

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**INFORME DE TESIS**

---

**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA U.N.A.S**

---

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**MARIA TERESA HERRERA COMETIVOS**

**TINGO MARÍA, PERÚ**

**2020**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N° 003-2022-EPA- FCEA-UNAS**

Siendo las 17:00 horas del viernes 29 de abril de 2022, se reúnen en el Centro de Simulación de Negocios DACA, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro. 081-2018-D-FCEA, para evaluar la sustentación del informe de tesis titulado **CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA U.N.A.S.**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **MARIA TERESA HERRERA COMETIVOS.**

Indicando que la ejecución del proyecto de tesis fue aprobada mediante Resolución Nro.277/2018-D-FCEA, el presidente del Jurado autorizó en inicio de la sustentación del mencionado informe.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

APROBADO POR:

CALIFICATIVO :

*Unanimidad*  
*Buena.*

Siendo las <sup>18.30.</sup>..... horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, <sup>29</sup> de *abril* de 2022.

*[Signature]*  
 Dr. Inocente Salazar Rojas  
 Presidente del Jurado

*[Signature]*  
 Mag. John H. Meléndez Ordoñez  
 Miembro

*[Signature]*  
 Mag. Carlos W. Mayta Molina  
 Miembro

*[Signature]*  
 Dr. Miguel Angulo Cárdenas  
 Asesor

**Nota:**

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Buena: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
(RIDUNAS)

Correo: [repositorio@unas.edu.pe](mailto:repositorio@unas.edu.pe)



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 244 - 2022 - CP-RIDUNAS**

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

**CERTIFICA QUE:**

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:


Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA U.N.A.S.	MARIA TERESA HERRERA COMETIVOS	<b>24%</b> <b>Veinticuatro</b>

Tingo María, 16 de diciembre de 2022

  
Mg. Ing. García Villegas, Christian  
Coordinador del Repositorio Institucional  
Digital (RIDUNAS)

**REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TITULO UNIVERSITARIO**

(Resol. 1562-2006-ANR, Resol. 195-2013-CU-R-UNAS y Resol. 059-2013-CU-R-UNAS)

**I. DATOS GENERALES DE PREGRADO**

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Facultad** : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

**Título de tesis** : Capacitación y Desempeño Laboral del personal administrativo de la U.N.A.S.

**Autor** : María Teresa Herrera Cometivos  
DNI: 73425393

**Asesor de tesis** : Dr. Miguel, Angulo Cárdenas.

**Área académica** : Desarrollo Humano

**Programa de investigación** : 04: Gestión del talento humano

**Línea(s) de investigación(s)** : 41: Gerencia del capital humano

**Eje temático de investigación** : 4104: Gestión del conocimiento

**Lugar de ejecución** : Ciudad de Tingo María, distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco.

**Duración** : Inicio : 16 de abril 2018  
Término : 16 de abril 2020

**Presupuesto de financiamiento:**

FEDU	:	S/.	-.-
Propio	:	S/.	5, 225.00
Otros	:	S/.	-.-

Tingo María, abril del 2018

.....  
María Teresa Herrera Cometivos  
Tesisista

.....  
Dr. Miguel Angulo Cárdenas  
Asesor

## DEDICATORIA

A Dios, fuente inagotable de amor y verdad; por darme la vida, por ser guía e iluminarme cada día, brindándome la oportunidad de mejorar día a día.

A mi hermana Jhamely y mi hermano Darling por su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis padres, Sr. Manuel Herrera Gadea y Teresa Cometivos Montes; a quienes les debo la vida, su respeto, orientación, enseñanza y apoyo constante para ser persona de bien, lo cual me ha ayudado a salir exitosa en los momentos más difíciles.

### **AGRADECIMIENTO**

- ✓ A mi asesor Dr. Miguel Angulo Cárdenas, por el asesoramiento y la ayuda desinteresada en el desarrollo de mi investigación.
- ✓ A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por contribuir en mi desarrollo personal y profesional.
- ✓ A mis compañeros y amigos de esta prestigiosa casa de estudio por su apoyo y comprensión desinteresada hacia mi persona.
- ✓ A la Universidad Nacional Agraria de la selva, que me brindó la oportunidad de realizarme profesionalmente.
- ✓ Al personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva que hicieron posible esta investigación.

## INDICE DE CONTENIDO

<b>FICHA DE INFORMACION.....</b>	<b>II</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACION.....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>V</b>
<b>INDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
<b>1.1.1. Delimitación del problema .....</b>	<b>3</b>
1.2. Formulación del problema .....	4
<b>1.2.1. Problema general .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos .....</b>	<b>4</b>
1.3. Objetivos del problema .....	5
<b>1.3.1. Objetivo General.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2. Objetivo Específicos.....</b>	<b>5</b>
1.4. Justificación de la investigación.....	5
<b>1.4.1. Justificación teórica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2. Justificación práctica .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.3. Justificación metodológica .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.4. Justificación social .....</b>	<b>6</b>
1.5. Limitaciones de estudio.....	7
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Bases teóricas .....	8
2.2. Antecedentes .....	27

2.3. Definición de términos básicos .....	30
2.4. Hipótesis y variables .....	35
<b>2.4.1. Hipótesis</b> .....	35
<b>2.4.2. Variables</b> .....	36
2.5. Indicadores .....	37
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b> .....	37
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	38
3.2. Método y diseño de investigación.....	39
3.3. Población y muestra .....	40
3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	43
3.5. Técnicas de análisis estadístico.....	43
3.6. Procedimiento .....	44
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....	47
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	83
<b>CONCLUSIONES</b> .....	85
<b>RECOMENDACIONES.</b> .....	86
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAICAS</b> .....	87
<b>ANEXO</b> .....	96
1. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	97
2. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	89



**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	37
Tabla 2. Distribución de la población .....	41
Tabla 3. Distribución de la muestra .....	42
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad del instrumento .....	45
Tabla 5. Rangos de confiabilidad .....	46
Tabla 6. Correlación para la hipótesis general capacitación y desempeño laboral.....	77
Tabla 7. Correlación para la primera hipótesis específica necesidades y desempeño laboral .....	78
Tabla 8. Correlación para la segunda hipótesis específica ejecución y desempeño laboral	80
Tabla 9. Correlación para la tercera hipótesis específica evaluación y desempeño laboral	81

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación de variables.....	38
Figura 2. Estructura de variables .....	40
Figura 3. Análisis según sexos de encuestados.....	47
Figura 4. Análisis según edad de encuestados .....	48
Figura 5. Análisis según condición laboral de encuestados.....	49
Figura 6. Análisis de la variable independiente .....	50
Figura 7. Análisis de la variable independiente y sexo.....	51
Figura 8. Análisis de la variable independiente y edad .....	52
Figura 9. Análisis de la variable independiente y condición laboral .....	53
Figura 10. Análisis según análisis de puesto de la capacitación.....	54
Figura 11. Análisis según entrevista de la capacitación .....	55
Figura 12. Análisis según observación de la capacitación.....	56
Figura 13. Análisis según tiempo de la capacitación.....	57
Figura 14. Análisis según costo de la capacitación .....	58
Figura 15. Análisis según lugar de la capacitación.....	59
Figura 16. Análisis según seguimiento de la capacitación .....	60
Figura 17. Análisis según evaluación de la capacitación.....	61
Figura 18. Análisis según resultados de la capacitación.....	62
Figura 19. Análisis de variable dependiente .....	63
Figura 20. Análisis de la variable dependiente y sexo.....	64
Figura 21. Análisis de la variable dependiente y edad .....	65
Figura 22. Análisis de la variable dependiente y condición laboral .....	66
Figura 23. Análisis según iniciativa de trabajo en equipo del desempeño laboral .....	67
Figura 24. Análisis según capacidades de desempeño laboral .....	68
Figura 25. Análisis según liderazgo del desempeño laboral.....	69
Figura 26. Análisis según conocimiento del desempeño laboral.....	70
Figura 27. Análisis según experiencias del desempeño laboral.....	71
Figura 28. Análisis según tareas del desempeño laboral .....	72
Figura 29. Análisis según valores del desempeño laboral .....	73
Figura 30. Análisis según confianza del desempeño laboral .....	74
Figura 31. Análisis según motivación del desempeño laboral.....	75

## RESUMEN

La presente investigación de tesis tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Así mismo, el tipo de investigación es: Básica de naturaleza descriptiva relacional.; ya que se desea saber si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en la ciudad de Tingo María; este desenlace será útil para el encargado de tomar la iniciativa para que se realicen las capacitaciones apropiadas. La población está constituida por 324 trabajadores administrativos, donde la muestra es de 140 trabajadores administrativos a los cuales se les emplearon la técnica de recopilación de datos tales como: la encuesta y revisión bibliográfica; con el propósito de aplicarle un mejor significado a los resultados.

Según la prueba de hipótesis general realizadas a las variables (capacitación y desempeño laboral) tenemos de respuesta un grado de significancia de 0.250 llegando a la conclusión que: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La investigación concluye de la siguiente manera: La elaboración apropiada de la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del trabajador administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**PALABRA CLAVE:** Capacitación, Desempeño Laboral, Personal administrativo.

## ABSTRACT

The present thesis investigation has as a general objective: To determine the relationship that exists between the training and work performance of the administrative staff of the National Agrarian University of La Selva.

Likewise, the type of research is: Basic of a descriptive relational nature; since it is desired to know if there is a relationship between the training and job performance of the administrators of the National Agrarian University of La Selva in the city of Tingo María; this outcome will be useful for the one in charge of taking the initiative so that the appropriate trainings are carried out. The population is made up of 324 administrative workers, where the sample is 140 administrative workers who used the data collection technique such as: the survey and bibliographic review; in order to apply a better meaning to the results.

According to the general hypothesis test carried out on the variables (training and job performance) we have a degree of significance of 0.250 in response, reaching the conclusion that: There is a significant relationship between the training and job performance of the administrative staff of the National Agrarian University of Jungle.

The investigation concludes as follows: The appropriate preparation of the training is significantly related to the work performance of the administrative worker of the National Agrarian University of La Selva.

**KEY WORD:** Training, Job Performance, Administrative staff.

## INTRODUCCIÓN

La actual investigación tiene por nombre: “Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la U.N.A.S”. La situación problemática de la presente investigación materia de estudio, está basado en la deficiencia del desempeño laboral; esto debido a la falta de capacitación en el trabajador administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

El problema general identificado es: ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

El propósito de la presente tesis es conocer la relación entre la capacitación y el desempeño laboral que se realizará al personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en Tingo María.

La capacitación se manifiesta a las formas en que se utilizan para brindar a los trabajadores recientes habilidades que soliciten para cumplir su trabajo. Desde hace 10 años atrás los empleados se han adaptado a los veloces cambios sistemáticos, a implementar la calidad de sus bienes y su atención, a elevar la producción y continuar en el mercado. De esta manera, para implementar la condición se necesita una capacitación actualizada. De este modo, los trabajadores requieren habilidades para la elaboración de grupos, liderazgo y dialogo, como habilidades tecnológicas y sistematizadas (anuncios sistematizados, el diseño y elaboración asistida por sistemas). Es decir, de acuerdo que el mercado exija mejor servicio, los trabajadores tendrán que exigir mayor capacitación como herramientas y las aptitudes necesarias para el cuidado a los consumidores (Dessler, 2001).

El objetivo general es Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Los objetivos específicos son: Saber la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; conocer la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; conocer la relación entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La hipótesis general es: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Las hipótesis específicas son: Si las necesidades del colaborador se relacionaría con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; la ejecución de la capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; el proceso de evaluación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **3.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las capacitaciones son de suma importancia en la vida laboral y profesional, de esta manera se tendrá el buen desempeño del empleado o personal a cargo, capacitar compromete al empleado para demostrar sus destrezas y conocimientos y tenga la capacidad de saber manejar la ejecución de su actividad. Los conocimientos son de distintas maneras y estos se basan en diferentes desenvolvimientos personales y grupales. Las empresas o negocios deberán capacitar a sus trabajadores para lograr un desarrollo y actitudes idóneas para el mejor desenvolvimiento de sus efectivos y futuros oficios y de esta manera adaptar a cada trabajador para poder cumplir con las exigencias que la empresa requiere en su entorno (Bailón, 2004).

La finalidad de la capacitación de acuerdo al valor que tiene en las entidades es necesario realizar un proceso administrativo único que conste de planeación, organización, dirección y control (Siliceo, 2004).

En la sociedad de hoy, la capacitación es vista como un aprendizaje extraescolar, obligatorio para el incremento de grupos de personal calificado y necesario para respaldar los requisitos del avance sistemático y aumentar la productividad en diferentes tipos de empresas. Una entidad que realiza acciones de capacitación de acuerdo a hechos verídicos destinadas a los cambios de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, obtendrá un ambiente laboral más competente y un capital humano de primera (Delegación federal del trabajo en el estado de Guanajuato, 2010).

La mayoría de las empresas que capacitan a sus trabajadores, no saben porque ni para que lo realizan y lo realizan porque señalan las reglas de la entidad, por moda, lujos o simplemente imitar a sus rivales. Es por ello que la capacitación debe contar con un estudio específico para controlar y verificar las deficiencias con las que cuenta la entidad y solucionar de manera adecuada, o únicamente mantener información actualizada diariamente(Sutton, 2001).

Por ende, el talento humano es un elemento primordial en las entidades, es por ello que se ha ido fomentando por el aumento de las aptitudes humanas mediante la capacitación, la cual se manifiesta adecuado implementar un molde de habilidades integradas de elementos importantes para el incremento del desempeño de los empleados.

Las entidades a nivel global, afrontan el problema de mantener a personas que les falta conocimientos para elaborar servicios y apresurar procesos productivos. A diario, es importante gastar en los trabajadores, en cursos de orientación, capacitación enfocado al enriquecimiento del empleado para que se desenvuelva correctamente en las labores encomendadas, realizar productos de calidad, brindar buen trato al público en general, dar solución a los conflictos de la entidad. Ante las referencias en las que se encuentra el mundo actualmente, nuestra conducta se modifica mostrándose constantemente en hechos cotidianos, cambios, crecimiento, y acomodar (Aguilar, 2004).

En el ámbito nacional: Uribe (2010); en su tesis “Desarrollo de competencias, capacitación, usada para conocimiento”. Afronta el punto de la destreza de la formación, usada para fomentar rivalidades en empleados ejecutivos de la universidad privada de Lima – Perú. La capacitación es un procedimiento cuyo propósito es trasladar información, fomentar rivalidades y modificar habilidades y destrezas. Así mismo, la destreza a continuar necesitará de muchos elementos, como son la edad de los involucrados, el tipo



de empleo, el enfoque de los cursos, el clima laboral, las ganas de los trabajadores, entre otros.

En Tingo María, hoy en día ha tomado bastante prioridad el hecho referente a la capacitación y el desempeño laboral por lo que se están elaborando segundas capacitaciones en las entidades, para fortalecer la calidad de brindar buen servicio que se le da al cliente y ocasionar motivación en los empleados de la entidad. Así mismo refuerza a los empleados incrementando sus habilidades y cualidades a favor de la entidad poniendo en crecimiento las habilidades del trabajador de forma más eficiente. La capacitación logrará que el empleado sea más eficaz.

### **1.1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La capacitación en las empresas del sector público su finalidad es el desarrollo profesional, técnico y moral del trabajador que lo conforma; coopera en brindar un mejor servicio a los clientes y es una manera importante de lograr los objetivos esenciales de la empresa, mediante los recursos humanos capacitados. Por lo tanto, tiene que ser un impulso al excelente desempeño y avance del empleado y un factor importante en el crecimiento de su carrera que reúne las carencias organizacionales con los diversos perfiles y resultados profesionales del trabajador (Decreto legislativo 1025, 2008).

Para realizar esta investigación, se pudo observar en el trabajador administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, tener algunas deficiencias al momento de realizar sus actividades laborales diarias, debido a la falta de una adecuada capacitación de acuerdo a sus necesidades funcionales y el buen manejo de la tecnología. Así mismo al haber falta de capacitación, el personal

administrativo se ve afectado en sus labores con un bajo desempeño laboral, lo cual no permite el desarrollo laboral de los trabajadores.

A partir del planteamiento descrito, la capacitación y el desempeño laboral contribuirán al buen manejo de las actividades y el perfil de los trabajadores al realizar sus actividades diarias para el desarrollo organizacional.

El fin del presente informe es conocer la relación entre la capacitación y el desempeño laboral que se realizará al trabajador administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en Tingo María.

## **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1.2. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

### **1.1.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

P1: ¿Cuál es la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

P2: ¿Existe relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

P3: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?

### **3.3. OBJETIVOS DEL PROBLEMA**

#### **1.1.4. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### **1.1.5. OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Saber la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Conocer la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Conocer la relación entre la evaluación e la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### **3.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.6. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La capacitación detalla los elementos que sirven en facilitar al empleado las cualidades que les falta y desarrollar su labor. Hace diez años atrás los empleados se han tenido que acomodar a las aceleradas transformaciones avanzadas, en fortalecer las categorías de sus bien y atención al cliente, como también aumentar la rentabilidad para continuar en el mercado. De esta manera, los colaboradores actuales requieren aptitudes para la elaboración de grupos de trabajo, liderazgo, empatía, destrezas, acorde a los nuevos cambios sistemáticos. Es por ello que, según la

rivalidad es exigente al dar buena atención al público, los trabajadores estarán necesitando mayor capacitación como herramientas y las capacidades necesarias para atención a los clientes (Dessler, 2001).

### **1.1.7. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Con la elaboración de la presente tesis se quiere descubrir la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS y el resultado que logra el crecimiento profesional de las personas en la entidad. La investigación es muy importante pues se concederá la realización de herramientas, para el control de la capacitación y el funcionamiento gremial del personal administrativo de la UNAS, los cuales podrán ser utilizados por el personal encargado en el área de RR.HH con la finalidad de supervisar el desenvolvimiento del trabajador. Los datos serán de utilidad a los encargados para la elaboración de métodos y elementos esenciales para los trabajadores de la entidad al momento de realizar las capacitaciones y lograr un mayor desempeño laboral.

### **1.1.8. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

En la presente tesis se efectuará el resultado del desenvolvimiento de los administrativos, sobre la realización de las encuestas elaboradas, para evaluar y descifrar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. Es de tipo descriptivo relacional y su diseño es no experimental transversal.

### **1.1.9. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Desde el punto de vista social la Universidad Nacional Agraria de la Selva se beneficiará, también los administrativos, porque se observará la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, en la clase de atención a los usuarios

(estudiantes, profesores y público en general) que le brinda, la mejora de las actividades laborales.

### **3.5. LIMITACIONES DE ESTUDIO**

1. El instrumento de investigación se aplicó al ingreso y salida del trabajo, por razones que en horas de trabajo no podían responder las encuestas desarrolladas.
2. No todos los empleados participaron debido a la muestra que se utilizó, y fueron encuestados al azar.
3. Reducido horario para llevar a cabo la recolección de información puesto que la UNAS laboran con un tiempo de trabajo distinto al del tesista, pero debido a la constancia se resolvió los inconvenientes presentadas y con mucha dedicación se llevó a cabo la investigación.
4. Limitado financiamiento económico para la investigación para adquirir recursos materiales en la elaboración de la investigación.
5. Factores climatológicos que impedían la aplicación con normalidad del instrumento de investigación al personal administrativo.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1.BASES TEÓRICAS**

#### **2.1.1.Capacitación**

Chiavenato (2007) como se citó en Vilas (2017), señala que la capacitación es el desarrollo profesional más rápido, utilizado de forma sistemática y ordenada, de esta manera, los seres humanos obtienen información cognitiva, adquieren destrezas y rivalidades en relación de metas establecidos. De esta manera, la capacitación requiere la adquisición de información relacionados a su actividad.

Mondy y Noé (2005), señalan que la capacitación es un procedimiento estructurado en ayudar a las personas a saber cómo perciben los demás su comportamiento. Se basa en el supuesto de que varios individuos reunidos en una situación no estructurada establecerán relaciones laborales entre sí, permitiendo adquirir información y prácticas importantes en su trabajo actual.

Parisi y Chibbaro (1998), definen la capacitación como una habilidad formativa exclusivamente buena en fomentar mejoras de actitudes (cognitivas), para quienes no tenían oportunidades formativas como en quienes aun habiendo tenido necesitan de cambios conductuales requeridas por innovaciones en el ámbito en el que laboran. De hecho, la capacitación siempre se realiza como respuesta a una necesidad.

Acevedo y López (1998), afirman que la capacitación es un procedimiento a corto plazo en la cual se emplea un método establecido, computarizado y ordenado, que abarca un grupo de procedimientos formativas y gerenciales enfocadas a mejorar y enriquecimiento del intelecto, destrezas y comportamientos del personal, para predisponer mejor rango de desempeño semejantes con los requerimientos del área que labora.

Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri (2007), argumentan que la capacitación está integrada por actividades estructurales, mediante las características de cursos con objetivos específicos. Su propósito es modificar conocimientos y habilidades de los empleados, que posteriormente serán evaluados.

Hellriegel, Jackson y Solum (2011), señalan que la capacitación describe a las acciones que cooperan con los trabajadores a prevalecer sus deficiencias y a cambiar su desenvolvimiento en los cargos que se encuentran.

Dessler (2001), argumenta que la capacitación se basa en suministrar a los trabajadores, las habilidades adecuadas para llevar a cabo su actividad. Es un método de disciplinar las aptitudes primordiales que los trabajadores carecen para cumplir con sus labores.

### **2.1.2. Importancia de la capacitación**

Barrios (2016), señala que la capacitación es una de las transformaciones más aprovechables que debe hacer una entidad. Un proyecto indicado del factor humano dentro de una entidad necesita de una administración de instrucción constantemente. Los gerentes son los mayores intrigados en su misma instrucción y los más puntuales en orientar al trabajador. De esta manera, los grupos laborales cambiarán su desenvolvimiento. Es así que la capacitación benéfica en diferentes aspectos tales como:

En la entidad, se examina las consecutivas ventajas debido a la capacitación:

- Provocar un crecimiento en el rendimiento y la categoría de su labor.
- Incorporar mayor rentabilidad en la entidad.
- Levanta la moral de los empleados.

- Apoya en la solución de conflictos diarios.
- Reduce la labor de vigilancia.
- Ayuda a evitar los accidentes laborales.
- Cambia para bien la seguridad de la entidad.
- Ayuda al trabajador estar comprometido en la organización.
- Favorece a las empresas.
- Fortalece la cara de la entidad.
- Tonifica el compañerismo gerentes - empleados.
- Ayuda a la visión y acogimiento de reglas.
- Aporta en disminuir los gastos.

En el aspecto personal, la capacitación obtiene patrimonios:

- Refuerza al trabajador en solucionar conflictos.
- Forma gerentes y cambia las destrezas interactivas de los trabajadores.
- Eleva la seguridad en sí mismo, quitando los miedos a la incompetencia o el desconocimiento personal.

Así mismo, la capacitación origina patrimonios en el compañerismo personal, dentro y fuera, de esta manera:

- Fortalece la interacción en equipos y en individuos.
- Favorece en la disposición de recientes trabajadores.
- Brinda datos de aptitudes.
- Realiza factibles las reglas de la entidad.
- Anima la confianza de equipos.
- Brinda un buen ambiente laboral.



- Cambia a la entidad en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Tschohl (2008), señala que sin mirar que tipo de empresa tengas, su objetivo es que sus clientes se encuentren agradecidos con la atención brindada. La forma de conseguirlo es conceder a cada trabajador en un nivel de su empresa para que realice lo adecuado con la finalidad de complacer al cliente. Esto comprende cambiar políticas y normas para ofrecer al público, aparte de capacitar a los trabajadores.

Avendaño (2015), señala que la importancia de la capacitación para las empresas, el factor humano es el ente más necesario que pueda existir, es por ello que no se debe dudar en financiar en persistentes instrucciones debido a que nace el desenvolvimiento del empleado y también de la entidad.

Peirane (2014), argumenta que la capacitación aparte de ser fundamental en las entidades para la mayor productividad y elevar la rentabilidad de las empresas, proporciona facilidades a la organización, ayuda a evitar los accidentes laborales y genera que los empleados estén más comprometidos con la organización y poder tener una estabilidad y flexibilidad en el mercado. Otro punto de importancia en la instrucción es la interacción del trabajador debido a que un mal entendido crea un ambiente de labores desagradable y los trabajadores se limitan a mostrar sus destrezas, por ello que se deben implementar una estrategia para elegir acciones adecuadas y soluciones que ayuden a tener buena interacción, de esta manera la entidad va realizar sus objetivos establecidos.

Según Chavenato (2000) señala que la capacitación cuenta con 4 formas de transformación en el comportamiento:

1. Transferencia de información: el programa según los temas es fundamental para las capacitaciones a realizar. El compromiso está en distribuir el contenido como

fuentes de conocimientos entre los beneficiarios. La información es general, acerca de la actividad a realizar, como contenido de acuerdo a la entidad, sus bienes y servicios, su organización, políticas, reglas y reglamentos. Así mismo beneficia en la adquisición de información actualizada.

2. Destreza de habilidades: es decir, las aptitudes, desenvolvimientos y inteligencia específicamente involucradas con el desenlace en el cargo que ocupa o de cargos a futuro. Es una capacitación fijada directamente en las labores y funciones que desarrollarán.

3. Transformación o moldeamiento de actitudes: la transformación de conductas malas de los empleados para cambiarlas en productivas, como elevar la formación o fomentar la afectividad del colaborador de alto nivel y de monitoreo en emociones y evoluciones de los comensales. Puede producir el apoderamiento de diferentes conductas, frecuentemente en referencia con el público (instrucción de atención, etc.)

4. Desenlace de ideas: la formación debe fijarse en aumentar la dimensión de comprensión de conceptos, para mejorar la elaboración de temas en la rutina de trabajo, para incrementar el rango de conseguir jefes potenciales que busquen desarrollarse.

### **2.1.3. Proceso de la capacitación**

Según Siliceo (2004), de acuerdo con los parámetros realistas, para conseguir éxito en la capacitación de deben seguir los siguientes pasos:

- a) Estudios para establecer las deficiencias reales con las que cuenta para dar solución en un corto, mediano y largo plazo: según el resultado de carencias.

- b) Primero se deben establecer las carencias que deban solucionarlos, segundo establecer los objetivos que se quieren lograr: planeación.
- c) Seleccionar qué temas de capacitación son importantes, que cursos y cargos deben ser fijadas.
- d) Indicar la manera y modo de formación ad hoc en el curso.
- e) Una vez señalado los temas y elaborado el curso, se continuará a evaluar.
- f) El rastreo de la capacitación.

Vecino (2006), argumenta que son cuatro pasos establecidos al proceso de la capacitación la cual dejan inspeccionar el desarrollo de un programa de capacitación que cuenta con un inicio y final. Los cuatro pasos son:

- Diagnóstico: Es el elemento principal que evalúa las deficiencias de formación y entrenamiento mediante las herramientas que ayudan a comprobar de manera verídica las competencias de cada persona, en comparación con las competencias realizadas por la entidad, de este modo se pueden definir acciones acorde a las deficiencias de cada persona y definir las exigencias de rigor para cada evento o seminario acordado.
- Intervención: Establecido el diagnóstico se define los temas para los talleres y seminarios donde se puedan desarrollar las competencias como factor importante en cada persona.

Podemos elegir correctamente a los proveedores de cada evento de capacitación a realizarse y también ordenar resultados evaluables.

- Comprobación: Consta de un grupo acuerdos seguidos de actividades de capacitación que dejen reforzar cada uno de los rivales y realizar un

estudio en la curva de aprendizaje. Usualmente se espera particularmente entre 2 y 3 meses para poder incluir en las actividades diarias los temas realizados en los talleres y seminarios, en tal sentido definir que temas o cursos realizados fueron de mayor beneficio y menor impacto en los trabajadores.

- Evaluación: Deja saber el resultado verídico del proceso en cada asistente y realizar con las mismas herramientas de inicio los resultados verídicos.

Quiñones (2010), define que los empleados establecen de los rivales que carecen de su actividad, pero de manera contraria al que requiere su cargo, la capacitación conlleva que encuentren el nivel de rivalidad idónea para destacarlo con eficacia, eficiencia, seguridad y competitividad. Son cuatro los procesos de capacitación:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Evaluación y seguimiento

#### **2.1.4. Ley N° 30057 denominada Ley SERVIR**

Según la ley servir 30057 señala que la comisión de la capacitación se basa por las constantes formas:

- a) La inversión orientados a la formación son basados en desarrollar la rentabilidad de las empresas del estado. La proyección de la instrucción se ejecuta en base a las carencias de la organización y del estado en su totalidad.

- b) El ingreso a la capacitación en entidades públicas se rige en metas que aseguren la rentabilidad de los bienes destinados, la igualdad y la imparcialidad.
- c) La acción de la formación en el ámbito libre encamina el enriquecimiento y eficacia, activando el crecimiento de un puesto de educación para entidades públicas de categoría diseñadas en las universidades, de la Escuela Nacional de Administración Pública, de los institutos y de otros centros de instrucción profesional y técnica, de destacado nivel educacional.
- d) Las evaluaciones de la formación que toman los trabajadores y su beneficio en beneficio en la entidad son comprobados.
- e) El trabajador que adquiere una formación presupuestada por el gobierno es su deber de perseverar, el doble de tiempo que mantuvo la capacitación. Así mismo, si este renuncia al culminado la capacitación, debe restituir la inversión de la misma.

Del mismo modo la ley servir 30057, señala que los tipos de capacitación que se da en la administración pública son:

- a) **Formación laboral:** Su objetivo es instruir a los trabajadores en actividades, temas, que no conlleven a un nivel formativo largo, reforzar la categoría de su puesto y de los beneficios que brindan al público en general. Se utiliza en el término de pautas de información o rivalidades, en el crecimiento del trabajador, de acuerdo a sus actividades específicas y de las carencias de la organización.

- b) Formación profesional:** Beneficia al logro, el nivel formativo en puestos necesitadas en las instituciones. Es designada a formar a los colaboradores públicos en universidades, institutos y otros centros de instrucción profesional y técnica.

### **2.1.5. Dimensiones de la capacitación**

Según Chiavenato (2007) la educación consta de la adquisición de conocimientos señalados referente a la actividad a realizar, actitudes de acuerdo a la entidad, de la actividad, y desenvolvimiento de destrezas. La actividad, complicada o simple, provoca específicamente procesos. La capacitación conlleva un proceso de cuatro etapas o dimensiones:

- Localizar las deficiencias para la formación (análisis).
- Temas de formación en observar las falencias.
- Implementación y elaboración del curso de formación.
- Estimación de las pruebas.

#### **a) Detección de las necesidades de capacitación**

Este periodo viene a ser la primera de la formación y consta de una evaluación previo. Para encontrar las carencias de capacitación se emplean tres etapas de evaluación.

- Método de estructuración: rango de estudio de una entidad.
- Método de formación: rango de estudio del trabajador.
- Sistema de ganar habilidades: rango de estudio de actividades y labores.

Los métodos primordiales para determinar las carencias de formación son:

- a) Evaluación del desempeño: ayuda a seleccionar a los trabajadores que se encuentran realizando trabajos en un nivel bajo, como identificar qué áreas de la organización necesita un mayor manejo por parte de los responsables de la capacitación.
- b) Observación: comprobar en que parte de la empresa se realizan trabajos vagos, como ubicar las zonas donde hay equipos dañados, atraso en las fechas del programa, descontrol de recursos, alto índice de conflictos de conducta, elevadas faltas, etcétera
- c) Cuestionarios: estudios mediante este método y registro de inspección con muestras de carencias en instrucción.
- d) Petición de monitoreo y jefes: en el momento en que las falencias de instrucción coinciden en un rango superior a lo esperado, son los mismos jefes quienes suelen solicitar debido a que están expuestos a una capacitación de sus trabajadores.
- e) Entrevistas con inspector y jefes: la comunicación directa con los encargados sobre las carencias que requieren solución con la capacitación se generan debido a las entrevistas con los encargados de cada área.
- f) Reuniones interdepartamentales: debate por los encargados de los diferentes departamentos sobre los beneficios que proponen los objetivos de cada entidad, entre otros temas de administración.
- g) Examen de colaboradores: desenlace de las pruebas para los trabajadores de diferentes actividades y labores.

- h) Reorganización del trabajo: cada vez que se realicen algunas modificaciones o cambios en los procedimientos y tipos de trabajo será fundamental realizar una capacitación en conocimiento de los trabajadores.
- i) Entrevista de salida: al retirarse un trabajador de la entidad, es el momento más propicio de preguntar su opinión de la entidad y por el motivo en que se retira de dicha empresa. Posiblemente saquen a reflejar las carencias por las que aqueja la empresa que se pueden arreglar.
- j) Estudio de cargo y contorno del cargo: proveer un esquema de los cargos y actitudes que debe contar el empleado.
- k) Datos rotativos: de la entidad o fabricación que señalan las carencias que necesitan instrucción.

## **b) Programación de la capacitación**

Realizado el diagnóstico de la instrucción, continua la selección y anotación de los instrumentos de evaluación para dar solución a las carencias o deficiencias encontradas a simple vista. Luego se crea un programa según las necesidades determinadas.

El programa de capacitación se ordena y realiza de la siguiente manera, que deben señalarse en la evaluación:

- ¿Cuál es la carencia?
- ¿Dónde se estableció en un principio?
- ¿Sucede en varias partes de la organización?



- ¿Cuál es su origen?
- ¿Es una necesidad grave?
- ¿Cómo podemos darle solución?
- ¿Las carencias son urgentes? ¿Cuál es su beneficio respecto al resto?
- ¿La necesidad es constantemente o pasajero?
- ¿Existe tiempo suficiente para la capacitación?
- ¿Cuánto es la inversión aproximada?

### **c) Planeación de la capacitación**

El sistema de formación necesita un tema que contenga lo siguiente:

- Considerar una carencia primordial.
- Argumentación precisa del objetivo de la capacitación.
- Distribución del material a realizar en talleres, programas o cursos.
- Definición del contexto de la capacitación.
- Clasificación de los instrumentos de capacitación y la tecnología necesaria.
- Selección de los trabajadores beneficiarios de la capacitación.
- Cantidad de trabajadores.
- Horario libre.
- Caracteres individuales de cada empleado.
- Ambiente donde se llevará a cabo dicha capacitación, considerando dentro o fuera de la entidad.
- Planeación del proyecto de acuerdo al costo – beneficio.

- Supervisión y evaluación de resultados para confirmar las situaciones clave que requieran cambios o transformaciones para un mejor funcionamiento.

#### **d) Ejecución de la capacitación**

Es la tercera fase del procedimiento de formación. Establecidas las carencias y realizado el proceso de instrucción, luego su organización. La formación se realiza mediante el capacitador y el trabajador. Los trabajadores se encuentran en niveles jerárquicos en diferente áreas de la organización, que tengan el interés de conocer o enriquecer su intelecto en algún tema. Los empleados que realizan monitoreo son aquellas que están en un nivel jerárquico más alto, con un nivel de experiencia o especializaciones que acrediten su conocimiento para compartirlo con los trabajadores de bajo nivel o aprendices. De esta manera, los nuevos pueden ser auxiliares, jefes o gerentes, como también los instructores.

#### **e) Evaluación de los resultados de la capacitación**

La fase terminal del procedimiento de instrucción es la inspección de los resultados. El proyecto de formación debe considerar el análisis de su eficacia, y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Observar si la capacitación realizó los cambios propicios en los trabajadores.
- Confirmar si el desenlace de formación están en relación con los objetivos de la entidad.

Según vecino (2008), señala que la capacitación cuenta con un propósito en cuanto a su objetivo aparte de señalar y llevar a cabo los requerimientos de las necesidades sobre conocimiento y formación para el desarrollo de los trabajadores que se encuentren en la organización, es por ello, que debe tener en cuenta lo siguiente:

- Modernizar los cursos, de ley y funciones para cada trabajador según su área.
- Crear lugares de recreación.
- Fomentar cursos en beneficio del desarrollo de las habilidades de los empleados.

Zabalza (2004), para la capacitación considera las siguientes dimensiones:

- Dinámica general del desarrollo personal. La pregunta vinculada a esta es: ¿Qué les estamos aportando a nuestros colaboradores en lo que tiene que ver con su desarrollo personal?
- Enriquecimiento de los conocimientos y capacidades de los sujetos. De la misma forma podemos preguntarnos: ¿Qué han aprendido de nuevo durante todos estos años laborando? ¿En que han mejorado sus capacidades respectivamente?
- Referencia al mundo del empleo. Podemos cuestionarnos, ¿Qué les hemos beneficiado de significativo de lleno a la inserción en el mundo laboral o de lleno a la promoción profesional en su puesto de trabajo?

Según Werther y Davis (2000), afirman que la identificación de las carencias de la formación autoriza desarrollar el tema de instrucción y las meta establecidas. El programa señala la destreza de actitudes, de enriquecer el intelecto. Así mismo, el programa debe cumplir las expectativas de la entidad así como de los trabajadores.

Para Mondy y Noé (2005), señala que los cargos principales de formación son: (a) formación en la variación; (b) ética; (c) ingles; (d) atención al público; (e) solución de problemas; (f) empowerment y (g) formación.

#### **2.1.6. Desempeño laboral**

Palaci (2005) como se citó en Pedraza (2010), define el desempeño laboral como un complemento que se va a demostrar a la entidad en distintos esquemas de comportamiento que un trabajador realiza en un determinado periodo y a su vez beneficiara a la entidad donde labora.

Chiavenato (2004), señala que el desempeño es el resultado del examen realizado a los trabajadores con la finalidad de encontrar los objetivos planteados.

Hellriegel, Jackson y Solum (2011) señalan que el desempeño laboral se relaciona a las actividades que se realizan en beneficio de los trabajadores y poder enfrentar a los rivales en adelante y lograr el éxito profesional.

Ruiz (2015) argumenta que el desempeño laboral es señalado por las habilidades que destacan entre los seres humanos que realizan alguna labor. Es el resultado de una serie de actividades que actúan principalmente en los objetivos y metas establecidos.

### **2.1.7. Evaluación del desempeño**

Según Mondy y Noe (2005), señalan que la (ED) es un método de control y análisis del desenvolvimiento gremial personal o grupal. Así mismo, la ED es esencial en una entidad, la visión en la ED en las empresas se concentra en el trabajo personal. La ED realizada de manera eficiente y eficaz evalúa los objetivos alcanzados para lograr el éxito de una entidad.

Puchol (2012), afirma que la prueba de desenvolvimiento es un método constante, computarizado, que propone cambiar las pruebas, formularios en base a los cambios existenciales.

Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri (2007), argumentan que la ED es un método para ordenar, dirigir y controlar las actividades de los empleados en las entidades. Es un método, un instrumento, una herramienta para fortalecer los resultados del personal humano en la empresa, elevar su crecimiento profesional.

Alles (2006), señala que la evaluación de desempeño es una fuente primordial para las buenas prácticas del personal humano y se conecta con subsistemas. Se debe conocer las características y descripciones del puesto que labora el trabajador para realizar la evaluación necesaria, se le informa al colaborador los alcances del mismo y, se marcan los objetivos a alcanzar en el año; esto nos permite:

- Encontrar necesidades de capacitación
- Detectar colaboradores fijos para la entidad
- Evidenciar que su trabajador desea realizar algo distinto.
- Revelar el nombre al que buscaban para otra área.

- Alentar al colaborador informándole el desenvolvimiento bueno y comprometerlo en las metas de la organización.

Hellriegel, Jackson y Solum (2011), argumentan que la evaluación de desempeño se refiere como una herramienta estructurado que ayuda para evaluar el desempeño de un colaborador en el puesto.

### **2.1.8. Dimensiones del desempeño laboral**

Pérez (2001), argumenta que supervisar el desempeño laboral es primordial para que las empresas tengan conocimiento del rendimiento laboral de cada trabajador. Por tal motivo se fijan varias maneras y el clima de las actividades, autoriza que la entidad acomode los objetivos, metas y fines.

Alles (2005), afirma el desempeño, cómo las actividades o habilidades fijados en los trabajadores que son de suma importancia para alcanzar los objetivos establecidos por cada entidad. Señala que un adecuado desempeño laboral es la solidez mayor resaltante que contiene una entidad, de esta manera los rivales lo evalúan como:

a). Motivación. Los beneficios que un colaborador elige o señala constantemente. Los apoyos y beneficios “dirigen, conllevan y seleccionan” las habilidades para determinadas actividades.

Ej.: los empleados motivados que quieren un logro se proponen continuamente metas, tienen un compromiso para lograr y manejar la retroalimentación para un mejor resultado.

b). Características. cualidades físicas y resultados solidos según los conocimientos.

Ej.: periodo de observación y control son obstáculos resueltos para los buenos competidores.

El autodominio y la decisión vienen a ser los resultados de acciones confusas. Muchos trabajadores no incomodan a los demás y accionan sin importar el resto para resolver conflictos sometidos al estrés laboral. Por ello, estas acciones son reflejo de los jefes y lideres con éxito.

c) Definición personal. Las acciones, buenos modales o perspectiva personal de un ser humano.

Ej.: La seguridad en uno solo, la destreza de desenvolverse correctamente ante distintos hechos, es la base de la definición de uno solo.

