

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS**  
**VOLUNTARIOS DEL PROYECTO “FUENTE DE BENDICIÓN”,**  
**IGNACIO ESCUDERO, 2020.**

Tesis para optar Título Profesional de Licenciada en Administración

**Autora:**  
**Febres Canaval, Priscilla Elizabeth**

**Asesor – Código ORCID**  
**Luján Torres, Jorge Alejandro – 0000-0001-7194-2917**

**PIURA – PERÚ**  
**2020**

## 1 Palabras Clave

Tema	Capacitación, desempeño laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Talento Humano 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management Comunicación empresarial

## Keywords

Topic	Training, job performance
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human talent 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management Business communication

## **2 Título**

Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.



### **3 Resumen**

El presente estudio de investigación ha tenido el propósito de determinar la influencia de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

La metodología que se empleó fue de una investigación de tipo no experimental, con diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal. Se aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento de investigación el cuestionario. La población de estudio fue compuesta por 20 voluntarios de la organización (activos al 31 de diciembre del 2020), y la muestra fue la misma que la población.

Se demuestra con el presente estudio, que la capacitación, si ha influenciado en el desempeño laboral de personal voluntario del Proyecto CDSP-372, “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. Según el estadístico chi-cuadrado el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.016); por tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir, la capacitación si influye significativamente en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

#### **4 Abstract**

The present research study has had the purpose of determining the influence of training on job performance in the volunteers of the CDSP-372 Project “ Fuente de Bendición ”, Ignacio Escudero, 2020.

The methodology used was non-experimental research, with a descriptive, correlational, cross-sectional design. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as a research instrument. The study population was composed of 20 volunteers from the organization (active as of December 31, 2020), and the sample was the same as the population.

This study shows that the training has influenced the work performance of the volunteer personnel of the CDSP-372 Project, "Fuente de Bendición", Ignacio Escudero, 2020. According to the chi-square statistic, the level of significance is less than 0.05 (0.016); therefore, we accept the alternative hypothesis and reject the null hypothesis; In other words, training does significantly influence job performance in the volunteers of the CDSP-372 Project “Fuente de Bendición ”, Ignacio Escudero, 2020.

## ÍNDICE

1. Palabras clave .....	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica .....	1
5.2. Justificación de la Investigación .....	38
5.3. Problema .....	39
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables .....	39
5.4.1. Conceptualización.....	39
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	42
5.5. Hipótesis .....	45
5.6. Objetivos.....	45
6. METODOLOGÍA .....	46
6.1. Tipo y diseño de Investigación .....	46
6.2. Población y muestra.....	47
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	47
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	48
7. RESULTADOS .....	49
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN .....	68
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
10. AGRADECIMIENTO .....	85

11. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	86
12. ANEXOS Y APÉNDICES .....	98
ANEXOS 01: Matriz de Consistencia .....	99
ANEXOS 02: Cuestionario.....	100
APENDICE 01: Estadísticas de fiabilidad: Capacitación .....	104
APENDICE 02: Estadísticas de total de elemento: Capacitación .....	104
APENDICE 03: Base de datos variable 1: Capacitación .....	105
APENDICE 04: Estadísticas de fiabilidad: Desempeño Laboral .....	105
APENDICE 05: Estadísticas de total de elemento: Desempeño Laboral .....	106
APENDICE 06: Base de datos variable 2: desempeño laboral .....	106
APENDICE 07: Juicio de expertos.....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de la capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020 .....	49
Tabla 2: Descripción de la detección de necesidades de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020.....	49
Tabla 3: Descripción del diseño de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020 .....	50
Tabla 4: Descripción de la ejecución de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020 .....	50
Tabla 5: Descripción de la evaluación de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020. ....	51
Tabla 6: Descripción del desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020. ....	51
Tabla 7: Descripción de la transmisión de la labor, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020. ....	52
Tabla 8: Descripción de la recepción de la labor, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020. ....	52
Tabla 9: Descripción del desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020. ....	53
Tabla 10: Descripción de la evaluación del desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020.....	53
Tabla 11: Capacitación e indicadores demográficos.....	54
Tabla 12: Desempeño laboral e indicadores demográficos.....	56
Tabla 13: Correlaciones: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.....	58
Tabla 14: Pruebas de chi-cuadrado.....	59
Tabla 15: Correlaciones: DETECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL .....	60
Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado.....	60
Tabla 17: Correlaciones: DISEÑO Y DESEMPEÑO LABORAL.....	61

Tabla 18: Pruebas de chi-cuadrado.....	62
Tabla 19: Correlaciones: EJECUCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL .....	63
Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado.....	64
Tabla 21: Correlaciones: EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL .....	65
Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Capacitación y Desempeño Laboral .....	59
Figura 2: Detección y Desempeño Laboral.....	61
Figura 3: Diseño y Desempeño Laboral .....	63
Figura 4: Ejecución y Desempeño Laboral .....	65
Figura 5: Evaluación y Desempeño Laboral.....	67

## **5 Introducción**

### **5.1 Antecedentes y Fundamentación Científica**

#### **Antecedentes**

Estrada (2018), en su tesis determinó que aunque los colaboradores de la organización presentan un buen desempeño, sugiere que se implementen programas de capacitación, para aumentar el nivel de desempeño y productividad de los mismos en la empresa SEOING E.I.R.L., en favor de sus personas, la organización y entorno patrio.

Núñez (2018), en su tesis demostró la aceptación de la hipótesis alterna, que sostiene que cuando se percibe una satisfacción alta de la capacitación, se traducirá en un mayor desempeño laboral de las mujeres que conforman el personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”. También demostró que el 68% considera que las acciones de capacitación deben de seguir efectuándose, pues están de acuerdo con estos, por otro lado más de la mitad de las participantes (51%), siente baja satisfacción por las capacitaciones que reciben, llegando a la conclusión de que esto se dá por no existir una detección temprana de las necesidades, el 62% refiere a que sería favorable que los temas de capacitación estén relacionados con su profesión y un 19% con temas relacionados a la labor que desempeñan en la institución. así también que el 53% manifiesta que luego de ejecutarse la capacitación sus niveles de desempeño/productividad aumenta, mientras que el 47% corrobora en que luego de haber recibido la capacitación su desempeño no se incrementa, reflejando esto en su productividad.

Silva (2018), en su trabajo de investigación demostró que la capacitación laboral así como la motivación orientada a la labor, tienen una influencia directa,

favorable y notable, respecto al desempeño laboral de los Profesores Universitarios: Caso Región Lambayeque.

Coaquira y Mamani (2018), en su tesis concluyeron que a través de la capacitación se evidencian un desempeño superior de los profesores de la I.E. N° 42064 “Alfonso Ugarte” del Centro Poblado de Alto Perú del distrito de Palca, Provincia de Tacna, Región Tacna. También concluyeron que la realización de un proceso de capacitación, que ejecuta la detección y análisis de necesidades a través de la aplicación de una encuesta a los colaboradores para obtener dicho diagnóstico de necesidades, con el fin de distinguir las falencias en el desempeño y generar un contenido que sea acorde a estas necesidades ayuda a lograr resultados en el desempeño laboral.

Pezo (2017), en su tesis demostró con un Rho Spearman 0.731 sig. Bilateral=0.000 que, al invertir en programas de capacitación, resultará en una optimización del desempeño de los colaboradores del Área de Producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho. Demostró también que si existe relación entre los resultados de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Burgos (2015), en su tesis sostuvo, que para obtener resultados favorables en la competitividad de las organizaciones del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador - Lima Metropolitana, no solo basta con un instrumento de los servicios de progreso organizacional, como la capacitación, que a su vez tiene variadas aristas.

Casas (2017), en su trabajo de investigación demostró que si se presencia influencia entre la motivación y el desempeño laboral eficiente de los trabajadores del área administrativa de la escuela de posgrado de la universidad nacional de Piura, comprobando así su hipótesis

Camacho (2019), en su tesis demostró la evidencia de una eficaz correlación (0.359) entre la elección el talento humano y el desempeño laboral que se presencia en los colaboradores en las estaciones de servicio GASPETROL de Trujillo.

Cárdenas (2019), en su tesis demostró que la capacitación dirigida los trabajadores del cuerpo administrativo, ha originado una óptima práctica de las medidas de seguridad y sanidad en los ambientes laborales de 48% a un 81%, en la oficina de Posgrado en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo 2018.

Cruz y Sánchez (2017), en su tesis demostraron que el programa de capacitación, aportó al incremento del desempeño laboral del talento humano de forma relevante, en la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que opera en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016.

Cueva y Hernández (2015), en su tesis demostraron, que la usanza de un programa de capacitación ayudó al avance relevante del desempeño laboral de los integrantes del personal colaborador del Centro Comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015, obteniendo así rendimientos efectivos y ascendentes de las ventas en un 15%, 20% y 25%, llegando a tener una disimilitud elevadamente considerable de  $0.0001 < 0.5$  concordantes a las ventas previas a su usanza, con lo que deja demostrada su hipótesis. También demostraron que la organización y diseño de la capacitación fue necesaria y crucial para lograr mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores.

León y Olaya (2015), en su tesis determinaron que al establecer y ejecutar un plan de capacitación a los cultivadores del distrito de Otuzco - 2015, estos estarían facultados para ejercer con elevado y mejor desempeño la elaboración

de productos alternos, proporcionarles una visión de rendimiento positivo y motivarlos a establecerse en el sembrado. También determinaron que la elaboración de la detección de necesidades de capacitación y análisis de la situación actual fue importante porque brindó los lineamientos para la elaboración del proyecto de capacitación acordes a las necesidades halladas.

Ganga (2019), en su tesis concluyó que los agentes destacados elegidos que influyen en el desempeño laboral alto de la Gerencia de la Felicidad en BancoEstado Microempresas, son: el diálogo/sistema y precisión, motivo/sentido, tarea en conjunto/fiabilidad, dirección, ambiente/estabilidad, cambio/estabilidad. También concluyó que la falta de buenos programas o actividades que engloben la totalidad de los objetos que influyen en el desempeño de los colaboradores, genera deficiencias en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Mejía (2019), en su tesis determinó que el establecer un plan de gestión de colaboradores por competencias en las figuras de puestos, no influye de manera relevante en el desempeño laboral del personal del Sistema de Administración Tributaria de Lima – SAT, pues su nivel de sig. Alfa es  $<5\%$  (0.05).

Cáceres, Peña y Ramos (2019), en su tesis encontraron que el conocimiento adquirido de manera formal y un óptimo entendimiento emocional, influyen de manera positiva y relevante sobre el desempeño laboral, Sin embargo el conocimiento adquirido de manera informal no causa ningún efecto en este, pero ayuda a elevar el efecto positivo del estudio formal referente al desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú.

Bonilla (2017), en su tesis concluyó que para optimizar el resultado de la capacitación en los servidores públicos del Ministerio de Salud, se debe

establecer pautas estratégicas enfocadas a vincular los procesos de clasificación, preparación y realización de esta, con los lineamientos organización y reglamentos adscritos a ella, perfeccionar los movimientos de búsqueda y monitoreo de la capacitación, y con ello acrecentar y tipificar la valoración de las capacitaciones. Así mismo concluyó que existen deficiencias para distinguir a los entrenadores y para elegir los temas de capacitación idóneos para los servidores públicos del Ministerio de Salud; así también, existe una inadecuada ejecución en lo que respecta al presupuesto de capacitaciones y que es notoria la poca participación en ella, y se evidencian deficiencias en el seguimiento y monitoreo de las capacitaciones, y carencias en los indicadores necesarios para medir y evaluar la influencia de la capacitación en el desempeño de los servidores públicos.

Vivanco, Rentería, Vásquez y Cedamano (2019), en su tesis comprobaron que los trabajadores admitidos luego de haber sido capacitados en las actividades de su labor, presentan mayores niveles de compromiso, que los trabajadores admitidos de forma habitual en una empresa de consumo masivo en Perú.

Altez y Arias (2019), en su tesis concluyeron que el clima organizacional tiene un efecto directo en el desempeño laboral y productividad de los trabajadores del área de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.

Habich y Rospigliosi (2019), en su tesis determinaron a través de la prueba de Rho de Spearman que hay una relación directa y alta de la innovación organizacional con el desempeño laboral en la Industria Cervecera Nacional de la Zona Norte del Perú, con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ ;  $Rho = 0,633$  y  $p = 0,000 < 0,05$ .

Pérez (2019), en su tesis, concluyó con un resultado de 0,754 que el Liderazgo - especialmente el de tipo transformacional - tiene una influencia considerable en el Desempeño laboral de los colaboradores millennials en el sector de Tecnologías de la Información en el 2019.

