también se forma en un componente importante en la comunicación e integración de directivos y docentes, ya que se han producido cambios constantes en el último año escolar. 4) La falta de procesos documentados y estandarizados tanto Estratégicos como Administrativos ocasiona que existan actividades que no se controlan y por ende que no generan resultados, o más aún que ocasionan retraso en el cumplimiento con entidades de control como el Ministerio de Educación. 5) logró identificar, levantar y diseñar los procesos del Colegio Experimental Nocturno "Gabriela Mistral", (Planificación estratégica, administrativos, Pedagógico Curricular), lo que permitirá una vez que sean implementados una mejor organización y estandarización de actividades. 6) Se estableció indicadores de cumplimiento en cada proceso diseñado lo que permitirá a futuro medir y control eficientemente la gestión de la institución. Con la aplicación de un Sistema de Administración por Procesos las funciones y responsabilidades sobre los procesos del personal tanto directivo, docente como administrativo, se encuentra definido con la finalidad de estandarizar actividades y obtener un mejor desempeño como institución educativa. 7) En esta investigación la autora define proceso en la educación, su relación con la calidad es decir la consecuencia de medir el desempeño de los docentes así como sus directivos, y finalmente los estándares de Gestión Educativa que se desea conseguir.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Paredes y Reategui (2017) en su estudio sobre *Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*. Maestría en administración. *Objetivo:* Determinar la incidencia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería, Pucallpa, 2016. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal que labora en la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería - Pucallpa mejora mediante la implementación de un plan de capacitación empresarial, por lo que se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables. *Método:* Con la finalidad de tener un conocimiento sobre la incidencia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 27 preguntas. Se consideró como muestra a 20 trabajadores de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería – Pucallpa, cuya asistencia de la empresa se dio en el periodo de agosto a diciembre del 2016 y quienes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los mismos. *Resultados:* De los resultados obtenidos del estudio se ha determinado que la implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C., lo cual se vio reflejado en el fortalecimiento de habilidades gerenciales, relaciones laborales, satisfacción de los clientes y buen desempeño y productividad de los trabajadores, lográndose un grado de asociación fue 0.707 moderada y $p= 0,00 <0.01$ resultando ser altamente significativo con un 1% ($p<0.01$). *Conclusiones:* La implementación de un plan de capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C.

Antón (2014) en su estudio sobre *desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013*, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Describe y explica las variables del desarrollo

institucional y desempeño laboral de los Servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro en el año 2013, la población de estudio fueron los funcionarios y sub funcionarios de la Unidad Ejecutora Judicial de Lima Centro, un total de 235 personas, con enfoque cuantitativo, utilizando el instrumento de medición de encuesta, dando como resultado que existe relación directa y significativa entre el Desarrollo Institucional y el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro 2013, esto a razón de la correlación Spearman de 0.744 con un valor $p = 0,000$ menor al nivel de 0,05. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. También se determinó que existe relación directa y significativa entre la dimensión del desarrollo profesional y el desempeño laboral de los servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro 2013, con un valor de correlación de Spearman de 0.803 y un valor $p=0,000$ menor al nivel de 0,05. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Comentario; el autor pretende establecer la relación que existe entre el desarrollo institucional y el desempeño laboral del poder judicial

Lau y Prado (2014) en su tesis *el clima institucional y su relación con el desempeño laboral*, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, El objetivo general de la investigación es la de establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Piura, 2013. Para el logro del objetivo, está enmarcada dentro del tipo descriptivo-Correlacional, con un diseño no experimental, para el efecto se ha trabajado, de acuerdo con la estadística con una población de 304 trabajadores; y por ser una población finita la muestra arrojó un total de 170 trabajadores. en el que define al desempeño laboral como la manera en que los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes conforme lo precisa Stoner (2002), y en lo que a recomendaciones se refiere consideran implementar a las oficinas con infraestructura adecuada acorde con las funciones del personal y exigencias de la modernidad; y a la Oficina de Recursos Humanos realizar por lo menos una vez al año estudios y no solo del clima institucional y el desempeño laboral sino de otras variables como cultura organizacional, liderazgo, y motivación.

Cerruti y Santos (2012) en su estudio sobre *plan de capacitación para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la notaria Cieza Urrelo de la ciudad de Trujillo*, de la Universidad Privada Antenor Orrego. Teniendo como objetivo determinar de qué manera el plan de capacitación mejoraría las competencias laborales. Siendo un estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 50 colaboradores de la notaria Cieza Urrelo. Llegaron a las siguientes conclusiones: Las competencias a desarrollar en la Notaria Cieza orientadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores son: servicio al cliente, trabajo en equipo, franqueza, confiabilidad, integridad, adaptación al cambio y solución de problemas. Los grupos ocupacionales identificados para el caso de la Notaria Cieza son: Directivos, abogados, administrativos y técnicos. La estrategia de capacitación externa resulta ser la más adecuada por cuanto genera mayor motivación en los colaboradores. Se ha elaborado el cronograma de capacitación para el periodo enero-julio 2012, el mismo que incluye actividades de capacitación específicas y comunes para cada grupo ocupacional.

Sánchez y Martell (2013) en su estudio sobre *plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013*, de la Universidad Privada Antenor Orrego. Teniendo como objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 11 preguntas. Se consideró como muestra a 80 clientes del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo cuya asistencia al gimnasio se dio en el periodo de enero a julio del 2013 y quienes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quienes antes de la implementación del

plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios nos permitió probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, concluyendo el trabajo con la aceptación de la hipótesis: la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Capacitación empresarial

Según Chiavenato (2007) mencionó que la capacitación “es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.386)

Por otro lado Bonache (2006) mencionó que:

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

Según Drucker (2002) afirmó que:

Volver productivo el conocimiento no es tan sólo una responsabilidad gerencial, sino un desafío organizacional que requiere la aplicación competente del conocimiento al conocimiento. Éste es bueno cuando es útil; en otras palabras, sólo será productivo si se aplica para crear una diferencia sensible: producir resultados, mejorar

procesos, agregar valor y generar riqueza. En un mundo informatizado en el que todos tienen acceso a la información, sobresalen las personas capaces de acceder a ella, interpretarla y transformarla con rapidez, y antes que otros, en un nuevo producto, servicio, aplicación u oportunidad.

Estructura de un modelo o proceso de capacitación

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores, por lo tanto, la capacitación y/o formación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que éstos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras. De tal forma que la capacitación requiere de una planeación y preparación cuidadosa de una serie de pasos que deben integrar lo que se conoce como proceso de capacitación, por lo tanto, al hablar de proceso se debería pensar en algo sistémico, coordinado, o algún modelo, etc. La capacitación no es la excepción a la regla, también existen modelos que representan la realidad empresarial de como impartir la capacitación con el propósito de aprovechar al máximo sus ventajas y minimizando los costos o inversión.

De acuerdo con Werther Jr. y Davis, (1998), los pasos preliminares que se requieren cumplir para poder contar un buen programa de capacitación son: 1) detectar las necesidades de capacitación conocida esta etapa también como diagnóstico; 2) determinar los objetivos de la capacitación y desarrollo, en esta etapa también deberán identificarse los elementos a considerar en la etapa de la evaluación; 3) diseño de los contenidos de programas y principios pedagógicos a considerar durante la impartición de la misma; 4) la impartición para desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) y 5) la evaluación, que puede ser: antes: durante y posterior a las capacitación; la primera para ubicar al participante en su nivel de conocimientos previos y partir de ahí para otorgarle los nuevos conocimientos; durante: para corregir cualquier desviación, error o falla en el

proceso para evitar que al final ya no se pueda hacer algo al respecto y posterior: para conocer el impacto, el aprovechamiento y la aplicación de las habilidades desarrolladas o adquiridas en el desempeño de la función para la cual fue capacitado el trabajador. (p. 211)

Por su parte Arias Galicia y Heredia Espinosa, 2006, p. 511, proponen un modelo de sistema, el cual denominan "Sistema AG" de capacitación para la excelencia, en el cual propone una serie de pasos para garantizar que la capacitación sea efectiva en la organización, partiendo desde un análisis de la situación de la organización, esto es, desde la planeación estratégica para ver si se cuenta con el personal idóneo, o si puede capacitar, de ser así, propone los pasos para que la empresa proporcione la capacitación requerida, éste modelo es un poco confuso, sin embargo cuenta con los cuatro pasos mínimos que tienen la mayoría de los modelos de capacitación. Chiavenato (2007, p. 389) propone también un modelo en el que se pueden apreciar claramente las etapas en que se debe operar al impartir la capacitación:

Diagnóstico de las necesidades de capacitación

Desarrollo de planes y programas

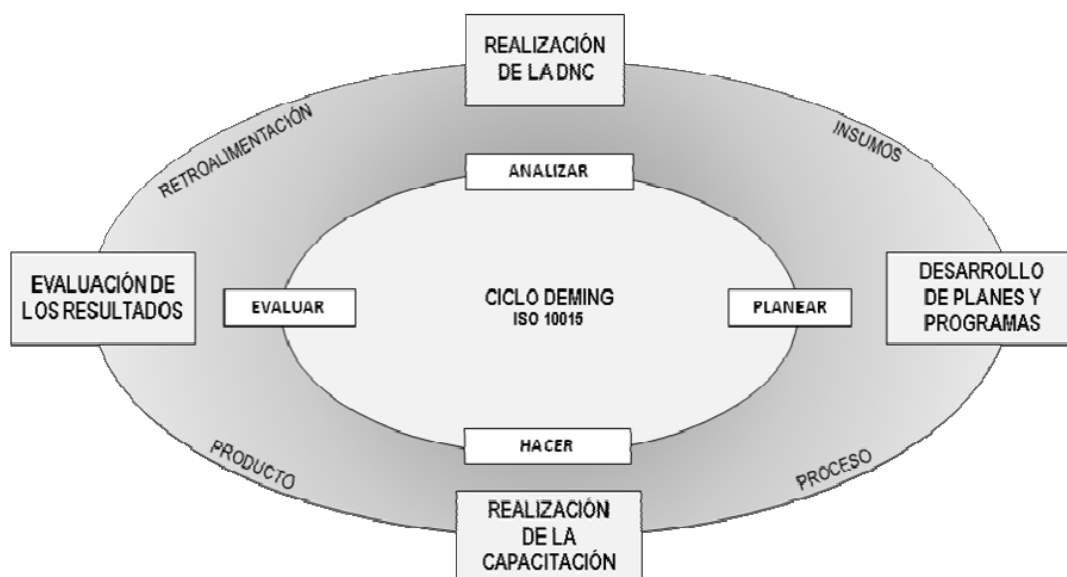
Impartición o ejecución de la capacitación

Determinación del proceso de evaluación de los resultados

También existe normatividad de calidad al respecto de la capacitación, quizá debido a que la capacitación es un proceso determinante en el aseguramiento de la calidad de los productos que deben cumplir con sus estándares de calidad, de tal forma, que se tiene el grupo de normas ISO 10015, que son un anexo de las normas ISO 9000, mismas que hacen referencia al diagrama de Shewart, mejor conocido como ciclo de Deming el cual establece que toda actividad sistematizada se debe: Planear, Hacer, Verificar y Actuar; la norma ISO 10015 señaló que un sistema de formación y desarrollo de los recursos humanos para la calidad deberá contar con las siguientes fases: Analizar, planear, hacer y evaluar. Basado en estos preceptos y en el proceso de capacitación propuesto por Chiavenato (2007, p. 389) se propone un modelo

sencillo, fácil de estructurar y de seguir para administrarlo con mayor efectividad, combinando aspectos que señaló Chiavenato como importantes y también los elementos que aporta la norma ISO 10015, Normas para el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones para garantizar la calidad de los procesos y productos que se elaboran en las empresas.

Se analizaron tres modelos y de alguna forma coinciden en los cuatro pasos básicos señalados, aunque con otros nombres, siendo más específico a este respecto, el modelo de Chiavenato, el cual se complementó con las normas ISO 10015, que señaló con precisión las cuatro etapas que se deben aplicar en todo proceso de capacitación que se pretenda implementar para garantizar la calidad de los procesos productivos y por efecto, la calidad de los productos.



Fuente: Adaptado de: Chiavenato, Idalberto, Administración de recursos humanos, el capital humano en las organizaciones.

Dimensiones de la variable capacitación empresarial

Dimensión detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación

Detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación es el primer paso en el proceso de capacitación, ésta etapa contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. Para diagnosticar las necesidades de capacitación se

deben realizar análisis a los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación (Chiavenato, 2007, p. 390):

Análisis en toda la organización: es aquél que examina a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se deben tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la compañía, así como los resultados de la planeación en recursos humanos.

Análisis de tareas y procesos: se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones, los procesos de trabajo, las condiciones de operación, entre otras.

Análisis de la persona: dirigida a los empleados individuales, cuestionando, ¿a quién se necesita capacitar? y ¿qué clase de capacitación se necesita?. Hay que comparar el desempeño del empleado contra los estándares establecidos.

Al respecto, continúa Chiavenato (2007, p.390) señalando y enfatizando que el diagnóstico de las necesidades de capacitación o diagnóstico de necesidades de capacitación, como se le conoce en el ámbito empresarial se debe realizar en esos tres niveles de análisis mencionados: 1) Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional, 2) Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación y 3) Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades. Cabe mencionar que Chiavenato al hacer referencia a “el sistema de adquisición de habilidades”, se está refiriendo a los trabajadores en lo individual y a los procesos y métodos de trabajo, al igual que lo hacen los demás autores que han escrito al respecto.

El detectar en forma correcta las necesidades de capacitación de los recursos humanos tiene entre otras, las siguientes ventajas:

Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación

Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.

Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.

Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.

Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

La principal preocupación del administrador de la capacitación, deberá ser de donde obtener la información fuente para realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación. La información se deberá extraer principalmente de la planeación estratégica del negocio que es en donde se establecen los objetivos a corto, mediano y largo plazos y las estrategias y tácticas a implementar para alcanzar esos compromisos; a partir de ahí se deberá clarificar que recursos serán necesarios, incluyendo principalmente a los humanos, en ese momento el administrador de recursos humanos deberá involucrarse para analizar si cuenta con las competencias necesarias para cumplir con la planeación estratégica, si tiene los talentos necesarios y de no ser así, entonces deberá implementar sus propias estrategias para hacerse llegar del talento necesario, de aquí se podría decidir si se contrata al personal ya formado o desarrollar al que se tiene. La cultura organizacional y los niveles de competitividad de la empresa son también fuentes de información para realizar una DNC, así como el concepto que tenga la alta dirección de la función de capacitación, si el director considera que la capacitación es sólo un mal necesario y no una herramienta de apoyo para la productividad y mejorar la rentabilidad del negocio, entonces será muy poco probable que proporcione todo el apoyo y los recursos necesarios para que ésta sea efectiva o cuando menos suficiente. (García, 2011)

El siguiente nivel de análisis debe ser el sistema de capacitación, esto es, conocer qué nivel de centralización o descentralización para la toma de decisiones tiene, la efectividad que ha tenido con anterioridad la función y la relación costo-beneficio de ésta y su contribución a los logros de los objetivos estratégicos. De aquí se puede deducir que la importancia se relaciona con la relevancia de las tareas y los comportamientos específicos, en un puesto en particular y con la frecuencia con que se desempeñan. El rendimiento es la competencia de los empleados para desarrollar estas tareas. Las descripciones

de puestos, evaluaciones de desempeño y entrevistas o encuestas de supervisores y ocupantes de los puestos deben proporcionar los datos necesarios. (Mondy y Robert , 1997, p. 237). Por otro lado, también es necesario revisar reportes de resultados y deficiencias en los procesos productivos para detectar errores cometidos, desaprovechamiento de materiales, maquinaria y equipo; deficiencias en los mantenimientos predictivos, preventivos o correctivos, entre otros.

El último nivel de análisis debe ser el individuo, es decir, el trabajador mismo, hay que poner especial atención en la forma en que aprenden y la facilidad o dificultad con que puedan poner en práctica los conocimientos y las habilidades adquiridas. El análisis de la persona en lo individual, deberá girar en torno a tres preguntas básicamente: ¿a quién se necesita capacitar?, ¿qué clase de capacitación se necesita? y ¿cuáles son las prioridades? Revisar los niveles de desempeño individuales es altamente recomendable y sus causas, especialmente en los desempeños por debajo de los estándares establecidos y las habilidades, actitudes y aptitudes, esto es, determinar las competencias necesarias para nivelar el desempeño a los estándares requeridos. Adicionalmente, también resultan muy útiles las pruebas de actuación, el desempeño de roles asignados en los centros de evaluación, entre otros. (García, 2011)

Una segunda preocupación del administrador de la capacitación debe ser cómo obtener la información de donde ha identificado que hace falta dar capacitación. Como ya se ha señalado, son tres los niveles de los que se debe extraer la información, pero hay que realizar algunas actividades que permitan obtenerla de la mejor manera posible, para ello resulta necesario que el responsable de realizar la DNC prepare y ejecute una serie de entrevistas con los jefes de departamentos y/o gerentes para que le hagan llegar la información de la capacitación necesaria en sus respectivas áreas, aplique cuestionarios, revise reportes, realice evaluaciones psicométricas de habilidades y/o de conocimientos para obtener la información necesaria que le permitirá a su vez poder elaborar los planes o programas de capacitación.