Los buenos modales de los seres humanos son las razones fundamentales que certifican o avalan el desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores en sus respectivas áreas o puestos en un determinado tiempo. Es decir, es mucho más probable que un ser humano que sueña con ser un líder y mostrar una actitud y destreza de un buen liderazgo si es que se le asigne una prueba de habilidades y actitudes de liderazgo. Comúnmente los seres humanos casi siempre sobresalen tomando el papel de asesor o orientador, pero la mayoría no les agrada motivar ni orientar a los demás por lo que terminan sin tener ningún éxito.

d). Inteligencia. El saber que todo ser humano cuenta ante situaciones y momentos idóneos.

Ej.: el saber del cuerpo y partes de las extremidades del cuerpo humano.

La información es una rivalidad complicada. Por lo común, los controles y examen de conocimiento no son lo suficiente para medir el desempeño laboral porque la información, la inteligencia y las actitudes no se miden del mismo modo en las

áreas donde laboran. En primer momento, los exámenes de inteligencia miden el conocimiento del cerebro teniendo importancia siempre la información. En segundo momento, los exámenes de inteligencia son argumentadoras. Controlan las actitudes de los seres humanos para establecer cuáles son los resultados idóneos ante distintas objeciones. En tercer y último momento, la inteligencia anuncia lo que un ser humano pueda hacer o decir, mas no lo que va a realizar.

e). Destreza. La acción de realizar alguna actividad física o mental.

Las rivalidades cognitivas contienen ideas analíticas (causa y efecto) e ideas textuales.

El modelo de rivalidad contienen travas para la preparación de RR.HH. Las rivalidades del saber y destrezas son cualidades fijos y comparativamente superficiales. Las rivalidades de argumento de uno solo, cualidades y ganas están guardadas, dentro de la personalidad de cada ser humano.

El saber y las actitudes son parcialmente simples de llevar a cabo; y la forma más idónea de realizarlo es con la capacitación.

Las rivalidades de motivación y cualidades son más complicados de realizar, eso desde la perspectiva de la personalidad, de controlar y crecer personalmente.

El saber, las actitudes y desenvolvimiento se encuentran mucho más a la deriva y son más simples de encontrarlos, mientras que las destrezas y ética, la definición de uno solo y las cualidades más profundas de carácter, teniendo el Modelo del Iceberg, se encuentran por debajo de la superficie y son muy complicados de analizar.

Bounds y Woods (1999) argumentan que la E.D. es una interpretación preciso del desenvolvimiento de un trabajador en su área, controlado contra juicios específicos, mostrados por el inspector dentro de una charla directa con el trabajador.



El inspector contiene un cuaderno escrito de las conductas positivos y negativos en diferentes ambientes relacionadas con las labores de acuerdo a que se encuentren y utiliza este registro para verificar el desenvolvimiento de cada empleado.

### **2.1.9. La gestión de desempeño**

Consiste en los asuntos organizacionales, en la forma en que se desenvuelven los trabajadores, los grupos y por último la entidad. Cada cargo de recursos humanos colabora al desempeño. El procedimiento, la planeación de recursos humanos, el reemplazo y la elección del colaborador, el desarrollo de carrera y programas de reparación (Wayne & Noe, 2005).

La gestión de desempeño es un mecanismo que nos ayude a conocer y desarrollar talentos en la empresa para luego puedan estar en posiciones de mayor rango, o se coloquen en líneas de sucesión, teniendo como método su inteligencia para laborar más allá de las expectativa y demostrando las competencias clave (CDEC SIC, 2014).

González (2005), señala que la gestión del desempeño es un procedimiento total cuyo objetivo específico proviene de la maximización del desempeño de los trabajadores en una empresa, para así, cambiar los resultados empresariales.

## **2.2. ANTECEDENTES**

Díaz (2011), en la tesis “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la organización Federal de Electricidad del área de Montemorelos – Linares Nuevo Leon”, en México. Su propósito ha sido saber si la autoevaluación del grado de capacitación ejerce en la autoevaluación del grado del funcionamiento gremial de la organización federal de electricidad del área Montemorelos-Linares Nuevo León,

2011. Realizó una encuesta a 141 trabajadores, de lo cual 113 respondieron la encuesta ejecutada en Montemorelos, Santiago, Linares y Allende quienes son los distintos establecimientos que conforman el lugar. El estudio ha sido de tipo descriptiva, explicativa, correlacional, de campo, transversal y cuantitativa, donde para la recolección de datos se elaboraron dos instrumentos (autoevaluación del grado de capacitación y autoevaluación del grado de funcionamiento laboral) compuesto por 15 ítems. Para la prueba de la hipótesis de la investigación se usó la técnica estadística de regresión lineal simple. Con los datos conseguidos del estudio estadístico a la información de la muestra se puede llegar a la conclusión que si existe una influencia lineal, positiva y significativa. Esto quiere decir que a más grande grado de autoevaluación de la capacitación, más grande es el grado de autoevaluación del manejo gremial.

Umiña (2017), en su tesis “Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C”, con el propósito de conocer la relación que existe entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja, 2016. Realizó una encuesta a 36 colaboradores. El estudio ha sido de tipo descriptiva-correlacional de estudio no experimental, y se concluyó que el resultado de las encuesta ha sido desfavorable de acuerdo al pronóstico de la organización frente al Plan de Capacitación y funcionamiento gremial, puesto que se percibe que un 36.1% muestra un nivel poco favorable de acuerdo a la formación del trabajador, por ello un 50% de los empleados de la organización Serpetbol Perú S.A.C. presenta un nivel regular de acuerdo al funcionamiento gremial.

Aguilar (2016), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los empleados del Hospital Regional Lambayeque 2015”, con el propósito

de armar un plan de formación para reforzar el funcionamiento gremial de los empleados del Hospital regional Lambayeque 2015. Realizó un estudio con una muestra de 946 empleados del Hospital Regional de Lambayeque 2015, la investigación ha sido de tipo aplicada y descriptivo, con un diseño de investigación no experimental, transversal. Se concluyó que el 32,6% de los entrevistados señaló que tienen información del plan de formación, por lo tanto el 67,4% de los entrevistados señaló que no cuentan con información del plan de formación, así mismo se observó que el 25,5% de los entrevistados señalaron que les interesa el permiso y realización del plan de formación, así mismo, un 74,5% de los entrevistados señaló que no les interesa.

Pezo (2017), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral de los empleados del área de producción de la organización Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho”. El estudio es de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, su finalidad es conocer si existe una relación entre la capacitación y el funcionamiento gremial de los empleados del área de elaboración de la organización Chalicen S.A.C. 2017. Realizó una investigación con una muestra de 40 empleados de la organización del área de producción, es por ello que se utilizó la técnica del censo, a lo cual se les aplicó una encuesta de acuerdo a un cuestionario. Posteriormente se analizó los datos puestos en el SPSS, donde se empleó la estadística descriptiva utilizando las tablas cruzadas de acuerdo a lo establecido en la meta de estudio. Se descifro y se expresó la diagonal de las variable capacitación y desempeño laboral señalando que 55% es excelente, 27.5% bueno, 5% regular. Y de acuerdo a los resultados logrados en la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se presentó una

correlación adecuada con 0.731 sig. Bilateral=0.000, esto quiere decir que si se gestiona más en formación aumentará un buen funcionamiento gremial en sus empleados.

Montano (2016), en su tesis “El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva”, realizó el estudio con una muestra de 123 trabajadores administrativos con el propósito de analizar los medios del procedimiento de formación que contribuye en el funcionamiento gremial en la Universidad Nacional Agraria de la Selva desarrollando a un grado descriptivo correlacional, con diseño transversal, la recolección de datos lo empleó mediante una encuesta, utilizando 2 elementos: uno para el procedimiento de instrucción que está conformado por 9 interrogantes de conocimientos, destreza, capacitaciones, juicio de valor, actitud y rango educacional; otro sobre funcionamiento gremial que conforma 9 interrogantes sobre eficacia, eficiencia, metas, satisfacción, ausentismo y productividad. Se concluyó mediante los resultados que el análisis de regresión lineal demuestra que las variables independientes si están correlacionadas significativamente ( $r=0.76$ ); el coeficiente de determinación ( $R^2= 0.57$ ) nos señala que las variables del procedimiento de formación están justificando el 57% de las variaciones en el funcionamiento gremial. La muestra utilizada es el indicado en estudiar los resultados ( $F=25.987$ ; sig.=  $0.00 < \alpha = 0.05$ ).

### 2.3.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Actitudes.** Allport, (1935) como se citó en Encinas (2019), señala que las actitudes es un situación de destrezas mentales y nerviosa, ordenado con la

experiencia, que desarrolla un influjo directivo dinámico en el comportamiento de toda persona ante distintas clases de situaciones y momentos.

- b) **Análisis del puesto.** Brinda características del área y las obligaciones del personal de trabajo idóneos para destacar en distintas labores. Este concepto del área y contenido de las características del área son la esenciales sobre la que se escoge qué tipo de seres humanos se incorporan y contratan (Taipe, 2007).
- c) **Capacidades.** Se llama capacidad al grupo de bienes y aptitudes con las que cuenta una persona para rescatar alguna actividad. Por tal motivo, esta idea se relaciona con la de formación educacional, siendo un método de incorporación de nuevas herramientas para desarrollarse en el día a día. La capacidad puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento. (Diccionario ABC, 2007)
- d) **Capacitación.** La capacitación debe alinearse a los colaboradores con los resultados y estrategias de la empresa, así también debe promover la reproducción de ingresos y la disminución de costos directos y de administración. Por lo tanto, el esfuerzo debe dirigirse hacia lograr la rentabilidad. Debe hacerse un esfuerzo para enriquecer y fortalecer los puestos de trabajo. Es preferible tener pocos puestos con alto contenido satisfactorios que muchos mal pagados y pobres en cuanto a resultados (Reza, 2006).

Rodríguez Márquez (2008), señala que la formación es, eventualmente, un medio de transformación y de producción siendo esto en beneficio de las personas a entender las carencias del ambiente y a acomodar el conocimiento del entorno y la destrezas a las carencias.

Drucker (1996), basado en capacitación, manifiesta que la entidad actual o es una entidad basada en el intelecto y la información, o de lo opuesto es una empresa anticuada, inexperto de enfrentar en el mercado a sus rivales; por ello, en la investigación de mejores resultados de eficiencia financiera es necesario un grupo humano competente, con extensas características profesionales en la actual política de la entidad.

- e) **Conocimientos.** Muñoz y Riverola (2003) señalan el conocimiento como la capacidad para solucionar un determinado conjunto de problemas.
- f) **Costo.** Es el desembolso monetario y simboliza la elaboración de un bien o beneficio. Al establecer la inversión de elaboración, se define el precio de venta al público del producto (costo más beneficio) (Pérez, 2008).
- g) **Comunicación.** Es un método de unión con la que contamos los seres humanos para traspasar textos. Es por ello, que siempre que nos comunicamos con familiares, amigos, socios, clientes, etc., lo que realizamos es mantener una unión con la finalidad de dar, recibir o intercambiar ideas, datos o algún significado o mensajes (De fonseca, 2000).
- h) **Confianza.** Según Laurence (2001), es una posibilidad del comportamiento futuro. Es una actitud que corresponde al futuro, en la manera en que este futuro obedece del accionar de otro.
- i) **Ejecución.** Proceso por lo cual se realiza lo planteado en la planificación iniciando de las respuestas encontradas en la investigación, se quiere lograr los objetivos planteados (Ander-Egg, 2003).

- j) Entrevista.** Arias (1976), señala que la entrevista es un método de interacción interpersonal cuya finalidad es brindar o recibir datos o contenido, y en base a esto se determinan las decisiones específicas.
- k) Evaluación.** Fernández (2005), señala a la evaluación como: “Procedimiento sistematizado, que tiene como finalidad comprobar si se han logrado los objetivos planteados, así mismo, que permita lograr cambios a corto plazo y positivos para la toma de decisiones.
- l) Experiencias.** La experiencia es el conjunto de conocimientos que se obtienen mediante lo vivido durante un cierto periodo de tiempo. Adrián, Yirda (2021).
- m) Evaluación de desempeño.** Según Byars y Rue (1996) como se citó en Prieto (2014), la ED o evaluación de rendimiento es un sistema a especificar y transmitir a los trabajadores la manera en el que están cumpliendo su labor y lograr los objetivos propuestos de forma individual.
- n) Habilidades.** Se refieren a las diferentes destrezas, aptitudes cognitivas que destaca una persona para realizar cierta actividad o labor; esto permite que el individuo tenga mayor seguridad en sí mismo y pueda resolver conflictos mucho más rápido (Araya, 2012).
- o) Iniciativa de trabajo en equipo.** Se manifiesta de forma organizada con el propósito de lograr objetivos y metas en común por un grupo de personas, mediante procesos, métodos, para alcanzar los objetivos y metas establecidas (Rivas, 2010)

- p) Motivación.** Piaget (2006) como se citó en Barroso (2016), señala a la motivación como un impulso de una persona para hacer alguna actividad o acción hacia metas o fines establecidos a su alrededor.
- q) Necesidades.** Son propias e indispensables de todo ser vivo y se basan en la falta o la carencia de algo ya sea corporal o espiritual. Es uno de los elementos esenciales de todos los seres vivos, siendo esta necesidad la que conlleva a los seres vivos a desplazarse en distintas manera con el fin encontrar y poder calmar aquello que necesitan. (Pérez, P. 2008)
- r) Observación.** Es la técnica de tomar la información y registrarla para un posterior análisis, esto se basa en observar las acciones de los individuos para obtener el mayor número de datos valiosos para la investigación (Diccionario ABC, 2007).
- s) Tareas.** Es un término utilizado para alguna labor o actividad a realizarse en diversas áreas y situaciones en que se encuentre una persona, ya sea en lo laboral o en lo cotidiano (Pérez y Merino, 2008).
- t) Tiempo.** El termino tiempo se utiliza para controlar sucesos en un pasado, presente o futuro en la que se mide la duración de un determinado suceso o acontecimiento (Pérez y Merino, 2008).
- u) Liderazgo.** Se dice al grupo de habilidades, destrezas, que posee un grupo humano para poder influir, motivar y organizar, la manera de pensar y de tomar decisiones de los demás, motivándoles para realizar actividades de forma más eficiente y eficaz, logrando de esta manera cumplir con los logros y objetivos, empleando diversas herramientas como la seguridad de



uno mismo hacia los demás y la forma de sociabilizar con el resto de personas (Diccionario ABC, 2007).

- v) **Lugar.** Es un punto de vista geográfico a partir de la cual se localizan delimitaciones que ayudan a uno a ubicarse, marcando la distancia entre dos puntos, así como a un escenario que representa valor para uno, como lo es el hogar o donde uno trabaja (Diccionario ABC, 2007).
- w) **Resultados.** Es la conclusión, el resumen de una acción, de algún trabajo o investigación que ayuda a una mejor interpretación del contenido (Pérez y Merino, 2014).
- x) **Seguimiento.** Actitud de perseguir a algo o a alguien, estando este en sinónimo de uso común del concepto de persecución (Ucha, 2013).
- y) **Valores.** Es una cualidad de una persona mediante una acción o actividad que se acepta como bueno o positivo por el entorno en el que se encuentra (Diccionario ABC, 2007).

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1. HIPÓTESIS**

#### **2.4.1.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### **2.4.1.2. Hipótesis Específico**

- Las necesidades del colaborador se relacionaría con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

- La ejecución de la capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- El proceso de evaluación de la capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### **2.4.2. VARIABLES**

- **V. INDEPENDIENTE**

Capacitación

- **V. DEPENDIENTE**

Desempeño laboral

Donde:

Y: variable dependiente (desempeño laboral)

X: variable independiente (Capacitación)

$$Y=f(X)$$

## 2.5.INDICADORES

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>CAPACITACIÓN V.IND.</b>	Chiavenato (2007), señala que la capacitación es el procedimiento formativo de corto plazo, empleado de forma metodológica y organizada, por lo cual los seres humanos obtienen conocimientos, aumentan habilidades y destrezas en relación de objetivos planteados. De tal manera que la capacitación conlleva la difusión de conocimientos relacionados al área de labores, frente a sucesos de la entidad.	Necesidades	Análisis del puesto Entrevista Observación	Encuesta	Ordinal
		Ejecución	Tiempo Costo Lugar		
		Evaluación	Seguimiento Evaluación Resultados		
<b>DESEMPEÑO LABORAL V.DEP.</b>	Alles (2005) define el desempeño laboral, cómo conductas monitoreados en los trabajadores siendo esenciales para cumplir con los objetivos de la entidad.	Habilidades	Iniciativa de trabajo en equipo Capacidades Liderazgo	Encuesta	Ordinal
		Conocimiento	Conocimiento Experiencias Tareas		
		Actitudes	Valores Confianza Motivación		

## CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

### 3.6. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

#### 3.6.1. Tipo de investigación

El actual estudio se amolda al análisis de tipo básica; debido que quiere conocer si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en la ciudad de Tingo María, estos resultados servirá para que los autorizados de tomar las decisiones realicen las capacitaciones idóneas.

Según Flores y zepeda (2007), argumentan que la investigación básica o investigación pura, teórica o dogmática. Se identifica debido a que nace de un marco teórico y perdura en él, como objetivo está crear nuevas teorías o cambiar las anteriores, elevar la información cognitiva científico o filosófico, sin diferenciarlos con algún aspecto práctico.

#### 3.6.2. Nivel de investigación

El estudio corresponde al nivel descriptivo relacional por que procura saber si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en la ciudad de Tingo María, se quiere comprender la relación o influencia entre variables, sin fijar causalidad.

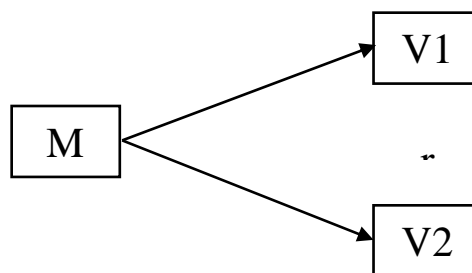


FIGURA 1. RELACIÓN DE VARIABLES

Donde:

M: Muestra

V1: Capacitación

V2: Desempeño laboral

r: Relación

Es descriptivo por que describe, registra, busca determinar las pertenencias, las cualidades y los contornos de individuos, equipos, sociedades, causas o también otro causal que se amolde a un estudio. Es relacional por que el objetivo es saber la relación o nivel de asociación que hay entre dos o más variables en un ambiente en específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

### **3.7. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.7.1. Método de investigación**

Para el desenvolvimiento del estudio se utilizará el método inductivo, debido a la población será fundamental definir una muestra en el que se empleará una encuesta a los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en la ciudad de Tingo María.

Según Rodríguez (2017), el método inductivo es un sistema de raciocinio en el que se pasa de la inteligencia de casos específicos a una inteligencia más general, que transmite lo que hay de frecuente en casos personales. El origen es la reiteración de sucesos y fenómenos de la realidad, descubriendo los rasgos frecuentes en un grupo fijado, para llegar a conclusiones del exterior que lo caracterizan.

Según Tamayo (2012), la encuesta es la que ayuda a generar resultados a conflictos en sucesos descriptivos como es la relación de variables, mediante la recolección computarizada de datos según un diseño anticipadamente acomodado que ampare la intensidad de la investigación encontrada.

### 3.7.2. Diseño de investigación

Para el desenlace de este estudio se empleara el diseño no experimental - transversal, por lo que no se maniobran a propósito ninguna variable, es decir, es un estudio donde no pretendemos cambiar a propósito las variables independientes. Lo que se desarrolla en la investigación no experimental es examinar sucesos tal y como se encuentran en su contorno natural para luego evaluarlos.

Según Hernández (2003), No experimental: se define como el estudio que se utiliza sin tocar intencionalmente variables y donde solo se miran los sucesos en su contexto natural para luego evaluarlos.

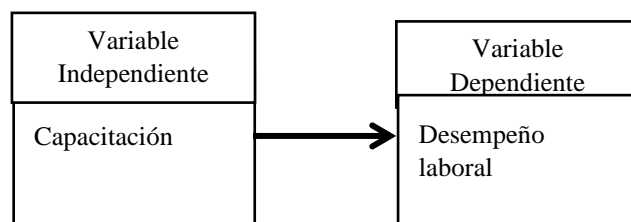


FIGURA 2. ESTRUCTURA DE VARIABLES

## 3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.8.1. Población

El mundo de investigación estará integrado por los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en la ciudad de Tingo María, separados de la siguiente manera.

**TABLA 2. DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN**

CATEGORIAS	TOTAL	PORCENTAJE %
NOMBRADOS	188	58
CONTRATADOS POR SERVICIOS PERSONALES (SP)	46	14
CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS (CAS)	90	28
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Recursos Humanos de la .UNAS.

Según Tamayo (2012), indica que la población es la totalidad de un tema de investigación, contiene la totalidad de unidades de evaluación que conforman el estudio.

### **3.8.2. Muestra**

Para establecer el tamaño de muestra se calculará teniendo en referencia la fórmula estadística.