Soldevilla y Rodríguez (2020), en su tesis validaron con un índice de 0,553, que entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un call center, se evidencia una correlación clara tolerante.

Calderón y Mendoza (2019), en su tesis concluyeron que el liderazgo transaccional y transformacional tiene un vínculo directo con el desempeño y clima laboral, en los trabajadores del estado del Ministerio del Interior.

Rojas (2018), en su tesis determinó que la capacitación tiene correspondencia con el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de tenería San Miguel de Quetzaltenango, con un resultado del 95% y 92% de respuestas a favor de la influencia entre las variables. También determinó que el plan de capacitación no era el adecuado para la organización, pues no se definían temas, horarios, los métodos y los colaboradores que recibirían la capacitación e instructores. Además debido a sus resultados, mencionó que los componentes de la capacitación, no son suficientes para suplir los vacíos de la organización respecto al desempeño laboral de los colaboradores, determinó también que la ejecución de la capacitación solo se da cuando se abre una oportunidad como tal o se presenta una circunstancia emergente.

Surco (2017), en su tesis concluyó que la capacitación tiene una influencia positiva e inmediata en el desempeño laboral de los colaboradores en la Clínica Puno S.R.L. periodo 2017, basándose en un resultado de 80% de trabajadores que emiten esta opinión. Así mismo concluyó que el nivel de la capacitación es

bueno y que la capacitación es un acto primordial para la gestión y crecimiento del talento humano.

Barrientos (2017), en su tesis determinó que la capacitación tiene concordancia directa en la calidad de servicio del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016.

Alvares, Freire y Gutiérrez (2017), en su tesis concluyeron que la capacitación no influía significativamente en el rendimiento laboral de las organizaciones de Chile, negando así su hipótesis inicial.

Escalante (2015), en su tesis concluyó que el tener un plan de capacitación persistente en el tiempo, producirá un efecto positivo en el rendimiento del área de ventas del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP 2015 observándose un incremento del 20% en la última producción. También concluyó que al tener personal joven en un puesto de la organización es importante que se le brinde capacitación continua para que reciba la información constante que necesita, y que estos refieren a sentirse con más seguridad al momento de ejercer su función, gracias a los conocimientos y destrezas que fueron reforzados con una capacitación. Concluyó además que los colaboradores percibían que la organización no le daba interés al diseño e implementación de un programa de capacitación que sea integral y continuo, además también encontró que las capacitaciones no son llevadas a cabo por instructores especializados, calificando como regular el desempeño como tal.

Vizcarra (2020), en su trabajo de investigación encontró que la motivación extrínseca e intrínseca se vincula prominentemente con el desempeño laboral entre los trabajadores de Empresas de Construcción en Lima, por lo tanto a mayor

índice de las variables de motivación, se producirá un mayor efecto en el desempeño laboral.

Sihuas (2018), en su trabajo de investigación demostró que el clima organizacional tiene un alto impacto en el desempeño laboral, de ( $Rho=,857$ ), ( $p$  valor=0,000 menor que 0,05), en la organización, en el Programa Subsectorial de Irrigaciones Lima – 2017.

Céspedes (2016), en su tesis afirmó que se evidencia una vinculación regular entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa Faprotec SRL – Jicamarca año 2016. También afirma que la detección de necesidades es deficiente en un 50%, que la ejecución del programa de capacitación es regular en un 53.3%, y que la evaluación y monitoreo de capacitación presenta deficiencias en un 60%, teniendo así una relación regular con el desempeño laboral.

Bisetti (2015), en su tesis concluyó que 50.3% de los colaboradores de una Institución Armada del Perú, en la ciudad de Lima, tienen un nivel de desempeño laboral promedio y un 48.3% tiene un nivel alto.

Palomino y Peña (2016), en trabajo de investigación concluyeron, que los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería VENEPLAST LTDA, en la ciudad de Cartagena, clasificó el desempeño laboral como Bueno.

Villareal (2016), en su estudio concluyó que la capacitación presenta una vinculación alta y prominente de 81,3% con el desempeño laboral, en el área de Operaciones de la empresa Global Sales Solutions, cercado de Lima, 2016.

Papa (2016), en su trabajo de investigación demostró que se mantiene una vinculación directa y regular entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015.

Arque (2016), en su tesis concluyó que la capacitación presenta una vinculación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo año 2016.

Ortega (2016), en su tesis determinó la capacitación se vincula con el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0.743\*\* y un Sig. (Bilateral) de 0.000., en la Empresa de Transportes Urbano Línea 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2016.

Quispe, E. (2015), en su trabajo de investigación afirmó que entre el clima de la organización y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, se evidencia una correlación relevante.

## **Fundamentación científica**

### **Capacitación**

#### **A. Concepto**

Según autores, tenemos las siguientes definiciones:

Chiavenato, (2007), “la capacitación es el ciclo formativo de corto plazo, ejecutado de forma ordenada y sistémica, a través del cual los individuos reciben saberes, desarrollan destrezas y capacidades con el objetivo de alcanzar metas establecidas” (p. 386).

Rodríguez & Ramírez, (1991), la capacitación proviene del adjetivo capaz, y este del verbo en latín cápere, que significa “dar cabida”. Es la unidad de acciones orientadas a ofrecer saberes, lograr el desarrollo de destrezas y

cambiar los comportamientos en los individuos de los diferentes niveles organizacionales, con el fin que desempeñen de manera óptima su labor (p.1-2).

Stoner, Freeman & Gilbert Jr, (1996), “los programas de capacitación tienen el objetivo de hacer perdurar y optimizar el desempeño actual de la labor” (p. 428).

Chiavenato, (2009), la capacitación a lo largo del tiempo se le ha conocido como el ciclo a través del que se entrena al individuo para que alcance su óptimo desempeño en las actividades determinadas a su puesto. Asimismo, es un medio que sirve para impulsar el desempeño en el trabajo (p. 371).

Chiavenato, (2009), la capacitación sigue siendo un medio que incrementa las capacidades de los individuos para que puedan ser más fructíferos, creativos e innovadores, con la intención de que favorezcan a los planes de la organización, y su valor de estos se incrementa. En este sentido, la capacitación es un recurso útil, porque ayuda a las personas a trabajar en favor de los resultados deseados de la organización. Es una forma eficiente de añadir valor a las instituciones y es la responsable del entrenamiento del capital intelectual (p. 371).

Chiavenato, (2009), “la capacitación está posicionada con miras al presente, enfocada en la posición actual del cargo, y su fin es optimizar las destrezas y capacidades enlazadas al desempeño laboral” (p.371).

Con las definiciones anteriores podemos entonces concluir que la capacitación es un proceso constante orientado al presente, que busca fortalecer las

capacidades y comportamientos de los colaboradores, con el fin de ayudarlos a cumplir con los objetivos organizacionales.

## **B. Contenido de la capacitación**

Sobre el contenido de la capacitación, Chiavenato, (2009), nos dice que “el individuo a través de la capacitación, incorpora información, estudia habilidades, desenvuelve actitudes y conductas distintas, y produce conceptos e ideas abstractas” (p. 372).

Asimismo McGehee, W. y P.W. Thayer, (1961), citado por Chiavenato, (2007), “señala que la capacitación quiere decir educación especializada, y que abarca todas las acciones desde la adquisición de una destreza motriz, hasta brindar instrucciones técnicas, desenvolver habilidades referentes a la administración y posturas ante las dificultades sociales” (p. 386).

Stoner, Freeman & Gilbert Jr, (1996), nos dicen que los trabajadores que recién se incorporan deben de conocer y adquirir nuevas destrezas, y al ser nuevos, pueden estar más motivados a recibir información, familiarizarse con los nuevos conocimientos y conductas que demandan sus nuevos puestos, en diferencia con los trabajadores antiguos, que pueden presentar más resistencia (p. 429).

## **C. Objetivos de la capacitación**

Acerca de los objetivos de la capacitación diferentes autores manifiestan sus puntos de vista, así tenemos:

Chiavenato, (2007), opina que los objetivos básicos y primordiales de la capacitación son (p.387):

- Entrenar a los individuos para la ejecución rápida de múltiples actividades de sus cargos.
- Ofrecer oportunidades para que se desarrollen continuamente, no limitándose al puesto actual, si no apuntando a otras actividades con un nivel mayor de complejidad.
- Modificar el comportamiento de los individuos, ya sea para favorecer a un ambiente más pleno entre ellos o para incrementar su impulso y tornarlos más flexibles ante las nuevas inclinaciones de la administración. .

Por otra parte los autores Rodríguez & Ramírez, (1991), nos dicen que los objetivos de la capacitación son: aumentar el nivel de eficacia y plenitud de los individuos por medio de la modificación y mejoramiento de los saberes y destrezas, crecimiento de posturas requeridas para lograr un buen desempeño laboral. Esto como consecuencia, traerá consigo un alza en la cantidad y calidad de las labores en la organización, progreso individual y un mejor nivel socioeconómico de cada persona en la organización. En este marco las intenciones de capacitación se deben de orientar a mejorar hasta lograr la eliminación total de las dificultades por la carencia de saberes, destrezas o comportamiento de los trabajadores, que intervengan en alcanzar la mayor eficiencia laboral. Así se verá una disminución en el ausentismo, tardanzas, fallas, costos y volumen de desperdicios, accidentes, diferencias, etc. (p. 51-52).

Así también Stoner, Freeman & Gilbert Jr., (1996), señalan que “los proyectos de capacitación tienen el objetivo de sostener y ayudar al desempeño laboral actual” (p. 428).

Con estos tres puntos de vista podemos entender que los principales objetivos de la capacitación son: implementar conocimientos, modificar conductas y

comportamientos para disminuir en la medida máxima las carencias en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

#### **D. La capacitación como una función de línea y una función de staff**

Yoder Dale, (1969), citado por Chiavenato, (2007), nos dice que las acciones referentes a la capacitación reposan en una política que entiende el adiestramiento como un deber de cada jefe y líder, quienes deberán recibir indicaciones específicas con la finalidad de llevar a cabo esa función. Y para ejercer esta política, se pueden valer de instructores de staff y departamentos netamente dedicados a la capacitación (p. 387-388). En esa misma línea Proctor, J. Y w. & Thornton, (1961), citados también por Chiavenato, (2007), manifiestan que la capacitación en toda su magnitud está incluida en el deber administrativo de cada área de la organización. Ya sea que conlleve mostrar un proceso reciente, o enseñar cómo hacer una actividad rutinaria, el jefe o líder debe de instruir, esclarecer, verificar y difundir la información requerida (p.388).

También por su parte, Rodríguez & Ramírez, (1991), nos señala que es sumamente necesario que cada empresa cuente con un departamento administrativo, que se integre netamente a los fines, políticas, objetivos y requerimientos de la institución, para que este sea el que se encargue de la planeación, organización y control de las actividades de capacitación. La capacitación al ser un soporte para obtener resultados de la organización, puede integrar la administración del área de recursos humanos (p.54).

Asimismo, Robbins & Coulter, (2010), señalan “que la capacitación a los trabajadores es una vital acción de la administración de recursos humanos,

ya que si la labor necesita una modificación, las destrezas de los trabajadores necesitan ser modificadas'' (p. 215).

Estas posturas, nos hacen entender que la capacitación en un ejercicio que está implícito en las funciones de línea de cada área de la organización, pero que según recomiendan los autores, el departamento de recursos humanos debe de responsabilizarse de componer un órgano que se encargue específicamente de la administración y ejecución de la función del proceso de capacitación.

### **E. Proceso de la capacitación**

Según Hinrichs, John R., (1976), citado por Chiavenato, (2007), nos dice que la capacitación alcanza un suceso programado de actos que son visibles como una secuencia continua, la cual se reconstruye cada vez que esta se vuelve a repetir. Este ciclo de la capacitación es parecido a un referente de sistema abierto, que tiene los siguientes componentes (p. 388-389):

1. Insumos (entradas o inputs): como instructores, materiales de la institución, la información que se transmitirá, los saberes, etc.
2. Proceso u operación (throughputs): como secuencia de adiestramiento, la educación, el plan de capacitación, etc.
3. Productos (salidas u outputs): trabajadores adiestrados, saberes, capacidades, logros, resultados o eficiencia de la organización, etc.
4. Retroalimentación (feedback), La apreciación de los procesos y logros de la capacitación, de manera informal o sistemática.

Teniendo el diseño anterior como referencia, Chiavenato, (2009), aporta un modelo de proceso de la capacitación, en donde la capacitación es una serie periódica y constante que atraviesa cuatro fases (p. 375-376):

- Detección de las necesidades de capacitación
- Diseño de la capacitación
- Ejecución de la capacitación
- Evaluación de la capacitación

Dichas fases quedan detalladas a continuación:

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

Rodríguez & Ramírez, (1991), la identificación de las necesidades y requerimientos de capacitación, suceden a través del examen de las carencias que intervienen en la organización y la identificación de las que se solucionan con la capacitación. Así mismo el análisis anticipado de las tareas que hacen parte de los puestos de la organización. Lo anterior servirá de base para seleccionar la forma de capacitación que será empleada. (p. 55).