De esta forma, se podrá obtener la información suficiente para determinar con un alto grado de precisión los requerimientos de capacitación en la empresa y a partir de ahí poder planear, organizar, ejecutar y evaluar un proceso de capacitación y desarrollo de los recursos humanos. Entonces se podría decir que algunos de los métodos o técnicas para obtener la información para el diagnóstico de necesidades de la capacitación podrían ser: la evaluación del desempeño, la observación directa en el puesto, exámenes de conocimientos, aplicación de cuestionarios, entrevistas con jefes de departamentos, reuniones de trabajo con diferentes departamentos, las entrevistas de salidas, las descripciones de puestos, los resultados de operación, problemas de interacción humana del personal, conflictos con colegas y jefes-subordinados, etc. (Chiavenato, 2007, p. 395).

Como toda actividad, el diagnóstico de necesidades de capacitación o DNC, también debe ser planeado, considerado y operado en forma sistémica, es decir, deberá funcionar como un subproceso del proceso de capacitación, con tres etapas básicamente: 1) planeación de las actividades a realizar, 2) ejecución de las actividades planeadas y 3) análisis de la información recopilada. En la primera etapa, el responsable del proceso deberá principalmente diseñar formatos, determinar las técnicas a utilizar para la recopilación de la información, concertar citas y entrevistas, agendar reuniones de trabajo, elaborar el programa o cronograma de trabajo y darlo a conocer a sus superiores y a todos los futuros involucrados, para que a su vez ellos también agenden sus respectivas sesiones de trabajo. (García, 2011)

En la segunda, prácticamente consiste en realizar las actividades tal y como fueron planeadas para obtener la información que permitirá determinar la capacitación requerida por la institución, en tiempo y forma, es decir, qué capacitación se requiere, quién la requiere y con qué prioridad se requiere. Y finalmente, una vez hecha la recopilación de la información se deberá proceder a realizar el análisis de la misma para que a partir de ella se pueda elaborar un programa de capacitación que permita cubrir las necesidades de conocimientos y habilidades por el personal para que realicen con mayor eficiencia y efectividad sus respectivas funciones o prepararlos para mejores puestos en la organización.

Al igual que surge la preocupación cuando se tiene que realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación respecto a qué hacer para contar con el diagnóstico, también surge la inquietud de cómo realizarlo, es decir qué métodos o técnicas aplicar para que la información recopilada esté completa y que además, sea confiable y objetiva. Pudiera parecer poco convincente, pero considero que los elementos principales para que la información sea confiable, es el profesionalismo y la ética de quienes participan en el proceso. Dado que es un método cualitativo, éste dependerá en gran parte del tiempo, dedicación y objetividad de quienes proporcionan la información, por lo tanto siempre será recomendable aplicar algunas pruebas o exámenes a quien se les asigna tal o cual capacitación, esto como un medio de verificación de que efectivamente se requiera la capacitación solicitada. No porque se desconfié de la ética de los participantes, sino que muchas veces desconocen el tipo de capacitación que pudieran necesitar sus subordinados y confunden la causa con un efecto. La metodología o procedimiento recomendado podría ser aquel que cubriera las fases de planeación, ejecución y análisis señaladas en el párrafo anterior y terminando con la evaluación del proceso. (García, 2011)

Dimensión desarrollo de planes y programas de capacitación

Esta es la segunda etapa del proceso de capacitación, que a su vez se compone de cinco subprocesos, que son: 1) establecimiento de los objetivos de la capacitación, 2) estructuración de contenidos de la capacitación, 3) diseño de actividades de instrucción, 4) selección de recursos didácticos y 5) diseño de un programa o curso de capacitación.

Establecimiento de objetivos de la capacitación: El desarrollo de los planes y programas de capacitación deberán estar enfocados a: 1) los objetivos generales de la capacitación: lo que la organización quiere lograr mediante la capacitación de su personal; 2) quién necesita ser capacitado: tanto en lo general como en lo particular, cualquier aprendizaje específico que incremente la efectividad de las funciones del personal o desarrolle las habilidades necesarias, y 3) los resultados del aprendizaje: lo que se espera que cada persona capacitada sea capaz de hacer y de saber en las

diferentes etapas del proceso y al final de la capacitación. Los principales objetivos a los que debería estar enfocada la capacitación son: 1) preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto; 2) brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas, y 3) cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Chiavenato, 2007, p. 387).

Estructuración de contenidos de la capacitación: El contenido para las sesiones de capacitación se debe basar principalmente en los perfiles y descripciones de puestos, en manuales de procedimientos, en políticas, etc., y en general en cualquier requisito establecido en el desempeño del trabajador para dotarlos de los conocimientos necesarios, o desarrollarles las habilidades requeridas para desempeñar las labores de su puesto y/o prepararlos para mejores puestos o promociones. El contenido de la capacitación “se constituye de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje...puede proponerse la enseñanza de habilidades específicas, de suministrar conocimientos necesarios o de influencia en las actitudes. Independientemente del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes” (Werther y Davis, 1998, 214).

Pero si no se contemplan los objetivos de la compañía, el programa no será muy efectivo para la organización, por lo tanto, deberían incluir principalmente cuatro formas que propicien un cambio de conducta: 1) transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de conocimientos. La información es general sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos, también puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos; 2) el desarrollo

de habilidades: sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas; 3) el desarrollo o modificación de actitudes: se busca la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal en cuanto a los sentimientos y las reacciones. Puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios y 4) el desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías...para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, o para elevar el nivel de generalización para desarrollar al personal.” (Chiavenato, 2007, p. 387).

Diseño de actividades de instrucción: Para diseñar el contenido de las actividades de capacitación, habrá que recurrir a una técnica didáctica llamada diseño instruccional, ésta técnica permite desarrollar material para la enseñanza en forma sistémica, una vez que se han detectado las necesidades de capacitación y se tienen claros los objetivos de la misma, se procede a determinar los contenidos de un plan o programa de capacitación, porque se sabe a quién está dirigido, que deficiencias va a corregir, que habilidades se van a desarrollar, etc. incluyendo además las técnicas didácticas o de instrucción para los adultos mejor conocida como andragogía. (García, 2011)

Selección de recursos didácticos: Una vez considerados los principios básicos que pueden ayudar o propiciar el aprendizaje dadas las características del grupo a capacitar, es momento de seleccionar las técnicas didácticas más adecuadas, éstas son formas o métodos que debe utilizar el instructor o facilitador al pretender transmitir sus conocimientos con el propósito de que la información sea entendida y/o asimilada por los aprendices, entre otras.

Diseño de un programa o curso de capacitación: La alta dirección puede participar activamente en la planeación del programa de capacitación, dado que ésta comprende componentes educativos, administrativos, económicos, técnicos y de colaboración total de las áreas a la que se le está diseñando un programa, puesto que ellos son los que cuentan con la información técnica de la función, es altamente recomendable que también intervengan. Estas actividades se dividen en: 1) definir y establecer el objetivo general del curso, 2) desarrollar un plan general del curso, 3) delimitar objetivos específicos para cada sesión, 4) determinar la metodología o técnicas didácticas a utilizar, 5) desarrollar las unidades, temas y subtemas que comprenderá el curso y 6) determinar los requerimientos de recursos. Definir y establecer el objetivo general del curso es el primer paso y consiste en formular los objetivos generales de la capacitación, que se determina en el diagnóstico de necesidades. Es conveniente que los objetivos resalten las habilidades que los empleados deben adquirir al final del programa. Este objetivo orienta en la selección del contenido de la capacitación, es decir, los temas que deberá cubrir el programa; el enfoque de la capacitación, o sea el cómo se desarrollarán los temas, ya sea mediante exposición o mediante ejercicios de participación, etc. y finalmente, los métodos de evaluación que se utilizarán durante o al final del curso. Desarrollar el plan general del curso implica realizar un análisis breve del objetivo general del programa que revele los temas y las áreas que se deben tratar, porque la instrucción en diferentes temas requiere distintos enfoques. Delimitar objetivos específicos para cada sesión de capacitación implica hacer una lista de propósitos a alcanzar en cada sesión, estos han de derivarse de otro objetivo general. (García, 2011)

Dimensión Impartición o ejecución de la capacitación

Prácticamente esto se refiere a la tercera etapa del proceso de la capacitación, la impartición de la capacitación, tal como ha sido planeada. Esto implica realizar una serie de actividades que representan un buen porcentaje de las tareas del responsable de la administración de la capacitación en una empresa, una vez

detectadas las necesidades de capacitación, desarrollados los cursos y elaborados los programas, se debe proceder a impartir los cursos diseñados o estructurados, esto implica:

- Decidir a quién contratar o designar a un instructor interno
- Preparar los manuales del curso
- Preparar el material didáctico
- Disponer del equipo necesario, por ejemplo TIC's.
- Contratar y/o acondicionar el lugar en donde se impartirá el curso
- Coordinar con los jefes de los participantes para que éstos sean programados e informados.
- Contratar los servicios de café, refrescos o comidas en caso necesarios
- Coordinarse con el instructor para cualquier apoyo necesario
- Declarar iniciado el evento
- Supervisar la evolución del curso para corregir algún imprevisto
- Designar quien, o realizar personalmente la evaluación
- Preparar y entregar las constancias de participación
- Cerrar el evento
- Realizar los pagos derivados del evento, en su caso
- Realizar los registros estadísticos
- Generar los reportes de los resultados obtenidos

Estas son algunas de las actividades típicas que se realizan cuando se pretende impartir un curso de capacitación en una empresa cualquiera, desde luego, podrían variar de una empresa a otra, pero son las más comunes o frecuentes.

Dimensión determinación del proceso de evaluación

Desde que se diseña un programa de capacitación, debe quedar también establecida la forma de cómo se deberá verificar que los planes se hayan cumplido tales y como fueron planeados, esto es, se debe diseñar la forma en que se vayan a evaluar, tanto el proceso, como los resultados obtenidos. Por lo tanto, diseñar un método de evaluación de la capacitación o de un sistema de enseñanza-aprendizaje, incluye su propia evaluación, porque de lo contrario, no

se podrá verificar en forma correcta si se cumplió con los objetivos instruccionales, si el programa cubrió las expectativas del grupo o si las técnicas didácticas fueron las adecuadas al programa, etc.(García, 2011)

A fin de verificar el éxito de un programa de capacitación, los administradores de este proceso deberán de insistir en la evaluación sistemática de su actividad. La evaluación es la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores(Siliceo, 2007, p. 150). De acuerdo con Siliceo, la evaluación de cualquier curso deberá informar sobre cuatro aspectos básicamente, pero que dada la experiencia, se deben complementar con los siete puntos siguientes, tal y como se puede apreciar en la lista a continuación:

- La reacción del grupo

- El conocimiento adquirido

- La conducta modificada o desarrollada

- Los resultados en los puestos de trabajo

- Las instalaciones donde se llevó a cabo la capacitación

- La logística y coordinación para la impartición

- El material didáctico y equipo de apoyo

- Contenido y suficiencia del programa

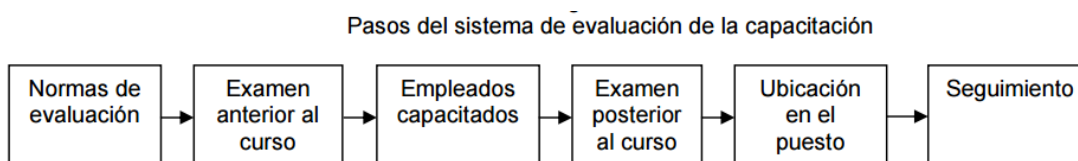
- Técnicas didácticas utilizadas por el instructor

- Nivel de conocimientos y habilidades del instructor

- El costo-beneficio

Por otro lado, el mismo proceso de la capacitación, establece en su tercer paso la etapa de evaluación. Para esto, Werther y Davis, proponen un modelo que consta de seis pasos. En primer lugar, resulta imprescindible establecer las normas o estándares esperados y que se verifique el nivel de conocimientos de los capacitandos antes de tomar la capacitación y realizar una segunda evaluación al término de ésta para verificar si hubo algún cambio en el nivel de conocimientos, posteriormente se deberá monitorear si los conocimientos o habilidades adquiridos han sido significativos en los resultados del trabajador,

porque el éxito de un programa de capacitación y desarrollo se mide por los cambios que induzca en el desempeño(Werther, Jr. y Davis, 1998, p. 224) principalmente. Es por esto que algunos de los criterios que se emplean para evaluar la efectividad del entrenamiento son: incremento en la productividad, total de ventas, disminución de los costos y el desperdicio y evidencias similares de un mejor desempeño, pero deberán ser suficientemente confiables o consistentes para servir como indicadores adecuados (Chruden y Shermann, 1999; p. 210).



Fuente: Werther, Jr., William B. y Davis, Keith, *Op. Cit.*, p. 225

En consecuencia, se considera que las evaluaciones deben ser tanto al contenido del programa, como al proceso de impartición del mismo, así como el entorno para asegurar que se cumpla con los objetivos del mismo, que como ya sabemos, pudieran ser: transmitir solamente información, modificar actitudes o desarrollar habilidades. Los principales métodos recomendados para realizar la evaluación, podrían ser: aplicación de cuestionarios, entrevistas, observación directa, reportes de cumplimientos y la evaluación del desempeño, entre otros. En este apartado, sólo corresponderá aplicar los métodos recomendados en la sección del diseño del método de evaluación al momento de diseñar el programa de capacitación a implementarse. Siguiendo con el modelo propuesto por, William B. y Davis, se deberá proceder a aplicar los cuestionarios, las entrevistas o la técnica que se haya designado al respecto, y/o realizar el monitoreo necesario para verificar que se hayan alcanzado los objetivos planteados al inicio del programa.

1.2.2. Variable desempeño laboral

Esta se aborda en la aplicación de teorías que permitan garantizar la calidad; en este sentido Stoner, Freeman, Gilbert, (2003), describen algunas teorías

psicológicas que permiten predecir el desempeño; algunas de ellas son las de fijación de metas y la teoría de la expectativa.

Respecto a las teorías que fundamentan el desempeño laboral Gilbert. (2003) refirió:

Al estudio adhieren que “las metas específicas incrementan el desempeño y las metas difíciles, cuando son aceptadas, aumenta aún más el desempeño” (p.112). Ello se debe a que los estudios sobre el establecimiento de metas han demostrado superioridad de las metas específicas y desafiantes como fuerzas motivadoras. Si bien no podemos afirmar que siempre se establece que los empleados participen en el proceso de establecimiento de metas, la participación es preferible a la simple asignación de metas cuando se espera que surja resistencia para aceptar los retos más difíciles.

La teoría de las expectativas determina como un individuo tiende a actuar de cierta manera con la expectativa de que el acto lo seguirá un resultado determinado y con base en lo atractivo que ese resultado le presenta al individuo.

Al respecto Vroom (1974) plantea tres variables que argumentan estos planteamientos, citados a continuación.

Expectativa o relación esfuerzo-desempeño, es la probabilidad percibida por el individuo de que al ejercer cierta cantidad de esfuerzo obtendrá cierto nivel de desempeño.

Instrumentalidad o relación desempeño-recompensa, que es grado en el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel particular es útil para llevarlo a la consecución de un resultado deseado.

Valencia o atractivo de la recompensa, es la importancia que el individuo da al resultado potencial o recompensa que puede alcanzar en el trabajo. El valor considera tanto las metas como las necesidades del individuo.

Según Gilbert (2003) definió al desempeño laboral como:

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución. (p.65)

Asimismo Drucker (2003) planteó que “el desempeño debe ser el eje de la organización, es la existencia de elevadas normas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño laboral como para cada individuo” (p. 311).

En ese sentido, las funciones del personal que labora dentro de una organización, son las que impulsan el desarrollo de la misma, que se ve reflejada en sus resultados, en productos de alta calidad y una elevada productividad.

Aspecto asociado al desempeño son los: Roles los cuales se definen como el conjunto de patrones conductuales esperados que se atribuyen a alguien que ocupa una determinada posición en la unidad social. Estos comportamientos, manifiestos con el desempeño de un cargo, no son autónomos y de hecho no responden, a decisiones individuales sino más bien, a normas, expectativas determinadas en el puesto que ocupa, y los roles que representan. En sentido general, los roles, las funciones y las tareas son algunos aspectos estrechamente ligados al desempeño laboral.

Otro aspecto asociado al desempeño laboral son las estrategias y los métodos de enseñanzas, los cuales siempre se orientan a la actividad comunicacional, que debe tener carácter clínico, en el sentido que el desempeño laboral tiene que reconocer que su misión es optimizar el desarrollo de aprendizajes, aplicando estrategias y métodos de rigurosidad científico y actuando de una manera profunda y objetiva. (Drucker, 2003, p.176).