Estando establecido el número de muestra se aplicará la técnica de muestreo aleatorio estratificado con probabilidades de acuerdo al número de cada categoría, y para clasificar a los trabajadores se utilizó como criterio la participación voluntaria y de forma anónima, con el propósito de evadir en los voluntarios tengan presión alguna.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + k^2 * p * q}$$

<b>Leyenda:</b>	<b>Reemplazando:</b>
n= Muestra	n= ¿?
N= Población	N= 324
p= Probabilidad de éxito	p= 0.8
q= Probabilidad de fracaso	q= 0.2
K= Valor de distribución de Gauss ( $\alpha =0.05=1.96$ )	K= 1.96
e= Margen de error	e=0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.8 * 0.2 * 324}{0.05^2(324 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 140 \text{ Administrativos}$$

De la muestra calculada esta será distribuida de la siguiente manera a criterio del investigador:

**TABLA 3. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b> <b>%</b>
NOMBRADOS	95	58
CONTRATADOS POR SERVICIOS PERSONALES	15	14
CAS	30	28
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



### **3.9. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el desarrollo del estudio se aplicarán las técnicas de recolección de datos como son: la encuesta y revisión bibliográfica.

- a) Encuestas. Se aplicó esta técnica con su instrumento correspondiente como el cuestionario, donde contiene un número de interrogantes establecidas mediante la escala de Likert designadas a la opinión de los administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- b) Revisión documental. Todo el estudio que se está ejecutando tiene como principio y base para obtener datos de los libros, revistas, trabajos e estudios pasados.

Gómez (2006), argumenta que en la escala de Likert a cada respuesta se le otorga un valor numérico, así el individuo consigue un puntaje de acuerdo a la aprobación o negativa y al finalizar su puntuación final, se logra sumando los puntajes conseguidas en relación con las aprobaciones o negativas.

Según Hurtado (2000,) un cuestionario “es una herramienta que junta un número de interrogantes sujetas a un hecho, donde el investigador quiere conseguir datos relevantes”

### **3.10. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **3.10.1. Estadística descriptiva**

Se empezó con la recolección de información con el propósito de brindarle una explicación idónea. En este procedimiento, interviene la estadística descriptiva, cuya finalidad es el de abreviar un grupo de información con la finalidad de posibilitar esa información, para lo que se utilizó el conteo de frecuencia, histogramas con lo que se construirán cuadros gráficos para un estudio más a fondo en menor tiempo.

### **3.10.2. Estadística inferencial**

El análisis estadístico tiene un objetivo fijo, el que dirige toda la investigación. Este objetivo está en relación con la muestra de la hipótesis establecida como una resolución a la interrogante principal, al que se sintetizó el problema de estudio.

El procedimiento sistemático se inicia con la disposición de la cantidad de elementos (tamaño de muestra) a los que se tienen que preguntar (selección de unidades de muestra).

Para el estudio de información se utilizó la estadística inferencial para corroborar las relaciones encontradas entre las variables de estudio, el diseño es de estudio transversal.

Al ser experimentos paramétricas y si deseamos establecer la relación de dos variables y los datos nacen de una escala ordinal, de intervalo o de ratios, utilizaremos una prueba de correlación previa disposición de la normalidad de los datos y así establecer la relación de las variables.

### **3.11. PROCEDIMIENTO**

El estudio propuesto utilizó lo siguiente:

- Para la determinación de la datos a recolectar, se empleó bases de datos de las variables en investigación lo cual se ingresó a un estudio sistemático en el programa SPSS, para extraer las correlaciones.
- Para analizar la conducta de la información encontrados y asegurar eventuales conflictos en ellos, se realizó la ejecución del estudio de rastreo de información.

- En el análisis descriptivo de las variables, se consiguió puntajes y se clasificó su muestra en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.
- Para el análisis de los resultados se utilizó la interpretación de los valores sistematicos y se empleó los niveles de agrupación, además de la contrastación de las hipótesis.
- Se muestra figuras por cada variable.
- Se reflexionó y se analizó los resultados, por variables.
- Se realizó conclusiones y recomendaciones en base a los resultados.

### 3.11.1. Análisis de fiabilidad

**TABLA 4. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.749	18

Fuente: Prueba piloto, noviembre 2018

Según la tabla de Kuder Richardson, citado por mejía (1994), este resultado de confiabilidad se encuentra en el rango de 0.72 a 0.99, estando excelente confiable la utilización del instrumento como se muestra en la tabla siguiente.

**TABLA 5. RANGOS DE CONFIABILIDAD**

<b>Rangos de confiabilidad</b>	
0.53 menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiabilidad
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Tabla planificada por Kuder Richardson, 1994

Realizado la correspondiente confiabilidad se derivó a emplear el cuestionario a los 140 administrativos de la UNAS. El cuestionario estuvo conformado por 18 ítems distribuidos en 6 dimensiones y 18 indicadores.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de datos demográficos de la muestra

#### 4.1.1. Sexo de encuestados

De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra, realizada al personal administrativo de la UNAS, se observó que el mayor porcentaje pertenece al sexo femenino (54%); como se muestra en la figura 3.

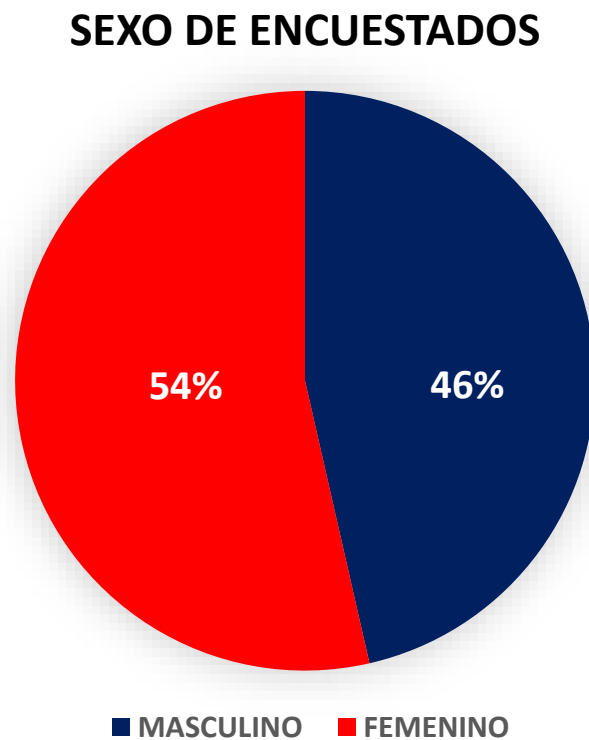


FIGURA 3. ANÁLISIS SEGÚN SEXOS DE ENCUESTADOS

Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.1.2. Edad de encuestados

En los resultados encontrados de la encuesta, elaborada al personal administrativo de la UNAS, se observa que el mayor porcentaje de la edad de encuestados es de 40 a más años de edad (62.9%) y de menor porcentaje de 18 a 28 años de edad, como se muestra en la figura 4.

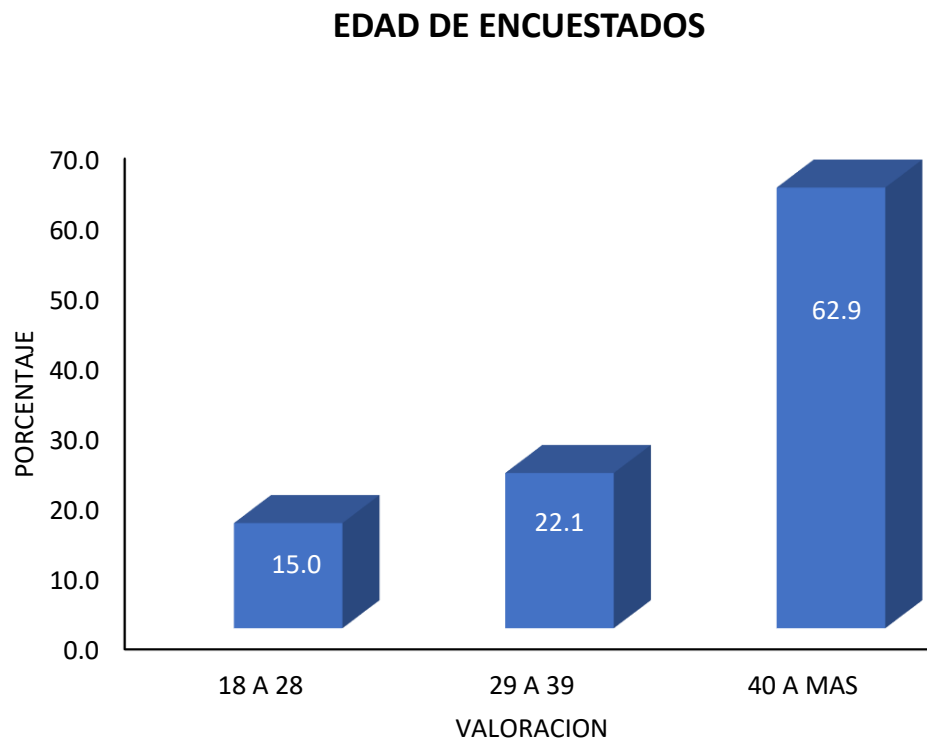


FIGURA 4. ANÁLISIS SEGÚN EDAD DE ENCUESTADOS  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

### 4.1.3. Condición laboral

Según los resultados extraídos de la encuesta, ejecutada al personal administrativo de la UNAS, se observa que el mayor porcentaje según la condición laboral de los encuestados es de los nombrados (67.9%) y de menor porcentaje son los contratados por servicios personales (10.7%), según se observa en la figura 5.

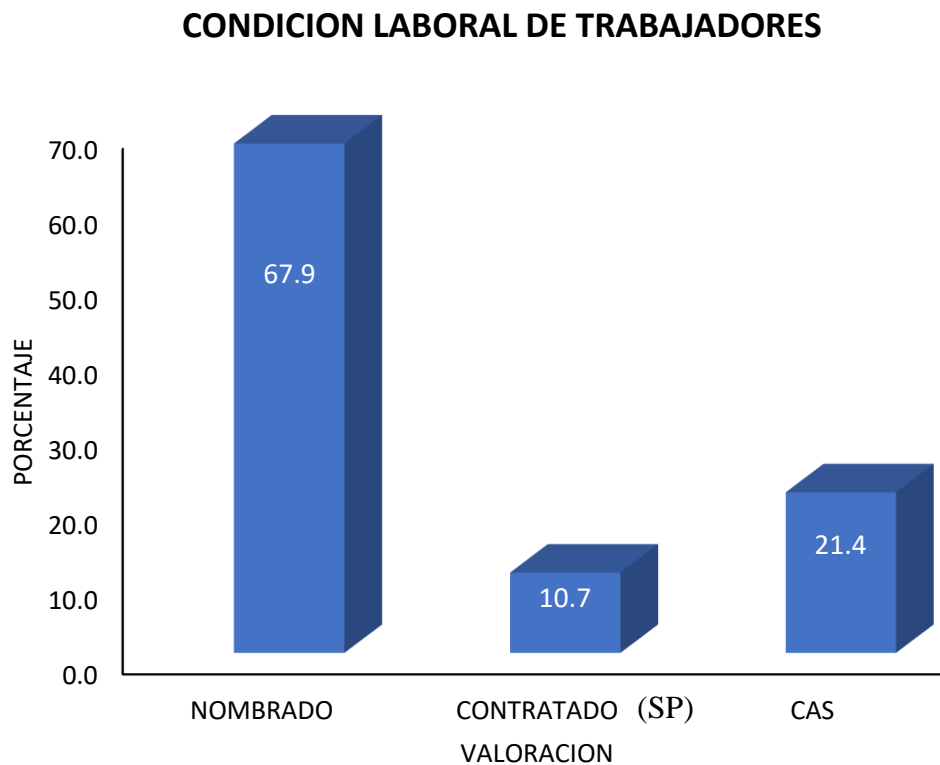


FIGURA 5. ANÁLISIS SEGÚN CONDICIÓN LABORAL DE ENCUESTADOS  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

## 4.2. Análisis descriptivo de la muestra

### 4.2.1. Análisis descriptivo de la variable independiente: Capacitación

El análisis de la variable independiente capacitación incluye 3 dimensiones según Chiavenato (2007), de las cuales podemos apreciar después del análisis de la muestra que los encuestados valoran más la ejecución de la capacitación, pues está a obtenido un promedio  $\bar{x}=3.2$  el cual supera a la media, mientras que los encuestados demuestran que tiene baja confianza en la evaluación de la capacitación, pues está a obtenido un promedio más bajo  $\bar{x}=2.9$  como se muestra en la figura 6 siguiente.

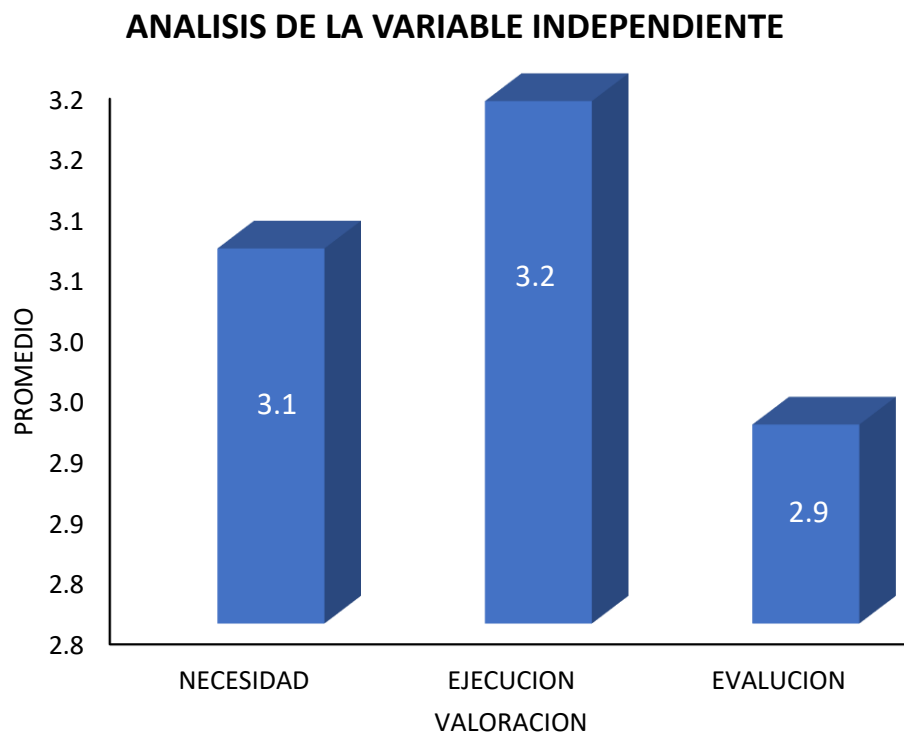


FIGURA 6. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018



#### 4.2.1.1. Análisis descriptivo de la variable independiente y los datos demográficos

##### Capacitación y sexo

Según el estudio descriptivo de la variable independiente y el sexo de los encuestados se puede observar que en las dimensiones de la capacitación (necesidad, ejecución y evaluación); tenemos como resultado que los encuestados de la muestra de sexo femenino con un promedio del 5.4 valoran más la ejecución con un promedio de 3.2 a comparación de los encuestados de sexo masculino con un promedio de 4.6 que valoran más las necesidades con un promedio de 3.1; mientras que el resto de la población valora más la evaluación con un promedio de 2.9; cómo se observa en la figura 7.

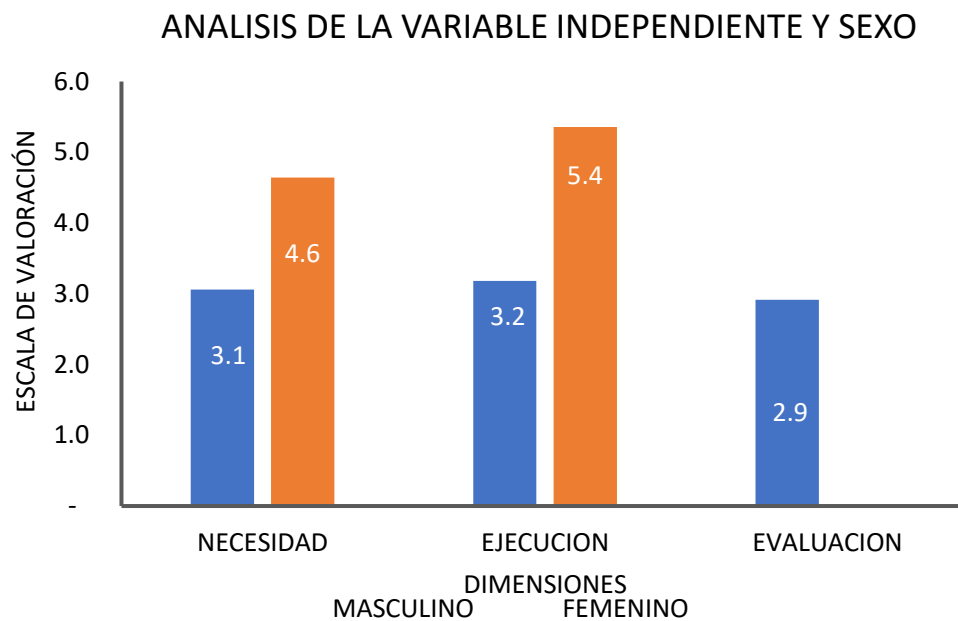


FIGURA 7. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y SEXO  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

### Capacitación y edad

Según el análisis descriptivo de la variable independiente y la edad de los encuestados se puede observar que en las dimensiones de la capacitación (necesidad, ejecución y evaluación); tenemos como resultado que los encuestados de la muestra de edades de 29 a 39 años con un promedio de 2.2 valoran más la ejecución con un promedio de 3.2 a comparación de los encuestados de 18 a 28 años con un promedio de 1.5 valoran más las necesidades con un promedio de 3.1; mientras que los encuestados de 40 a más años con un promedio de 6.3 valoran más la evaluación con un promedio de 2.9; cómo se muestra en la figura 8.

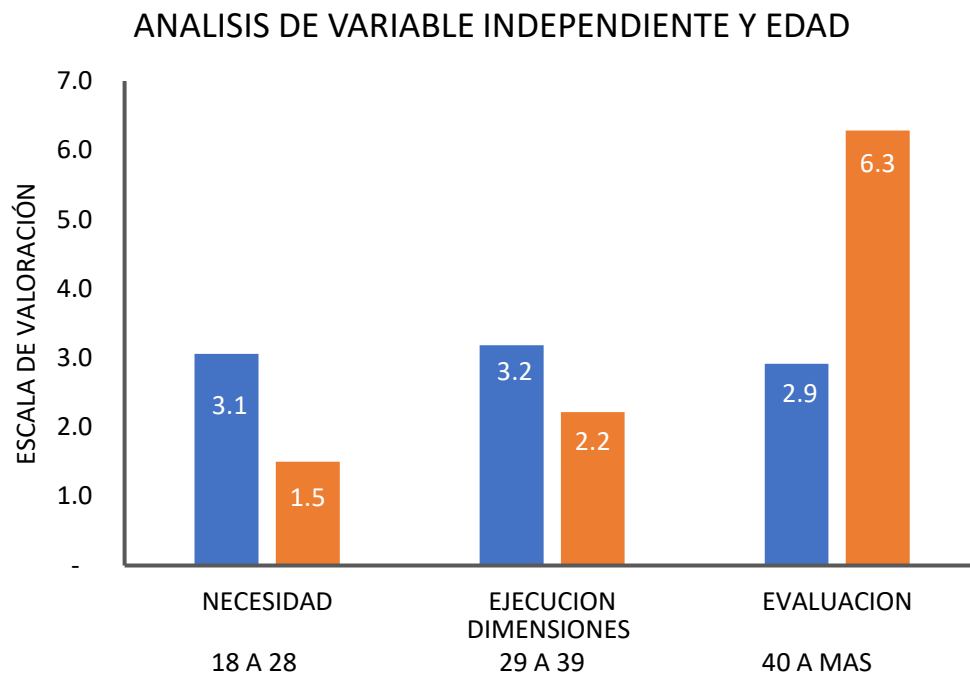


FIGURA 8. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y EDAD  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

### Capacitación y condición laboral

Según el análisis descriptivo de la variable independiente y la condición laboral de los encuestados se puede observar que en las dimensiones de la capacitación (necesidad, ejecución y evaluación); tenemos como resultado que los encuestados de los contratados (SP) con un promedio de 1.1 valoran más la ejecución con un promedio de 3.2, a comparación de los encuestados nombrados con un promedio de 6.8 valoran más las necesidades con un promedio de 3.1; mientras que los encuestados de CAS con un promedio de 2.1 valoran más la evaluación con un promedio de 2.9; cómo se observa en la figura 9.