Chiavenato, (2009), es la primera etapa de la capacitación, consiste en realizar una relación de todas las necesidades y requerimientos de capacitación que presente la institución. Estas carencias no son siempre visibles y precisas y se deben definir basándose en evaluaciones y estudios internos que estén aptos para identificarlas. Los requerimientos de capacitación vienen a ser falencias en el desarrollo técnico de los trabajadores. Es el contraste entre lo que se supone tiene que conocer y realizar una persona, y lo que realmente conoce y ejecuta. Un requerimiento de capacitación es un nivel de auditoria o de capacidades que una persona o conjunto de personas tienen que llevar a cabo con el fin de optimizar su eficacia, rendimiento y eficiencia en la labor. En la dimensión en que el entrenamiento se oriente en los requerimientos

identificados y los deshaga, se volverá a favor de los trabajadores, de la institución y clientes, de no ser así, significará una pérdida de oportunidad y tiempo (p.378).

Por su parte los autores Rodríguez & Ramírez, (1991), acerca de las necesidades de capacitación, nos señalan que la palabra “necesidad” hace referencia a escasos o déficit. Para este estudio hace referencia a cualquier disimilitud que sea medible entre lo que es un “ser” y “debe ser”, entre el desempeño que es demandado por un cargo y el que ejercen los individuos; o también, entre el desempeño esperado y el que es visible de los individuos ocupantes del puesto. Estas carencias no siempre están expuestas ni visibles con claridad, por lo que se necesita de una acción que sea equivalente al ejemplo que vemos en un médico, que cuanto mejor y más preciso es el diagnóstico que este describa, se podrán tener mejores resultados (p. 63-64).

Así, Chiavenato, (2009), afirma que la capacitación de los individuos en la institución tiene que ser una actividad constante, sin interrupciones. Aún si los colaboradores tienen un óptimo rendimiento y desempeño, se debe de procurar instruirlos y conducirlos a mejoras continuas de sus destrezas y conocimientos. La capacitación constante viene a ser el cumplimiento de los planes de mejora constante, en este sentido la capacitación actúa como el primer catalizador de esos cambios (p.378).

Entendiendo que distinguir las necesidades de capacitación es una actividad sumamente necesaria para diagnosticar el estado actual de la organización y así poder crear un plan de capacitación al respecto, es necesario que reconozcamos las diferentes clases de necesidades que

puede presentar una organización y los métodos para poder detectarlas, así tenemos:

### **1.1. Clases de necesidades:**

Para Rodríguez & Ramírez, (1991), estas clases son muy variadas y diferentes, así tenemos múltiples categorías (p. 64):

- Desde su amplitud, se identifican tres áreas:
  - Necesidades de la organización
  - Necesidades de un departamento
  - Necesidades de un colaborador
- Desde una visión del tiempo, tenemos:
  - Necesidades inmediatas
  - Necesidades a corto plazo
  - Necesidades de crecimiento a largo plazo
- Desde la posición de las bases de las dificultades, tenemos:
  - Necesidades de saberes, destrezas y comportamientos.
  - Necesidades por deficiencias en la estructuración y normas de la organización
  - Necesidades por escases en los elementos materiales (ambientes, equipos, etc.)
  - Necesidades en las remuneraciones
- Por el origen de las insuficiencias:
  - Necesidades de adiestramiento de relaciones humanas y adiestramiento de conocimientos técnicos.

## **1.2. Métodos para realizar una relación de las necesidades de capacitación**

Según Chiavenato, (2009), hay muchas tácticas para lograr encontrar los puntos específicos para implementar la estrategia de capacitación (p.378-379):

- Táctica 01: evaluación del ciclo de producción de la institución.
- Táctica 02: realimentación clara a raíz de lo que los individuos creen que son los requerimientos de capacitación de la institución.
- Táctica 03: tiene que ver con la perspectiva institucional del futuro.

También manifiesta que la creación de la relación de las necesidades y requerimientos de capacitación es posible realizarla basándose en cuatro esferas de estudio:

- El estudio de la organización, debe de aplicarse a toda la institución, para verificar que aspectos de la misión, visión y metas importantes debe contener el proyecto de capacitación.
- El estudio de recursos humanos, debe realizarse basándose en el papel de los colaboradores, con el fin de determinar que posturas, capacidades, comportamientos son los idóneos para que los colaboradores aporten al logro de los objetivos importantes de la institución.
- El estudio de la estructura de cargos, basado en el análisis de los requerimientos y demandas específicas de los cargos a ocuparse,

con el fin de conocer qué cualidades, capacidades tienen que poseer los colaboradores para tener un desempeño laboral eficiente.

- El estudio de la capacitación, está basado en las metas, y propósitos que se tomaran como normas para la evaluación de la eficacia y eficiencia de los planes de capacitación.

Por otro lado Stoner, Freeman & Gilbert Jr., (1996), comentan que los directores pueden basarse de cuatro procesos para conocer la capacitación que requieren sus trabajadores en la institución (p. 429):

- Evaluación del desempeño
- Estudiar las demandas del trabajo
- Estudiar a la institución
- Opinión de los colaboradores

### **1.3. Recopilación e interpretación de datos**

Rodríguez & Ramírez, (1991), nos dicen que es preferible enfocar la data recolectada en esquemas de tabulación que engloben las características que juzguen como más sobresalientes. Así mismo, señalan que las posibilidades de agrupamiento o clasificación son diversas, así tenemos como ejemplo (p. 70):

- Estructuras con déficit
- Trabajadores con déficit
- Acciones que reclaman capacitación
- Inconvenientes de solución sencilla e inconvenientes complicados.

Los autores nos recalcan que este estudio nos permitirá conocer la realidad existente entre las medidas ideales y lo que es real en la organización. Este panorama, origina las siguientes interrogantes (Rodríguez & Ramírez, 1991, p. 71):

- ¿En dónde se necesita actividades de capacitación?
- ¿En qué aspectos específicos?
- ¿Quiénes la necesitan?
- ¿En qué momento, y con qué prontitud?

Todas estas acciones, tácticas, y formas, son las que los autores consideran como apropiadas para que los dirigentes de las diferentes organizaciones las empleen – de acuerdo a sus contextos específicos – y analicen las necesidades, requerimientos y déficit, que tienen sus instituciones, para determinarlas y hacer un diagnóstico de valor, con el fin de basarse en este, para la toma decisión, respecto a las fases siguientes del proceso de capacitación.

## **2. Diseño del programa de capacitación**

Rodríguez & Ramírez, (1991), “la institución o empresa son, el vínculo entre la planificación y la programación en un sentido, y la realización en otro sentido” (p. 91).

Chiavenato, (2009), El diseño del programa de capacitación representa la segunda fase del proceso. Tiene que ver con la planeación de las actividades de capacitación y tiene que poseer un objetivo determinado, es decir, una vez que se hayan distinguido las carencias y necesidades de capacitación y se hayan planteado de forma clara, se formula la manera

en cómo van a ser atendidas dichas carencias en un proyecto completo. En este sentido, diseñar o programar la capacitación, involucra precisar los puntos primordiales, con el único fin de lograr los objetivos fijados de la capacitación, estos puntos son (p. 379-380):

- ¿Quién debe recibir la capacitación?
- ¿Cómo se capacitará?
- ¿Sobre qué se capacitará?
- ¿Quién va a capacitar?
- ¿En dónde se capacitará?
- ¿Cuándo se capacitará?
- ¿Por qué se capacitará?
- ¿Para qué se capacitará?

También nos enmarca que el proyecto de capacitación debe estar anexo a los requerimientos estratégicos de la institución. Es necesaria y puntual la evaluación del déficit de la institución y de sus colaboradores, y puntualizar pautas claras para poder fijar el alcance de desempeño laboral que se desea obtener. Así mismo, la institución tiene que disponerse a ofrecer las oportunidades y momentos para que sus colaboradores desenvuelvan sus nuevos conocimientos y actitudes adoptadas después de la capacitación. La forma en la que se ajusta lo invertido en capacitación con el desempeño es a través de la capacitación dirigida a los resultados, y por más tediosa que sea la tarea de determinar y evaluar los objetivos, metas y resultados, es totalmente necesario hacerlo, para medirlos (compararlos) luego que se ejecute la capacitación (Chiavenato, 2009, p. 380).

Por su parte, Stoner, Freeman & Gilbert Jr., (1996), nos señalan que “una vez que las necesidades de capacitación hayan sido identificadas, es el

gerente del área de recursos humanos quien tiene que dar inicio a las acciones de capacitación que corresponden” (p. 430).

Robbins & Coulter, (2010), también nos refieren que “los gerentes son quienes tienen el deber de decidir cuan será el tipo de capacitación más adecuada para su personal, en qué momento lo requerirán y de qué manera se llevará a cabo” (p. 216).

Se concluye entonces que esta fase del proceso de capacitación es importante porque está orientada a la forma en cómo se abordará el programa, el cual tiene que ser el más adecuado e idóneo para poder llegar de la manera más eficiente a los colaboradores que son el objeto de la capacitación.

### **3. Ejecución del programa de capacitación**

Chiavenato, (2009), nos dice que la dirección, establecimiento y realización del proyecto es la tercera fase del proceso. Actualmente se encuentra una compleja y exquisita variedad de tecnologías para llevar a cabo la capacitación. Asimismo, hay diversos métodos para dirigir la información que se necesita para fortalecer o implementar los conocimientos y destrezas que se necesitan en el proyecto de capacitación (p. 381).

En este sentido Robbins & Coulter, (2010), nos manifiestan los diferentes métodos para capacitar al personal, entre ellos encontramos los métodos tradicionales y los que se realizan a través de la tecnología, indicando que estos últimos, son los más utilizados al momento, por su rápido acceso,

costo y su ventaja en brindar información. A continuación quedan plasmados (p. 216):

- Métodos de capacitación basados en técnicas tradicionales
- Métodos de capacitación basados en la tecnología

- **Métodos de capacitación basados en técnicas tradicionales**

- En el ambiente de las labores: los colaboradores conocen la forma de ejecutar sus funciones, solamente haciéndolas. Esto normalmente luego de darle indicaciones de la función.
- Rotación de funciones: los trabajadores ejercen funciones en diversos cargos en un área específica, esto les permite desenvolverse en diversas acciones y deberes.
- Asesoría y adiestramiento: los colaboradores laboran con otro trabajador ya experimentado quien funciona como un mentor o asesor, quien le ofrecerá información, bases y motivación.
- Actividades para tener experiencias: los colaboradores ejercen una función en modo simulacro.
- Manuales/lecturas sobre la labor: los colaboradores emplean lecturas y/o libros de trabajo para adquirir conocimientos al respecto.
- Discursos en el ambiente de entrenamiento: los colaboradores participan de conferencias especialmente hechas para brindarles información puntual (Robbins & Coulter, 2010, p. 216).

Sobre esto añade Chiavenato, (2009), también existe la actividad de “instrucción programada” (p. 384).

- **Métodos de capacitación basados en la tecnología**

- Videos, audios, podcast, CDs: los colaboradores atienden o visualizan contenido que ha sido elegido para brindarles información, conocimientos, o mostrarles algunas funciones.
- Videoconferencias, teleconferencias a través de la televisión.
- Entrenamiento en línea: la capacitación usa las herramientas que brinda la internet, a través de ella los colaboradores se desenvuelven en ensayos multimedia o en otras herramientas interactivas online (Robbins & Coulter, 2010, p. 216).

También añade Chiavenato, (2009), “puede realizarse la capacitación a través de la computadora, con ayuda de las TIC, o de forma E-learning, conocida como la web-based training (WBT) que es una capacitación online” (p. 384-386).

Sobre ello, Robbins & Coulter, (2010), manifiestan que “las técnicas más empleadas por las instituciones según expertos se auxiliarán con más frecuencia en las del tipo online, por su versatilidad y eficiencia” (p. 216).

Por lo tanto se puede deducir que las maneras de elegir las técnicas dependerán de diferentes razones, como señala Chiavenato, (2009), “pueden ser en razón del uso, del tiempo o del espacio” (p. 382).

Cabe resaltar entonces que para llevar a cabo la ejecución de la capacitación existen diferentes métodos, que van de los tradicionales a los actuales, que cada organización puede elegir según se acomode más a su contexto, siendo los métodos online los más versátiles y eficientes (según autores), los cuales cabe resaltar que en tiempos de

la actual coyuntura determinada por la pandemia mundial, ha sido este método el más empleado por las organizaciones.