Al respecto Chiavenato (2007) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). En este sentido para Stoner, Freeman, Gilbert, el desempeño debe caracterizarse por:

Tener vocación,

Interés y agrado por el trabajo que realiza

Proponer el aprendizaje recíproco

Motivar y comunicar

Promover un servicio integral, es decir, administrar el centro laboral al cual debe el servicio, ejecutar un auténtico clima organizacional.

El desempeño laboral desarrolla una serie de aspectos, entre los más específicos se puede mencionar los que están relacionados con la administración del proceso enseñanza-aprendizaje, que debe poner en práctica, los cuales son: planificación, organización, ejecución, control y evaluación. Esta labor es afectada por los avances tecnológicos que están retando a los profesionales de las entidades públicas al enfrentamiento de las nuevas demandas sociales. Por tal razón, exige una preparación de excelencia fundamentada en nuevos paradigmas, que requiere de él una aptitud de apertura al cambio, a los conocimientos novedosos y al desarrollo de su potencialidad, de esta manera se facilitará el manejo de las interacciones entre el individuo, organización y entorno.

Chiavenato (2007) planteó que “la persona que planifica, organiza, dirige y controla una organización con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en un ambiente o función. De allí la necesidad de capacitar con sólida atención y experiencia” (p. 321).

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los trabajadores del CONCYTEC es a través del desempeño laboral, el cual comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. En otras palabras, para ser hábil en su desempeño, según Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) se requiere una “medida de la eficiencia y la eficacia de un gerente, grado en que se determina o alcanzan los objetivos acertados” (p. 9).

El desempeño es observable, puede compararse con lo que usualmente se espera de un profesional en la cual debe desempeñar un determinado papel. Puede el desempeño darse deficientemente como una explicación de resultados deficientes. Lo mismo que la falta de motivación o la falta de oportunidades para desempeñarse adecuadamente.

De lo mencionado anteriormente, subyace que los trabajadores del CONCYTEC debe ser maestro, consejero y administrador, preocupado por la promoción y mantenimiento de los usuarios, así como proporcionar los servicios necesarios cuando éstos lo necesiten. Esto conlleva a tomar decisiones en la gestión del servicio y permite conocer el desempeño laboral; con una idea mucho más exacta o precisa que cada profesional que posee, el cual permite observar la calidad de trabajo de cada profesional en su práctica diaria.

No obstante, si la forma de actuar de un servidor no es satisfactoria o cuesta más de lo que ayuda al usuario, entonces es preciso informarle a dicho profesional de que existen formas más convenientes, esto según Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) “es resultado de la supervisión apropiada y de la educación continua” (p. 100).

De acuerdo a lo citado, se infiere que esta es una excelente oportunidad entre el empleado y su supervisor inmediato que facilita una mayor integración, dando paso al trabajo interdisciplinario. Por otro lado, le proporciona al profesional en la función pública la oportunidad de conocer la opinión sobre su trabajo que tienen los supervisores.

Esto es muy importante porque se le evidencia que la institución se preocupa por él y por su bienestar personal y profesional, elevando con ello la moral del empleado y lo motiva en el cumplimiento de sus actividades. En este sentido el desempeño de los trabajadores del CONCYTEC, tiene como base fundamental la relación y transmisión de información hacía sus directivos y de igual forma hacia los compañeros ocupantes de cargos en la institución donde laboran.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Respecto a las Dimensiones del Desempeño Laboral Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) refirieron que:

Las dimensiones del desempeño laboral, considerando que en la actualidad se precisa de competencias y capacidades relacionadas al trabajo, quien considera que los elementos a evaluar es la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

Respecto a la Dimensión: Calidad del trabajo

Gilbert, (2003) mencionó que “es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión.” (p. 47).

De lo citado se asume que los profesionales aplican conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios que atiende. Una característica subyacente de un individuo que está

causalmente relacionado con un nivel estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en trabajador o situación.

Respecto a la calidad de trabajo Urbina y Barazal (2002) enfatizan:

Que, la calidad del trabajo profesional puede desarrollarse con dos objetivos: Con fines diagnósticos, toma en consideración la calidad del aprendizaje, con fines académicos (asignatura, cursos como profesionales o especialista).

A partir de lo acotado por el autor, la calidad del trabajo profesional aumenta por el nivel de exigencia en los profesionales para desarrollar sus actividades.

La calidad de los trabajos son entendidas como: Capacidades complejas que deben ser desarrolladas, adquiridas, practicadas y que incluyen saberes y herramientas de diverso tipo para poder desempeñarse en la satisfacción de necesidades, en la resolución de problemas y en la anticipación de soluciones, en algún área del saber y del quehacer. (p.39)

Respecto a la calidad de trabajo Stoner, Freeman, y Gilbert, (2003) expresan la idea:

En otros términos, calidad del trabajo es un tema de boga, pero muy complicado en su esencia, que se presta a una serie de interpretaciones y de donde surgen varias de ellas cuyas acepciones expresan la idea de: Calidad del trabajo como autoridad. Suele aparecer cuando se decide qué asuntos y cometidos quedan bajo la calidad del trabajo directa de un profesional concreto o de una figura profesional asimismo la calidad del trabajo como capacitación: la utilizan para destacar el grado de preparación, saber hacer, los conocimientos y pericia de una persona como consecuencia del aprendizaje. Calidad del trabajo como competición: Suelen destacarla los directivos de departamentos a la hora de fijar determinadas estrategias de explotación y venta de productos y servicios calidad del trabajo como cualificación: Suele

aparecer en el área de los recursos humanos al aludir a los programas de formación que brindan la calidad del trabajo característica de un título profesional Asimismo la calidad del trabajo como Incumbencia: Suelen utilizarla los agentes sociales a la hora de acotar las tareas y funciones de las cuales son responsables unos empleados. Calidad del trabajo como suficiencia: Se acotan las realizaciones, resultados, experiencias, logros que un titular debe sobrepasar para mantener satisfactoriamente en una ocupación con garantía de solución y profesionalidad. (p. 10)

Dentro de lo señalado anteriormente, se resalta que en el marco de la calidad del trabajo profesional existen una gama de interpretaciones y matices debido a lo dinámico de esta profesión en su acción cotidiana.

Para los efectos del presente estudio, la dimensión calidad del trabajo profesional se define a modo operacional, como las relacionadas con las capacidades cognitivas, capacidades afectivas y capacidades psicomotoras que posibilitan en los profesionales en función pública el cumplimiento de sus diarias actividades.

Dimensión: Responsabilidad laboral

El fundamento teórico de la dimensión responsabilidad, asumiendo la postura de Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) se denomina responsabilidad al:

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con el buen desempeño, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento. (p. 215)

La responsabilidad laboral es la conducta de los empleadores destinada a garantizar de manera permanente un estado de bienestar laboral a favor de sus trabajadores y sus familias.

En ese mismo sentido, Pérez (2010) caracterizó a la responsabilidad como:

La habilidad que tiene la persona o el trabajador para utilizar en forma efectiva el saber, los conocimientos técnicos y los atributos mentales propios. De la misma forma es entendida como la destreza, precisión, iniciativa e ingenio de una persona para alcanzar el objetivo que se ha propuesto a favor de metas institucionales (p. 44).

En general, cada individuo tiene variadas responsabilidades de la que no es plenamente consciente. Así, se enfrenta a distintas tareas que le propone su existencia sin reparar especialmente en los recursos que emplea.

A decir de Stoner, Freeman y Gilbert, (2003) esta circunstancia se debe al proceso mediante el cual se adquieren y utilizan estas aptitudes. En un comienzo, una persona puede ser incompetente para una determinada actividad y desconocer esta circunstancia; luego, puede comprender su falta de responsabilidad; el paso siguiente es adquirir y hacer uso de recursos de modo consciente; finalmente, la aptitud se torna inconsciente, esto es, la persona puede desempeñarse en una tarea sin poner atención a lo que hace. (p. 241)

Hasta aquí, el proceso de adquisición de nuevas responsabilidades. No obstante, no todas las responsabilidades del hombre son adquiridas. Muchas de ellas son innatas, de hecho, estas pueden considerarse las más importantes, en la medida en que posibilitan a las demás. Así, por ejemplo, el aprendizaje de una ciencia requiere de un mínimo de racionalidad, una responsabilidad que es propia de la especie humana.

Respecto a la Dimensión: Trabajo en equipo

Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) refirieron:

En el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberse y los conocimientos, comprobar que la experiencia

es formativa y de que en equipo se pueden adquirir a lo largo de la vida activa. (p. 227)

De lo anterior, se desprende, que los trabajadores del CONCYTEC, deben demostrar capacidad para trabajar en equipo y asumir liderazgo en los equipos que laboran plantear e implementar soluciones a problemas administrativos en unidades de atención dentro de este contexto de lo anteriormente señalado se requiere de un profesional en función pública dispuesto al trabajo en equipo, desarrollando el liderazgo en la organización y en la gestión de los servicios que presta.

Otro aspecto a destacar, está signado por la habilidad para tomar decisiones por parte de los trabajadores del CONCYTEC, en cuanto a las habilidades para tomar decisiones son aptitudes que permiten examinar alternativas y elegir entre ellas, así como usar diversas herramientas y técnicas para tomar decisiones

Respecto a la Dimensión: Compromiso Institucional

Stoner, Freedman, y Gilbert, (2003) refieren:

El Compromiso institucional es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios. (p. 312).

Los sentimientos pueden ser agradables o desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio, o a lo que sucede en su interior” (p. 38). Estas capacidades influyen en los profesionales cuando es demostrada en las personas que pierden los estribos ante cualquier desacuerdo son inseguras al momento de tomar decisiones , egoístas, estresadas ,no cooperan , imponen órdenes porque no tienen capacidad de consultar, sienten que son superiores o los demás y subestimen a sus compañeros y colaboradores.

Desde lo citado se puede argumentar que esta capacidad de compromiso influye en los trabajadores del CONCYTEC, ya que puede ejercer un buen desempeño laboral pero no obtienen éxito en su vida profesional. Las muestra de compromiso usualmente subconscientes, directamente comunican las emociones del individuo. Es decir que interviene en la felicidad y bienestar general, puede darse el caso de una persona amargada, pesimista y quejumbrosa pero a pesar de ello logra un buen desenvolvimiento técnico, aunque obviamente las relaciones con sus compañeros no sean las más adecuadas.

Dentro de la capacidad de compromiso se encuentra el primer sub indicador comunicación que deriva del trato o conversaciones entre los profesionales.

Para Stoner, Freedman, y Gilbert, (2003) mencionó que:

La comunicación implica promover los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización, estimulan la delegación de autoridad para una mayor participación del personal en la toma de decisiones. Tienen la convicción de que el usuario debe estar tan informados como ellos y luchan por transmitirle toda información necesaria. (p. 155)

Es decir, los medios comunes para la comunicación que beneficien el usuario a través del consentimiento informado, sin emitir juicios de valor, ni afectar su capacidad de compromiso es una función permanente que realiza los trabajadores del CONCYTEC.

Stoner, Freedman, y Gilbert (2003) al respecto de la conceptualización de comunicación, señaló que:

Es el intercambio de ideas e información. Comunicación no es sólo decir palabras. Es algo que forma parte de todas las facetas de actividades cotidianas. La línea tradicional de comunicación es desde el director hacia los escalones inferiores de la dirección. Siendo esta comunicación descendente que ayuda a coordinar las diferentes estructuras de las actividades de la jerarquía. (p. 11)

Las formas comunes de comunicación descendentes afirman Stoner, Freedman, Gilbert, (2003) “El individuo que es capaz de comunicarse con los subordinados de manera clara y concisa es más capaz de dirigir gente que aquellos que no lo puedan hacer” (p. 383)

La evaluación del desempeño en el mundo en que vivimos, evaluamos en todo momento el desempeño de las cosas y personas que nos rodean, siendo la evaluación de desempeño un hecho cotidiano en nuestra vida, así como en las organizaciones. Las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas, desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de ésta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio.

Por lo cual la evaluación de desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informal. Además la evaluación de desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamiento de empleados con potencial más elevado que el requerido para la cargo, motivación, entre otros. Lo cierto es que toda empresa u organización necesita conocer la eficacia y eficiencia de sus empleados y equipos de trabajo, y para lograrlo las organizaciones requieren implantar programas de evaluaciones de rendimiento.

Para Stoner, Freedman, y Gilbert, (2003) La evaluación de desempeño la podemos considerar como:

Un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo en su trabajo, valorando el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de las funciones en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (p. 216).

La evaluación de desempeño no es un conjunto de acciones puntuales, sino que debe responder a un programa previamente establecido, en el que se establezca la periodicidad de las evaluaciones, la metodología que se seguirá, las fechas en que se realizarán y los objetivos que se tratarán de conseguir con las mismas.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica.

Teóricamente es importante porque permitirá analizar el problema de investigación recurriendo a la revisión de trabajos como, teorías y modelos similares, que se realizaron con anterioridad, dichos conocimientos permitirá explicar y conocer las variables y las dimensiones de capacitación empresarial y desempeño laboral.

1.3.2 Justificación Práctica.

Con este estudio se buscó determinar si la capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, ya que existe la necesidad de encontrar un equilibrio dentro de la institución, que conlleve a lograr eficiencia y eficacia en la organización.

En esta época de grandes y constantes cambios, necesitamos estar preparados para enfrentarnos a las exigencias que cada día son mayores, buscando el desarrollo individual y organizacional, podríamos denominarlo el tema clave dentro de las organizaciones.

1.3.3 Justificación Metodológica.

El presente estudio tiene transcendencia metodológica, porque va a permitir formular un diagnóstico situacional de cómo se relaciona la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral.

Para el logro de los objetivos del estudio se utilizó instrumentos de medición, la cual buscará conocer el nivel de capacitación empresarial y desempeño laboral en los trabajadores del CONCYTEC.

1.4 Problema

A nivel global observamos que los problemas de capacitación y desempeño laboral son variados, a nivel del Contexto global, se puede apreciar que las organizaciones empresariales de alto desempeño en los países del primer mundo y en los emergentes se caracterizan por una cultura organizacional diferenciada y que han convertido en ventaja competitiva. Esta situación apreciada en mega mercados como EEUU y UE, revelan un Paradigma educativo de éxito, consistente en el empleo de programas de capacitación específicos y cuya calendarización tiene una cobertura Anual

Asimismo, Wayne y Noé (2005) afirmaron que:

La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral, individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando existen en una organización, el enfoque de la evaluación de desempeño en la empresa se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis una evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos. La gestión del desempeño consiste en todos los procesos organizacionales que determinan que tan bien se desempeñan los empleados, los equipos y finalmente la organización (p.252).

En el Perú, Grade (2001) nos mencionó que:

En el Perú, aparte de la oferta tradicional de educación post-secundaria, ya sea universitaria o superior no universitaria -en institutos que ofrecen carreras técnicas, existe una oferta muy heterogénea de servicios de capacitación ocupacional, y se vienen ejecutando diversos programas y políticas de capacitación para el trabajo, tanto públicos como privados. Esta heterogeneidad se plasma en una gran diversidad de instituciones, tipos de formación y niveles de calidad del servicio, y es una gran medida una respuesta a la gran diversidad de la demanda por este tipo de servicio. Esta heterogeneidad es beneficiosa en tanto satisface demandas diferenciadas de las empresas, que requieren trabajadores con

distintos tipos y niveles de calificaciones y satisface preferencias distintas de los individuos. Pero también puede ser perjudicial si revela una gran heterogeneidad de calidades en la enseñanza que se imparte en las distintas instituciones que a su vez se traduce en una desigualdad de oportunidades de acceso a institución de capacitación de buena calidad (p.9).

El Concytec entidad estatal de capitales nacionales, es la institución rectora del sistema Nacional Ciencia Y tecnología e Innovación Tecnológica, SINACYT, integrada por la Academia, los institutos de investigación del estado, las organizaciones empresariales, las Comunidades y la sociedad civil, Concytec, En este sentido, cumple con las expectativas generadas por sus clientes y normadas por los entes de regulación legal actuales, sin embargo a la fecha Concytec y después del análisis foda, hemos determinado que cuenta entre sus debilidades la falta de herramienta de gestión de recursos humanos entre ellas el sistema de evaluación de desempeño, aun cuando uno de sus objetivos estratégicos es el desarrollo del personal, en base a estos antecedentes, proponemos una herramienta que tendrá un gran impacto en el proceso de Gestión de Recursos Humanos como el sistema de evaluación de desempeño formal que permita conocer las necesidades reales de la entidad en lo respecta la mejora continua de recursos humanos, entendiéndose que Concytec es una entidad en pleno crecimiento dentro del mercado nacional y con la finalidad de optimizar sus procesos comprende que debe contar con personal calificado y competente, para ello no solo es necesario contar con herramientas e captación y contratación dentro del proceso de recursos humanos, sino contar con herramientas que le permitan predecir el desempeño laboral de sus trabajadores.

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Existe relación directa entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Existe relación directa entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Existe relación directa entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivos General

Determinar la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Determinar la relación que existe entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Determinar la relación que existe entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Determinar la relación que existe entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Marco metodológico

2.1. Variables

2.1.1 Variable 1. Capacitación empresarial

Definición conceptual.