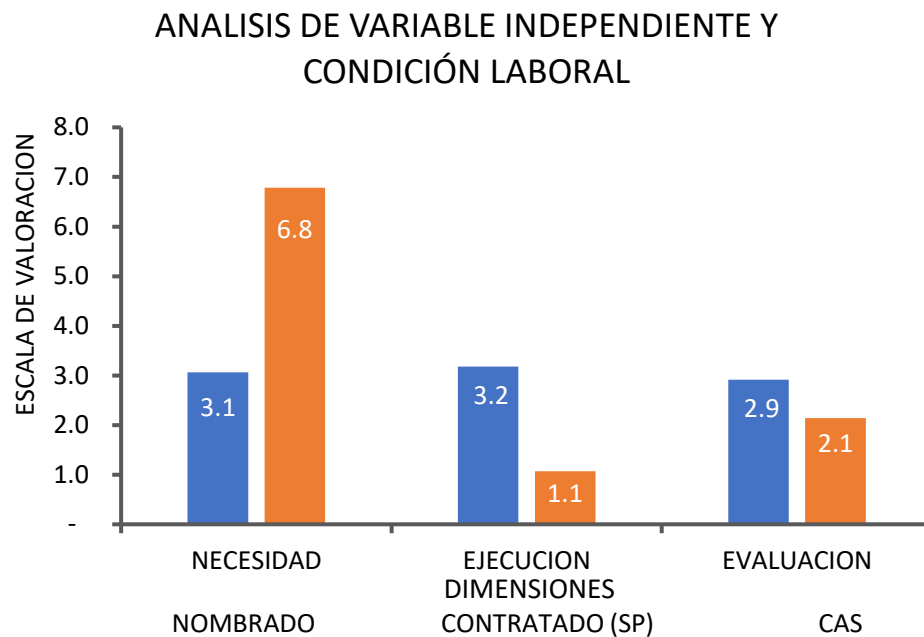


FIGURA 9. ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y CONDICIÓN LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

## 4.2.2. Análisis descriptivo de los indicadores de la variable independiente

### 4.2.2.1. Necesidades

#### Análisis del puesto

Según el indicador análisis de puesto tenemos como resultados que el 29.3% de los encuestados considera a veces, mientras que el 11.4% nunca y casi nunca tendrían un análisis de puesto dentro de la UNAS, debido a que existe una falta de interés por parte de las autoridades supremas como representación a la universidad, como se observa en la figura 10.

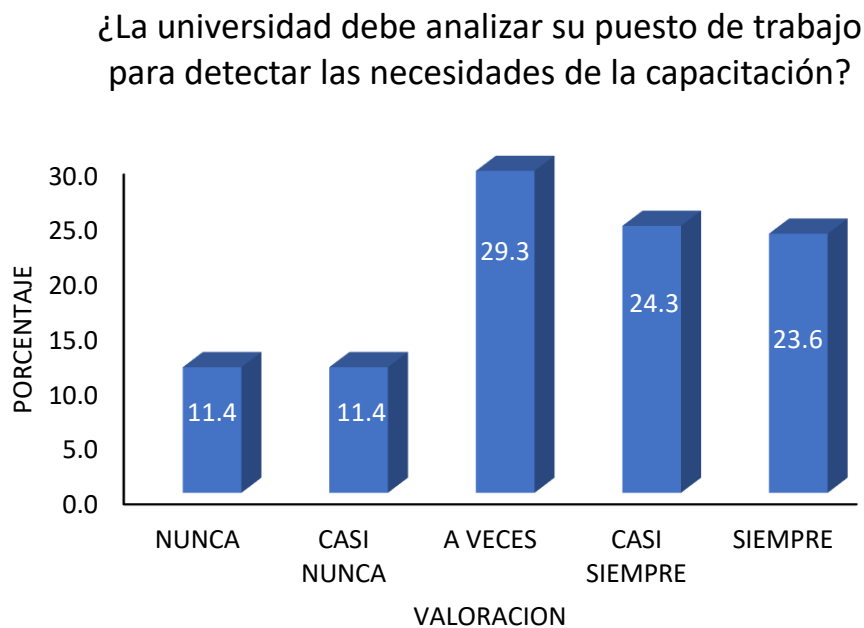


FIGURA 10. ANÁLISIS SEGÚN ANÁLISIS DE PUESTO DE LA CAPACITACIÓN

Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

## Entrevista

Según el indicador entrevista tenemos como resultados que el 41.4% de los encuestados considera a veces, mientras que en un porcentaje menor el 4.3% siempre recibe una entrevista sobre la necesidad a capacitarse, como se observa en la figura 11.

¿Le realizan entrevistas sobre la capacitación, para detectar sus necesidades?

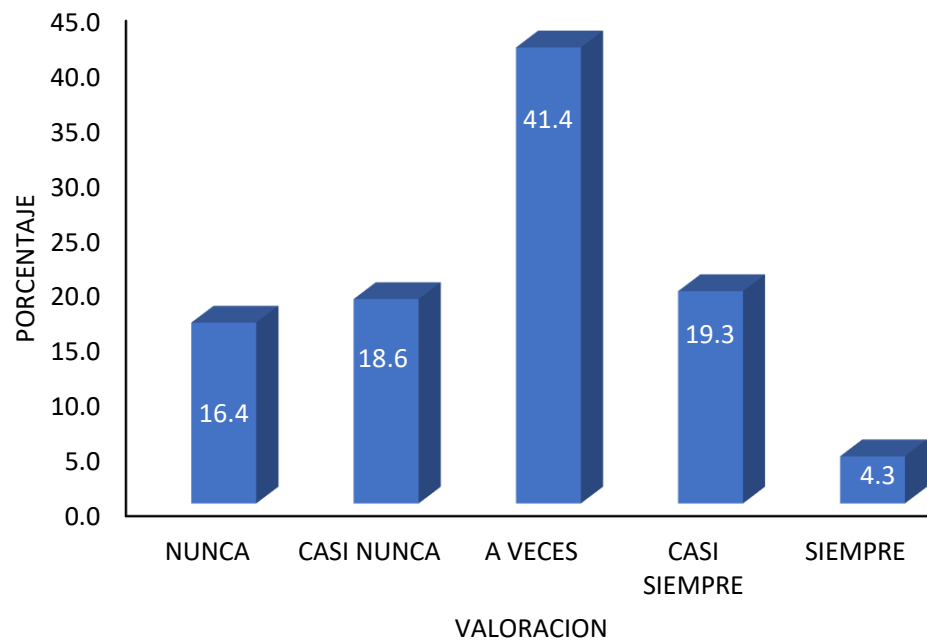


FIGURA 11. ANÁLISIS SEGÚN ENTREVISTA DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

### Observación

Según el indicador observación tenemos como resultados que el 33.6% de los encuestados considera que a veces su jefe inmediato observa las necesidades de capacitación debido a que no existe una buena comunicación de parte de sus superiores, mientras que el 11.4% manifiesta que siempre su jefe inmediato observa las necesidades de capacitación porque se preocupa por sus trabajadores a que desempeñen bien su trabajo, como se observa en la figura 12.

¿Su jefe inmediato, observa las necesidades que puedas tener sobre la capacitación?

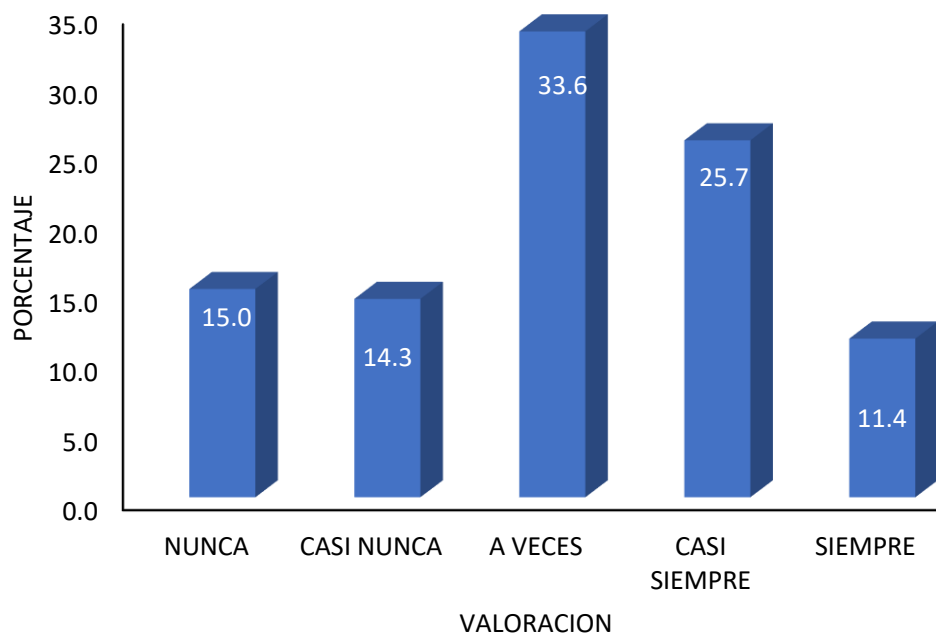


FIGURA 12. ANÁLISIS SEGÚN OBSERVACIÓN DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.2.4. Ejecución

##### Tiempo

Según el indicador tiempo tenemos como resultados que el 27.1% de los encuestados considera a veces y nunca, mientras que el 9.3% considera que siempre recibió capacitaciones en los últimos 6 meses, como se observa en la figura 13.

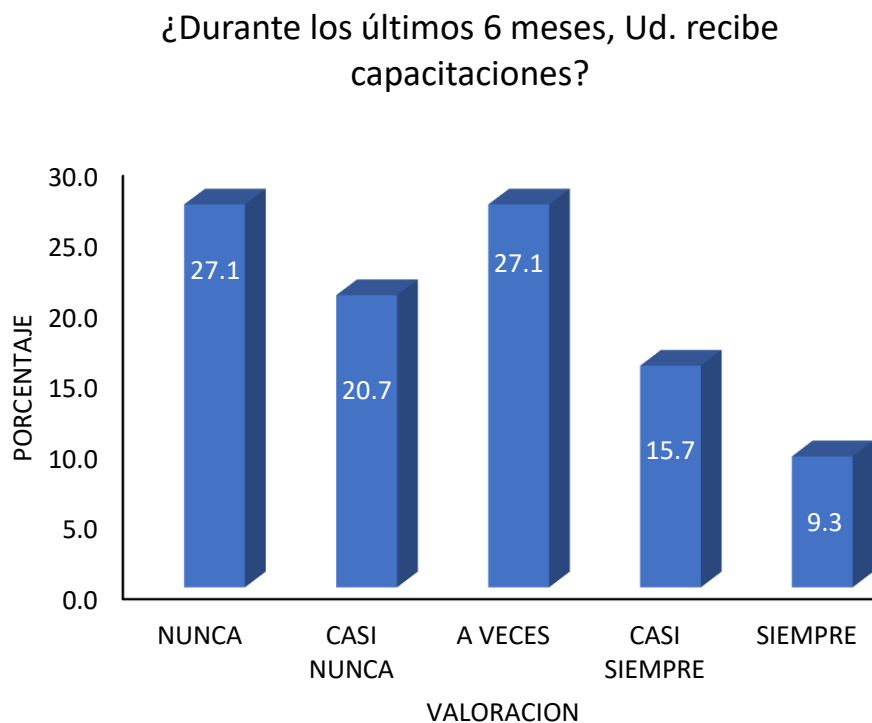


FIGURA 13. ANÁLISIS SEGÚN TIEMPO DE LA CAPACITACIÓN

Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.2.5. Costo

Según el indicador costo tenemos como resultados que el 35.0% de los encuestados manifestó como respuesta a veces, mientras que el 12.1% considera que siempre la universidad apoya económicamente en los cursos de capacitación que se realiza dentro de la universidad que son generalmente cada tres meses y fuera de la universidad que son 2 veces al año, como se observa en la figura 14.

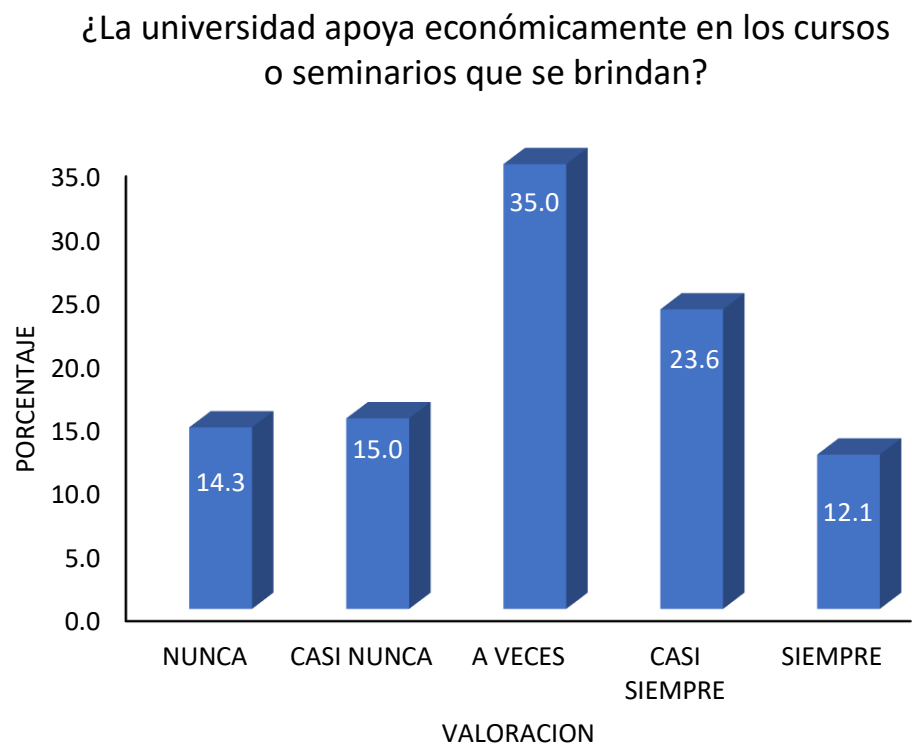


FIGURA 14. ANÁLISIS SEGÚN COSTO DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018



#### 4.2.2.6. Lugar

Según el indicador lugar tenemos como resultados que el 35.0% de los encuestados considera casi siempre, mientras que el 1.4% señala que nunca se realiza las capacitaciones en lugares adecuados, esto debido a que no existe una ventilación, limpieza, infraestructura y comodidad adecuada para realizar las capacitaciones al personal administrativo de la UNAS, como se observa en la figura 15.

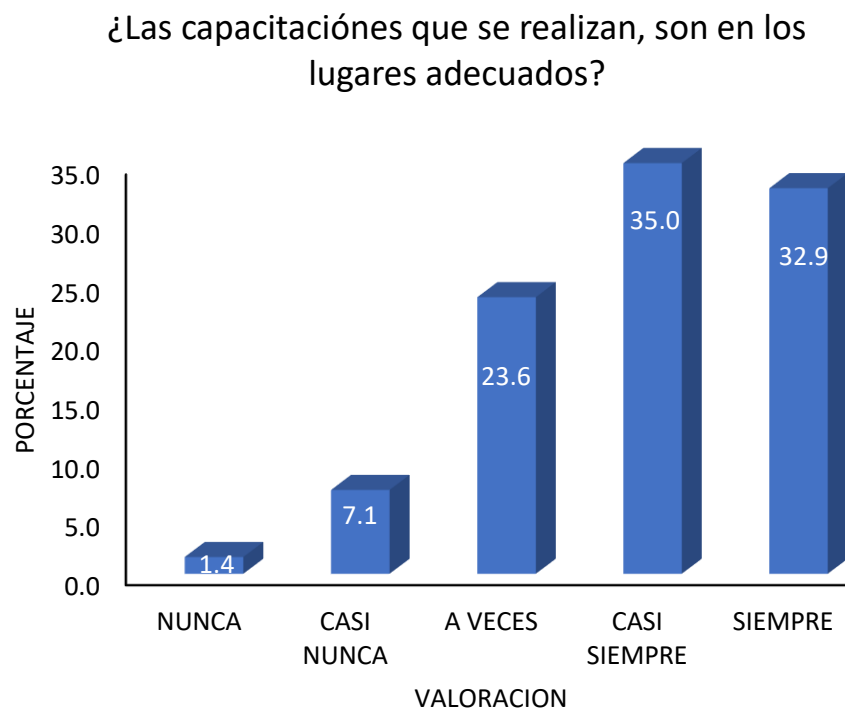


FIGURA 15. ANÁLISIS SEGÚN LUGAR DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.2.7. Seguimiento

Según el indicador seguimiento tenemos como resultados que el 34.3% de los encuestados considera casi siempre, mientras que el 3.6% señaló que nunca pudo asistir a las capacitaciones realizadas por parte de la universidad, como se observa en la figura 16.

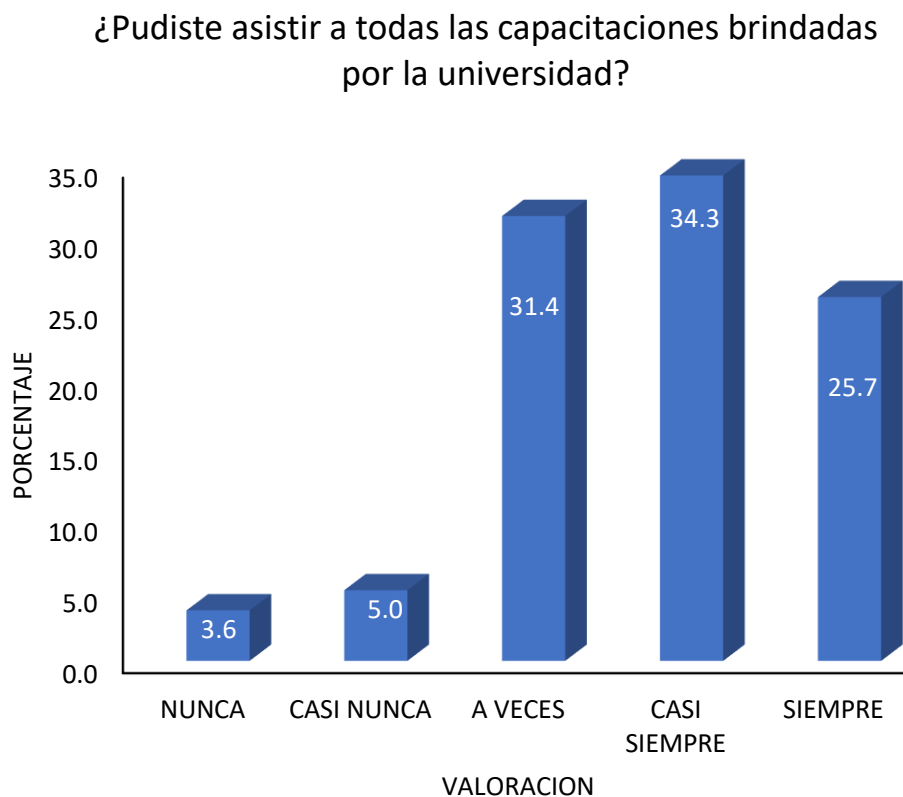


FIGURA 16. ANÁLISIS SEGÚN SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.2.8. Evaluación

Según el indicador evaluación tenemos como resultados que el 31.4% de los encuestados considera a veces, mientras que el 13.6% señaló que nunca recibió una evaluación de lo aprendido después de cada capacitación y de esta manera verificar el nivel de comprensión y atención del personal administrativo de la UNAS que adquirió del tema a capacitarse, como se observa en la figura 17.

¿Cuándo recibe una capacitación, es evaluado de lo aprendido?

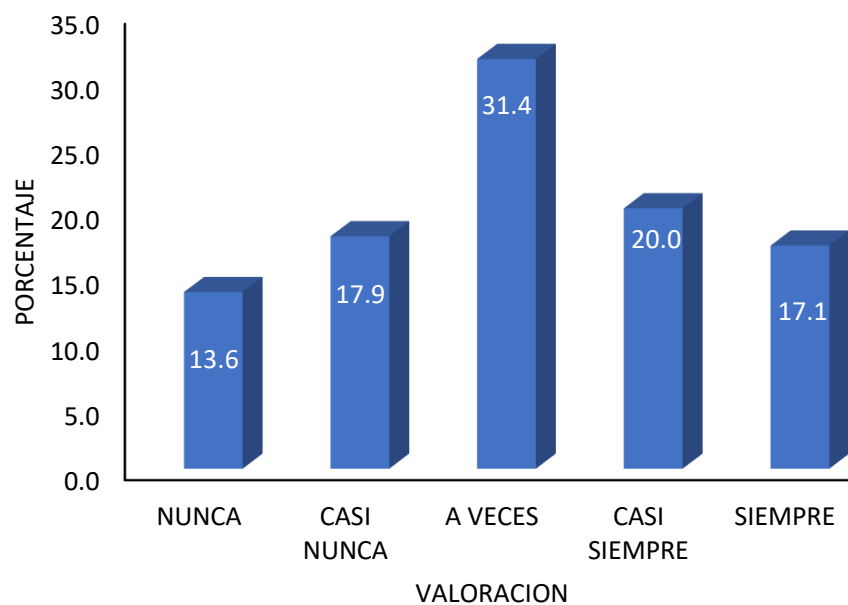


FIGURA 17. ANÁLISIS SEGÚN EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.2.9. Resultados

Según el indicador resultados tenemos como respuesta que el 46.4% de los encuestados considera nunca, mientras que al 3.6% considera que casi siempre existen premios y reconocimientos que son distribuidos de acuerdo a los resultados obtenidos sobre las capacitaciones en el personal administrativo de la UNAS, como se observa en la figura 18.