#### **4. Evaluación del programa de capacitación**

Sobre esta última etapa del proceso de capacitación los autores definen lo siguiente:

Rodríguez & Ramírez, (1991), nos confirman que esta es la cuarta y última etapa del ciclo de la capacitación. La evaluación ayudará a calcular en nivel en que los objetivos fueron alcanzados. Aunque esta etapa es la final de todo el ciclo de capacitación, sus fuentes para su ejecución forman parte de la planificación. Definir la eficiencia del proyecto de capacitación, no tendrá valor si se desconoce lo que se quiere lograr con este.

Basándose en el modelo de los cuatro niveles de Donald Kirkpatrick, se establecen los cuatro niveles de análisis de capacitación:

- a) La elaboración y planeación
- b) La forma en que reaccionan los capacitados
- c) El nivel de aprendizaje
- d) El rendimiento en el ejercicio de su labor

En sentido amplio, la evaluación de la capacitación nos va a brindar datos acerca de:

- El valor del diseño del programa y de la ejecución del itinerario.
- La realización de saber si se alcanzó las expectativas de los capacitados y su posición en relación al programa.
- El nivel de saberes que han obtenido, la añadidura de sus destrezas y la modificación de posturas y comportamientos.

- El producto palpable del proceso, concerniente a la influencia del precio/utilidad.

La información que se obtenga respecto a los puntos anteriores, formarán parte del sistema de retroalimentación y retroinformación que se necesita para hacer los ajustes correspondientes a fin de tener un programa de capacitación mejor. Entre estos puntos, se origina una relación: la importancia del diseño de los cursos y de los adiestradores que lo llevan a cabo, tienen influencia en los costos y resultados del programa de capacitación, y este rendimiento se relaciona con el grado de complacencia de los capacitados (p. 101-102).

También señalan, que este vínculo en los factores no es equilibrado, lo que nos lleva a entender que no porque un curso cueste más, significará que es mejor, como tampoco los cursos que tengan menor costo, sean malos. Por lo que se necesita analizarlos para conocer su interdependencia (Rodríguez & Ramírez, 1991, p.102).

Asimismo, nos advierten que las decisiones respecto a elegir el mejor curso, no tiene que sostenerse de una sola fuente, ni mucho menos solo en opiniones, esto hace que la evaluación sea una actividad compleja, pero que es necesaria y debe ser constante y continuada (Rodríguez & Ramírez, 1991, p.102-103).

También acerca de los factores que se deben evaluar, Rodríguez & Ramírez, (1991), nos señalan que “pueden ser muchos, pero que va a depender de la metodología, como del sentido específico que se esté abordando” (p. 104-105).

Así también nos señala Chiavenato, (2009), que las medidas primordiales para calcular la capacitación son (p. 388):

- El costo: la cantidad de dinero que se ha invertido para realizar el proyecto de capacitación
- La calidad: nivel de ideales alcanzados
- El servicio: los requerimientos de los capacitados complacidos
- La rapidez: facilidad de adaptación a los retos actuales
- Los resultados: resultados obtenidos a raíz de su realización.

Sobre esto mismo también Chiavenato, (2007), propone tres fases para evaluar los resultados de la organización (p. 403-404):

- **Evaluación a nivel de la institución:** en esta fase la capacitación debe brindar los siguientes resultados:
  - Incremento en la eficiencia institucional
  - Mejor percepción de la organización
  - Clima organizacional superior
  - Mejor vínculo entre la organización y sus colaboradores
  - Soporte de modificaciones y creatividad del cambio
- **Evaluación nivel del talento humano:** en esta fase, la capacitación debe brindar los siguientes resultados:
  - Disminución de la rotación de los voluntarios.
  - Disminución de la ausencia de colaboradores en el trabajo
  - Incremento de eficacia en cada trabajador
  - Incremento de capacidades en los trabajadores
  - Incremento de los saberes de los trabajadores
  - Modificación de posturas y comportamientos de los trabajadores, etc.

- **Evaluación a nivel de las tareas y operaciones:** en esta fase, la capacitación debe otorgar los siguientes resultados:
  - Incremento del rendimiento
  - Optimización en la calidad de servicios y productos
  - Disminución del tráfico en la producción
  - Optimización en la escucha e interés al cliente
  - Disminución del nivel de percances
  - Disminución del nivel de actividades de mantenimientos de los equipos, instalaciones, etc.

La importancia de esta fase del proceso radica en que se evaluará en qué medida se lograron los objetivos de la capacitación, lo cual permitirá conocer que tan eficiente y bien estructurado estuvo el plan de capacitación, dichos resultados ayudaran a mejorar constantemente el programa de capacitación para lograr los objetivos organizacionales con eficiencia.

## **Desempeño laboral**

### **A. Concepto**

Según los autores revisados, estos son los conceptos que introducen respecto al desempeño laboral:

Chiavenato, (2000), “el desempeño, es una conducta que tiene una persona con el fin de alcanzar los desafíos trazados. Este desempeño será parte de la táctica personal para alcanzar las metas anheladas” (p.359).

Stoner (1994), citado por Cueva & Hernández, (2015), en su estudio conceptualiza al desempeño como la forma en que los integrantes de un organismo laboran eficientemente, con el fin de alcanzar los objetivos en común, permaneciendo ligados a las métricas esenciales que han sido implantadas previamente. Es la labor y actitudes que se visualizan en los colaboradores que son importantes para lograr las metas institucionales, y que además se pueden medir en términos de las competencias individuales de cada persona y su escala de aporte a la organización (p. 20).

Milkovich & Boudrem, (1994), citados por Ganga (2019), consideran que el desempeño incluye la siguiente secuencia de propiedades particulares: competencias, destrezas, prioridades y aptitudes que se relacionan con la esencia de la labor y de la institución con el fin de resultar con actitudes que afecten los rendimientos y las variaciones sin antecedentes que se visualizan en las instituciones (p.21).

Así Como la capacitación, el desempeño laboral también es una tarea del área de Recursos humanos, pues como señala Chiavenato, (2000), “el área de Recursos humanos es la encargada de la planeación, coordinación y control de técnicas, que sean idóneas para impulsar el desempeño eficiente de los colaboradores de una organización” (p.165).

Con la referencia de los autores se puede concluir que el desempeño laboral, es el conjunto de capacidades y comportamientos que definen la forma en como un colaborador se desenvuelve en la organización, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

## **B. Proceso del desempeño laboral**

Según Chiavenato, (2000), el proceso inicia al momento en que se realizan las siguientes actividades (p. 387):

**1. Transmisión de la función:** El líder le manifiesta al colaborador sus funciones.

En este punto el jefe o líder debe realizar tres acciones primordiales con los nuevos colaboradores (Chiavenato, 2020, p. 283):

- a) Proveer al reciente trabajador la explicación precisa de la función que debe de desarrollar.
- b) Abastecer toda la instrucción técnica sobre la forma de llevar a cabo la tarea.
- c) Proveer de retroalimentación precisa al nuevo empleado, acerca de los estándares de su desempeño.

Newstrom, (2011), fundamenta que un rol o función es la pauta de actividades que se esperan de un individuo en acciones que involucran a otros individuos (p. 85).

Chiavenato, (2000), nos dice que para que un individuo desempeñe sus funciones en el puesto que ha sido designado, este último debe poseer una ubicación específica y determinada en el organigrama. En este sentido, un puesto forma parte de la empresa y refiere la unidad de funciones que lo diferencian y apartan de los demás puestos (p. 292).

En esta primera fase, varios autores como Hitt, Black & Porter, (2006), coinciden en que una capacitación previa es muy importante para el trabajador y la empresa, esta capacitación previa afectará (p. 536):

- La posibilidad de que los acuerdos entre organización y colaboradores perduren
- El nivel de desempeño laboral

- El nivel en que pondrán en ejercicio toda su capacidad

La capacitación previa hace parte del desenvolvimiento de los colaboradores durante su permanencia en la organización y como añaden Hitt, Black & Porter, (2006) esta capacitación, “debe de continuarse durante toda la carrera de los colaboradores en la organización” (p. 536).

- 2. Recepción de la función:** “El colaborador recepciona las referencias y traduce la expectativa que se le transmite, con el ruido que viene del ciclo de comunicación” (Chiavenato, 2000, p. 287).

Por su parte Newstrom, (2011), nos dice que según la administración por objetivos, los colaboradores, deben tener una noción clara y determinada de lo que deben realizar y las acciones prioritarias, ya que como dice el dicho: “si sabes a dónde quieres ir, es más probable que puedas llegar” (p. 147). También nos dice que “las acciones de los dirigentes y de los colaboradores se rigen y guían por como percibieron su rol; es decir, la manera en que creen que deben de ejecutar sus propias funciones” (Newstrom, 2011, p. 86).

En ese sentido Chiavenato, (2000), comenta que “cuando hay un sistema de cargos o roles, los individuos tienen el deber de desempeñar las funciones que la organización les otorgue” (p. 287).

Por lo tanto los colaboradores deberán estar atentos a las indicaciones que sus jefes les den acerca de sus funciones, reglas, políticas organizacionales, para realizar una labor efectiva, que ayude a cumplir los objetivos de la empresa.

Acerca de la interpretación de las funciones, J.R. Hackman & G.R. Oldham, (1980), citados por Robbins, (2004), en su modelo de las características del trabajo, nos habla que los estados psicológicos de las personas influirán en que logren entender su labor para el desempeño de su trabajo. Así tenemos:

- **La importancia sentida del trabajo:** implica la diversidad de habilidades, la distinción de la función, y la relevancia de la función.
- **Responsabilidad percibida por los resultados del trabajo:** la autonomía que el trabajador tiene de ejercer su labor.
- **Conocimiento de los resultados reales de las actividades laborales:** la retroalimentación, enseñanza, guía de las labores que conducen las acciones del colaborador.

Estas dimensiones se unen para formar una labor significativa, y hará que el colaborador desempeñe una labor que considera es importante (p. 465-468).

La importancia de esta fase radica en lo que el colaborador recibe e interpreta referente a su labor específica dentro de la organización y de la importancia y valor que percibió de su rol, pues esto influirá en gran parte de su desenvolvimiento laboral.

- 3. Desempeño de la función:** “El colaborador lleva a cabo las funciones que se le transmitieron, según lo que él entendió” (Chiavenato, 2000, p. 287).

Newstrom, (2011), señala que “las instituciones con la finalidad de permanecer en una esfera mundial tan competitiva, necesitan que sus colaboradores mantengan elevados índices de desempeño constante” (p. 145).

En este punto comenta Chiavenato, (2000), que “los patrones de desempeño y calidad de los recursos humanos son muy complejos y diferenciados y varían según el nivel jerárquico, el área de actividad, la tecnología aplicada y el tipo de tarea o función” (p. 168).

Sobre lo anterior diferentes autores nos hablan acerca de distintos factores que participan activamente en influenciar y determinar el desempeño de los colaboradores de una organización. A continuación repasaremos en las siguientes afirmaciones:

✓ **Según Chiavenato: Reunión de los requisitos del puesto**

Como señala Chiavenato, (2000), la medida en que las personas reúnan los requisitos de los puestos que van a ocupar, determinará su nivel de desempeño, así tenemos los siguientes requisitos (p. 334):

- Requisitos intelectuales: Educación esencial, práctica, destreza, adaptabilidad a la función, iniciación, aptitudes requeridas.
- Requisitos físicos: fortaleza física requerida, habilidades y capacidades.
- Responsabilidades implícitas: monitorear, vigilar, cuidar bienes muebles e inmuebles, guardar información confidencial, etc.
- Condiciones de trabajo: espacio laboral, peligros. En este sentido J.I. Porras & P.J. Robertson, (1992), citados por Robbins (2004), señalan que “las condiciones del ambiente físico de la organización en sí, no representan una relación sustancial en los colaboradores, sino que favorece o dificulta algunas actitudes; por lo cual maximiza y minimiza la eficiencia de los colaboradores” (p. 472).

✓ **Según Hitt, Black & Porter: Las cinco esferas**

Hitt, Black & Porter, (2006), añaden que al momento que los colaboradores idóneos se ubiquen en los puestos precisos, es responsabilidad de la institución cerciorarse de que su desenvolvimiento sea eficiente. Una actividad de la estrategia institucional, tiene que ver con la definición de lo que conllevará un desempeño y capacidad máximos. En esta línea, consideran cinco esferas específicas de acciones que tienen influencia significativa en el desempeño y capacidad de los colaboradores (p. 536-547):

- Instrucción/capacitación y socialización
- Planteamiento del puesto del trabajo
- Valoración del desempeño
- Remuneración
- Proceso de carrera y progreso profesional

Sobre la instrucción/capacitación y socialización, Hitt, Black & Porter, (2006), argumentan que la ejecución inicial de la instrucción/capacitación engloban factores sustanciales del desempeño laboral. Sin embargo, recalcan que aunque la instrucción temprana es significativa, en el ambiente actual que cambia insensatamente, la capacitación debe de darse durante toda la carrera laboral (p. 536).