Según Chiavenato (2007) mencionó que la capacitación “es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.386)

Definición operacional. Es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas, la cual se midió a través de las siguientes dimensiones: Diagnóstico de las necesidades de capacitación, desarrollo de planes y programas, impartición o ejecución de la capacitación y determinación del proceso de evaluación de los resultados.

2.1.2. Variable 2. Desempeño laboral

Definición conceptual.

Según Gilbert (2003) definió al desempeño laboral como:

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución. (p.65)

Definición operacional. También es una variable de tipo categórica, de naturaleza cuantitativa, de escala ordinal, el atributo de la escala es el orden y en la encuesta los ítems presentan respuestas politómicas, la cual se midió a través de las siguientes dimensiones: Calidad del trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable capacitación empresarial

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y Rango |
|---|---|-------|---|---|
| Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Detección Diagnóstico de las necesidades Riesgos Análisis | 1-6 | | Bueno (22-30) Regular (14-21) Malo (6-13) |
| Desarrollo de planes y programas | Establecimiento de objetivos Recursos Actividades Estructura | 7-13 | | Bueno (26-35) Regular (16-25) Malo (7-15) |
| Impartición o ejecución de la capacitación | Decisiones Coordinación Preparación Reportes | 14-20 | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) | Bueno (26-35) Regular (16-25) Malo (7-15) |
| Determinación del proceso de evaluación de los resultados | Planeamiento Evaluación Resultados obtenidos Cumplimiento de objetivos Verificación | 21-27 | | Bueno (26-35) Regular (16-25) Malo (7-15) |
| Total de variable | | 1-27 | | Bueno (99-135) Regular (63-98) Malo (27-62) |

Nota: Tomado de Chiavenato (2007)

Tabla 2*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y Rango |
|--------------------------|---|---------|---|---|
| Calidad del trabajo | Capacidad minuciosa | 1 -11 | | Eficiente (41-55) Regular (26-40) Deficiente (11-25) |
| | Iniciativa laboral Metodología coherente | | | |
| Responsabilidad | Actuación con eficiencia y autonomía | 12 – 17 | | Eficiente (23-30) Regular (14-22) Deficiente (6-13) |
| | Capacidad de solución de problemas | | | |
| Trabajo en equipo | Capacidad de integración | 18 – 26 | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) | Eficiente (34-45) Regular (22-33) Deficiente (9-21) |
| | Liderazgo en labores en conjunto | | | |
| Compromiso institucional | Nivel de compromiso Asumir responsabilidades | 27 - 31 | | Eficiente (19-25) Regular (12-18) Deficiente (5-11) |
| Total de la variable | | 1-31 | | Eficiente (114-155) Regular (73-113) Deficiente (31-72) |

Nota: Tomado de Gilbert (2003)

2.3. Metodología

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, puesto que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.4. Tipos de estudio

Para definir los alcances de esta investigación, es necesario saber primero que existen diferentes tipos de investigación, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) enfoca la investigación hacia 4 tipos que son: Exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En esta investigación se desarrollará 2 tipos, el descriptivo y correlacional. A continuación se dará una breve descripción del tipo seleccionado, con el fin de poder entender mejor la metodología de esta investigación.

El presente trabajo de investigación respondió a una investigación de tipo básica, siendo descriptiva - correlacional.

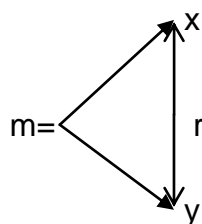
Fue descriptivo, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Fue correlacional, porque su finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables de estudio, las cuales son: capacitación empresarial y desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.5. Diseño

Presentó un diseño no experimental de corte transversal. Este estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010)

A continuación se presentó el siguiente esquema del diseño:



m = Muestra de estudio

x = Observación de la variable 1

y = Observación de la variable 2

r = Relación entre las variables

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p.425).

La población objeto del estudio son todos los empleados de la diferentes áreas del Consejo Nacional de Ciencia e Innovación tecnológica- CONCYTEC, siendo un total de 150 trabajadores.

Tabla 3*Población de estudio*

| | Áreas | Total de Empleados |
|----|--|---------------------------|
| 1 | Presidencia | 6 |
| 2 | Secretaria general | 2 |
| 3 | Oficina comunicaciones | 7 |
| 4 | Oficina gestión documentaria | 3 |
| 5 | Oficina control interno | 5 |
| 6 | Dirección políticas y programas | 8 |
| 7 | Sub dirección políticas y programas | 15 |
| 8 | Oficina asesoría jurídica | 4 |
| 9 | Dirección investigación y estudio | 8 |
| 10 | Sub dirección investigación estudio | 14 |
| 11 | Oficina planeamiento | 10 |
| 12 | Oficina cooperación internacional | 1 |
| 13 | Oficina general de administración | 4 |
| 14 | Oficina finanzas | 7 |
| 15 | Oficina personal | 7 |
| 16 | Oficina logística | 20 |
| 17 | Oficina tecnología de la información | 12 |
| 18 | Dirección evaluación conocimiento | 9 |
| 19 | sub dirección evaluación conocimiento | 6 |
| 20 | sub dirección información y conocimiento | 2 |
| | Total | 150 |

2.6.2. Muestra

Según (Tamayo, 2005) dice que la muestra es: “parte de cantidad establecida la cual sirve para describir y analizar sujetos en estudio”. (p. 320).

La muestra estuvo constituida por 108 trabajadores de las diferentes áreas del Consejo Nacional de Ciencia e Innovación tecnológica- CONCYTEC.

TESIS CAPITULO I-II_NANC Herramientas de cálculos

med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

Misiones Reglamento Servicios Horario y Personal Alerta Bibliográfica Contactanos Novedades

Otros cálculos

CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

| | | |
|--|------|--|
| ¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común | 5 % | Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto. |
| ¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99% | 95 % | El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida. |
| ¿Cuál es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000 | 148 | ¿Cuál es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20.000. |
| ¿Cuál es la distribución de las respuestas? La elección más conservadora es 50% | 50 % | Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta. |
| La muestra recomendada es de | 108 | Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación. |

Escenarios alternativos para su muestra

| | | | | | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|------------------------------|----|-----|-----|
| Con una muestra de | 100 | 200 | 300 | Con un nivel de confianza de | 90 | 95 | 99 |
| Su margen de error sería | 5.60% | 0.00% | 0.00% | Su muestra debería ser de | 96 | 108 | 122 |

ES 17:37 27/09/2017

<http://med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>

Tabla 4*Muestra estratificada**Población de estudio*

| | Áreas | Empleados | Muestra estratificada |
|----|--|------------------|------------------------------|
| 1 | Presidencia | 6 | $(108/150)*6= 4$ |
| 2 | Secretaria general | 2 | $0.72*2 = 1$ |
| 3 | Oficina comunicaciones | 7 | $0.72*7 = 5$ |
| 4 | Oficina gestión documentaria | 3 | $0.72*3 = 2$ |
| 5 | Oficina de control interno | 5 | $0.72*5 = 4$ |
| 6 | Dirección de políticas y programas | 8 | $0.72*8 = 6$ |
| 7 | Sub dirección de políticas y programas | 15 | $0.72*15 = 11$ |
| 8 | Oficina asesoría jurídica | 4 | $0.72*4 = 3$ |
| 9 | Dirección de investigación y estudio | 8 | $0.72*8 = 6$ |
| 10 | Sub dirección de investigación y estudio | 14 | $0.72*14 = 10$ |
| 11 | Oficina planeamiento | 10 | $0.72*10 = 7$ |
| 12 | Oficina cooperación internacional | 1 | $0.72*1 = 1$ |
| 13 | Oficina general de administración | 4 | $0.72*4 = 3$ |
| 14 | Oficina finanzas | 7 | $0.72*7 = 5$ |
| 15 | Oficina personal | 7 | $0.72*7 = 5$ |
| 16 | Oficina logística | 20 | $0.72*20 = 14$ |
| 17 | Oficina tecnología información | 12 | $0.72*12 = 9$ |
| 18 | Dirección evaluación conocimiento | 9 | $0.72*9 = 6$ |
| 19 | sub dirección evaluación conocimiento | 6 | $0.72*6 = 4$ |
| 20 | sub dirección información y conocimiento | 2 | $0.72*2 = 1$ |
| | Total | 150 | 108 |

2.6.3. Muestreo

Para el presente estudio de investigación se utilizó el muestreo probabilístico estratificado.

Muestreo estratificado

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. (p.181).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

En cuanto a la técnica para la medición de las variables se utilizó la encuesta y la observación, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

2.7.2. Instrumento

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.109).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario y una ficha de observación para las variables de estudio con una escala de Likert graduado de la siguiente manera:

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

Ficha técnica del instrumento de la variable capacitación empresarial

Autor: Adaptado de Chiavenato (2007)

Propósito: Conocer el nivel de la capacitación empresarial

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 27 y la máxima es de 135. Un puntaje alto significa un nivel bueno de capacitación empresarial y un puntaje bajo indica un nivel malo.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los trabajadores de CONCYTEC.

Extensión: La prueba consta de 27 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de capacitación empresarial se utilizaron los siguientes rangos:

Bueno (99-135)

Regular (63-98)

Malo (27-62)

Tabla 5

Baremos de la variable capacitación empresarial

| Variable capacitación empresarial | Dimensión Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Dimensión Desarrollo de planes y programas | Dimensión Impartición o ejecución de la capacitación | Dimensión Determinación del proceso de evaluación de los resultados |
|-----------------------------------|--|--|--|---|
| Bueno (99-135) | Bueno (22-30) | Bueno (26-35) | Bueno (26-35) | Bueno (26-35) |
| Regular (63-98) | Regular (14-21) | Regular (16-25) | Regular (16-25) | Regular (16-25) |
| Malo (27-62) | Malo (6-13) | Malo (7-15) | Malo (7-15) | Malo (7-15) |

Ficha técnica del instrumento desempeño laboral

Autor: Adaptado de Gilbert (2003)

Propósito: Conocer el nivel del desempeño laboral

Significación: Una puntuación se considera alta o baja según el número de respuestas. La puntuación mínima es de 31 y la máxima es de 155. Un puntaje alto significa un nivel eficiente en el desempeño laboral y un puntaje bajo indica un nivel deficiente.

Grupo de referencia: El instrumento va dirigido a los trabajadores de CONCYTEC.

Extensión: La prueba consta de 31 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 25 minutos.

Material a utilizar: Cuadernillo con la descripción de ítems para cada dimensión.

Interpretación: Para determinar el nivel de desempeño laboral se utilizaron los siguientes rangos:

Eficiente (114-155)

Regular (73-113)

Deficiente (31-72)

Tabla 6*Baremos de la variable desempeño laboral*

| Variable | Dimensión Calidad del trabajo | Dimensión Responsabilidad | Dimensión trabajo en equipo | Dimensión compromiso institucional |
|---------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| Eficiente (114-155) | Eficiente (41-55) | Eficiente (23-30) | Eficiente (34-45) | Eficiente (19-25) |
| Regular (73-113) | Regular (26-40) | Regular (14-22) | Regular (22-33) | Regular (12-18) |
| Deficiente (31-72) | Deficiente (11-25) | Deficiente (6-13) | Deficiente (9-21) | Deficiente (5-11) |

Validez y Confiabilidad.**Validez**

Para Hernández, et al (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 201).

En cuanto a la validez de los instrumentos, se llevó a cabo por medio del juicio de expertos compuesto por profesionales doctores que laboran en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, los cuales verificaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplieron a los siguientes indicadores:

Pertinencia, claridad y relevancia.

Validez de contenido del instrumento**Tabla 7***Resultados del juicio de experto: capacitación empresarial*

| Expertos | Especialidad | Determinación |
|----------------------------|--------------|---------------|
| Dr. Noel Alcas Zapata | Metodólogo | Aplicable |
| Dr. Mitchell Alarcón Díaz | Metodólogo | Aplicable |
| Ma. Samuel Rivera Castilla | Temático | Aplicable |

En la validación de los instrumentos se adquirió una determinación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, estando ajustado el cuestionario conforme a las recomendaciones de los expertos.

Validez de contenido del instrumento

Tabla 8

Resultados del juicio de experto: desempeño laboral

| Expertos | Especialidad | Determinación |
|----------------------------|--------------|---------------|
| Dr. Noel Alcas Zapata | Metodólogo | Aplicable |
| Dr. Mitchell Alarcón Díaz | Metodólogo | Aplicable |
| Ma. Samuel Rivera Castilla | Temático | Aplicable |

En la validación de los instrumentos se adquirió una determinación de aplicable sobre el cuestionario propuesto, estando ajustado el cuestionario conforme a las recomendaciones de los expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

Para la prueba piloto de los instrumentos se trabajó con 25 trabajadores que no participaron en la muestra.

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para las variables mostradas en los siguientes cuadros:

Tabla 9

Nivel de confiabilidad del instrumento capacidad empresarial

| Estadísticos de | |
|-----------------|-----------|
| fiabilidad | |
| Alfa de | N de |
| Cronbach | elementos |
| 0,804 | 27 |

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del según el Alfa de Cronbach fue de 0,804 lo cual presenta un excelente nivel de confiabilidad, permitiendo su aplicación para la obtención de los datos.

Resultados del análisis de fiabilidad de la variable capacitación empresarial

| Dimensiones / variables | Alfa de Cronbach | Nº ITEM |
|---|-------------------------|----------------|
| Diagnósticos de las necesidades de capacitación | 0,801 | 1-6 |
| Desarrollo de planes y programas | 0,813 | 7-13 |
| Impartición o ejecución de la capacitación | 0,811 | 14-20 |
| Determinación del proceso de evaluación de los resultados | 0,829 | 21-27 |
| Capacitación empresarial | 0,801 | 21-27 |

Fuente: Elaboración propia

Según la aplicación del Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado mayor de 0,801; siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

Tabla 11

Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral

| Estadísticos de | de |
|-----------------|-----------|
| Alfa de | N de |
| Cronbach | elementos |
| 0,918 | 31 |

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del según el Alfa de Cronbach fue de 0,918 lo cual presenta un excelente nivel de confiabilidad, permitiendo su aplicación para la obtención de los datos.

Tabla 12*Resultados del análisis de fiabilidad de la variable desempeño laboral*

| Dimensiones / variables | Alfa de Cronbach | Nº ITEM |
|--------------------------|------------------|---------|
| Calidad del trabajo | 0,921 | 1-11 |
| Responsabilidad | 0,904 | 12-17 |
| Trabajo en equipo | 0,911 | 18-26 |
| compromiso institucional | 0,907 | 27-31 |
| Desempeño laboral | 0,918 | 1-31 |

Fuente: Elaboración propia

Según la aplicación del Alfa de Cronbach se obtuvo un resultado mayor de 0.9, siendo una confiabilidad alta en la aplicación del instrumento.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaron a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad arrojó menor de 0.05 siendo ambas variables no paramétricas.

Las pruebas no paramétricas o de distribución libre no están sometidas a ciertos requisitos que son comunes a las pruebas paramétricas. Fundamentalmente dichos requisitos se refieren a la distribución que presenta la variable en la población. Por otra parte son especialmente útiles ante tamaños muestrales reducidos o, en los casos en que la variable que nos interese este medida en una escala ordinal., por tal motivo se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman. (Acuña, 2010)

2.9. Aspectos éticos

Antes de obtener la información se realizará los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director del CONCYTEC, para la aprobación y autorización respectiva. Posteriormente se realizaron las coordinaciones con los colaboradores para el consentimiento en la aplicación de los instrumentos.

II. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Descripción de la variable capacitación empresarial

Tabla 13

Descripción de los niveles de la variable capacitación empresarial

| Capacitación empresarial | | | | | |
|--------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 36 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Regular | 31 | 28,7 | 28,7 | 62,0 |
| | Bueno | 41 | 38,0 | 38,0 | 100,0 |
| | Total | 108 | 100,0 | 100,0 | |

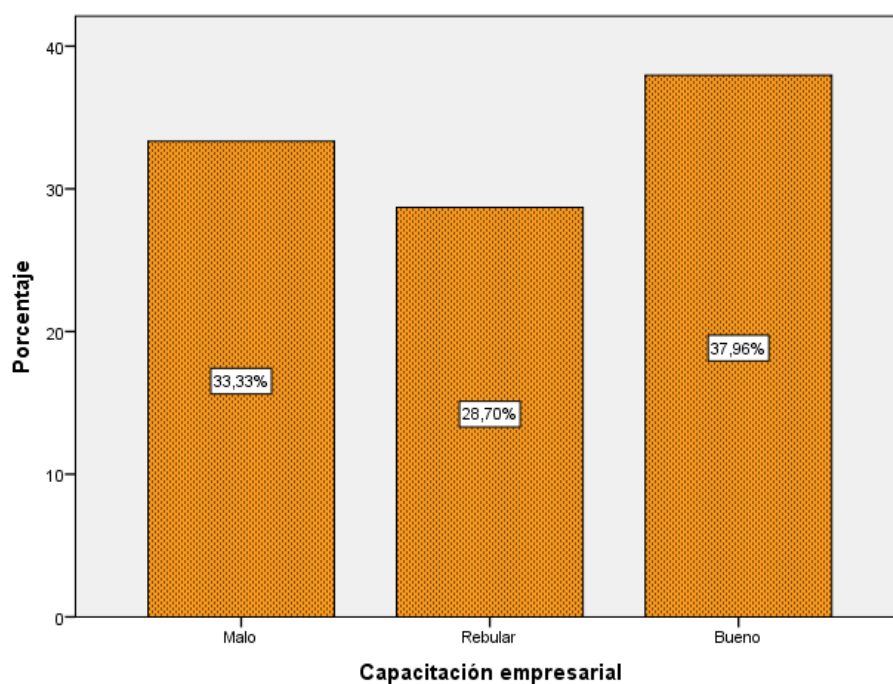


Figura 1. Niveles de la variable capacitación empresarial

En la tabla 13 y figura 1, se observa que el 37,96% de los trabajadores opinó que la capacitación empresarial es buena, seguido del 33,33% quienes afirmaron que estaba en el nivel malo.