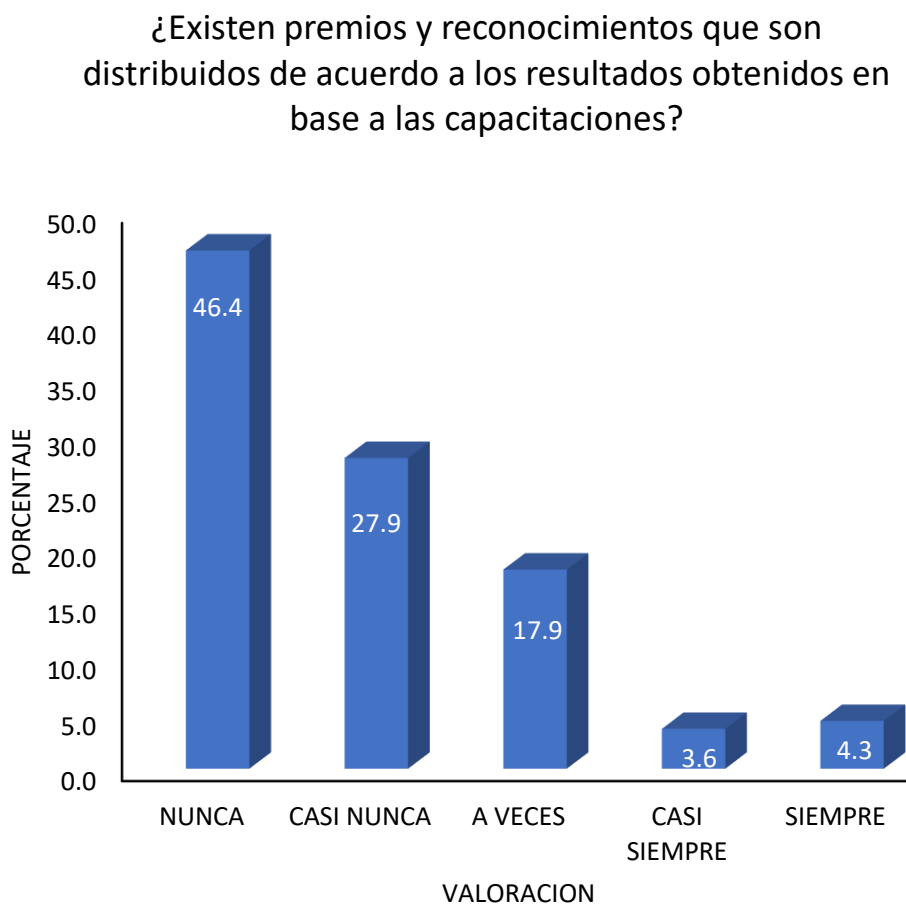


FIGURA 18. ANÁLISIS SEGÚN RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.3. Análisis descriptivo de la variable dependiente: Desempeño laboral

El análisis de la variable dependiente desempeño laboral incluye 3 dimensiones según Alles (2005), de las cuales podemos apreciar después del análisis de la muestra que los encuestados valoran más el conocimiento, pues está a obtenido un promedio  $x=3.9$  el cual supera a la media, mientras que los encuestados demuestran que tiene baja confianza en las habilidades, pues está a obtenido un promedio más bajo  $x=3.4$  como se muestra en la figura 19.

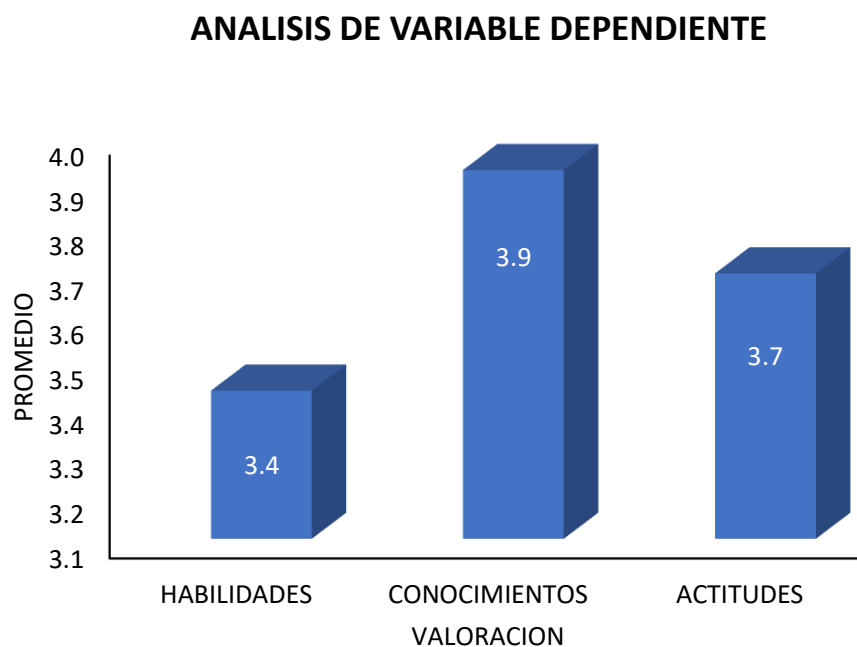


FIGURA 19. ANÁLISIS DE VARIABLE DEPENDIENTE  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.3.1. Análisis descriptivo de la variable dependiente y datos demográficos

##### Desempeño laboral y sexo

Según el análisis descriptivo de la variable dependiente y el sexo de los encuestados se muestra que en las dimensiones del desempeño laboral (habilidades, conocimientos y actitudes); tenemos como resultado que los encuestados de la muestra de sexo femenino con un promedio del 5.4 valoran más el conocimiento con un promedio de 3.9 a comparación de los encuestados de sexo masculino con un promedio de 4.6 que valoran más las habilidades con un promedio de 3.4; mientras que el resto de la población valora más las actitudes con un promedio de 3.7, como se observa en la figura 20.

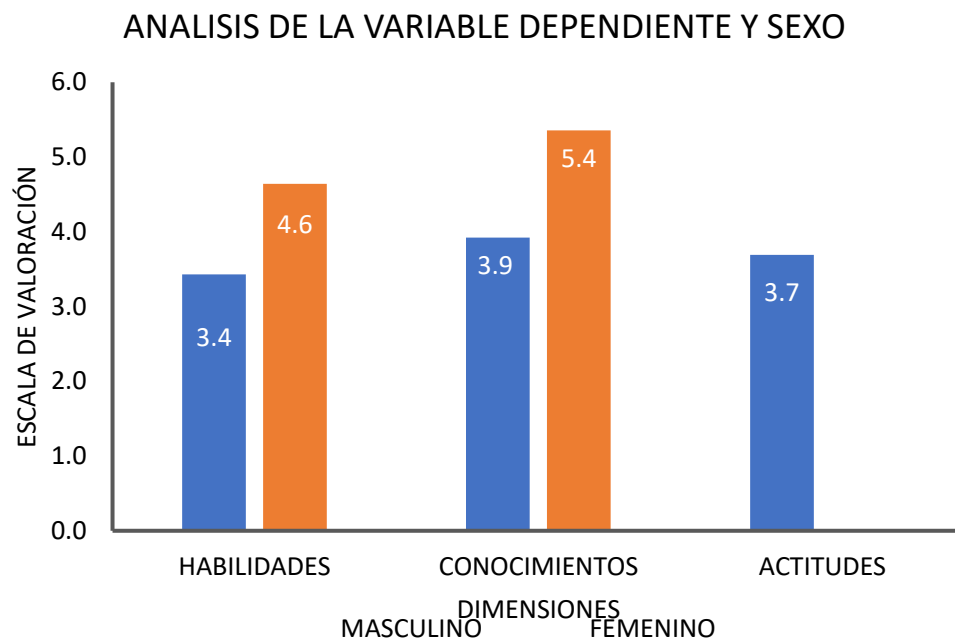


FIGURA 20. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y SEXO  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

### Desempeño laboral y edad

Según el análisis descriptivo de la variable dependiente y la edad de los encuestados se observa que en las dimensiones del desempeño laboral (habilidades, conocimientos y actitudes); tenemos como resultado que los encuestados de las edades de los 29 a 39 años, con un promedio de 2.2 valoran más el conocimiento con un promedio de 3.9, mientras que los encuestados de las edades de 40 a más años, con un promedio de 6.3 valoran más las actitudes con un promedio de 3.7, así mismo; los encuestados de las edades de 18 a 28 años, con un promedio de 1.5 valoran más las habilidades con un promedio de 3.4, como se observa en la figura 21.

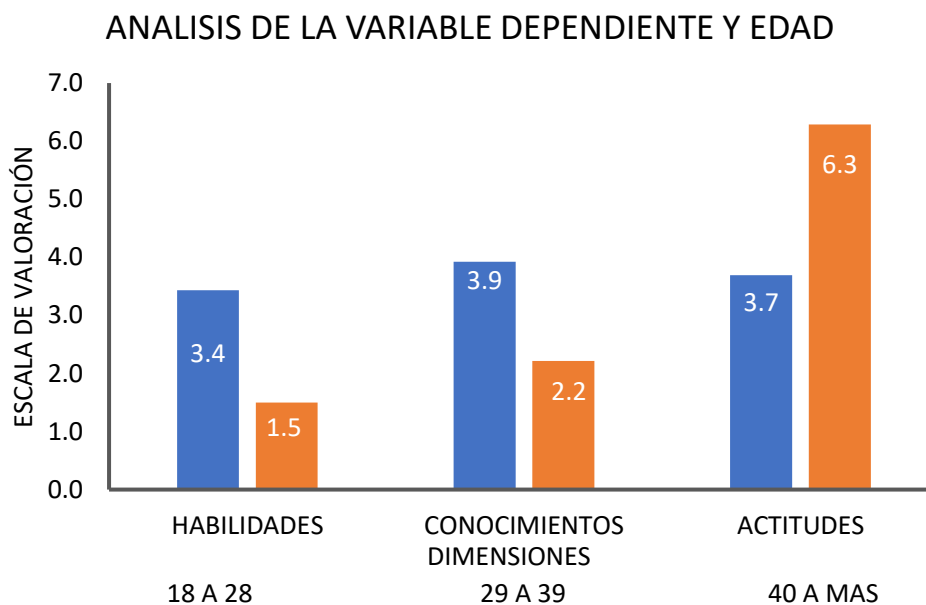


FIGURA 21. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y EDAD  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

### Desempeño laboral y condición laboral

Según el análisis descriptivo de la variable dependiente y el sexo de los encuestados se muestra que en las dimensiones del desempeño laboral (habilidades, conocimientos y actitudes); tenemos como resultado que los encuestados de la condición laboral contratado (SP) con un promedio de 1.1 valoran más el conocimiento con un promedio de 3.9 a comparación de los encuestados nombrados con un promedio de 6.8 valoran más las habilidades con un promedio de 3.4; mientras que los encuestados con condición laboral de CAS con un promedio de 2.1 valoran más las actitudes con un promedio de 3.7, como se observa en la figura 22.

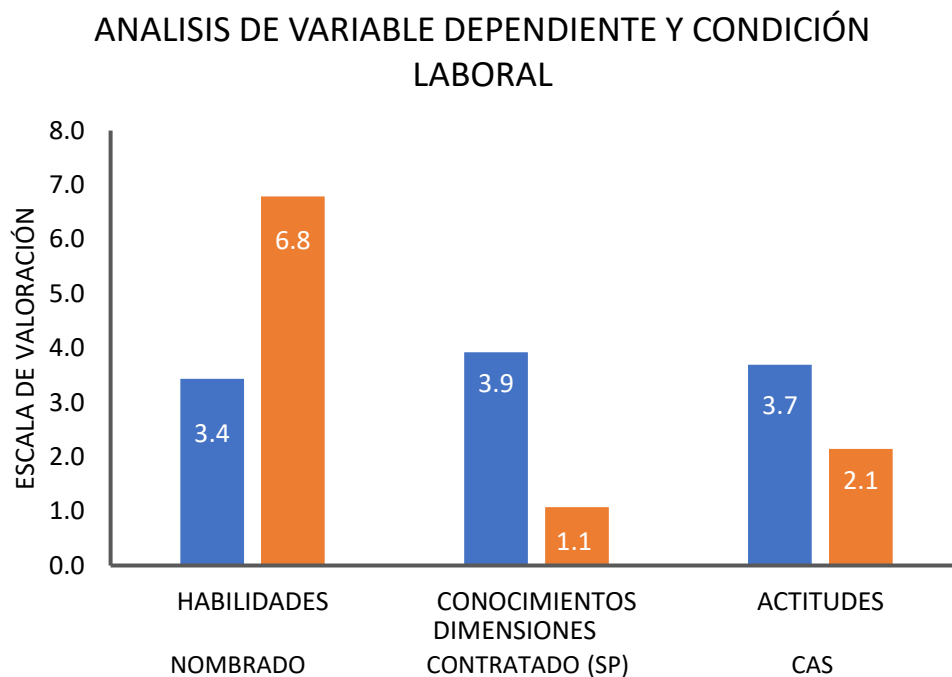


FIGURA 22. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE Y CONDICIÓN LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018



#### 4.2.4. Análisis descriptivo de los indicadores de la variable dependiente

##### 4.2.4.1. Habilidades

##### Iniciativa de trabajo en equipo

Según el indicador iniciativa de trabajo en equipo tenemos como resultados que el 36.4% de los encuestados considera siempre, mientras que al 0.7% señaló que nunca demuestran iniciativa y compromiso en sus labores encomendadas durante el tiempo de servicio, como se observa en la figura 23.

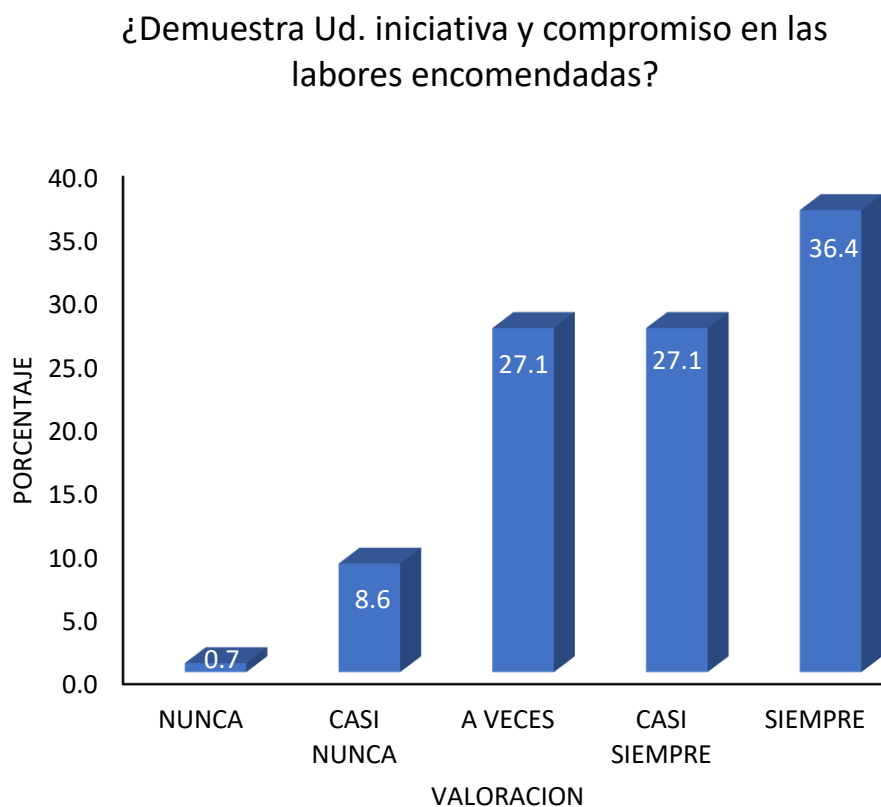


FIGURA 23. ANÁLISIS SEGÚN INICIATIVA DE TRABAJO EN EQUIPO DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.2. Capacidades

Según el indicador capacidades tenemos como resultados que el 30.7% de los encuestados considera a veces, mientras que al 14.3% indicó que casi nunca le han permitido desarrollar sus capacidades para mejorar su desempeño, como se observa en la figura 24.

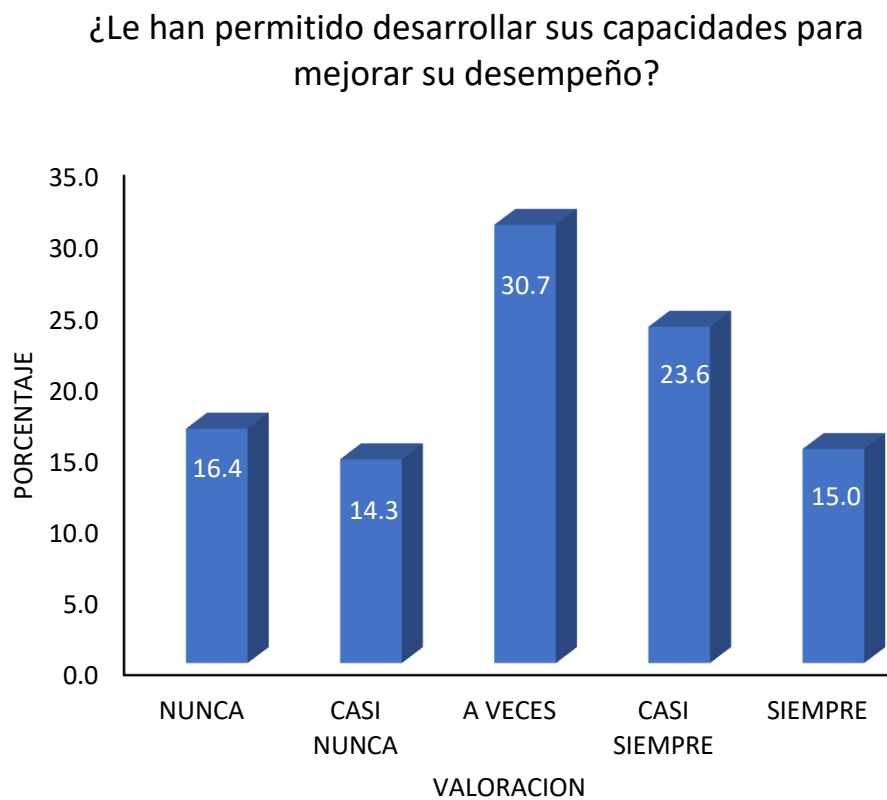


FIGURA 24. ANÁLISIS SEGÚN CAPACIDADES DE DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.3. Liderazgo

Según el indicador liderazgo tenemos como resultados que el 27.9% de los encuestados considera a veces, mientras que con el 8.6% nunca se autoevalúa para ver si hizo bien o mal su trabajo en las actividades encomendadas, como se observa en la figura 25.

¿Usted se autoevalúa para ver si hizo bien o mal su trabajo y de esta manera mejorar su desempeño laboral?

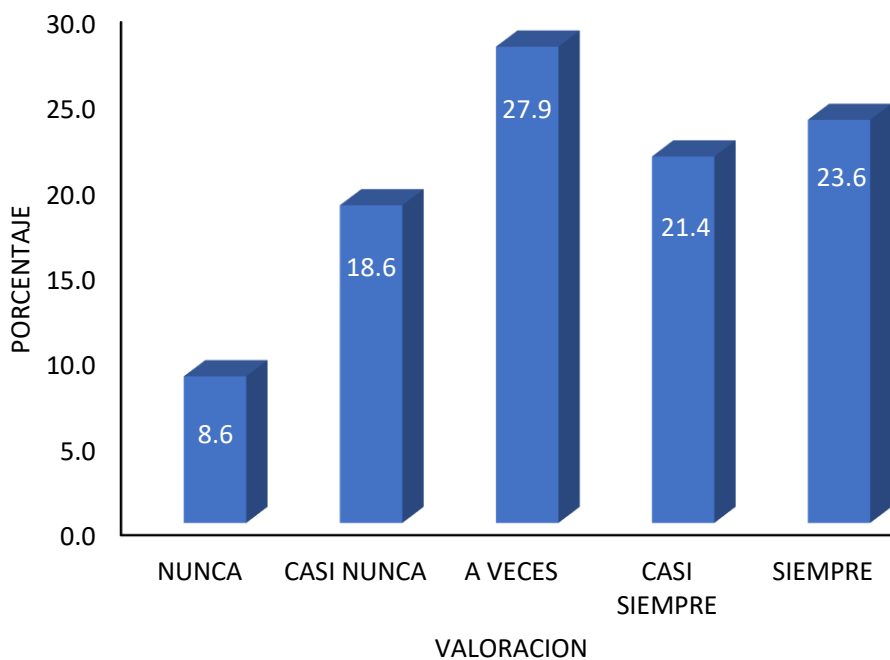


FIGURA 25. ANÁLISIS SEGÚN LIDERAZGO DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.4. Conocimientos

##### Conocimiento

Según el indicador conocimiento tenemos como resultados que el 29.3% de los encuestados considera a veces y casi siempre, mientras que el 4.3% señaló que no cuenta con el conocimiento adecuado para desempeñar sus labores, esto debido a que se encuentran en áreas de trabajo que no son acorde a sus conocimientos debido a que no le toman en cuenta sus opiniones o sugerencias a la hora de tomar decisiones sobre el área, como se observa en la figura 26.