Sobre la remuneración Hitt, Black & Porter, (2006), nos dicen que si bien la remuneración y regalos son herramientas para tener a las personas idóneas, su principal objetivo es mantener y optimizar el desempeño de los colaboradores de la organización. Los regalos o premios, en su origen están hechos para incitar las actitudes que se esperan. Las actitudes deseadas están anexados a la estrategia

organizacional, por ello los sistemas de premios y remuneración deben de anexarse con esta estrategia organizacional. Así tenemos (p. 544):

- Pagos
- Prestaciones
- Premios y motivación

Podemos concluir por lo tanto que los factores que determinan e influyen el desempeño laboral son diversos y numerosos, por lo que los autores plantean revisar todas las esferas necesarias para determinar sus efectos y condicionar planes de ayuda.

**4. Evaluación del desempeño:** “una vez que el colaborador cumplió con sus funciones, su supervisor evaluará el desempeño del trabajador, y lo medirá con la expectativa inicial de la función” (Chiavenato, 2000. P. 387).

En este sentido, podemos rescatar lo que menciona Newstrom, (2011), “el proceso APO (administración por objetivos) busca evaluar el desempeño de los colaboradores, que luego es remitido a ellos con el fin de elaborar un plan que los lleve a optimizar su rendimiento” (p. 145).

Hitt, Black & Porter, (2006), señalan que la evaluación del desempeño aborda los siguientes temas (p. 539):

- El establecimiento de metas y métricas de desempeño
- Comparación del desempeño con dichas métricas
- Otorgar retroalimentación a los colaboradores, en concordancia con la comparación y métricas.

**4.1. El establecimiento de metas y métricas de desempeño.** Como hemos visto anteriormente, la organización trabaja en función de lograr objetivos y metas claras, por lo que “deberán fijar que aspectos esenciales repercuten en el logro de esos estándares, los cuales deberán medirse” (Hitt, Black & Porter, 2006, p. 539).

**4.2. Comparación del desempeño con dichas métricas.** Tiene que ver con “el análisis de la información obtenida en los instrumentos o métodos de evaluación empleados, para posteriormente dar retroalimentación a los trabajadores” (Hitt, Black & Porter, 2006, p. 539).

Según Chiavenato, (2009), existen diversos métodos y herramientas que se emplean para medir el desempeño, así tenemos (p. 253 - 272):

- **Métodos tradicionales de evaluación del desempeño:**

- Escalas gráficas
- Elección forzada
- Investigación de campo
- Método de incidentes críticos
- Listas de verificación

- **Métodos modernos de evaluación del desempeño:**

- Evaluación participativa por objetivos (EPPO)
- Evaluación 360 grados
- Tecnologías de la información (TI)

**4.3. Otorgar retroalimentación a los colaboradores, en concordancia con la comparación y métricas.**

Hitt, Black & Porter, (2006), señalan que los objetivos de los cargos y las métricas con quienes se compara el desempeño, deben ser dirigidos y orientados por el plan de la organización. Para gran parte de los gerentes y administradores, el estudio del rendimiento es posible que sea la tarea más relevante del área de recursos humanos, y la más compleja. Compleja, no solo porque se dirige a estudiar el desempeño realízalo y planificar las metas próximas para este, sino porque dicha información obtenida del proceso de evaluación, conlleva a tener que conversar con los colaboradores y transmitirles su evaluación, la forma en que han venido operando, y como han contribuido sus esfuerzos a lograr los objetivos organizacionales. Todos los administradores y gerentes deben y requieren saber que los elementos precisos que guían a los procesos eficientes para evaluar el rendimiento y adoptar los comportamientos para acondicionarlos (p. 539).

Así los autores Hitt, Black & Porter, (2006), nos señalan cuatro métodos para dar retroalimentación (p. 540 - 542):

- **Métodos para dar retroalimentación:**
  - Escalas de calificaciones gráficas
  - Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC)
  - Retroalimentación de 360 grados
  - Retroalimentación del desempeño eficaz.

## **5.2 Justificación de la Investigación**

### **Justificación teórica**

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre como la capacitación a los voluntarios, influye en su desempeño laboral en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, además de proporcionar

resultados para determinar si se necesita mejorar o implementar un buen programa de capacitación, ya que se está proporcionando información veraz.

### **Justificación práctica**

Esta Investigación, está orientada a evaluar las dimensiones de la capacitación que influyen en el desempeño laboral, a fin de proporcionar recomendaciones al Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de bendición’, para que tomen decisiones pertinentes que mejoren el desempeño laboral, en los voluntarios de este proyecto.

### **Justificación metodológica**

La elaboración de esta investigación aplica la metodología para analizar la capacitación que permitirá obtener resultados para que sean tomados en cuenta por el Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, respecto al desempeño laboral de sus voluntarios.

De la misma manera, la información brindada por la directora del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, será de gran importancia pues permitirá comparar la información obtenida al final de la investigación con la información dada anteriormente.

## **5.3 Problema**

¿Qué influencia tiene la capacitación, en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020?

## **5.4 Conceptualización y operacionalización de las variables**

## **5.4.1 Conceptualización**

### **Capacitación**

#### **Definición Conceptual**

Chiavenato, (2007), en su libro de Administración de Recursos Humanos, define la capacitación como el ciclo formativo de corto plazo, ejecutado de forma ordenada y sistémica, a través del cual los individuos reciben saberes, desarrollan destrezas y capacidades con el objetivo de alcanzar metas establecidas.

#### **Definición Operacional**

La organización donde se realizará la investigación, aplicará la capacitación como un proceso administrativo, cuyas fases irán orientadas al logro de los objetivos organizacionales del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, de la ciudad de Sullana.

#### **Definición conceptual de las dimensiones.**

##### **1. Detección de necesidades**

Rodríguez & Ramírez, (1991), la identificación de las necesidades y requerimientos de capacitación, suceden a través del examen de las carencias que intervienen en la organización y la identificación de las que se solucionan con la capacitación. Así mismo el análisis anticipado de las tareas que hacen parte de los puestos de la organización. Lo anterior servirá de base para seleccionar la forma de capacitación que será empleada.

## **2. Diseño**

Stoner, Freeman & Gilbert Jr., (1996), una vez que las necesidades de capacitación han sido identificadas se tiene que dar inicio a las acciones de capacitación que corresponden.

## **3. Ejecución**

Chiavenato, (2009), la dirección, establecimiento y realización del proyecto es la tercera fase del proceso. Actualmente se encuentra una compleja y exquisita variedad de tecnologías para llevar a cabo la capacitación. Asimismo, hay diversos métodos para dirigir la información que se necesita para fortalecer o implementar los conocimientos y destrezas que se necesitan en el proyecto de capacitación

## **4. Evaluación**

Rodríguez & Ramírez, (1991), es la cuarta y última etapa del ciclo de la capacitación. La evaluación ayudará a calcular en nivel en que los objetivos fueron alcanzados. Aunque esta etapa es la final de todo el ciclo de capacitación, sus fuentes para su ejecución forman parte de la planificación.

## **Desempeño laboral**

### **Definición Conceptual**

Chiavenato, (2000), en su libro Administración de Recursos Humanos define el desempeño como una conducta que tiene una persona con el fin de alcanzar los desafíos trazados. Este desempeño será parte de la táctica personal para alcanzar las metas anheladas.

## **Definición Operacional**

Toda organización que desee alcanzar sus objetivos con eficacia y eficiencia, debe transmitir con claridad las funciones específicas a sus colaboradores para su desempeño, y evaluar estas funciones periódicamente, para dar retroalimentación, y ver mejoras constantes.

## **Definición conceptual de las dimensiones.**

### **1. Transmisión**

Hitt, Black & Porter, (2006), la información previa a la función es muy importante para el trabajador y la empresa, por que permitirán que las funciones se desarrollen eficientemente.

### **2. Recepción**

Chiavenato, (2000), el colaborador recepciona las referencias y traduce la expectativa que se le transmite, con el ruido que viene del ciclo de comunicación.

### **3. Desempeño**

Newstrom, (2011), las instituciones con la finalidad de permanecer en una esfera mundial tan competitiva, necesitan que sus colaboradores mantengan elevados índices de desempeño constante.

### **4. Evaluación**

Hitt, Black & Porter, (2006), la evaluación del desempeño es posiblemente la tarea más relevante del área de recursos humanos, y la más compleja. Los objetivos de los cargos y las métricas con quienes

se compara el desempeño, deben ser dirigidos y orientados por el plan de la organización.

#### **5.4.2 Operacionalización de variables**

**Variable 1:** Capacitación

**Variable 2:** Desempeño laboral

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>CAPACITACIÓN</b>	Chiavenato (2007), en su libro de Administración de Recursos Humanos, define la capacitación como el ciclo formativo de corto plazo, ejecutado de forma ordenada y sistémica, a través del cual los individuos reciben saberes, desarrollan destrezas y capacidades con el objetivo de alcanzar metas establecidas.	La organización donde se realizará la investigación, aplicará la capacitación como un proceso administrativo, cuyas fases irán orientadas al logro de los objetivos organizacionales del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”,	Detección de necesidades	Estructura de los cargos	1
				Acciones que necesitan capacitación	2
			Diseño	Temas	3
				Instructores	4
			Ejecución	En clase	5; 6
				Herramientas digitales	7; 8
			Evaluación	Evaluación al talento humano	9

		Ignacio Escudero, de la ciudad de Sullana.		Evaluación a las tareas y operaciones	10
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Chiavenato (2000), en su libro Administración de Recursos Humanos define el desempeño como una conducta que tiene una persona con el fin de alcanzar los desafíos trazados. Este desempeño será parte de la táctica personal para alcanzar las metas anheladas.	Toda organización que desee alcanzar sus objetivos con eficacia y eficiencia, debe transmitir con claridad las funciones específicas a sus colaboradores para su desempeño, y evaluar estas funciones periódicamente,	Transmisión	Explicación de la función	11
				Instrucción técnica	12
			Recepción	Importancia de la función	13
				Responsabilidad de la función	14; 15
			Desempeño	Exigencias del puesto	16; 17
				Capacitación	18
				Comparación	19

		para dar retroalimentación, y ver mejoras constantes.	Evaluación	Retroalimentación	20
--	--	---	------------	-------------------	----

## 5.5 Hipótesis

**H1:** La capacitación si influye significativamente en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

**H0:** La capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

## 5.6 Objetivos

### Objetivo general

Determinar qué influencia tiene la capacitación, en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020

### Objetivos específicos

1. Determinar la capacitación en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.
2. Determinar el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.
3. Determinar la influencia de la detección de necesidades de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.
4. Determinar la influencia del diseño de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.

5. Determinar la influencia de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.
6. Determinar la influencia de la evaluación de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.

## **6 METODOLOGÍA**

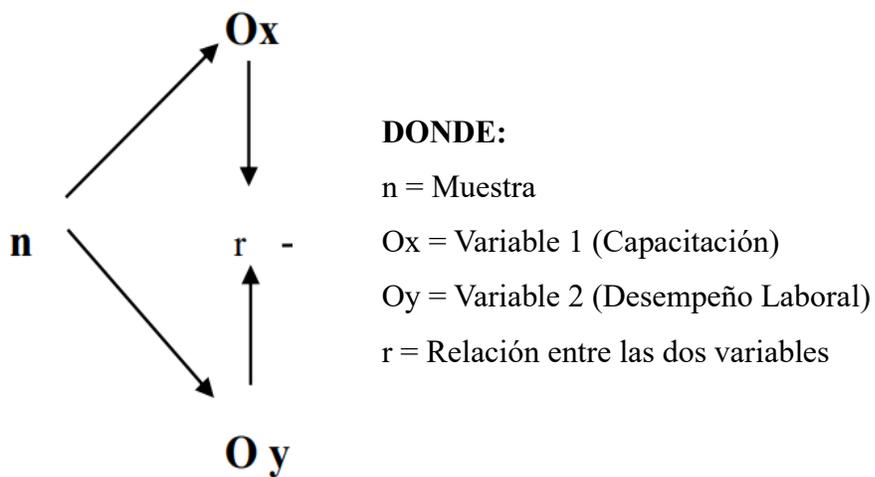
### **6.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo**

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación fue no experimental, debido que se observó y describió el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño que se utilizó en esta investigación fue: descriptivo correlacional, de corte transversal. Descriptivo, porque se describió a detalle cada variable; correlacional, porque se estableció la asociación o relación entre las variables; y Transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.