Descripción de la variable desempeño laboral

Tabla 14

Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral

| Desempeño laboral | | | | | |
|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 42 | 38,9 | 38,9 | 38,9 |
| | Regular | 29 | 26,9 | 26,9 | 65,7 |
| | Eficiente | 37 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| | Total | 108 | 100,0 | 100,0 | |

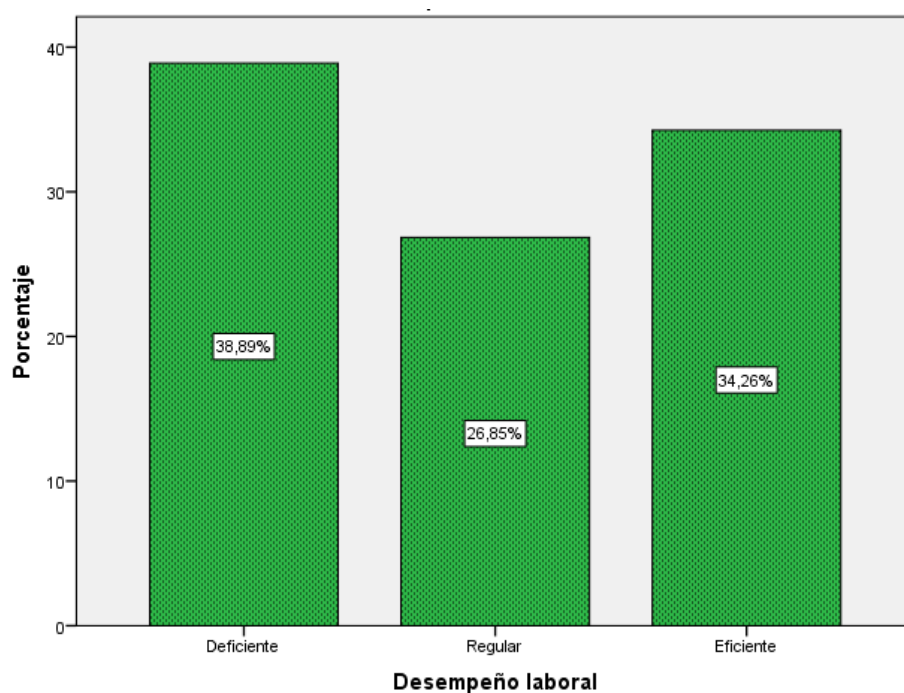


Figura 2. Niveles de la variable desempeño laboral

En la tabla 14 y figura 2, se observa que el 38,89% de los trabajadores opinaron que el desempeño laboral es deficiente, seguido del 34,26% quienes afirmaron que estaba en el nivel eficiente.

Tabla 15

Distribución de frecuencias entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral | | | | Total |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------|-----------|--------|-------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| Capacitación empresarial | Malo | Recuento | 23 | 11 | 2 | 36 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 54,8% | 37,9% | 5,4% | 33,3% |
| | Regular | Recuento | 11 | 6 | 14 | 31 |
| | % dentro de Desempeño laboral | 26,2% | 20,7% | 37,8% | 28,7% | |
| | Bueno | Recuento | 8 | 12 | 21 | 41 |
| | % dentro de Desempeño laboral | 19,0% | 41,4% | 56,8% | 38,0% | |
| Total | Recuento | 42 | 29 | 37 | 108 | |
| | % dentro de Desempeño laboral | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |

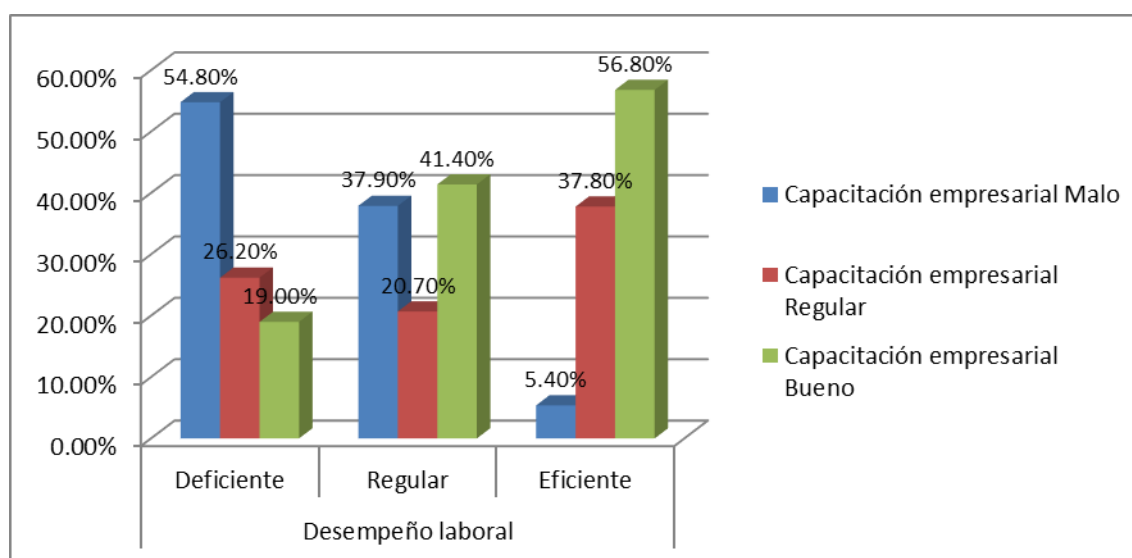


Figura 3. Niveles comparativos entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral.

La tabla 15 y figura 3, muestran los niveles comparativos entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de Concytec. De 42 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente, el 54,80% afirmó que la capacitación empresarial es mala. Asimismo, de 29 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel regular, el 41,40% opinaron que la capacitación empresarial es buena. Finalmente de 37 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel eficiente, el 56,80% afirmaron que la capacitación empresarial es buena.

Tabla 16

Distribución de frecuencias entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y el desempeño laboral

| | | | Desempeño laboral | | | Total |
|--|---------|-------------------------------|-------------------|---------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | |
| Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Malo | Recuento | 24 | 16 | 6 | 46 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 57,1% | 55,2% | 16,2% | 42,6% |
| | Regular | Recuento | 7 | 5 | 19 | 31 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 16,7% | 17,2% | 51,4% | 28,7% |
| | Bueno | Recuento | 11 | 8 | 12 | 31 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 26,2% | 27,6% | 32,4% | 28,7% |
| Total | | Recuento | 42 | 29 | 37 | 108 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

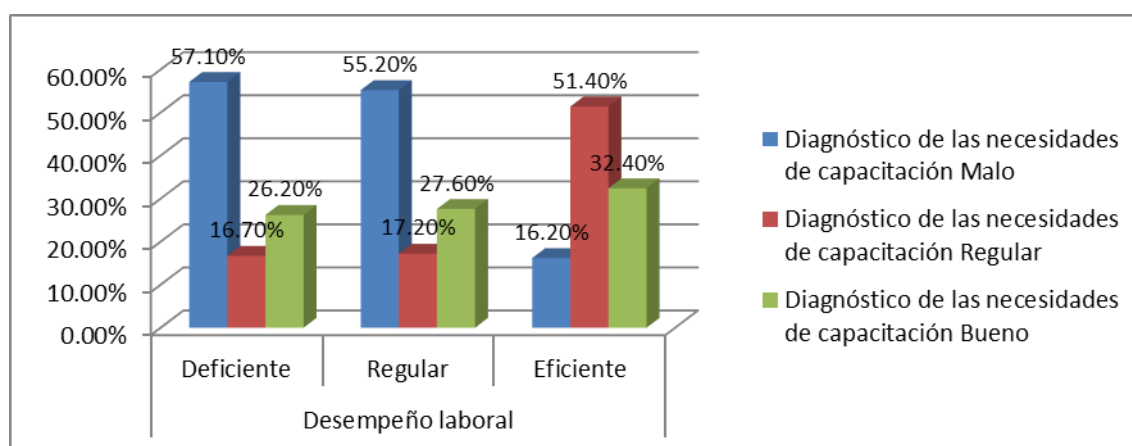


Figura 4. Niveles comparativos entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y el desempeño laboral.

La tabla 16 y figura 4, muestran los niveles comparativos entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Concytec. De 42 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente, el 57,10% afirmó que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es malo. Asimismo, de 29 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel regular, el 55,20% opinaron que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es malo. Finalmente de 37 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel eficiente, el 51,40% afirmaron que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es regular.

Tabla 17

Distribución de frecuencias entre el desarrollo de los planes y programas y el desempeño laboral

| | | | Desempeño laboral | | | Total |
|--------------------------------------|---------|-------------------------------|-------------------|---------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | |
| Desarrollo de los planes y programas | Malo | Recuento | 25 | 11 | 5 | 41 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 59,5% | 37,9% | 13,5% | 38,0% |
| | Regular | Recuento | 6 | 3 | 9 | 18 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 14,3% | 10,3% | 24,3% | 16,7% |
| | Bueno | Recuento | 11 | 15 | 23 | 49 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 26,2% | 51,7% | 62,2% | 45,4% |
| Total | | Recuento | 42 | 29 | 37 | 108 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

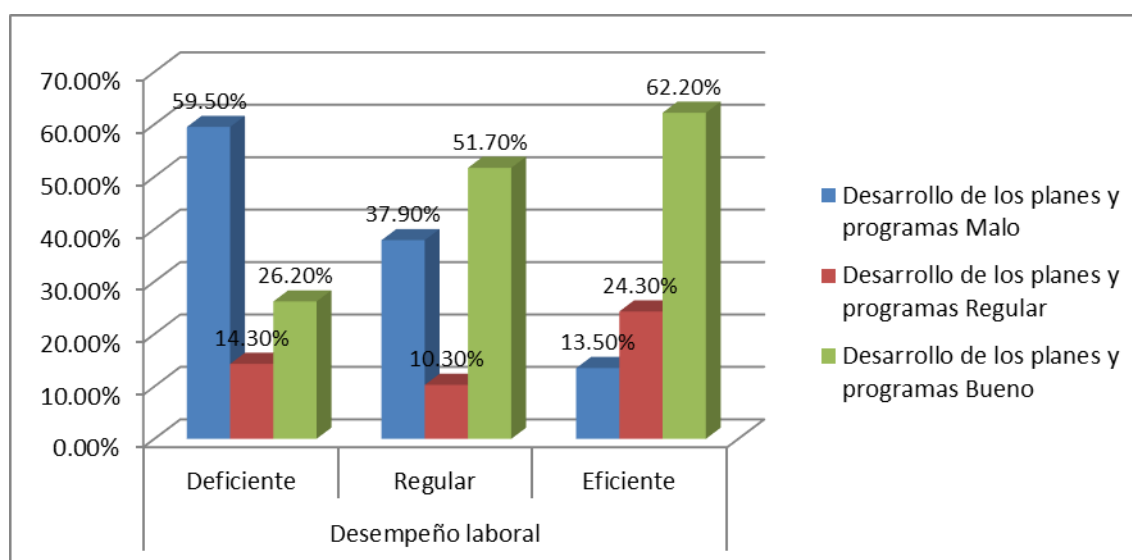


Figura 5. Niveles comparativos entre el desarrollo de los planes y programas y el desempeño laboral.

La tabla 17 y figura 5, muestran los niveles comparativos entre el desarrollo de los planes y programas y el desempeño laboral de los trabajadores de Concytec. De 42 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente, el 59,50% afirmó que el desarrollo de los planes y programas es malo. Asimismo, de 29 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel regular, el 51,70% opinaron que el desarrollo de los planes y programas es bueno. Finalmente de 37 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el

nivel eficiente, el 62,20% afirmaron que el desarrollo de los planes y programas es bueno.

Tabla 18

Distribución de frecuencias entre la impartición o ejecución de la capacitación y el desempeño laboral

| | | | Desempeño laboral | | | Total |
|--|---------|-------------------------------|-------------------|---------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | |
| Impartición o ejecución de la capacitación | Malo | Recuento | 32 | 15 | 7 | 54 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 76,2% | 51,7% | 18,9% | 50,0% |
| | Regular | Recuento | 9 | 6 | 21 | 36 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 21,4% | 20,7% | 56,8% | 33,3% |
| | Bueno | Recuento | 1 | 8 | 9 | 18 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 2,4% | 27,6% | 24,3% | 16,7% |
| Total | | Recuento | 42 | 29 | 37 | 108 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

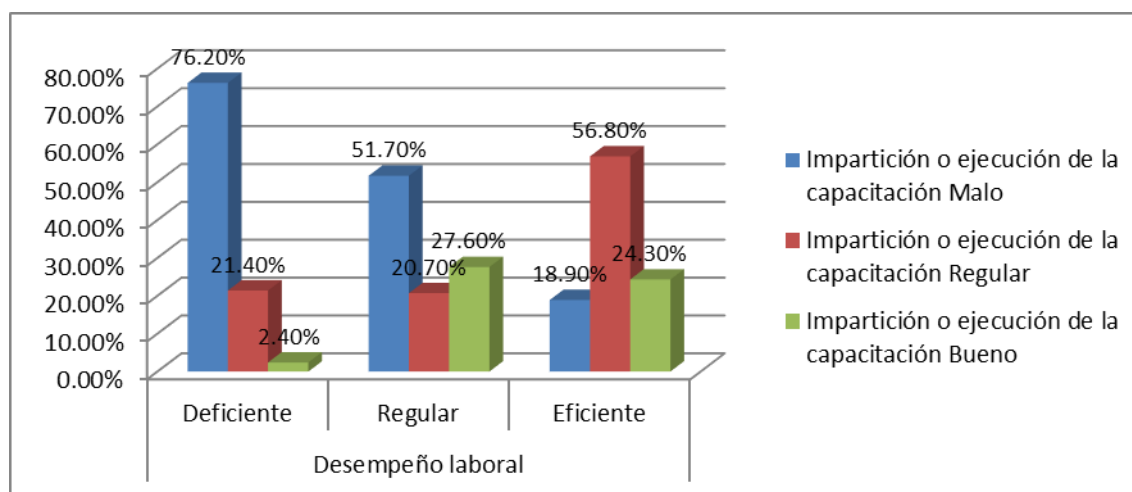


Figura 6. Niveles comparativos entre la Impartición o ejecución de la capacitación y el desempeño laboral.

La tabla 18 y figura 6, muestran los niveles comparativos entre la Impartición o ejecución de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Concytec. De 42 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente, el 76,20% afirmó que la Impartición o ejecución de la capacitación es malo. Asimismo, de 29 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel regular, el 51,70% opinaron que la Impartición o ejecución de la capacitación es malo. Finalmente de 37 trabajadores que perciben el desempeño

laboral en el nivel eficiente, el 56,80% afirmaron que la Impartición o ejecución de la capacitación es regular.

Tabla 19

Distribución de frecuencias entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y el desempeño laboral

| | | | Desempeño laboral | | | Total |
|---|---------|-------------------------------|-------------------|---------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | |
| Determinación del proceso de evaluación de los resultados | Malo | Recuento | 23 | 17 | 5 | 45 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 54,8% | 58,6% | 13,5% | 41,7% |
| | Regular | Recuento | 18 | 10 | 27 | 55 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 42,9% | 34,5% | 73,0% | 50,9% |
| | Bueno | Recuento | 1 | 2 | 5 | 8 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 2,4% | 6,9% | 13,5% | 7,4% |
| Total | | Recuento | 42 | 29 | 37 | 108 |
| | | % dentro de Desempeño laboral | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

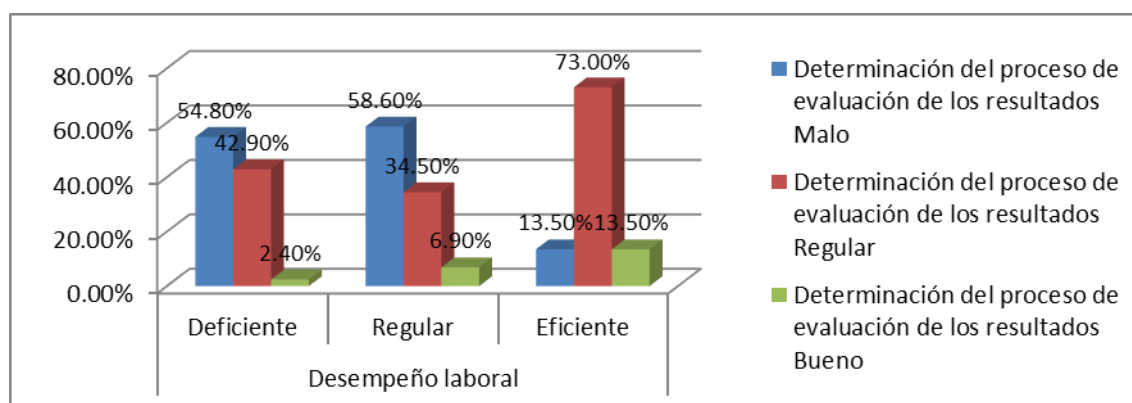


Figura 7. Niveles comparativos entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y el desempeño laboral.