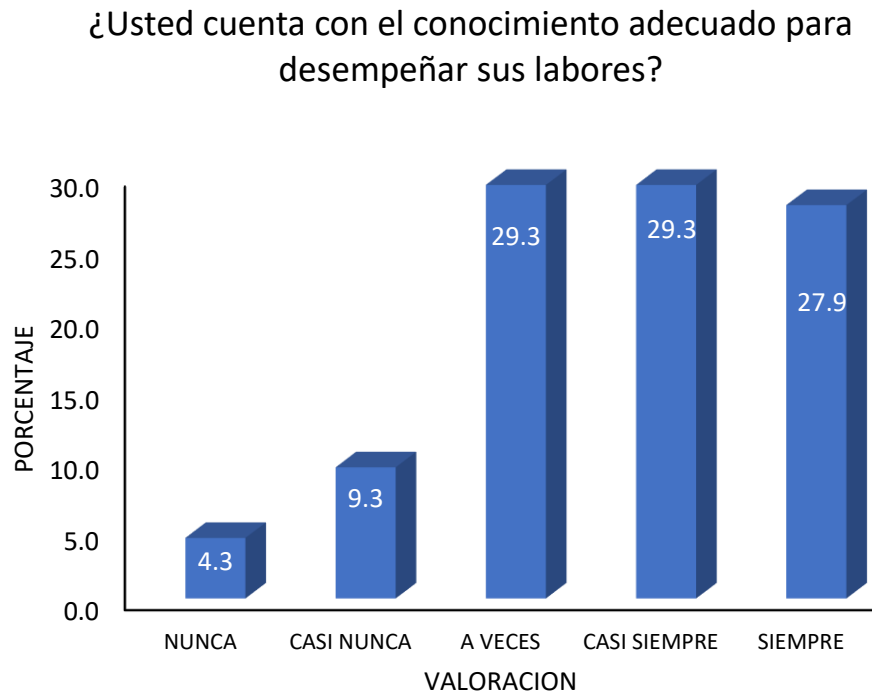


FIGURA 26. ANÁLISIS SEGÚN CONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.5. Experiencias

Según el indicador experiencias tenemos como resultados que el 48.6% de los encuestados considera siempre, mientras que el 0.7% menciona que nunca juega un papel importante las experiencias de trabajo a la hora de conseguir el mismo, como se observa en la figura 27.

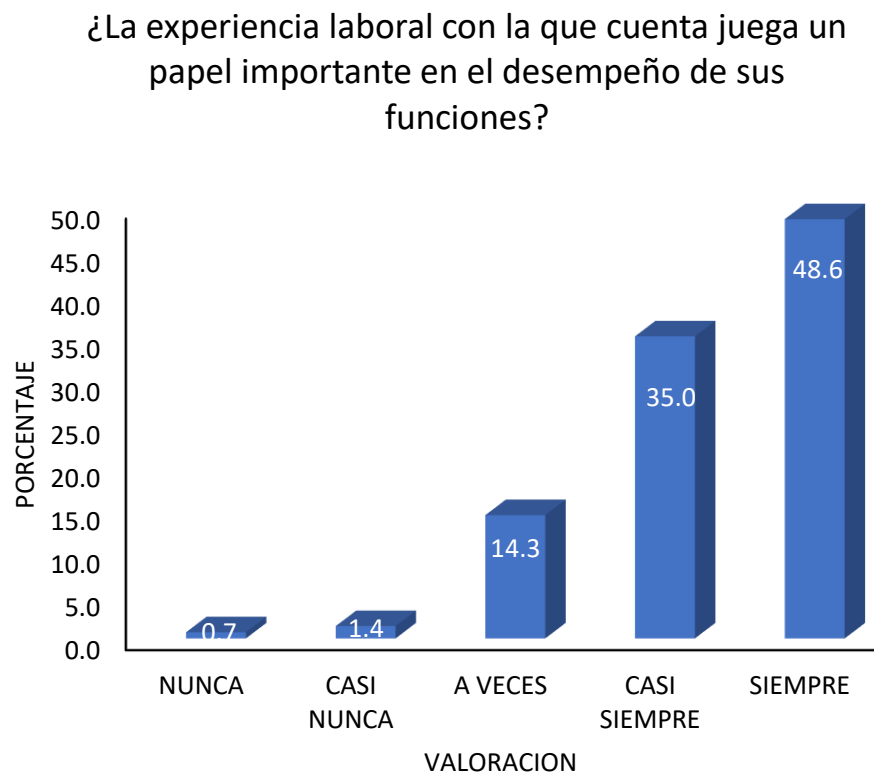


FIGURA 27. ANÁLISIS SEGÚN EXPERIENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.6. Tareas

Según el indicador tareas tenemos como resultados que el 40.0% de los encuestados considera siempre, mientras que el 5.0% señaló que las tareas que desempeñan, nunca corresponden a su puesto de labores, como se observa en la figura 28.

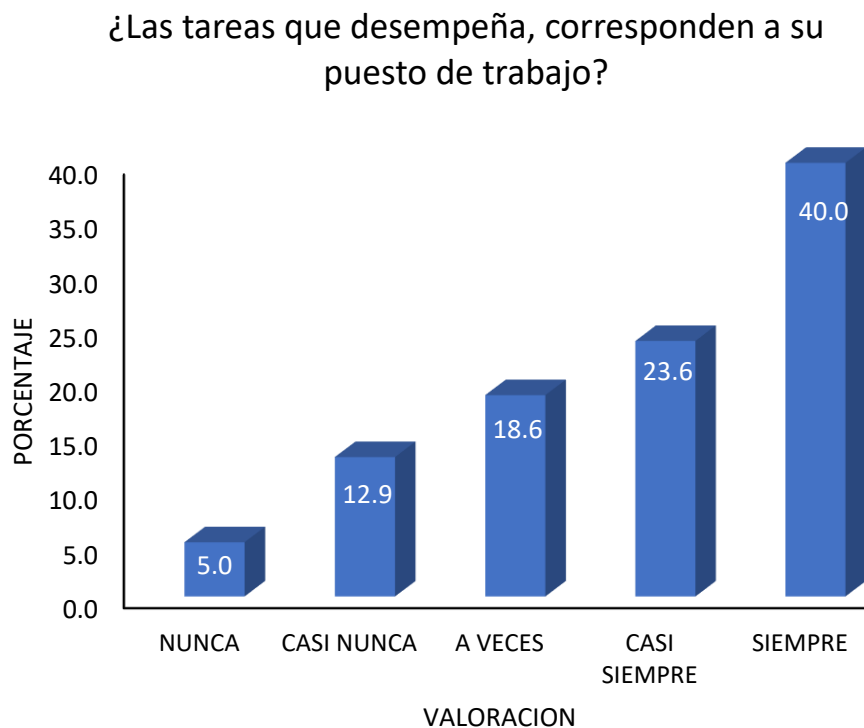


FIGURA 28. ANÁLISIS SEGÚN TAREAS DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.7. Valores

Según el indicador valores tenemos como resultados que el 42.1% de los encuestados considera a veces, mientras que el 1.4% nunca aplica los valores establecidos por la universidad a la hora de realizar sus actividades laborales, como se observa en la figura 29.

¿Los valores establecidos por la universidad, los aplica a la hora de realizar sus actividades laborales?

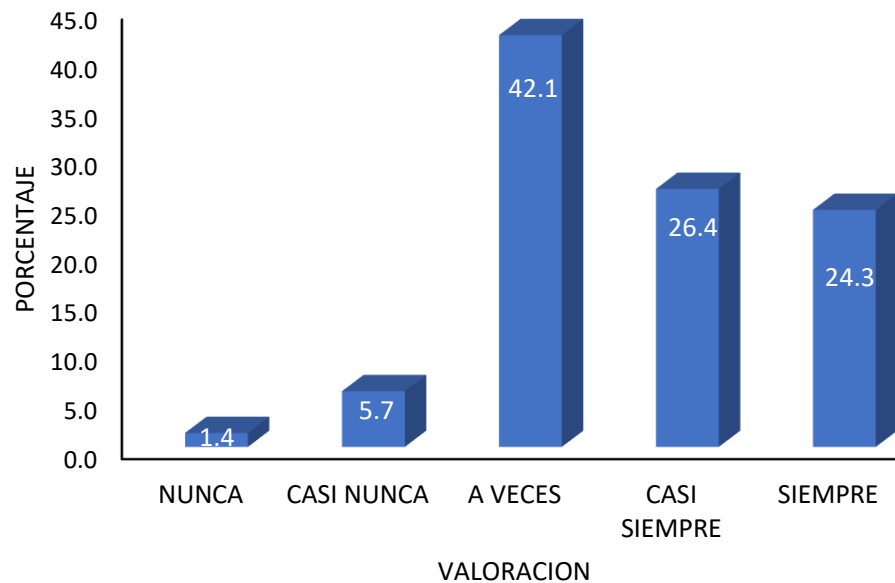


FIGURA 29. ANÁLISIS SEGÚN VALORES DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018

#### 4.2.4.8. Confianza

Según el indicador confianza tenemos como resultados que el 47.9% de los encuestados considera casi siempre, mientras que el 2.1% señaló que nunca tienen la suficiente atención y concentración a la hora de desempeñarse en su trabajo, como se observa en la figura 30.

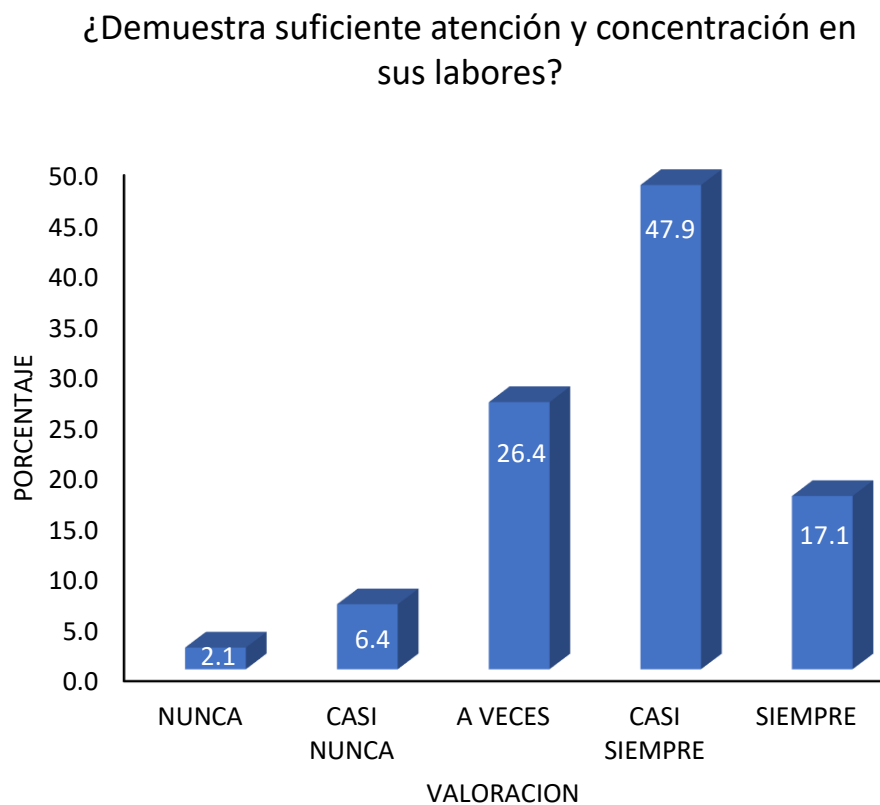


FIGURA 30. ANÁLISIS SEGÚN CONFIANZA DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018.



#### 4.2.4.9. Motivación

Según el indicador motivación tenemos como resultados que el 31.4% de los encuestados considera casi siempre, mientras que el 2.1% señaló que nunca se encuentra motivado para desempeñar sus actividades laborales correctamente, como se observa en la figura 31.

¿Usted se encuentra motivado para desempeñar sus actividades laborales?

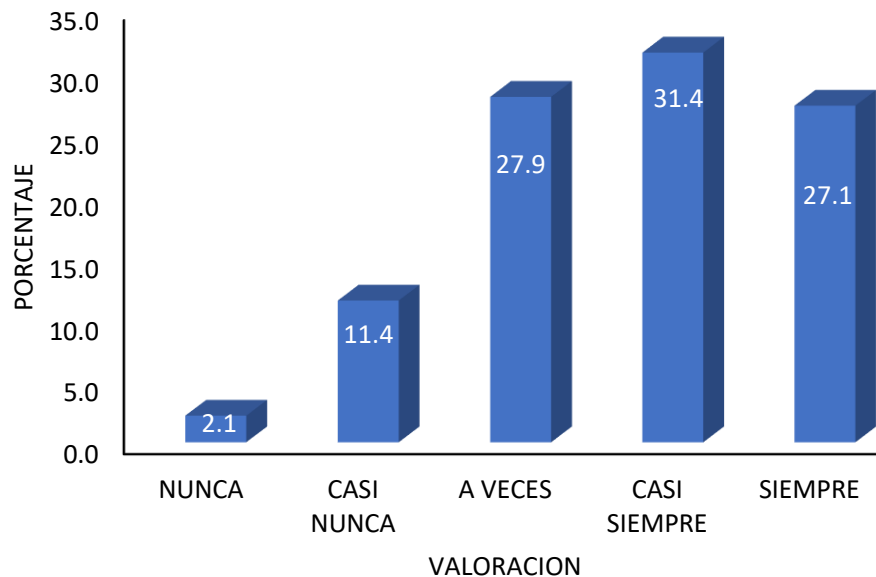


FIGURA 31. ANÁLISIS SEGÚN MOTIVACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL  
Fuente: Encuesta realizada en noviembre 2018.

### 4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Hipótesis general

Para el análisis estadístico de la investigación se aplicará la prueba estadística Rho Spearman por ser datos ordinales, alienados en escala de liker de cinco alternativas.

La prueba de correlación por rangos Rho de Spearman ( $r_s$ ), mide el grado de correlación entre (-1 hasta +1); donde (-1) señala que existe correlación inversa, (1) señala que existe correlación directa. El valor (0) muestra una correlación nula. Matemáticamente la fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ), es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- $r_s$  = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman
- $n$  = Número de elementos observados
- $d$  = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para la variedad de hipótesis de correlación se definió un nivel de significancia alfa igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de (1-  $\alpha$ ) que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la hipótesis general supone:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**TABLA 6. CORRELACIÓN PARA LA HIPÓTESIS GENERAL CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

			CAPACITACION	DESEM_LAB
Rho	de	Coeficiente de correlación	1,000	,250**
Spearman	CAPACITACION	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	140	140
	DESEM_LAB	Coeficiente de correlación	,250**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	140	140

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la UNAS

**Coeficiente de correlación. ( $r_s$ ).** Los resultados de la prueba estadística señalan que existe correlación entre la variable independiente capacitación y desempeño laboral, con un nivel de correlación calificado como moderado ( $r_s = 0.250$ ).

**Significancia bilateral (P. Valor).** El valor de la probabilidad señala que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

**Decisión.** Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor <  $\alpha$ ), (0.00 < 0.05), entonces se rechazó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternante (H<sub>1</sub>), es decir: Existe relación significativa, sin embargo, en cuanto a su intensidad la correlación es baja, concluyendo que la opinión de los servidores públicos en la UNAS, sobre la capacitación recibida guarda una relación muy baja con su desempeño laboral.

#### 4.3.2. Prueba de Hipótesis para las variables específicas

##### a) Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para la hipótesis específica necesidades - desempeño laboral.

Para las hipótesis específicas se utilizó el estadístico para pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), puesto que los datos son ordinales por ello no se adecuan a una distribución normal.

Para el contraste de hipótesis de correlación se empleó un nivel de significancia alfa igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de  $(1 - \alpha)$  que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la primera hipótesis específica supone:

H0: Las necesidades del colaborador no se relacionaría con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS.

H1: Las necesidades del colaborador si se relacionaría con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS.

**TABLA 7. CORRELACIÓN PARA LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECIFICA NECESIDADES Y DESEMPEÑO LABORAL**

			NECESIDADES	DESEM_LAB
Rho de Spearman	de NECESIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,017**
		Sig. (bilateral)	.	,844
		N	140	140
	DESEM_LAB	Coefficiente de correlación	,017**	1,000
		Sig. (bilateral)	,844	.
		N	140	140

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la UNAS

**Coefficiente de correlación. ( $r_s$ ).** Los resultados de la prueba estadística muestra que existe correlación entre las necesidades y el desempeño laboral, con un grado de correlación calificada como muy baja ( $r_s = 0.017$ ).

**Significancia bilateral (P.Valor).** El valor de la probabilidad muestra que la correlación es significativa (P. Valor  $< 0.05$ ).

**Decisión.** Como el Valor es mayor que el alfa (P. Valor  $> \alpha$ ), ( $0.844 > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir: Las necesidades del trabajador no se relacionaría con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS y se rechaza la hipótesis alternante ( $H_1$ ), sin embargo, en cuanto a su intensidad la correlación es muy baja, concluyendo que la opinión de los servidores públicos en la UNAS, sobre las necesidades recibidas guarda una relación muy débil con su desempeño laboral.

**b) Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para la hipótesis específica ejecución – desempeño laboral**

Para esta hipótesis específicas se empleó el estadístico de pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), ya que la información no se adecuan a una distribución normal.

En el contraste de hipótesis de correlación se fijó un nivel de significancia alfa igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para las pruebas. El nivel de confianza es de  $(1 - \alpha)$  que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la segunda hipótesis específica señala:

$H_0$ : La ejecución de la capacitación no se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS.

$H_1$ : La ejecución de la capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS.

**TABLA 8. CORRELACIÓN PARA LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECIFICA EJECUCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

			EJECUCION	DESEM_LAB
Rho de Spearman	EJECUCION	Coeficiente de correlación	1,000	,312**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	DESEM_LAB	Coeficiente de correlación	,312**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la UNAS

**Coefficiente de correlación. ( $r_s$ ).** Los resultados de la prueba estadística señalan que existe correlación entre la ejecución y el desempeño laboral, con un grado de correlación calificada como baja ( $r_s = 0.312$ ).

**Significancia bilateral (P.Valor).** El valor de la probabilidad señala que la correlación es significativa (P.Valor < 0.05).

**Decisión.** Como el P.Valor es menor que alfa (P.Valor <  $\alpha$ ), ( $0.00 < 0.05$ ), entonces se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternante ( $H_1$ ), es decir: La ejecución de la capacitación se relacionaría significativamente, sin embargo, en cuanto a su intensidad la correlación es baja, concluyendo que la opinión de los servidores públicos en la UNAS, sobre la ejecución recibida guarda una relación baja con su desempeño laboral.

**c) Prueba estadística de correlación de rangos Rho de Spearman para la hipótesis específica evaluación – desempeño laboral**

Para esta hipótesis específicas también se utilizó el estadístico para pruebas no paramétricas de correlación (Rho de Spearman), ya que la información no se adecuan a una distribución normal.

Para el contraste de hipótesis de correlación se fijó un nivel de significancia alfa igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para las pruebas. El nivel de confianza es de  $(1 - \alpha)$  que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la segunda hipótesis específica señala:

H0: El proceso de evaluación no se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS.

H1: El proceso de evaluación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS.

**TABLA 9. CORRELACIÓN PARA LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECIFICA EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

			EVALUACION	DESEM_LAB
Rho Spearman	de EVALUACION	Coeficiente de correlación	1,000	,160**
		Sig. (bilateral)	.	,059
		N	140	140
	DESEM_LAB	Coeficiente de correlación	,160**	1,000
		Sig. (bilateral)	,059	.
		N	140	140

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

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la UNAS

**Coefficiente de correlación. ( $r_s$ ).** Los resultados de la prueba estadística señalan que no existe correlación entre la evaluación y desempeño laboral, con un grado de correlación calificada como baja ( $r_s = 0.160$ ).