## 6.2 Población y muestra

### **Población:**

La población de estudio fueron 20 voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del Distrito de Ignacio Escudero.

### **Muestra:**

La muestra para el estudio, fue la misma población; es decir 20 voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición” del Distrito de Ignacio Escudero.

## 6.3 Técnicas e instrumentos de investigación:

### **Técnicas:**

Se utilizó como técnica la encuesta, cuya estructura estuvo diseñada para recolectar datos de los elementos de estudio.

### **Instrumentos:**

Se utilizó un cuestionario de preguntas, debidamente estructurado, cuyas preguntas sirvieron para recolectar datos de las variables de estudio.

Para su validación se recurrió al juicio de expertos; y para su confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach.

#### **6.4 Procesamiento y análisis de la información**

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, versión 25. Los resultados de ese proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que fueron apoyados por el programa Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas permitieron llegar a conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

Para efectos de determinar si existe o no relación entre las variables se aplicó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación se utilizó el Tau b de Kendall.

## 7 RESULTADOS

### 7.1. Descripción de resultados

**Tabla 1**

Descripción de la capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	5	25.0	25.0
NIVEL REGULAR	5	25.0	50.0
NIVEL BUENO	10	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

#### **Interpretación:**

El 50% de los voluntarios encuestados, opinan que la capacitación tiene un nivel bueno; el 25% opina que tiene un nivel regular; y el 25% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 2**

Descripción de la detección de necesidades de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	7	35.0	35.0
NIVEL REGULAR	6	30.0	65.0
NIVEL BUENO	7	35.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 35% de los voluntarios encuestados, opinan que la detección de necesidades de capacitación tiene un nivel bueno; el 35% opina que tiene un nivel malo; y el 30% opina que tiene un nivel regular, en el Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 3**

Descripción del diseño de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	3	15.0	15.0
NIVEL REGULAR	3	15.0	30.0
NIVEL BUENO	14	70.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 70% de los voluntarios encuestados, opinan que el diseño de capacitación tiene un nivel bueno; el 15% opina que tiene un nivel regular; y el 15% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 4**

Descripción de la ejecución de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	6	30.0	30.0
NIVEL REGULAR	6	30.0	60.0
NIVEL BUENO	8	40.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 40% de los voluntarios encuestados, opinan que la ejecución de capacitación tiene un nivel bueno; el 30% opina que tiene un nivel regular; y el 30% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 5**

Descripción de la evaluación de capacitación, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	7	35.0	35.0
NIVEL REGULAR	6	30.0	65.0
NIVEL BUENO	7	35.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 35% de los voluntarios encuestados, opinan que la evaluación de capacitación tiene un nivel bueno; el 35% opina que tiene un nivel malo; y el 30% opina que tiene un nivel regular, en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 6**

Descripción del desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	4	20.0	20.0
NIVEL REGULAR	6	30.0	50.0
NIVEL BUENO	10	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 50% de los voluntarios encuestados, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 30% opina que tiene un nivel regular; y el 20% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 7**

Descripción de la transmisión de la labor, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	1	5.0	5.0
NIVEL REGULAR	3	15.0	20.0
NIVEL BUENO	16	80.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 80% de los voluntarios encuestados, opinan que la transmisión de la labor tiene un nivel bueno; el 15% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 8**

Descripción de la recepción de la labor, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	4	20.0	20.0
NIVEL REGULAR	3	15.0	35.0
NIVEL BUENO	13	65.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 65% de los voluntarios encuestados, opinan que la recepción de la labor tiene un nivel bueno; el 20% opina que tiene un nivel malo; y el 15% opina que tiene un nivel regular, en el Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 9**

Descripción del desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	2	10.0	10.0
NIVEL REGULAR	8	40.0	50.0
NIVEL BUENO	10	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 50% de los voluntarios encuestados, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 40% opina que tiene un nivel regular; y el 10% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 10**

Descripción de la evaluación del desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	5	25.0	25.0
NIVEL REGULAR	5	25.0	50.0
NIVEL BUENO	10	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### Interpretación:

El 50% de los voluntarios encuestados, opinan que la evaluación del desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 25% opina que tiene un nivel regular; y el 25% opina que tiene un nivel malo, en el Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

**Tabla 11**

Capacitación e indicadores demográficos

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		VARIABLE 1: CAPACITACIÓN							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentajes	Encuestados	Porcentajes	Encuestados	Porcentajes	Encuestados	Porcentajes
SEXO	Masculino	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Femenino	5	25.0%	5	25.0%	10	50.0%	20	100.0%
	Total	5	25.0%	5	25.0%	10	50.0%	20	100.0%
EDAD	18-28 años	0	0.0%	2	10.0%	2	10.0%	4	20.0%
	29-38 años	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	3	15.0%
	39-48 años	2	10.0%	2	10.0%	2	10.0%	6	30.0%
	49-58 años	2	10.0%	1	5.0%	2	10.0%	5	25.0%
	más de 58 años	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%
	Total	5	25.0%	5	25.0%	10	50.0%	20	100.0%
ESTADO CIVIL	Soltero	1	5.0%	2	10.0%	2	10.0%	5	25.0%
	Casado	3	15.0%	2	10.0%	8	40.0%	13	65.0%
	Divorciado	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
	Conviviente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Viudo	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%
	Total	5	25.0%	5	25.0%	10	50.0%	20	100.0%
AÑOS DE SERVICIO	Hasta 5 años	1	5.0%	2	10.0%	3	15.0%	6	30.0%
	6 a 10 años	4	20.0%	2	10.0%	5	25.0%	11	55.0%
	11 a 15 años	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%	3	15.0%
	16 a 20 años	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	21 a más	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	5	25.0%	5	25.0%	10	50.0%	20	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

Según el sexo, el 50% de las mujeres opina que la capacitación tiene un nivel bueno; el 25% de ellas, opina que tiene un nivel regular; y el 25% opinan que tiene un nivel malo; en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

Según la edad, del personal de entre 18 a 28 años de edad; el 10% opina que la capacitación tiene un nivel bueno; y 10% opina que tiene un nivel regular. Por otro lado del personal de entre 29 a 38 años de edad, el 15% opina que la capacitación tiene un nivel bueno. Por otra parte del personal de entre los 39 a 48 años de edad, el 10% opina que la capacitación tiene un nivel bueno; el 10% opina que tiene un nivel regular; y el 10% opina que tiene un nivel malo. Así también, del personal de entre los 49 a 58 años de edad, el 10% opina que la capacitación tiene un nivel bueno; el 10% opina que tiene un nivel malo; y el 5% opina que tiene un nivel regular. Por su parte del personal con más de 58 años de edad, el 5% opina que la capacitación tiene un nivel bueno; y el 5% opina que la capacitación tiene un nivel malo.

Según el estado civil, el 10% del personal soltero, opina que la capacitación tiene un nivel bueno; el 10% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel malo. Por su parte el 40% del personal casado opina que la capacitación tiene un nivel bueno, el 15% opina que tiene un nivel malo, y el 10% opina que tiene un nivel regular. Por otro lado, el 5% del personal divorciado, opina que la capacitación tiene un nivel malo. Por otra parte, el 5% del personal viudo, opina que la capacitación tiene un nivel regular.

Según los años de servicio en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición” del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020; el 15% del personal que tiene hasta 5 años de voluntariado, opina que la capacitación tiene un nivel bueno; el 10% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel malo. Por su parte, el 25% del personal con 6 a 10 años de voluntariado opina que la capacitación tiene un nivel bueno; el 20% opina que tiene un nivel malo;

y el 10% opina que tiene un nivel regular. Por otro lado, el 10% del personal con 11 a 15 años de voluntariado, opina que la capacitación tiene un nivel bueno, y el 5% opina que tiene un nivel regular.

**Tabla 12**

Desempeño laboral e indicadores demográficos

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentajes	Encuestados	Porcentajes	Encuestados	Porcentajes	Encuestados	Porcentajes
SEXO	Masculino	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Femenino	4	20.0%	6	30.0%	10	50.0%	20	100.0%
	Total	4	20.0%	6	30.0%	10	50.0%	20	100.0%
EDAD	18-28 años	0	0.0%	2	10.0%	2	10.0%	4	20.0%
	29-38 años	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%	3	15.0%
	39-48 años	1	5.0%	1	5.0%	4	20.0%	6	30.0%
	49-58 años	3	15.0%	1	5.0%	1	5.0%	5	25.0%
	más de 58 años	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	2	10.0%
	Total	4	20.0%	6	30.0%	10	50.0%	20	100.0%
ESTADO CIVIL	Soltero	1	5.0%	2	10.0%	2	10.0%	5	25.0%
	Casado	2	10.0%	4	20.0%	7	35.0%	13	65.0%
	Divorciado	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%
	Conviviente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Viudo	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%
	Total	4	20.0%	6	30.0%	10	50.0%	20	100.0%
AÑOS DE SERVICIO	Hasta 5 años	1	5.0%	2	10.0%	3	15.0%	6	30.0%
	6 a 10 años	3	15.0%	3	15.0%	5	25.0%	11	55.0%
	11 a 15 años	0	0.0%	1	5.0%	2	10.0%	3	15.0%
	16 a 20 años	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	21 a más	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	4	20.0%	6	30.0%	10	50.0%	20	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

Según el sexo, el 50% de las mujeres opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 30% de ellas, opina que tiene un nivel regular; y el 20% opinan que tiene un nivel malo; en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020.

Según la edad, del personal de entre 18 a 28 años de edad, el 10% opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; y el 10% opina que tiene un nivel regular. Por otro lado del personal de entre 29 a 38 años de edad, el 10% opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; y el 5% opina que tiene un nivel regular. Por otra parte del personal de entre los 39 a 48 años de edad, el 20% opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 5% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel malo. Así también, del personal de entre los 49 a 58 años de edad, el 15% opina que el desempeño laboral tiene un nivel malo, el 5% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel bueno. Por su parte del personal con más de 58 años de edad, el 5% opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; y el 5% opina que tiene un nivel regular.

Según el estado civil, el 10% del personal soltero, opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 10% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel malo. Por su parte el 35% del personal casado opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno, el 20% opina que tiene un nivel regular, y el 10% opina que tiene un nivel malo. Por otro lado, el 5% del personal divorciado, opina que el desempeño laboral tiene un nivel malo. Por otra parte, el 5% del personal viudo, opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno. Según los años de servicio en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición” del distrito de Ignacio Escudero, durante el año 2020; el 15% del personal que tiene hasta 5 años de voluntariado,

opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 10% opina que tiene un nivel regular; y el 5% opina que tiene un nivel malo. Por su parte, el 25% del personal con 6 a 10 años de voluntariado opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; el 15% opina que tiene un nivel regular; y el 15% opina que tiene un nivel malo. Por otro lado, el 10% del personal con 11 a 15 años de voluntariado, opina que el desempeño laboral tiene un nivel bueno, y el 5% opina que tiene un nivel regular.

## 7.2. Contrastación de la hipótesis

**Tabla 13**

**Correlaciones: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

			CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	,565**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	20	20
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,565**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	20	20

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

Fuente: Base de datos

Elaboración: Propia

### Interpretación:

Según el estadístico Tau b de Kendall, existe una correlación positiva media, debido a que el coeficiente de correlación entre Capacitación y Desempeño Laboral es, 0.565. Así mismo, el nivel de significancia es 0.002, menor a 0.05, por lo que se infiere que ambas variables sí tienen correlación o asociación.

**Tabla 14**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,500 <sup>a</sup>	54	0.016
Razón de verosimilitud	47.639	54	0.717
Asociación lineal por lineal	10.760	1	0.001
N de casos válidos	20		

a. 70 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

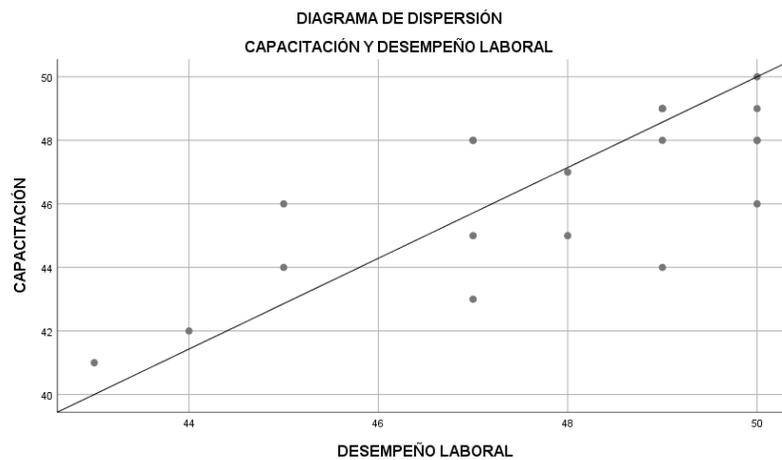
Fuente:Base de datos

Elaboración: Propia

**Interpretación:**

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.016, menor al 0.05, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir la capacitación si influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

**Figura 1**



Fuente:Base de datos

Elaboración: Propia

### Interpretación:

A través de la figura 1, se puede verificar que existe una correlación positiva media, entre las variables Capacitación y desempeño laboral; según la misma que se obtuvo en la tabla 13 del presente informe.