La tabla 19 y figura 7, muestran los niveles comparativos entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y el desempeño laboral de los trabajadores de Concytec. De 42 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente, el 54,80% afirmó que la determinación del proceso de evaluación de los resultados es malo. Asimismo, de 29 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel regular, el 58,60%

opinaron que la determinación del proceso de evaluación de los resultados es malo. Finalmente de 37 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel eficiente, el 73,00% afirmaron que la determinación del proceso de evaluación de los resultados es regular.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

H₁: Existe relación directa entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p_valor < 0.05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 20

Correlación de Spearman entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral

| Correlaciones | | | | |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| | | | Capacitación empresarial | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Capacitación empresarial | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,486** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,486** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 20 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde la Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral. También, el coeficiente de Spearman es igual a 0.486**, lo cual significa que esta relación es directa y moderada. Por consiguiente se concluye que existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del

desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

H₁: Existe relación directa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p_valor < 0.05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 21

Correlación de Spearman entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--|----------------------------|--|----------------------|
| | | | Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,315** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,315** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 21 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde la Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral. También, el coeficiente de Spearman es igual a 0.315**,

lo cual significa que esta relación es directa y baja. Por consiguiente se concluye que existe relación directa y baja entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

H₁: Existe relación directa entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p_valor < 0.05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 22

Correlación de Spearman entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------|
| | | Desarrollo de los planes y programas | | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Desarrollo de los planes y programas | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,440** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,440** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 22 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde la Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe

relación entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral. También, el coeficiente de Spearman es igual a 0.440**, lo cual significa que esta relación es directa y baja. Por consiguiente se concluye que existe relación directa y baja entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017

H₁: Existe relación directa entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p_valor < 0.05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 23

Correlación de Spearman entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---------------------------------|-----------------------------|---|----------------------|
| | | | Impartición o ejecución de la capacitación | Desempeño laboral |
| Rho de | Impartición o | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,499** |
| Spearman | ejecución de la capacitación | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,499** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 23 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde la Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral. También, el coeficiente de Spearman es igual a 0.499**, lo cual significa que esta relación es directa y moderada. Por consiguiente se concluye que existe relación directa y moderada entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación directa entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

H₁: Existe relación directa entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

Significancia: 0.05

Regla de decisión

Si $p_valor < 0.05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 24

Correlación de Spearman entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral

Correlaciones

| | | Determinación del proceso de evaluación de los resultados | | | Desempeño laboral |
|--------------------|---|--|--------|--------|----------------------|
| Rho de Spearman | Determinación del proceso de evaluación de los resultados | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,400** | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | |
| | | N | 108 | 108 | |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,400** | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | |
| | | N | 108 | 108 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 24 muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde la Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral. También, el coeficiente de Spearman es igual a 0.400**, lo cual significa que esta relación es directa y baja. Por consiguiente se concluye que existe relación directa y baja entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En el presente estudio, se ha tenido como objetivo determinar la relación entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

En relación al objetivo general, los resultados de la prueba de Spearman indican que, existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.486**). Un resultado similar fue el de Malisa (2012), el mismo que concluyó que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Estos resultado son atingentes a lo que teóricamente sostuvo, Chiavenato (2007) en el sentido que la capacitación es el proceso que se da de una manera corta, en la cual los individuos adquieren habilidades y conocimientos en función a los objetivos de la institución. Asimismo, Drucker (2002) sostuvo que el conocimiento crezca es un reto y una responsabilidad, donde se reflejen los resultados y el valor agregado en el cumplimiento de las funciones laborales ante un mundo globalizado.

Sobre el primer objetivo específico, los resultados de la prueba de Spearman indican que, existe relación directa y baja entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.315**). Este resultado es similar al que obtuvieron Lau y Prado (2014), quienes afirmaron que el clima institucional a nivel medio con un desempeño laboral bajo, en la cual la institución debe fortalecer en la capacitación, motivación en sus trabajadores para la eficiencia de la entidad. Este punto de vista coincide con lo que teóricamente sostuvo Chiavenato (2007), respecto al diagnóstico de las necesidades de capacitación, donde se afirmó que el primer paso en el proceso de capacitación, contribuyendo en el diagnóstico de riesgos posibles en la institución. Tomando en cuenta estos tres niveles

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados de la prueba de Spearman indican que existe relación directa y baja entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del

Concytec, Miraflores 2017(Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.440**). Este resultado coincide con lo que sostuvo Chiavenato (2007) en el sentido que el desarrollo de planes y programas Es la segunda etapa del proceso de capacitación, está compuesta por: (a) establecimiento de los objetivos de la capacitación, (b) estructuración de contenidos de la capacitación, (c) diseño de actividades de instrucción, (d) selección de recursos didácticos y (f) diseño de un programa o curso de capacitación. Un resultado coincidente fue el de Sánchez y Martell (2013), quienes sostuvieron que la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados de la prueba de Spearman indican que existe relación directa y moderada entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.499**). Un resultado similar fue el de Cifuentes (2012), sostuvo que la cultura es un elemento importante en las organizaciones en la cual manifiesta un buen clima, al igual que la capacitación que logra la efectividad en el desarrollo de su formación, tomando en cuenta los valores que el personal tiene ante la organización. Asimismo Cerruti y Santos (2012), concluyeron que las competencias a desarrollar son el servicio al cliente, trabajo en equipo, franqueza, confiabilidad, integridad, adaptación al cambio y solución de problemas. La estrategia de capacitación externa resulta ser la más adecuada y se ha elaborado el cronograma de capacitación el mismo que incluye actividades de capacitación específicas y comunes para cada grupo ocupacional.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos con el estadístico de Spearman indican que existe relación directa y baja entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017(Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.400**). Esto se corrobora con lo que teóricamente sostuvo, García (2011) en el sentido que Un programa de

capacitación, deberá verificar que los planes se hayan cumplido tales y como fueron planeados. Por lo tanto, diseñar un método de evaluación de la capacitación, incluye su propia evaluación, porque de lo contrario, no se podrá verificar en forma correcta si se cumplió con los objetivos instruccionales, o si las técnicas didácticas fueron las adecuadas al programa.

IV. Conclusiones

Primera:

En relación al objetivo general se concluye que, existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.486**).

Segunda:

Sobre el primer objetivo específico se concluye que, existe relación directa y baja entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.315**).

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación directa y baja entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.440**).

Cuarta:

Sobre el tercer objetivo específico, se concluye que existe relación directa y moderada entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.499**).

Quinta:

Sobre el cuarto objetivo específico se concluye que existe relación directa y baja entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.400**).

III. Recomendaciones

Primera: Se recomienda que los talleres de capacitación propuestos por el consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -Concytec, se desarrollen por especialistas, que puedan dirigir esta labor de manera efectiva

Segunda: Se recomienda a los directivos del consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -Concytec, enriquecer y estructurar las tareas de los colaboradores con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.

Tercera: Se le recomienda a la directivos del consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -Concytec, a formular un plan de motivación laboral en relación a la eficiencia laboral. Todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y alcanzar los objetivos de la institución.

Cuarta: Otra recomendación es que el consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica -Concytec, aplique el resultado de este trabajo de investigación, para beneficio de los trabajadores, de los clientes y de la institución, pues se comprobó que la capacitación empresarial tiene una influencia positiva en el desempeño laboral, lo que trae como consecuencia una mejora significativa en la organización, por tanto los trabajadores se sienten más motivados para lograr los objetivos de la institución en un ambiente laboral más grato.

Quinta: Fomentar conocimientos de los diferentes temas en la capacitación de los trabajadores y así desarrollar aún más sus debilidades del personal contribuyendo en su desempeño laboral.

IV. Referencias Bibliográficas.

- Antón, J. (2014) *Desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013*, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Arias, F. (2004) *Antecedentes de la Investigación*. Caracas. 3era edición.
- Arias, G. y Heredia, E. (2006). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño* (6ª ed.). México: Trillas.
- Bonache, J. (2006). *Dirección de personal evidencias y perspectivas para el siglo XXI. 2ª edición*. España: Editorial Pearson Educación SA.
- Cerruti, Cl. y Santos, N. (2012) *Plan de capacitación para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la notaria Cieza Urrelo de la ciudad de Trujillo, de la Universidad Privada Antenor Orrego*.
- Cifuentes, J. (2012), *Capacitación y desarrollo empresarial*, Colombia.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la sociedad futura*. Colombia: Editorial McGraw Hill/Interamericana. Editores. SA
- García, A. (2011). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Santander: ANPE-Cantabria.
- Gilbert, D. (2003) *Las organizaciones y la evaluación del desempeño individual*.
- Hernández, R. y Fernández C y Baptista, L. (2010) *Metodología de la Investigación México*: McGraw-Hill.
- Lau, O. y Prado, E. (2014) *El clima institucional y su relación con el desempeño*

laboral, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Malisa, L. (2012), *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial otoPaxi*. Universidad Técnica de Ambato.

Mantilla, S. (2013), *Propuesta de implementación de un sistema de administración por procesos que permita una correcta aplicación de estándares de gestión en el desempeño de directivos y docentes del colegio experimental nocturno Gabriela Mistral*.

Mondy, R. y Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Prentice Hall.

Paredes, H. y Reategui, P. (2017) *Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*.

Pérez E. (2010). *Perfil profesional del desempeño laboral de los colaboradores*. Universidad de Barcelona-España.

Sánchez, M. y Martell, B. (2013) *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013*, de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Stoner J, Freeman R, Gilbert D. (2003). *Administración*. 6ta ed. México: Pearson Educación

Tamayo M, Tamayo H. (2005) *El proceso de la investigación científica* Colombia: Limusa editores.

Urbina, O. y Barazal, A. (2002). *Experiencia de la evaluación de la competencia*

profesional en enfermería en el período 1997-1999. Rev Cubana Educ Med Super.

Uría, D. (2011), *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.* De la ciudad de Ambato en el año 2011,

Wayne, M. y Robert, N. (2005) *Administración de Recursos Humanos.* Pearson/Prentice Hall.

Werther, W. y Davis, K. (1998). *Administración de personal y recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw Hill.

V. Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

| TÍTULO: "Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017" | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|-------|---|---|
| AUTOR: German Huamán Medina | | | | | | | |
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | |
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS : ¿Cuál es la relación que existe entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la impartición o ejecución de la</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS : Determinar la relación que existe entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la impartición o ejecución de la</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación directa entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA: Existe relación directa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.</p> <p>Existe relación directa entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.</p> <p>Existe relación directa entre la impartición o ejecución de la</p> | VARIABLE 1: Capacitación empresarial | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y Valores | Metodología |
| | | | Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Detección Diagnóstico de las necesidades Riesgos Análisis | 1-6 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre (4) Siempre(5) | Tipo: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Técnica e instrumento Cuestionario Encuestas |
| | | | Desarrollo de planes y programas | Establecimiento de objetivos Recursos Actividades Estructura | 7-13 | | |
| | | | Impartición o ejecución de la capacitación | Decisiones Coordinación Preparación Reportes | 14-20 | | |
| Determinación del proceso de evaluación de los resultados | Planeamiento Evaluación Resultados obtenidos Cumplimiento de | 21-27 | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|-----------------------------|--|-------|---|
| la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017? | capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017. | capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017. | objetivos Verificación | | | | |
| Fuente: Elaboración propia | | | | | | | |
| VARIABLE 2: Desempeño laboral | | | | | | | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017? | | Determinar la relación que existe entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017. | Existe relación directa entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017. | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y Valores |
| | | | | Calidad del trabajo | Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología coherente | 1-11 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| | | | | Responsabilidad | Actuación con eficiencia y autonomía Capacidad de solución de problemas | 12-17 | |
| | | | | Trabajo en equipo | Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto | 18-26 | |
| | | | | Compromiso institucional | Nivel de compromiso Asumir responsabilidades | 27-31 | |
| Fuente: Elaboración propia | | | | | | | |

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL**

Estimado Colaborador

El presente documento sirve para recolectar datos respecto a sus impresiones sobre capacitación Empresarial, y tiene por finalidad procesar datos para estudios de maestría.

A continuación puede registrar sus opiniones, observaciones o sugerencias sobre aquello que usted considera o siente como importante, sean estos positivos y/ o negativos.

| Nunca | Casi nunca | A Veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Dimensión: Diagnóstico de las necesidades de capacitación | Escala | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera que la capacitación puede ayudar a resolver problemas y mejorar el desempeño de las personas en la organización. | | | | | |
| 2 | Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos. | | | | | |
| 3 | Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos. | | | | | |
| 4 | Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación. | | | | | |
| 5 | La organización cuenta con un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación. | | | | | |
| 6 | Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores. | | | | | |
| | Dimensión: Desarrollo de planes y programas | | | | | |
| 7 | Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo. | | | | | |
| 8 | Te han impartido actividades relevantes e importantes en tu área de trabajo | | | | | |
| 9 | La capacitación puede mejorar el desempeño de las personas en la empresa. | | | | | |
| 10 | Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral | | | | | |
| 11 | La empresa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal | | | | | |
| 12 | En la capacitación se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras. | | | | | |
| 13 | En la capacitación se han desarrollado temas para fomentar el trabajo en grupo, dar instrucciones claras, facilitar el trabajo. | | | | | |
| | Dimensión: Impartición o ejecución de la capacitación | | | | | |
| 14 | Tengo la capacidad para coordinar mi trabajo en el día. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones | | | | | |
| 16 | Estoy preparado para evaluar cada una de las actividades que realizo. | | | | | |
| 17 | Conozco los procesos correctos para realizar mis reportes. | | | | | |
| 18 | Estoy capacitado para el uso de equipo (maquinas, instrumental, herramientas, etc) de trabajo. | | | | | |
| 19 | A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos. | | | | | |
| 20 | A través de la capacitación fortalecerá el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto. | | | | | |
| | Dimensión: Determinación del proceso de evaluación de los resultados | | | | | |
| 21 | A través de la capacitación usted ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución. | | | | | |
| 22 | En su institución se lleva una evaluación constante sobre los resultados obtenidos. | | | | | |
| 23 | En su institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas. | | | | | |
| 24 | Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo. | | | | | |
| 25 | Considera que el tiempo asignado en las presentaciones de los temas en la capacitación fue suficiente. | | | | | |
| 26 | Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la capacitación. | | | | | |
| 27 | Las tensiones y conflictos en la capacitación se han resuelto favorablemente. | | | | | |

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador

El presente documento sirve para recolectar datos respecto a sus impresiones del desempeño laboral, y tiene por finalidad procesar datos para estudios de maestría.