**Significancia bilateral (P.Valor).** El valor de la probabilidad señala que la correlación es significativa ( $P.Valor < 0.05$ ).

**Decisión.** Como el P.Valor es menor que alfa ( $P.Valor < \alpha$ ), ( $0.059 < 0.05$ ), es decir, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternante ( $H_1$ ), es decir: El proceso de evaluación no se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS, sin embargo, en cuanto a su intensidad

la correlación es baja, concluyendo que la opinión de los servidores públicos en la UNAS, sobre la evaluación recibida no guarda una relación con su desempeño laboral.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El objetivo de la estudio fue definir si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS, para ello se presentó la siguiente hipótesis, Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se utilizó 2 cuestionarios para la capacitación con 9 ítems y para el desempeño laboral con 9 ítems ambos con preguntas tipo Likert.

La variable independiente capacitación comprende las dimensiones Necesidades, Ejecución, Evaluación, (Chiavenato, 2007), y la variable dependiente desempeño laboral comprende las dimensiones de Habilidades, Conocimientos, Actitudes, (Alles, 2005)

Díaz (2011), llego a determinar que si hay evidencia que señala una influencia lineal significativa entre la variable autoevaluación del nivel de capacitación (ANC) y la variable autoevaluación del nivel del desempeño laboral (ANDL). Esta investigación utilizada en la UNAS, con una muestra de 140 administrativos que desempeñan cargos en la UNAS, se reafirma que existe una relación significativa calificada como baja entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS ( $r_s=0.250$ ).

La investigación desarrollada es muy similar a lo que plantea Umiña (2017), también estudia la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS, quien tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja – 2016, trabajó con los indicadores de la variable capacitación entendida como el análisis del puesto, observación, costo, tiempo, lugar, entrevista, seguimiento, resultados, evaluación y para la variable desempeño laboral, entendida como iniciativa de trabajo en equipo, liderazgo, comunicación , capacidades, tareas, experiencias, valores, motivación, confianza.

Los resultados concluyen que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.796, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos señala que, a mayor capacitación del personal, mayor sería el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. Los resultados que han logrado al utilizar la encuesta, resultaron en contra con respecto al análisis de la empresa frente al Plan de Capacitación y el desempeño laboral, ya que se mira en el resultado que un 36.1% muestra un nivel desfavorable en relación a la Capacitación del Personal, así mismo un 50% de los trabajadores de la organización Serpetbol Perú S.A.C. muestran un nivel regular de acuerdo al desempeño laboral.

Aguilar (2016), respecto a las carencias de capacitación del personal del Hospital Regional Lambayeque, encontradas a través de la encuesta son: relaciones interpersonales, motivación, comunicación, clima organizacional, atención al paciente, , trabajo en equipo. Como resultados se obtuvo que el 45,4% de los encuestados señaló que sí se realizó un plan de capacitación en el HRL; mientras que a 54,6% de los encuestados señaló que no se realizó. Así como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre verificó los requisitos para los puestos que necesitan; mientras que el 56,0% de los encuestados manifestó que nunca. En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a la deficiencia de información de la existencia de un plan de capacitación, lo cual ocasionó un bajo funcionamiento gremial y una debilidad para el HRL; por no estar establecidas las funciones de su talento humano.

Pero es similar a lo planteado por Pozo (2017), quien mide la relación entre la capacitación y desempeño laboral del personal de producción de la entidad CHALICEN S.A.C. San Juan de Lurigancho 2017; que tiene como resultado que existe relación estadística significativa entre ambas variables utilizando la prueba estadística Rho de Spearman nos señala un coeficiente relación de 0.731 con un nivel de significancia bilateral de 0.000.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS, en el aspecto teórico y estadístico, la correlación de Spearman lo evalúa como una correlación significativa moderado, por ello, se acepta la hipótesis alternante. ( $\rho=0,250$ , Sig. Bilateral  $0,003<0,005$ ).
2. A través de la correlación de Spearman, se estableció la dimensión necesidades no tiene correlación significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNAS; se acepta la hipótesis específica nula. ( $\rho=0,017$ , Sig. Bilateral  $0,844>0,005$ ).
3. La dimensión ejecución, tiene correlación significativa baja con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS y se acepta la hipótesis específica alternante. ( $\rho=0,312$ , Sig. Bilateral  $0,000<0,005$ ).
4. La evaluación, no tiene correlación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS; y se acepta la hipótesis específica alternante. ( $\rho=0,160$ ). Sig. Bilateral  $0,059>0,005$ ).
5. Para la variable independiente la dimensión que tiene menor promedio es la Evaluación ( $X=2.9$ ), y el mejor valorado es la ejecución con un promedio alto ( $X=3.2$ )
6. Para la variable dependiente la dimensión que tiene menor promedio son las habilidades del desempeño laboral ( $X=3.4$ ), y el mejor promedio son los conocimientos ( $X=3.9$ )

### **RECOMENDACIONES.**

1. Realizar estudios periódicos con profesionales en relación a la capacitación y como esto influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNAS, puesto que de la atención que brinden depende la imagen de la universidad y su buen funcionamiento.
2. Utilizar estrategias motivacionales como elección del empleado del mes, reconocimientos públicos por sus logros obtenidos al personal administrativo de la UNAS, etc. Teniendo en cuenta el descontento que tienen el personal administrativo de la UNAS en base a la capacitación y el desempeño laboral que reciben, esto debido a que no son muy satisfactorias.
3. Desarrollar los medios de comunicación y organización entre los trabajadores, sus jefes y subordinados, a través de la comunicación efectiva de manera mutua y coordinada; de esta manera se logre una mejor relación interpersonal entre los trabajadores.
4. Implementar talleres de capacitación con evaluaciones constantes para obtener el nivel de aprendizaje de las capacitaciones realizadas y evaluar que tan productivo se ha sido para el personal administrativo de la UNAS.
5. Reforzar el sistema de evaluación para obtener mejores resultados, como también la ejecución de la capacitación y de esta manera el personal administrativo de la UNAS se encuentre más preparado.
6. Analizar cada una de las habilidades con las que cuenta los trabajadores administrativos de la UNAS, para que de esta manera se refuerce sus conocimientos con las capacitaciones elaboradas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, A. y López, M. (1998). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Adrián, Yirda. (Última edición: 8 de marzo del 2021). Definición de Experiencia. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/experiencia/>
- Aguilar, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.
- Aguilar, J. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. (Tesis de Licenciado Inédita). Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Perú.
- Arias, G.(1976). La entrevista en las organizaciones. Recuperado de [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la\\_entrevista/4.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la_entrevista/4.pdf)
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (1a. ed.). Buenos Aires: Granica
- Alles, M. A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, Volumen 1*. Argentina: Granica.
- Ander-Egg, (2003). Definición de ejecución. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22038/Capitulo5.pdf>
- Araya N. (2012). Las habilidades del pensamiento y el aprendizaje. Recuperado por <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/14744/18347>
- Avendaño Torres Cynthia Jeanette. (2015, mayo 20). Importancia de la capacitación y el adiestramiento en las empresas. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas/>

Bailón Olea Natividad. (2004, mayo 9). La capacitación y el desarrollo del personal. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

Barrios Yoseline. (2016, agosto 5). La importancia de la capacitación en la empresa. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Barroso, E. (25 de noviembre del 2016). Motivación e intervención social. Recuperado de <https://sites.google.com/site/intervencionymotivacionsocial/home/motivar-segun/piaget>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª ed.). México: Pearson education.

Bounds, G. M. y Woods. J. A. (1999). *Supervisión*. México: Thomson.

Boland L., Carro F., Stancatti M., Gismano Y. y Banchieri L. (2007). *Funciones de la administración: teoría y práctica*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.

Bohlander, G. W., Snell, S., y Herrero, D. M. J. (2008). *Administración de recursos humanos* (14ª ed.). México: Cengage Learning.

CDEC SIC-Centro de despacho económico de carga sistema interconectado central. (2014, diciembre 10). Política de gestión del desempeño. Recuperado de

<https://sic.coordinador.cl/wp-content/uploads/2015/01/Pol%C3%ADtica-de-Gesti%C3%B3n-del-Desempe%C3%B1o.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5a. ed.). Santa Fe de Bogotá: Mc. Graw – Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial McGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). México D.F.: McGraw Hill. Gitman, L. y McDaniel, C.

De Fonseca, M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México DF, México: Editorial Pearson Educación.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (8ª ed.). México: Thomson.

Definición ABC (2007). Definición de capacidad. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>

Delegación federal del trabajo en el estado de Guanajuato (2010, marzo 10). La función de la capacitación en las empresas. Recuperado de [http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\\_funcion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf)

Decreto legislativo N°1025 (2008). Decreto legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público. Recuperado de [http://www3.vivienda.gob.pe/oggrh/Documentos/Personal/Decreto\\_Legislativo\\_1025.pdf](http://www3.vivienda.gob.pe/oggrh/Documentos/Personal/Decreto_Legislativo_1025.pdf)

Díaz Muñante, Jr. (2004, noviembre 22). Modelo de gestión del conocimiento (GC) aplicado a la universidad pública en el Perú. Monografía. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/monografias/Principal.asp>.

Días, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León*. (Tesis de Maestría Inédita). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.

Drucker, P. F. (1996). *Su visión sobre la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad*. Bogotá: Norma.

Encinas, L. (2019). Actitudes de Universitarios Mexicanos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3498/349860126022/html/>

Flores, U.M. Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Revista espacios*, 26(2), 22.

Flores, O. y zepeda, B. (2007), *Importancia de la incorporación temprana a la investigación científica*. México: Universidad de Guadalajara.

González, R., (2005). *Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de RRHH: las TIC's como herramienta de mejora permanente del capital humano* (1ª ed.). España: Idea propias.

Hernández, S., (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.



Hernández S. R., Fernández C.C., Baptista J.P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill.

Hellriegel, D., Jackson, E.S. y Solum, Jr. J.W. (2011). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (11a ed.). México: Artgraph.

Laurence conu, (2001). La confianza. Recuperado de <https://confias.wordpress.com/que-es-la-confianza/>

Ley que aprueba crédito suplementario y transferencia de partidas en el presupuesto de sector público para el año fiscal 2006, dispone la creación de fondos y dicta otras medidas, D.L.1025 (2008).

Ley del servicio civil 30057. La gestión de la capacitación se rige por reglas (2013).

Lusthaus, C. Adrien, M., Anderson, G. y Carden, F. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones: método de autoevaluación*. Cartago: Tecnológica.

Rivas, T. Monografía sobre trabajo en equipo. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf)

Martínez, E. E. y Martínez, F. A. (2009). Capacitación por competencia, principios y método. Recuperado de [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio\\_CapacitacionporCompetencias.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf)

Montano, L. (2016). *El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva* (Tesis de Licenciado Inédita). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú

- Mondy, R. W. y Noé, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Prentice Hall.
- Parisi, J. L. y Chibbano, A. (1998). *Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura*. Panamá: CECAP.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. España: Pearson Prentice Hall.
- Pedraza (2010, diciembre 10). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peirane Rodrigo. (2014, marzo 17). La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Pérez Montejo Anna (2001). Evaluación del desempeño laboral. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion\\_al\\_desempeno\\_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527359905&Signature=bbjgPiIJBQpBrlHuiBt3FIe%2Fz3Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion\\_del\\_Desempeno\\_Laboral.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527359905&Signature=bbjgPiIJBQpBrlHuiBt3FIe%2Fz3Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf)
- Pérez Porto, Julián y Merino María. (2008). Definición de habilidad. Recuperado de: <https://definicion.de/habilidad/>
- Pérez Porto, Julián y Merino María. (2008). Definición de necesidad. Recuperado de <https://definicion.de/necesidad/>
- Pérez Porto, Julián y Merino María. (2008). Definición de tiempo. Recuperado de <https://definicion.de/tiempo/>

- Pérez Porto, Julián y Merino María. (2008). Definición de tarea. Recuperado de <https://definicion.de/tarea/>
- Pezo, R. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho* (Tesis de Licenciado Inedita). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Puchol, L. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7ª ed.). México: Editorial Díaz de santos.
- Prieto L. (2014). La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial. Recuperado de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20\(Ensayo\).pdf;jsessionid=62A11A551358F5889B11D1B2532DB6FC?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20(Ensayo).pdf;jsessionid=62A11A551358F5889B11D1B2532DB6FC?sequence=1)
- Quiñones Li Aura. (2010, octubre). El proceso de capacitación. Recuperado de [http://www.auraquinonesli.com/gestion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://www.auraquinonesli.com/gestion_de_la_capacitacion.pdf)
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. México: Panorama editorial.
- Rodríguez Márquez, J. (2008). La tecnología informática y el nivel cultural; barreras de adopción de sistemas administrativos innovadores. Caso: Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas (ISSSTEZAC). Recuperado de [http://www.uad.edu.mx/CentroInv/Libros/tesis47 .pdf](http://www.uad.edu.mx/CentroInv/Libros/tesis47.pdf)
- Rodríguez, J. (2017). Métodos científicos de Indagación y de construcción de conocimiento. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Rosental, M. y Iudin, P. (1973). *Diccionario Filosófico*. La Habana: Editora Política.

Ruiz (2015, octubre 5). El desempeño laboral. Recuperado de <http://engerencia.com.ve/530-2/>

Santiago Ureña Figueroa (2013, marzo 11). Evaluación de desempeño. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de-desempeno/>

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: LIMUSA S.A.

Silvia Ubillos. (2010, diciembre 6). Componente de la actitud. Recuperado de <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

Sutton Carolina. (2001, abril 8). Capacitación del personal. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>.

Tschohl, J. (2008). *Como conservar clientes con un buen servicio*. México: Pax México.

Tamayo, M. (2012). *Metodología de investigación científica*. España: Madrid.

Taype Molina Martín. (2017, septiembre 11). Análisis de puestos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-puestos/>

Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C* (Tesis de licenciado Inédita). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Universidad de Champagnat. (2002, abril 4). Teoría del trabajo en equipo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-trabajo-en-equipo/>

- Uribe, V. (2010). *Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo para mejorar la prestación del servicio en la USMP*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú: Recuperada de la base de datos [www.cybertesis.com](http://www.cybertesis.com)
- Ucha F. (2013). Definición de seguimiento. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/seguimiento.php>
- Vecino Pico José Manuel. (2006, junio 4). Proceso para una capacitación empresarial exitosa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/proceso-para-una-capacitacion-empresarial-exitosa/>
- Vecino Pico Jose Manuel. (2008, Octubre 30). Dimensión estratégica de la capacitación en la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/dimension-estrategica-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Vilas, A. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Wayne, M. & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humano* (9ª ed.). México: Prentice Hall..
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw Hill.
- Zabalza, M., (2004). *La enseñanza universitaria: el escenario y sus protagonistas*. España: Narcea.

# ANEXO

**Anexo 1****1. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS****ENCUESTA**

Apreciado (a), permito dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por objetivo obtener información sobre la Capacitación y el desempeño laboral. Le informamos para su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

A continuación le mostramos varias proposiciones, le pedimos que frente a ello muestre su opinión personal marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, mediante el siguiente código.

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

**PARTE I: CAPACITACIÓN**

N°	ITEM	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>Necesidad del colaborador</b>						
1	¿Cree usted que la universidad debe de analizar su puesto de trabajo para poder detectar las necesidades de la capacitación?					
2	¿A usted le realizan entrevistas sobre la capacitación, para detectar sus necesidades?					
3	¿Crees tú que tu jefe inmediato, observa las necesidades que puedas tener con respecto a la capacitación?					
<b>Ejecución de la capacitación</b>						
4	¿Durante los últimos 6 meses, Ud. recibe capacitaciones?					
5	¿La universidad apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar?					
6	¿Las Capacitaciones que se realizan son en los lugares adecuados?					
<b>Evaluación de la capacitación</b>						
7	¿Pudiste asistir a todas las capacitaciones brindadas por la universidad?					
8	¿Cuándo se realiza una capacitación programada se realiza la evaluación de lo aprendido?					
9	¿Existen premios y reconocimientos que son distribuidos de acuerdo a los resultados obtenidos en base a las capacitaciones?					

**PARTE II: DESEMPEÑO LABORAL**

N o	ITEM	PUNTAJ ES				
		1	2	3	4	5
<b>Habilidades</b>						
10	¿Demuestras iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?					
11	¿Le han permitido desarrollar sus capacidades para mejorar su desempeño?					
12	¿Usted se autoevalúa para ver si hizo bien o mal su trabajo y de esta manera mejorar su desempeño laboral?					
<b>Conocimiento</b>						
13	¿Usted cuenta con el conocimiento adecuado para desempeñar sus labores?					
14	¿La experiencia con la que cuenta juega un papel importante en el desempeño de sus funciones?					
15	¿Las tareas que desempeña, corresponden a su puesto de trabajo?					
<b>Actitudes</b>						
16	¿Los valores establecidos por la universidad, los aplica a la hora de realizar sus actividades laborales?					
17	¿Demuestra suficiente atención y concentración en sus labores?					
18	¿Usted se encuentra motivado para desempeñar sus actividades laborales?					

EDAD		SEXO		CONDICION LABORAL	
18 A 28		MASCULINO		NOMBRADO	
29 A 39		FEMENINO		CONTRATADO (SP)	
40 A MAS				CAS	



## 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p> <p><b>Problemas específicos</b> P1. ¿Cuál es la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva? P2. ¿Existe relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva? P3. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a). Saber la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. b). Conocer la relación entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. c). Conocer la relación entre la evaluación e la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> a). Las necesidades del colaborador se relacionaría con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. b). La ejecución de la capacitación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. c). El proceso de evaluación se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Capacitación</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Desempeño laboral</p>	<p>Necesidades</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p> <p>Habilidades</p> <p>Conocimientos</p> <p>Actitudes</p>	<p>• Análisis del puesto • Entrevista • Observación</p> <p>• Tiempo • Costo • Lugar</p> <p>• Seguimiento • Evaluación • Resultados</p> <p>• Iniciativa de trabajo en equipo • Capacidades • Liderazgo</p> <p>• Conocimiento • Experiencias • Tareas</p> <p>• Valores • Confianza • Motivación</p>	<p><b>Tipo de estudio</b> Es básica y de naturaleza descriptiva relacional.</p> <p><b>Diseño.</b> No experimental transversal.</p> <p><b>Población y muestra</b> Trabajadores administrativos de la UNAS, el total de la población es de 324. El cálculo del tamaño de la muestra es de 140.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos</b> Se aplicará un cuestionario de preguntas</p> <p><b>Técnicas para el procesamiento de información</b> .Comparación de medias de dos grupos.</p>

**CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE VARIABLES**

EXPERTO : KARIN BERROSPI  
 E - MAIL : karin.berrospi@unas.edu.pe  
 GRADO ACADEMICO :

Tabla 2. Tabla de evaluación por juicio de expertos																					
CRITERIOS		PUNTAJE																			
		Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems están redactados de forma clara																				
2	Los ítems permiten evaluar conductas																				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																				
4	Existe coherencia en la composición de ítems - indicadores - dimensiones -																				
5	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador																				
6	El instrumento es útil para el método propuesto																				
7	La organización de ítems tiene una secuencia lógica																				

  
 Karin Yanet Berrospi Moncada

## CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE VARIABLES

EXPERTO : MIGUEL ANGULO CARDENAS  
 E - MAIL : mangulocardenas@gmail.com  
 GRADO ACADEMICO : Mag. En RR.HH

**Tabla 2. Tabla de evaluación por juicio de expertos**

CRITERIOS	PUNTAJE																			
	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems están redactados de forma clara																			
2	Los ítems permiten evaluar conductas																			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																			
4	Existe coherencia en la composición de ítems - indicadores - dimensiones -																			
5	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador																			
6	El instrumento es útil para el método propuesto																			
7	La organización de ítems tiene una secuencia lógica																			

## CRITERIO DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE VARIABLES

EXPERTO : JULIO YLLATOPA CANALES  
 E - MAIL : julio.yllatopa.canales@gmail.com  
 GRADO ACADEMICO : Lic. En administración

CRITERIOS		PUNTAJE																			
		Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems están redactados de forma clara																x				
2	Los ítems permiten evaluar conductas																x				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																x				
4	Existe coherencia en la composición de ítems - indicadores - dimensiones -																x				
5	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador																x				
6	El instrumento es útil para el método propuesto																x				
7	La organización de ítems tiene una secuencia lógica																x				

**RESULTADOS DE EVALUACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS**

<b>EVALUADOR</b>	<b>KARIN BERROSPI</b>	<b>MIGUEL ANGULO</b>	<b>JULIO YLLATOPA</b>
1	80	90	80
2	80	85	80
3	80	85	80
4	80	90	80
5	80	90	80
6	80	85	80
7	80	90	80
<b>PROMEDIO</b>	80	88	80

<b>PROMEDIO TOTAL</b>	83
---------------------------	----