**Tabla 15**

**Correlaciones: DETECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

		DETECCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	<b>DETECCIÓN</b>	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,313
		N	20
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	,313
		Sig. (bilateral)	0.104
		N	20

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

### Interpretación:

Según el estadístico Tau b de Kendall, existe una correlación positiva débil, debido a que el coeficiente de correlación entre la dimensión Detección de necesidades de capacitación y Desempeño Laboral es 0.313. Por otro lado el nivel de significancia es 0.104, mayor a 0.05, por lo que se infiere que ambas variables no tienen correlación.

**Tabla 16**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000 <sup>a</sup>	12	0.616
Razón de verosimilitud	12.700	12	0.391
Asociación lineal por lineal	2.630	1	0.105
N de casos válidos	20		

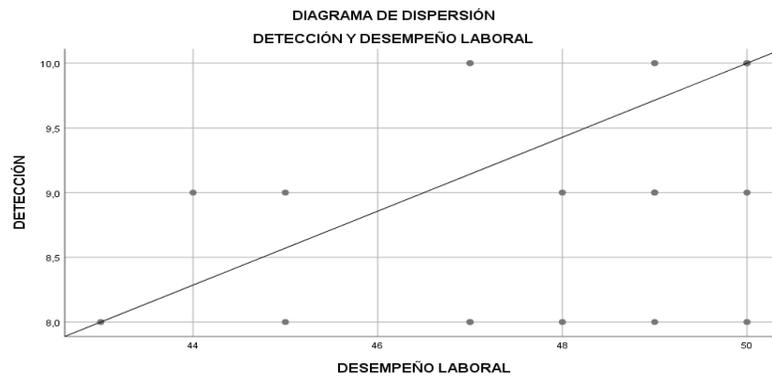
a. 21 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

### Interpretación:

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.616, mayor al 0.05, es decir la dimensión Detección de necesidades de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, Ignacio Escudero, 2020.

**Figura 2**



Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

### Interpretación:

A través de la figura 2, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión Detección de necesidades de capacitación y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 15 del presente informe.

**Tabla 17**

#### Correlaciones: DISEÑO Y DESEMPEÑO LABORAL

		DISEÑO	DESEMPEÑO LABORAL	
Tau_b de Kendall	DISEÑO	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.107	
	N	20	20	
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0.318	1.000
		Sig. (bilateral)	0.107	
	N	20	20	

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

### **Interpretación:**

Según el estadístico Tau b de Kendall, existe una correlación positiva débil, debido a que el coeficiente de correlación entre la dimensión Diseño de capacitación y Desempeño Laboral es 0.318. Por otro lado el nivel de significancia es 0.107, mayor a 0.05, por lo que se infiere que ambas variables no tienen correlación.

**Tabla 18**

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	18,952 <sup>a</sup>	12	0.090
Razón de verosimilitud	17.199	12	0.142
Asociación lineal por lineal	5.222	1	0.022
N de casos válidos	20		

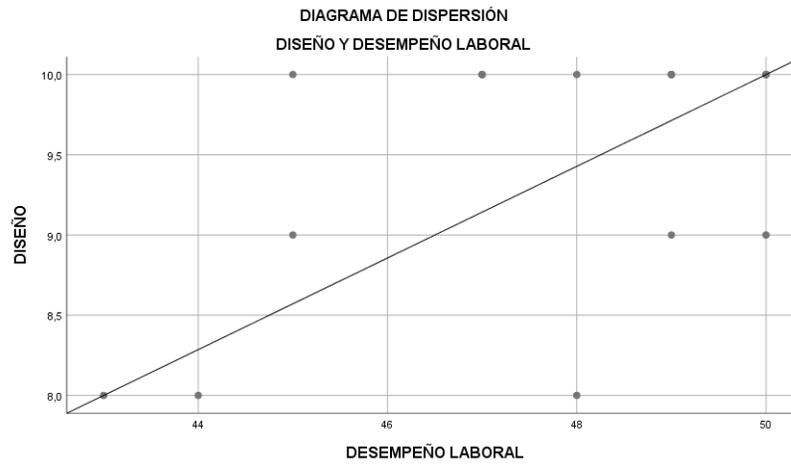
a. 21 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

### **Interpretación:**

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.090, mayor al 0.05, es decir la dimensión Diseño de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

**Figura 3**



Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

**Interpretación:**

A través de la figura 3, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión Diseño de capacitación y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 17 del presente informe.

**Tabla 19**

**Correlaciones: EJECUCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

		EJECUCIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	<b>EJECUCIÓN</b>	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,611**
		N	20
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	20

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

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

**Interpretación:**

Según el estadístico Tau b de Kendall, existe una correlación positiva media, debido a que el coeficiente de correlación entre la dimensión Ejecución de capacitación y Desempeño Laboral es 0.611. Así mismo, el nivel de significancia es 0.001, menor a 0.05, por lo que se infiere que ambas variables sí tienen correlación.

**Tabla 20****Pruebas de chi-cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	21,500 <sup>a</sup>	18	0.255
Razón de verosimilitud	22.824	18	0.197
Asociación lineal por lineal	8.975	1	0.003
N de casos válidos	20		

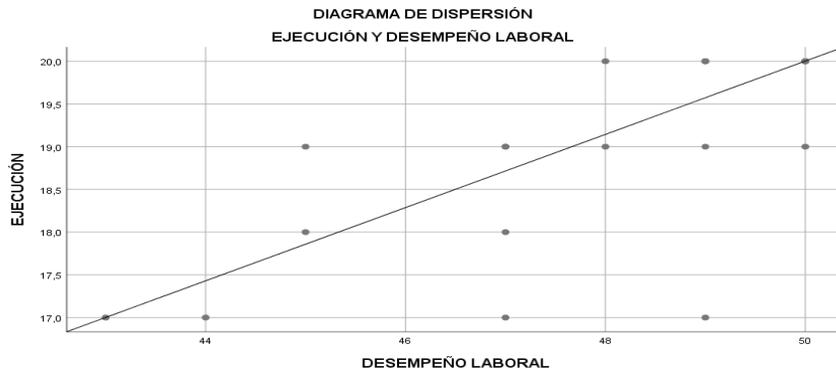
- a. 28 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

**Interpretación:**

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.255, mayor al 0.05, es decir la dimensión Ejecución de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

**Figura 4**



Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

**Interpretación:**

A través de la figura 4, se puede verificar que existe una correlación positiva media, entre la dimensión Ejecución de capacitación y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 19 del presente informe.

**Tabla 21**

**Correlaciones: EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

		EVALUACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	<b>EVALUACIÓN</b>	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,422*
		N	20
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	,422*
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	20

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

Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

### **Interpretación:**

Según el estadístico Tau b de Kendall, existe una correlación positiva débil, debido a que el coeficiente de correlación entre la dimensión Evaluación de capacitación y Desempeño Laboral es 0.422. Así mismo, el nivel de significancia es 0.028, menor a 0.05, por lo que se infiere que ambas variables si tienen correlación.

**Tabla 22**

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	15,119 <sup>a</sup>	12	0.235
Razón de verosimilitud	20.339	12	0.061
Asociación lineal por lineal	5.043	1	0.025
N de casos válidos	20		

a. 21 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

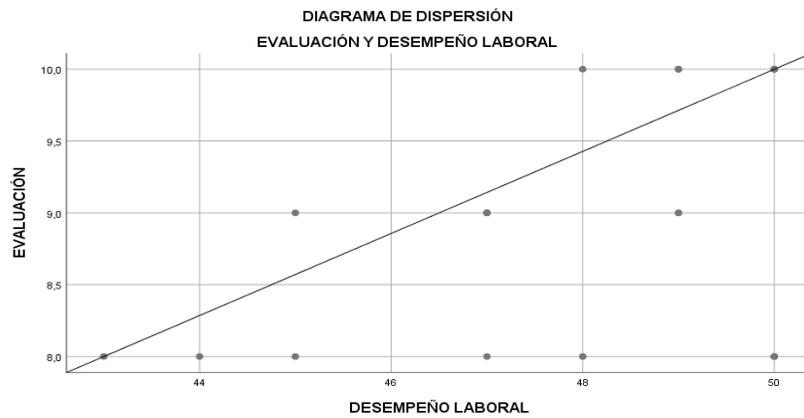
Fuente:Base de datos

Elaboración: Propia

### **Interpretación:**

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.235, mayor al 0.05, es decir la dimensión Evaluación de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 ‘‘Fuente de Bendición’’, Ignacio Escudero, 2020.

**Figura 5**



Fuente: Base de datos  
Elaboración: Propia

**Interpretación:**

A través de la figura 5, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión Evaluación de capacitación y el desempeño laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 21 del presente informe.

## 8 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**Objetivo general: Determinar si existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.**

Según la tabla 13, ambas variables tienen relación, debido a que el coeficiente de correlación es menor al 0.05 (0.002). Así mismo, según la tabla 14, la capacitación sí influye en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020, debido a que el nivel de significación es menor que 0.05 (0.016). De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontraron Cruz y Sánchez (2017), Coaquira y Mamani (2018) y Villareal (2016), coincidiendo con los resultados encontrados en este estudio, es decir, la capacitación sí influye en el desempeño laboral. Así mismo, Rojas (2018), Cueva y Hernández (2015), y Surco (2017), también en sus trabajos de investigación, llegaron a los mismos resultados obtenidos en el presente estudio. En el mismo sentido Arque (2016), León y Olaya (2015), y Ortega (2016), también coinciden en que la capacitación tiene influencia en el desempeño laboral, concordando así con los resultados de este estudio. Por su parte Céspedes (2016) y Papa (2016), en sus tesis encontraron que se evidencia una vinculación regular entre la capacitación y el desempeño laboral. Rodríguez & Ramírez, (1991, p.1-2), manifiestan que la capacitación es la unidad de acciones orientadas a ofrecer saberes, lograr el desarrollo de destrezas y cambiar los comportamientos en los individuos de los diferentes niveles organizacionales, con el fin que desempeñen de manera óptima su labor. Así mismo Chiavenato, (2009, p. 371), también manifiesta que el ciclo de capacitación tiene como finalidad entrenar al individuo para que alcance su óptimo desempeño en las actividades determinadas a su puesto, añadiendo que la capacitación es un medio que sirve para impulsar el desempeño en el trabajo. Por su parte Stoner, Freeman & Gilbert Jr, (1996, p.428), confirman al

determinar que los programas de capacitación tienen el objetivo de hacer perdurar y optimizar el desempeño actual de la labor. Según los resultados obtenidos, y mi propia experiencia laboral en distintas organizaciones, he podido comprobar que cuando la empresa no capacita a su personal ni lo orienta, es difícil que este logre un desempeño óptimo y eficiente, caso contrario ha sucedido cuando estas han implementado programas y cursos de capacitación orientados a mejorar y desarrollar sus habilidades para alcanzar buenos niveles de desempeño laboral, que se traducen en el logro de los objetivos y metas organizacionales.