A continuación puede registrar sus opiniones, observaciones o sugerencias sobre aquello que usted considera o siente como importante, sean estos positivos y/ o negativos.

| Nunca | Casi nunca | A Veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Dimensión: Calidad de trabajo | Escala | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas. | | | | | |
| 2 | Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado. | | | | | |
| 3 | El servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la Dirección General del CONCYTEC. | | | | | |
| 4 | La exactitud con que realiza sus labores lo considera satisfecho. | | | | | |
| 5 | Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo. | | | | | |
| 6 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | | | | | |
| 7 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | | | | | |
| 8 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | | | | | |
| 9 | Puede trabajar independientemente. | | | | | |
| 10 | Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas. | | | | | |
| 11 | Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio. | | | | | |
| | Dimensión: Respeto y responsabilidad | | | | | |
| 12 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior de la organización. | | | | | |
| 13 | Mantiene al Director inmediato informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | | | | | |
| 14 | Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores. | | | | | |
| 15 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la institución. | | | | | |
| 16 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. | | | | | |
| 17 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | Dimensión: Trabajo en equipo | | | | | |
| 18 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | | | | | |
| 19 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | | | | | |
| 20 | Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. | | | | | |
| 21 | Informa y consulta oportunamente al director inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | | | | | |
| 22 | Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo. | | | | | |
| 23 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | | | | | |
| 24 | Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo. | | | | | |
| 25 | Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo | | | | | |
| 26 | Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias | | | | | |
| | Dimensión: Compromiso institucional | | | | | |
| 27 | Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas. | | | | | |
| 28 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos. | | | | | |
| 29 | Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución. | | | | | |
| 30 | Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. | | | | | |
| 31 | Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad. | | | | | |

Anexo 03: Base de datos

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | Diagnostico3 | Diagnóstico | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | Desarrollo3 | Desarrollo | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | Impartición3 | Impartición | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 |
|----|----|----|----|----|----|--------------|-------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 23 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 25 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 17 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 17 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 26 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 26 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 18 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 33 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 30 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 28 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 25 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 27 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 21 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 27 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 26 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 23 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 17 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 27 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 19 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 25 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 20 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 28 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 30 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 32 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 31 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 30 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 30 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 28 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 31 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 32 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 22 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 30 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 31 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 32 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 31 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 27 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 25 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 26 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 29 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 22 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 30 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 30 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 26 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 26 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 27 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 30 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 31 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 24 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 28 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | Diagnostico3 | Diagnóstico | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | Desarrollo3 | Desarrollo | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | Impartición3 | Impartición | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 |
|----|----|----|----|----|----|--------------|-------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 28 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 23 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 16 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 22 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 22 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 24 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 25 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 28 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 23 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 28 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 30 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 29 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 31 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 31 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 29 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 19 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 22 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 20 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 24 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 28 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 23 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 29 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 22 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 30 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 31 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 32 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 23 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 32 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 22 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 30 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 31 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 29 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 31 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 28 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 32 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 31 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 24 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 32 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 23 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 31 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 26 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 21 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 24 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 21 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 26 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 24 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 24 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 17 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 21 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | Diagnostico3 | Diagnóstico | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | Desarrollo3 | Desarrollo | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | Impartición3 | Impartición | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 |
|----|----|----|----|----|----|--------------|-------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 20 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 20 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 17 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 25 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 23 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 21 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 20 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 20 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 23 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 24 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 20 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 20 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 18 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 20 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 22 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 21 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 20 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 24 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 28 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 27 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 22 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 20 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 17 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 13 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 16 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 19 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 21 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 25 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 19 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 20 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 12 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 16 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 20 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 18 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 20 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 25 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 19 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 17 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 18 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 24 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 17 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 22 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 23 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 24 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 19 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 30 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |

BASE DE DATOS

| P26 | P27 | Determinación3 | Determinación | Capacitación3 | Capacitación | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | Calidad3 | Calidad | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 |
|-----|-----|----------------|---------------|---------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 39 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 1 | 21 | 1 | 88 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 2 | 101 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 36 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 1 | 12 | 1 | 58 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 17 | 1 | 87 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 30 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 29 | 2 | 104 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 42 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 4 | 2 | 25 | 3 | 108 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 22 | 2 | 103 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 41 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 3 | 1 | 17 | 2 | 94 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 21 | 2 | 94 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 32 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 25 | 1 | 91 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 1 | 20 | 1 | 81 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 29 | 2 | 103 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 3 | 2 | 1 | 19 | 1 | 87 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 17 | 1 | 72 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 2 | 30 | 2 | 98 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 28 | 2 | 102 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 27 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 105 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 42 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 27 | 3 | 121 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 42 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 1 | 24 | 3 | 113 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 1 | 20 | 3 | 110 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 28 | 3 | 117 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 44 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 1 | 22 | 2 | 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 29 | 3 | 112 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 25 | 3 | 114 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 29 | 3 | 106 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 29 | 2 | 101 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 104 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 1 | 24 | 3 | 106 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 2 | 26 | 3 | 108 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 28 | 3 | 110 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 27 | 2 | 105 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 26 | 2 | 104 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 1 | 23 | 3 | 111 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 26 | 2 | 104 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 103 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 25 | 2 | 104 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 44 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 3 | 109 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 2 | 103 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 3 | 108 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 25 | 2 | 104 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 45 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

BASE DE DATOS

| P26 | P27 | Determinación3 | Determinación | Capacitación3 | Capacitación | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | Calidad3 | Calidad | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 |
|-----|-----|----------------|---------------|---------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3 | 4 | 2 | 25 | 2 | 102 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 25 | 3 | 106 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 1 | 24 | 3 | 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 17 | 1 | 71 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 27 | 2 | 103 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 2 | 26 | 2 | 101 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 3 | 108 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 2 | 29 | 3 | 107 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 1 | 24 | 2 | 95 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 32 | 3 | 117 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 46 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 34 | 3 | 122 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 45 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 27 | 2 | 105 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 46 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 3 | 31 | 3 | 118 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 52 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 29 | 3 | 114 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 2 | 30 | 3 | 121 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 31 | 3 | 107 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 47 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 30 | 3 | 130 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 28 | 3 | 110 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 48 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 25 | 1 | 86 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 31 | 3 | 116 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 25 | 2 | 98 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 3 | 109 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 32 | 3 | 109 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 50 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 2 | 30 | 3 | 112 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 30 | 3 | 115 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 2 | 25 | 3 | 114 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 29 | 3 | 113 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 49 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 28 | 3 | 111 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 32 | 3 | 118 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 2 | 29 | 3 | 108 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 1 | 24 | 3 | 113 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 40 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 33 | 3 | 122 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 49 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 29 | 3 | 112 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 1 | 19 | 1 | 78 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 23 | 2 | 95 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 2 | 26 | 2 | 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 39 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 1 | 23 | 2 | 94 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 23 | 1 | 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 1 | 22 | 1 | 87 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 17 | 1 | 73 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 1 | 19 | 1 | 77 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |

BASE DE DATOS

| P26 | P27 | Determinación3 | Determinación | Capacitación3 | Capacitación | P28 | P29 | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | Calidad3 | Calidad | P39 | P40 | P41 | P42 | P43 | P44 |
|-----|-----|----------------|---------------|---------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3 | 2 | 2 | 25 | 1 | 82 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 1 | 24 | 1 | 93 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 31 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 25 | 1 | 88 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 44 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 30 | 2 | 101 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 44 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 3 | 4 | 1 | 24 | 1 | 86 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 20 | 1 | 76 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 37 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 24 | 1 | 88 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 39 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 26 | 1 | 91 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 36 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 1 | 24 | 2 | 100 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 40 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 1 | 24 | 1 | 88 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 1 | 22 | 1 | 84 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 1 | 23 | 1 | 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 36 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 1 | 15 | 1 | 61 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 18 | 1 | 70 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 1 | 19 | 1 | 84 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 1 | 17 | 1 | 71 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 2 | 1 | 16 | 1 | 60 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 1 | 16 | 1 | 70 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 1 | 18 | 1 | 82 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 15 | 1 | 68 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 1 | 23 | 1 | 90 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 46 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 1 | 22 | 1 | 80 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 21 | 1 | 93 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 42 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 29 | 3 | 107 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 37 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 2 | 30 | 3 | 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 47 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 28 | 2 | 103 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 46 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |

| Responsabilidad3 | Responsabilidad | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | P52 | P53 | trabajo3 | Trabajo | P54 | P55 | P56 | P57 | P58 | Compromiso3 | Compromiso | Desempeño3 | Desempeño |
|------------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|------------|-----------|
| 1 | 23 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 29 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 20 | 1 | 91 |
| 2 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 39 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 23 | 1 | 113 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 38 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 21 | 2 | 121 |
| 2 | 24 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 27 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 16 | 1 | 91 |
| 2 | 26 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 35 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 1 | 114 |
| 1 | 23 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 33 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 1 | 109 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 32 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 14 | 1 | 109 |
| 3 | 27 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 33 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 16 | 1 | 117 |
| 2 | 26 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 29 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 17 | 1 | 103 |
| 2 | 26 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 17 | 1 | 113 |
| 3 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 32 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 19 | 1 | 120 |
| 2 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 20 | 1 | 106 |
| 1 | 21 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 34 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 12 | 1 | 110 |
| 3 | 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 36 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 21 | 2 | 127 |
| 3 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 25 | 3 | 134 |
| 1 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 20 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 | 90 |
| 1 | 13 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 24 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 14 | 1 | 78 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 24 | 3 | 137 |
| 3 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 24 | 3 | 140 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 35 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 23 | 2 | 123 |
| 2 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 25 | 3 | 134 |
| 2 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 21 | 2 | 130 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 24 | 3 | 138 |
| 3 | 28 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 137 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 24 | 2 | 126 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 141 |
| 2 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 42 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 138 |
| 2 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 134 |
| 3 | 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 22 | 3 | 139 |
| 1 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 35 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 17 | 1 | 112 |
| 2 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 35 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 18 | 2 | 130 |
| 2 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 41 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 21 | 3 | 134 |
| 2 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 39 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 135 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 24 | 2 | 124 |
| 3 | 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 38 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 19 | 2 | 132 |
| 3 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 19 | 2 | 132 |
| 3 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 136 |
| 1 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 18 | 1 | 112 |
| 3 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 139 |
| 1 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 18 | 1 | 112 |
| 3 | 27 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 41 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 22 | 3 | 135 |

| Responsabilidad3 | Responsabilidad | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | P52 | P53 | trabajo3 | Trabajo | P54 | P55 | P56 | P57 | P58 | Compromiso3 | Compromiso | Desempeño3 | Desempeño |
|------------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|------------|-----------|
| 3 | 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 40 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 137 |
| 3 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 22 | 3 | 136 |
| 1 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 18 | 1 | 112 |
| 3 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 25 | 2 | 132 |
| 3 | 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 22 | 3 | 138 |
| 3 | 28 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 22 | 3 | 136 |
| 1 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 18 | 1 | 112 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 23 | 3 | 143 |
| 2 | 25 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 36 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 21 | 2 | 127 |
| 3 | 27 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 23 | 3 | 134 |
| 2 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 24 | 3 | 136 |
| 3 | 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 23 | 3 | 136 |
| 2 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 20 | 3 | 135 |
| 3 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 143 |
| 3 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 25 | 3 | 153 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 25 | 3 | 145 |
| 3 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 45 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 22 | 3 | 152 |
| 2 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 22 | 3 | 137 |
| 1 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 34 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 | 107 |
| 3 | 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 145 |
| 2 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 40 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 23 | 3 | 136 |
| 1 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 18 | 1 | 112 |
| 1 | 23 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 17 | 2 | 125 |
| 3 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 39 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 24 | 3 | 143 |
| 3 | 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 142 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 35 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 23 | 2 | 123 |
| 3 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 14 | 2 | 122 |
| 3 | 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 40 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 23 | 3 | 138 |
| 1 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 18 | 1 | 119 |
| 3 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 44 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 23 | 3 | 142 |
| 2 | 26 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 24 | 2 | 127 |
| 1 | 23 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 32 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 21 | 2 | 125 |
| 3 | 28 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 39 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 23 | 3 | 138 |
| 1 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 42 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 22 | 2 | 127 |
| 2 | 25 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 34 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 2 | 121 |
| 1 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 34 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 | 113 |
| 1 | 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 18 | 1 | 107 |
| 1 | 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 17 | 1 | 107 |
| 2 | 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 17 | 1 | 109 |
| 1 | 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 17 | 1 | 104 |
| 3 | 28 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 21 | 2 | 123 |

| Responsabilidad3 | Responsabilidad | P45 | P46 | P47 | P48 | P49 | P50 | P51 | P52 | P53 | trabajo3 | Trabajo | P54 | P55 | P56 | P57 | P58 | Compromiso3 | Compromiso | Desempeño3 | Desempeño |
|------------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|------------|-----------|
| 1 | 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 17 | 1 | 119 |
| 1 | 23 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 27 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 15 | 1 | 96 |
| 1 | 22 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 31 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 19 | 1 | 116 |
| 1 | 19 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 32 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 14 | 1 | 109 |
| 1 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 18 | 1 | 111 |
| 1 | 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 32 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 20 | 1 | 112 |
| 1 | 22 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 20 | 1 | 115 |
| 1 | 19 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 25 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 17 | 1 | 97 |
| 1 | 23 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 23 | 2 | 124 |
| 3 | 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 20 | 2 | 127 |
| 1 | 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 | 109 |
| 1 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 36 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 20 | 1 | 114 |
| 3 | 27 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 40 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 22 | 1 | 116 |
| 2 | 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 20 | 1 | 115 |
| 3 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 42 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 22 | 2 | 133 |
| 3 | 28 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 20 | 1 | 117 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 43 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 20 | 2 | 121 |
| 3 | 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 43 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 22 | 2 | 133 |
| 3 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 42 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 22 | 3 | 136 |
| 3 | 28 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 38 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 20 | 2 | 125 |
| 2 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 18 | 2 | 122 |
| 2 | 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 33 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 23 | 2 | 125 |
| 1 | 18 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 30 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 20 | 1 | 110 |
| 2 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 24 | 2 | 127 |
| 2 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 23 | 2 | 133 |
| 1 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 | 119 |

Anexo 04: Certificado de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

| ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|--|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Diagnóstico de las necesidades de capacitación | | | | | | | |
| 1 | Considera que la capacitación puede ayudar a resolver problemas y mejorar el desempeño de las personas en la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 3 | Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 5 | La organización cuenta con un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Dimensión: Desarrollo de planes y programas | | | | | | | |
| 7 | Creés necesaria la capacitación en tu área de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 8 | Te han impartido actividades relevantes e importantes en tu área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 9 | La capacitación puede mejorar el desempeño de las personas en la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 10 | Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 11 | La empresa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 12 | En la capacitación se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | En la capacitación se han desarrollado temas para fomentar el trabajo en grupo, dar instrucciones claras, facilitar el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Impartición o ejecución de la capacitación | | | | | | | | |
| 14 | Tengo la capacidad para coordinar mi trabajo en el día. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Estoy preparado para evaluar cada una de las actividades que realizo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Conozco los procesos correctos para realizar mis reportes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Estoy capacitado para el uso de equipo (maquinas, instrumental, herramientas, etc) de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | A través de la capacitación fortalecerá el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Determinación del proceso de evaluación de los resultados | | | | | | | | |
| 21 | A través de la capacitación usted ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | En su institución se lleva una evaluación constante sobre los resultados obtenidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | En su institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Considera que el tiempo asignado en las presentaciones de los temas en la capacitación fue suficiente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 26 | Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 27 | Las tensiones y conflictos en la capacitación se han resuelto favorablemente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ALCAY ZAPATA NORIEGA DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

.....12 de 05 del 2017

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

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

| ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|---|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Calidad de trabajo | | | | | | | |
| 1 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 3 | El servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la Dirección General del CONCYTEC. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | La exactitud con que realiza sus labores lo considera satisfecho. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 5 | Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 7 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 8 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 9 | Puede trabajar independientemente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 10 | Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 11 | Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Dimensión: Respeto y responsabilidad | | | | | | | |
| 12 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior de la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 13 | Mantiene al Director inmediato informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Trabajo en equipo | | | | | | | | |
| 18 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Informa y consulta oportunamente al director inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Compromiso institucional | | | | | | | | |
| 27 | Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 28 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 30 | Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NOEL ALVARO ZAPATA DNI: 00167282

Especialidad del validador: Metodólogo

12 de 05 del 2014

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

| | ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Diagnóstico de las necesidades de capacitación | | | | | | | | |
| 1 | Considera que la capacitación puede ayudar a resolver problemas y mejorar el desempeño de las personas en la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tiene la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Si cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | La organización cuenta con un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | En su institución verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Desarrollo de planes y programas | | | | | | | | |
| 7 | Cree usted que es necesaria la capacitación en su área de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Le han impartido actividades relevantes e importantes en su área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La capacitación puede mejorar el desempeño de las personas en la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | La empresa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | En la capacitación se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | En la capacitación se han desarrollado temas para fomentar el trabajo en grupo, dar instrucciones claras, facilitar el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Impartición o ejecución de la capacitación | | | | | | | | |
| 14 | Tiene la capacidad para coordinar su trabajo en el día. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Puede identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Está preparado para evaluar cada una de las actividades que realiza. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Conoce los procesos correctos para realizar sus reportes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Está capacitado para el uso de equipo (maquinas, instrumental, herramientas, etc) de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | A través de la capacitación fortalecerá el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Determinación del proceso de evaluación de los resultados | | | | | | | | |
| 21 | A través de la capacitación usted ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | En su institución se lleva una evaluación constante sobre los resultados obtenidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | En su institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Considera que el tiempo asignado en las presentaciones de los temas en la capacitación fue suficiente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 26 | Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 27 | Las tensiones y conflictos en la capacitación se han resuelto favorablemente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivera Castilla Samuel V. DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

10 de mayo del 2017

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

| ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia | |
|---|---|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|--|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Dimensión: Calidad de trabajo | | | | | | | | |
| 1 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud, seriedad, claridad y utilidad de las tareas encomendadas. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | Produce o realiza un trabajo metódico y ordenado. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 3 | El servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la Dirección General del CONCYTEC. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 4 | La exactitud con que realiza sus labores lo considera satisfecho. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 5 | Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 6 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 7 | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 8 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 9 | Puede trabajar independientemente. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 10 | Ha sido movilizado (a) de sus servicio para cubrir otras áreas. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 11 | Su jefe pide opinión para tomar alguna decisión trascendente del servicio. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Dimensión: Respeto y responsabilidad | | | | | | | | |
| 12 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior de la organización. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 13 | Mantiene al Director inmediato informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | Demuestra respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y demás colaboradores. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la institución. | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Trabajo en equipo | | | | | | | | |
| 18 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Informa y consulta oportunamente al director inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Compromiso institucional | | | | | | | | |
| 27 | Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 28 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 30 | Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivera Castilla Samuel V. DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

10 de mayo.....del 2017.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

| | ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Diagnóstico de las necesidades de capacitación | | | | | | | | |
| 1 | Considera que la capacitación puede ayudar a resolver problemas y mejorar el desempeño de las personas en la organización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Su trabajo requiere realizar diferentes operaciones y utilizar un gran número de habilidades y conocimientos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | La organización cuenta con un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Se verifican los resultados de los entrenamientos que realizan los colaboradores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Desarrollo de planes y programas | | | | | | | | |
| 7 | Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Te han impartido actividades relevantes e importantes en tu área de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La capacitación puede mejorar el desempeño de las personas en la empresa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | La empresa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | En la capacitación se han llevado a cabo actividades nuevas e innovadoras. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | En la capacitación se han desarrollado temas para fomentar el trabajo en grupo, dar instrucciones claras, facilitar el trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Impartición o ejecución de la capacitación | | | | | | | | |
| 14 | Tengo la capacidad para coordinar mi trabajo en el día. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Estoy preparado para evaluar cada una de las actividades que realizo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Conozco los procesos correctos para realizar mis reportes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Estoy capacitado para el uso de equipo (maquinas, instrumental, herramientas, etc) de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | A través de la capacitación fortalecerá el conocimiento y dominio de las actividades de su puesto. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Determinación del proceso de evaluación de los resultados | | | | | | | | |
| 21 | A través de la capacitación usted ha logrado cumplir con los objetivos propuestos por la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | En su institución se lleva una evaluación constante sobre los resultados obtenidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | En su institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | Considera que el tiempo asignado en las presentaciones de los temas en la capacitación fue suficiente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 26 | Existe aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la capacitación. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 27 | Las tensiones y conflictos en la capacitación se han resuelto favorablemente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mitchell Acarón Díaz DNI: 09729050

Especialidad del validador: Docente

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

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

10 de mayo del 2017.....

[Firma]
Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

| ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencia ^a |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------------------|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión: Calidad de trabajo | | | | | | | |
| 1 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: Respeto y responsabilidad | | | | | | | |
| 12 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|
| 16 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Dimensión: Trabajo en equipo | | | | | | | |
| 18 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 19 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 21 | Informa y consulta oportunamente al director inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 22 | Responde de forma clara y oportuna dudas del equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 23 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 24 | Solicita ideas, sugerencias y opiniones a su equipo de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 25 | Demuestra interés y respeto por lo que dicen sus compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 26 | Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Dimensión: Compromiso institucional | | | | | | | |
| 27 | Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 28 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 29 | Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la institución. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 30 | Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 31 | Ante una situación crítica, actúa con diligencia, serenidad y seguridad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miguel Acuña Díaz DNI: 09728000

Especialidad del validador: Deante

10 de mayo.....del 2017.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

[Firma]
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo N° 5 Artículo Científico



ARTICULO CIENTIFICO

Título

Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017

Autor: Br. German Huamán Medina

Correo electrónico: <ghuaman@concytec.gob.pe>

Filiación Institucional – Escuela de Post Grado de la UCV

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017; la muestra estuvo constituida por 108 trabajadores de los diferentes áreas del Consejo Nacional de Ciencia e Innovación tecnológica- CONCYTEC, siendo un total de 150 trabajadores. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, en la cual se trabajó con dos instrumentos con una escala de Likert, que brindaron información acerca de la las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. A través de los resultados obtenidos se observó que el 33.33% de los encuestados manifiestan en la capacitación empresarial se encuentra en un nivel malo, el 28.7% en un nivel regular y un 38.00% en un nivel bueno. Y el 38.9% de los encuestados presentan un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 26.9% en un nivel regular y un 34.3% en un nivel eficiente. Y con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 20 la variable capacitación empresarial está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0.486 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Capacitación empresarial, desempeño laboral, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad.

Abstract

The present research had as objective to determine the relationship that exists between the business training and the perception of the labor performance of the workers of CONCYTEC, Miraflores 2017; The sample consisted of the whole population, which for the present case were all employees of the different areas of the National Council of Science and Technological Innovation -

CONCYTEC, a total of 150 workers. The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental design of a descriptive and correlational type, in which two instruments were used with a Likert scale, which provided information about the variables of Study and its dimensions, whose results are presented graphically and textually. Through the results obtained it was observed that 33.33% of the respondents stated in the business training is on a bad level, 48.7% on a regular level and 38.00% on a good level. And 38.9% of the respondents presented a job performance at a deficient level, 26.9% at a regular level and 34.3% at an efficient level. With respect to the verification of the hypothesis in table 20, the entrepreneurship training variable is directly and positively related to the labor performance variable, according to Spearman's correlation of 0.486, this result was moderate, with a statistical significance of $p = 0.000$ being lower Than 0.01. Therefore, the main hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: Business training, job performance, teamwork, commitment, responsibility.

Introducción

El presente trabajo de investigación se realizó CONCYTEC, Miraflores 2017, y sus variables de estudio fueron:

Antecedentes del problema

A nivel internacional refiere a Malisa (2012) en su investigación titulada *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial otopaxi*. Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo general determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga. Utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo de campo y de diseño exploratorio. La muestra lo constituyeron 104 trabajadores, que es la totalidad de la población de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi. La técnica empleada es la entrevista focalizada y la encuesta, el instrumento utilizado es el cuestionario de entrevista y el cuestionario estructurado, respectivamente. Para el análisis se recogió la información de la tabulación y se analizó e interpretó los resultados a través de los cuadros estadísticos y los gráficos, el cual fue aplicado a los 104 empleados de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación con apoyo del estadístico chi cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa (a un nivel de significancia de 0.05 y a 1 grado de libertad G), debido a que el chi calculado es mayor (5.31) que el chi tabular (3.84), se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Por esta razón si uno de estos factores sufre una modificación el otro también se ve afectado.

A nivel nacional manifiesta Lau y Prado (2014) en su tesis *el clima institucional y su relación con el desempeño laboral*, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, El objetivo general de la investigación es la de establecer la relación entre el clima

institucional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Piura, 2013. Para el logro del objetivo, está enmarcada dentro del tipo descriptivo-Correlacional, con un diseño no experimental, para el efecto se ha trabajado, de acuerdo con la estadística con una población de 304 trabajadores; y por ser una población finita la muestra arrojó un total de 170 trabajadores. en el que define al desempeño laboral como la manera en que los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes conforme lo precisa Stoner (2002), y en lo que a recomendaciones se refiere consideran implementar a las oficinas con infraestructura adecuada acorde con las funciones del personal y exigencias de la modernidad; y a la Oficina de Recursos Humanos realizar por lo menos una vez al año estudios y no solo del clima institucional y el desempeño laboral sino de otras variable como cultura organizacional, liderazgo, y motivación. Para la realización del marco teórico tenemos como primera variable : Capacitación empresarial Según Chiavenato (2007) mencionó que la capacitación “es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.386). Según Drucker (2002) afirmó que:

Volver productivo el conocimiento no es tan sólo una responsabilidad gerencial, sino un desafío organizacional que requiere la aplicación competente del conocimiento al conocimiento. Éste es bueno cuando es útil; en otras palabras, sólo será productivo si se aplica para crear una diferencia sensible: producir resultados, mejorar procesos, agregar valor y generar riqueza. En un mundo informatizado en el que todos tienen acceso a la información, sobresalen las personas capaces de acceder a ella, interpretarla y transformarla con rapidez, y antes que otros, en un nuevo producto, servicio, aplicación u oportunidad.

Dimensión 1 Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación

Detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación es el primer paso en el proceso de capacitación, ésta etapa contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. Para diagnosticar las necesidades de capacitación se deben realizar análisis a los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación (Chiavenato, 2007, p. 390):

Dimensión 2 Desarrollo de planes y programas de capacitación

Esta es la segunda etapa del proceso de capacitación, que a su vez se compone de cinco subprocesos, que son: 1) establecimiento de los objetivos de la capacitación, 2) estructuración de contenidos de la capacitación, 3) diseño de actividades de instrucción, 4) selección de recursos didácticos y 5) diseño de un programa o curso de capacitación.

Dimensión 3 Impartición o ejecución de la capacitación

Prácticamente esto se refiere a la tercera etapa del proceso de la capacitación, la impartición de la

capacitación, tal como ha sido planeada. Esto implica realizar una serie de actividades que representan un buen porcentaje de las tareas del responsable de la administración de la capacitación en una empresa, una vez detectadas las necesidades de capacitación, desarrollados los cursos y elaborados los programas, se debe proceder a impartir los cursos diseñados o estructurados,

Variable desempeño laboral Gilbert. (2003) refirió: Al estudio adhieren que “las metas específicas incrementan el desempeño y las metas difíciles, cuando son aceptadas, aumenta aún más el desempeño” (p.112).

Dimensión 1 Calidad del trabajo

Gilbert, (2003) mencionó que “es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión.” (p. 47).

Dimensión 2 Responsabilidad laboral

Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con el buen desempeño, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento. (p. 215)

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Stoner, Freeman, Gilbert, (2003) refirieron:

En el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberes y los conocimientos, comprobar que la experiencia es formativa y de que en equipo se pueden adquirir a lo largo de la vida activa. (p. 227)

Dimensión 4 : Compromiso Institucional

Stoner, Freedman, y Gilbert, (2003) refieren:

El Compromiso institucional es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios. (p. 312)

Problema

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017?

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Hipótesis

Existe relación directa entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017.

Método

La presente investigación según Hernández (2010) señala: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis, para probar teorías”. Esta investigación es de tipo aplicada y tiene como finalidad es determinar la relación que existe entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017, se optó por el descriptivo correlacional, utilizando para la recolección de datos el uso de las encuestas de las dos variables. La población de la presente investigación estuvo conformada por 150 trabajadores, la muestra es no probabilística, la técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario el cual estuvo conformada por 27 para la variable capacitación empresarial y 31 ítems para la variable desempeño laboral, con la finalidad de recoger información relevante a las variables de estudio, las respuestas se califican con escala de Likert. Para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad del alfa de Crombach respectivamente. Luego se procesó los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0 Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procede al análisis estadístico respectivo, en la cual se utiliza el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 22.

Resultados

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,486$ entre las variables: capacitación empresarial y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 1
Correlación de Spearman entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral

| | | Capacitación empresarial | Desempeño laboral |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Capacitación empresarial | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 108 |
| | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,486** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 108 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Discusión

En el presente estudio, se ha tenido como objetivo determinar la relación entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017.

En relación al objetivo general, los resultados de la prueba de Spearman indican que, existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.486**). Un resultado similar fue el de Malisa (2012), el mismo que concluyó que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Estos resultado son atingentes a lo que teóricamente sostuvo, Chiavenato (2007) en el sentido que la capacitación es el proceso que se da de una manera corta, en la cual los individuos adquiere habilidades y conocimientos en función a los objetivos de la institución. Asimismo, Drucker (2002) sostuvo que el conocimiento crezca es un reto y una responsabilidad, donde se reflejen los resultados y el valor agregado en el cumplimiento de las funciones laborales ante un mundo globalizado.

Sobre el primer objetivo específico, los resultados de la prueba de Spearman indican que, existe relación directa y baja entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.315**). Este resultado es similar al que obtuvieron Lau y Prado (2014), quienes afirmaron que el clima institucional a nivel medio con un desempeño laboral bajo, en la cual la institución debe fortalecer en la capacitación, motivación en sus trabajadores para la eficiencia de la entidad. Este punto de vista coincide con lo que teóricamente sostuvo Chiavenato (2007), respecto al diagnóstico de las necesidades de capacitación, donde se afirmó que el primer paso en el proceso de capacitación, contribuyendo en el diagnóstico de riesgos posibles en la institución. Tomando en cuenta estos tres niveles

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados de la prueba de Spearman indican que existe relación directa y baja entre el desarrollo de planes y programas y la percepción

del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.440**). Este resultado coincide con lo que sostuvo Chiavenato (2007) en el sentido que el desarrollo de planes y programas Es la segunda etapa del proceso de capacitación, está compuesta por: (a) establecimiento de los objetivos de la capacitación, (b) estructuración de contenidos de la capacitación, (c) diseño de actividades de instrucción, (d) selección de recursos didácticos y (f) diseño de un programa o curso de capacitación. Un resultado coincidente fue el de Sánchez y Martell (2013), quienes sostuvieron que la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados de la prueba de Spearman indican que existe relación directa y moderada entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.499**). Un resultado similar fue el de Cifuentes (2012), sostuvo que la cultura es un elemento importante en las organizaciones en la cual manifiesta un buen clima, al igual que la capacitación que logra la efectividad en el desarrollo de su formación, tomando en cuenta los valores que el personal tiene ante la organización. Asimismo Cerruti y Santos (2012), concluyeron que las competencias a desarrollar son el servicio al cliente, trabajo en equipo, franqueza, confiabilidad, integridad, adaptación al cambio y solución de problemas. La estrategia de capacitación externa resulta ser la más adecuada y se ha elaborado el cronograma de capacitación el mismo que incluye actividades de capacitación específicas y comunes para cada grupo ocupacional.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos con el estadístico de Spearman indican que existe relación directa y baja entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.400**). Esto se corrobora con lo que teóricamente sostuvo, García (2011) en el sentido que Un programa de capacitación, deberá verificar que los planes se hayan cumplido tales y como fueron planeados. Por lo tanto, diseñar un método de evaluación de la capacitación, incluye su propia evaluación, porque de lo contrario, no se podrá verificar en forma correcta si se cumplió con los objetivos instruccionales, o o si las técnicas didácticas fueron las adecuadas al programa.

Conclusiones

La presente investigación ha permitido llegar a las siguientes conclusiones

Primera:

En relación al objetivo general se concluye que, existe relación directa y moderada entre la capacitación empresarial y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.486**).

Segunda:

Sobre el primer objetivo específico se concluye que, existe relación directa y baja entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.315**).

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación directa y baja entre el desarrollo de planes y programas y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017(Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.440**).

Cuarta:

Sobre el tercer objetivo específico, se concluye que existe relación directa y moderada entre la impartición o ejecución de la capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017 (Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.499**).

Quinta:

Sobre el cuarto objetivo específico se concluye que existe relación directa y baja entre la determinación del proceso de evaluación de los resultados y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores del Concytec, Miraflores 2017(Sig. (bilateral) = 0.000 < 0.01; Rho = 0.400**).

Recomendaciones

Primera:

Se recomienda que los talleres de capacitación propuestos por la empresa CONCYTEC, se desarrollen por especialistas, que puedan dirigir esta labor de manera efectiva

Segunda:

Se recomienda a los directivos de la empresa CONCYTEC, enriquecer y estructurar las tareas de los colaboradores con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.

Tercera:

Se le recomienda a la directivos del CONCYTEC, a formular un plan de motivación laboral en relación a la eficiencia laboral. Todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y alcanzar los objetivos de la institución.

Cuarta:

Otra recomendación es que la empresa CONCYTEC, aplique el resultado de este trabajo de investigación, para beneficio de los trabajadores, de los clientes y la empresa, pues se comprobó que la capacitación empresarial tiene una influencia positiva en el desempeño laboral, lo que trae como consecuencia una mejora significativa en la empresa, por tanto los trabajadores se sienten más motivados para lograr los objetivos de la empresa en un ambiente laboral más grato.

Quinta:

Fomentar conocimientos de los diferentes temas en la capacitación de los trabajadores y así desarrollar aún más sus debilidades del personal contribuyendo en su desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la sociedad futura*. Colombia: Editorial McGraw Hill/Interamericana. Editores. SA
- Gilbert, D. (2003) *Las organizaciones y la evaluación del desempeño individual*.
- Hernández, R. y Fernández C y Baptista, L. (2010) *Metodología de la Investigación México*: McGraw-Hill.
- Lau, O. y Prado, E. (2014) *El clima institucional y su relación con el desempeño laboral*, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Malisa, L. (2012), *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial otoPaxi*. Universidad Técnica de Ambato.
- Stoner J, Freeman R, Gilbert D. (2003).*Administración*. 6ta ed. México: Pearson Educación



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Miraflores, 12 JUN. 2017

CARGO

OFICIO N° 244-2017-CONCYTEC-P

Señor Dr.
Carlos Ventura Orbegozo
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo
 Filial Lima Norte
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a su Carta P.0558-2017-EPG-UCV-LN, mediante la cual comunica que el Sr. Germán Huamán Medina, se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis) "Capacitación Empresarial y Percepción Laboral en el CONCYTEC, Miraflores 2017" y solicita se le brinde las facilidades para que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

Al respecto, comunico a usted que se ha dispuesto que la Sra. Aída La Rosa Sánchez de López – Jefa de la Oficina General de Administración, sostenga reuniones de coordinación con el Sr. Germán Huamán Medina.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Amalia Salazar
 Amalia Salazar
 Presidenta (e)
 Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología
 e Innovación Tecnológica
 CONCYTEC

c.c.
 Sra. Aída La Rosa Sánchez de López

Calle: Grimaldo del Solar N° 346 Miraflores Lima - Perú