**Objetivos específico 1: Determinar la capacitación en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.**

Según la tabla 1, el 50% de los voluntarios encuestados, opinan que la capacitación tiene un nivel bueno en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Surco (2017), en su trabajo de investigación, demostrando que el nivel de capacitación del personal que labora en la Clínica Puno S.R.L. en la ciudad de Puno, es bueno, además argumenta que la capacitación es un acto primordial para la gestión y crecimiento del talento humano. Así mismo, Escalante (2015), en su estudio al área de ventas del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP, en la ciudad de Trujillo, concluyó que al tener personal joven en un puesto de la organización es importante que se le brinde capacitación continua para que reciba la información constante que necesita. Así también concuerdan con los resultados que encontró Nuñez (2018) en el personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”, del cual el 68% considera que las acciones de capacitación deben de seguir efectuándose, pues están de acuerdo con estos. Rodríguez & Ramírez, (1991, p. 1-2), puntualiza que la capacitación es la unidad de acciones orientadas a ofrecer saberes, lograr el desarrollo de destrezas y cambiar los comportamientos en los

individuos de los diferentes niveles organizacionales. Así mismo, Chiavenato, (2007, p. 386), manifiesta que la capacitación es el ciclo formativo de corto plazo, ejecutado de forma ordenada y sistémica, a través del cual los individuos reciben saberes, desarrollan destrezas y capacidades. Así también Chiavenato (2009, p. 371-372), sobre el contenido de la capacitación nos dice que el individuo a través de la capacitación, incorpora información, estudia habilidades, desenvuelve actitudes y conductas distintas, y produce conceptos e ideas abstractas, y además añade que las instituciones son las responsables del entrenamiento del capital intelectual. Así también Proctor, J. Y w. & Thornton, (1961, p 215), citados también por Chiavenato, (2007, p. 388), manifiestan que la capacitación en toda su magnitud está incluida en el deber administrativo de cada área de la organización. Por su parte, Robbins & Coulter, (2010), también señalan que la capacitación a los trabajadores es una vital acción de la administración de recursos humanos, ya que si la labor necesita una modificación, las destrezas de los trabajadores necesitan ser modificadas. Según los resultados obtenidos, y mi propia experiencia laboral en esta organización, he podido comprobar que el nivel de capacitación es bueno y satisfactorio para los colaboradores que lo reciben, dándose a notar una buena realización de la misma.

**Objetivos específico 2: Determinar el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.**

Según la tabla 6, el 50% de los voluntarios encuestados, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel bueno; en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Palomino y Peña (2016), en su trabajo de investigación a los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería VENEPLAST LTDA, en la ciudad de Cartagena, encontrando que el desempeño se clasificó como Bueno. Por otra parte, Bisetti (2015), en su tesis, encontró que un

50.3% de los colaboradores de una Institución Armada del Perú, en la ciudad de Lima, tienen un nivel de desempeño laboral promedio y un 48.3% tiene un nivel alto. Chiavenato, (2000, p. 359), manifiesta que el desempeño, es una conducta que tiene una persona con el fin de alcanzar los desafíos trazados. Este desempeño será parte de la táctica personal para alcanzar las metas anheladas. Así también, Chiavenato, (2000, p. 165), señala que el área de Recursos humanos es la encargada de la planeación, coordinación y control de técnicas, que sean idóneas para impulsar el desempeño eficiente de los colaboradores de una organización. Así mismo, Stoner (1994), citado por Cueva & Hernández, (2015, p. 20), en su estudio conceptualiza al desempeño como la forma en que los integrantes de un organismo laboran eficientemente, con el fin de alcanzar los objetivos en común, permaneciendo ligados a las métricas esenciales que han sido implantadas previamente. Nos dice que el desempeño es la labor y actitudes que se visualizan en los colaboradores que son importantes para lograr las metas institucionales, y que además se pueden medir en términos de las competencias individuales de cada persona y su escala de aporte a la organización. Por su parte Milkovich & Boudrem, (1994), citados por Ganga (2019, p. 21), consideran que el desempeño incluye la siguiente secuencia de propiedades particulares: competencias, destrezas, prioridades y aptitudes que se relacionan con la esencia de la labor y de la institución con el fin de resultar con actitudes que afecten los rendimientos y las variaciones sin antecedentes que se visualizan en las instituciones. Según los resultados obtenidos, y mi propia experiencia laboral en esta organización, he podido comprobar que el desempeño laboral de los miembros voluntarios es bueno, trayendo satisfacción a ellos mismos, y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

**Objetivos específico 3: Determinar la influencia de la detección de necesidades de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.**

Según la tabla 15, no existe relación entre la dimensión Detección de necesidades de capacitación y el Desempeño Laboral, debido a que el coeficiente de correlación es mayor al 0.05 (0.104). Así mismo, según la tabla 16, la Detección de necesidades de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020, debido a que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.616). Los resultados concuerdan con los que encontró Céspedes (2016), quien en su tesis descubre que la detección de necesidades es deficiente en un 50% en la Empresa Faprotec SRL en Jicamarca, resultando así una influencia regular entre las variables. Así mismo, Nuñez (2018), encontró en su trabajo de investigación al personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”, que más de la mitad de las participantes (51%), siente baja satisfacción por las capacitaciones que reciben, llegando a la conclusión de que esto se dá por no existir una detección temprana de las necesidades, convirtiéndose en una factor negativo, que no ayuda a lograr un desempeño laboral esperado. Diferentes son los resultados que encontraron, Coaquira y Mamani (2018), quienes en su trabajo de investigación a los profesores de la I.E. N° 42064 “Alfonso Ugarte” del Centro Poblado de Alto Perú del distrito de Palca, encontraron que si realizaron un proceso de capacitación, y consideraron la detección y análisis de necesidades con el fin de distinguir las falencias en el desempeño y generar un contenido que sea acorde a estas necesidades y ayude lograr mejores resultados en el desempeño laboral, aplicando una encuesta a los colaboradores para obtener el diagnóstico. Así también, difieren los resultados de este trabajo de investigación con los que León y Olaya (2015), encontraron en los cultivadores del distrito de Otuzco, demostrando que la elaboración de la detección y análisis de la situación actual antes de la ejecución de la capacitación fue importante porque brindó los lineamientos para la elaboración del proyecto de capacitación acordes a las necesidades halladas, por lo que dicha acción llevó a suplir los vacíos de conocimientos que el personal tenía para desempeñar de manera óptima su función. Rodríguez & Ramírez, (1991, p. 55), manifiestan que la

identificación de las necesidades y requerimientos de capacitación, suceden a través del examen de las carencias que intervienen en la organización y la identificación de las que se solucionan con la capacitación, para lograr mejores niveles de desempeño laboral, también nos señalan Rodríguez & Ramírez, (1991, p. 63-64), que la palabra “necesidad” hace referencia a escases o déficit, haciendo referencia para este estudio, entre el desempeño que es demandado por un cargo y el que ejercen los individuos; o también, entre el desempeño esperado y el que es visible de los individuos ocupantes del puesto. Además puntualizan que estas carencias no siempre están expuestas ni visibles con claridad, por lo que se necesita de una acción que haga que el diagnóstico sea mejor y más preciso para así obtener mejores resultados. Así mismo Chiavenato, (2009, p. 378), corrobora lo que argumentan los autores anteriores, mencionando que la primera etapa de la capacitación, consiste en realizar una relación de todas las necesidades y requerimientos de capacitación que presente la institución. Estas carencias no son siempre visibles y precisas y se deben definir basándose en evaluaciones y estudios internos que estén aptos para identificarlas. También nos dice que un requerimiento de capacitación es un nivel de capacidades que una persona o conjunto de personas tienen que llevar a cabo con el fin de optimizar su eficacia, rendimiento y eficiencia en la labor. En la dimensión en que el entrenamiento se oriente en los requerimientos identificados y los deshaga, se volverá a favor de los trabajadores, de la institución y clientes, de no ser así, significará una pérdida de oportunidad y tiempo. Según los resultados obtenidos, y mi propia experiencia laboral en distintas organizaciones, he podido comprobar que cuando la empresa no detecta ni diagnostica las necesidades y falencias que tiene el personal, no se crean programas de capacitación acorde a suplir los vacíos que estos problemas generan en el desempeño laboral de estos, por lo tanto, no se evidencia una mejora en dicha variable.

**Objetivos específico 4: Determinar la influencia del diseño de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.**

Según la tabla 17, no existe relación entre la dimension Diseño de capacitación y el Desempeño Laboral, debido a que el coeficiente de correlación es mayor al 0.05 (0.107). Así mismo, según la tabla 18, el Diseño de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020, debido a que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.090). De acuerdo a estos resultados también, Rojas (2018), en su tesis, encontró que el plan de capacitación para los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, no era el adecuado para la organización, pues no se definían temas, horarios, los métodos y los colaboradores que recibirían la capacitación e instructores. Además debido a sus resultados, mencionó que los componentes de la capacitación (como el diseño), no son suficientes para suplir los vacíos de la organización respecto al desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, Núñez (2018), más de la mitad del personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”, siente poca satisfacción por los temas recibidos en las capacitaciones, dando a entender que no son los adecuados ni necesarios para impartir en ellas conocimientos que sean necesarios y que contribuyan a su desempeño laboral y el 62% refiere a que sería favorable que los temas de capacitación estén relacionados con su profesión y un 19% con temas relacionados a la labor que desempeñan en la institución. Así mismo, Bonilla (2017), en su tesis encontró que existen deficiencias para distinguir a los entrenadores y para elegir los temas de capacitación idóneos para en los servidores públicos del Ministerio de Salud. Sobre ello mismo, Ganga (2019), en su tesis encontró que la falta de buenos programas o actividades que engloben la totalidad de los objetos que influyen en el desempeño de los colaboradores, genera deficiencias en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales de la Gerencia de la

Felicidad en BancoEstado Microempresas. Por su parte, Escalante (2017), en su tesis encontró, que los colaboradores del área de ventas del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP 2015, de la ciudad de Trujillo, percibían que la organización no le daba interés al diseño e implementación de un programa de capacitación que sea integral y continuo, además también encontró que las capacitaciones no son llevadas a cabo por instructores especializados, calificando como regular el desempeño como tal. Cao contrario, fue lo que encontró, Cueva y Hernández (2015), en su trabajo de investigación, determinando que la organización y diseño de la capacitación fue necesaria y crucial para lograr mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores del centro comercial Elektra de la ciudad de Trujillo. Sobre este tema, Robbins & Coulter, (2010, p. 216), nos refieren que los gerentes son quienes tienen el deber de decidir cuál será el tipo de capacitación más adecuada para su personal, en qué momento lo requerirán y de qué manera se llevará a cabo. Así mismo, Stoner, Freeman & Gilbert Jr., (1996, p. 430), nos señalan que una vez que las necesidades de capacitación hayan sido identificadas, es el gerente del área de recursos humanos quien tiene que dar inicio a las acciones de capacitación que corresponden. Por su parte, Chiavenato, (2009, p. 379-380), manifiesta que el diseño del programa de capacitación representa la segunda fase del proceso, esta tiene que ver con la planeación de las actividades de capacitación y tiene que poseer un objetivo determinado, es decir, una vez que se hayan distinguido las carencias y necesidades de capacitación y se hayan planteado de forma clara, se formula la manera en cómo van a ser atendidas dichas carencias en un proyecto completo. En este sentido, diseñar o programar la capacitación, involucra precisar puntos primordiales como instructores, las formas de capacitación, temas, las personas que la recibirán, el tiempo, la razón, entre otros; con el único fin de lograr los objetivos fijados de la capacitación. También nos enmarca que el proyecto de capacitación debe estar anexado a los requerimientos estratégicos de la institución, y puntualizar pautas claras para poder fijar el alcance de desempeño laboral que se desea obtener. Y en esa misma línea nos dice que la

forma en la que se ajusta lo invertido en capacitación con el desempeño es a través de la capacitación dirigida a los resultados, y por más tediosa que sea la tarea de determinar y evaluar los objetivos, metas y resultados, es totalmente necesario hacerlo, para medirlos (compararlos) luego que se ejecute la capacitación. Según los resultados obtenidos, y mi propia experiencia laboral en distintas organizaciones, he podido comprobar que cuando la organización no diseña los programas de capacitación de manera correcta y acorde a sus necesidades no se genera ninguna influencia por parte de esta con el desempeño laboral, siendo de esta forma un resultado negativo para el logro de los objetivos organizacionales.

**Objetivos específico 5: Determinar la influencia de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.**

Según la tabla 19, si existe relación entre la dimensión Ejecución de capacitación y el Desempeño Laboral, debido a que el coeficiente de correlación es menor al 0.05 (0.001). Por otra parte, según la tabla 20, la Ejecución de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020, debido a que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.255). Según los resultados obtenidos, Rojas (2018), encontró que los componentes de la capacitación (como la ejecución), no fueron suficientes para suplir los vacíos de la organización respecto al desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, además encontró que la ejecución de la capacitación solo se da cuando se abre una oportunidad como tal o se presenta una circunstancia emergente, lo que se traduce en que la ejecución es improvisada y de esta forma no puede asegurar una buena influencia en el desempeño laboral. En ese sentido, Céspedes (2016), en su trabajo de investigación manifiesta que la ejecución del programa de capacitación es regular en un 53.3% en la Empresa Faprotec SRL en Jicamarca, teniendo una vinculación

regular entre las variables. Así mismo, Bonilla (2017), en su tesis encontró que existe una inadecuada ejecución en lo que respecta al presupuesto de capacitaciones en los servidores públicos del Ministerio de Salud, y que es notoria la poca participación en ella. Diferente a los hallazgos encontrados en este trabajo de investigación, son los que encontraron, León y Olaya (2015), en su tesis, hallando que la ejecución del plan de capacitación en los cultivadores del distrito de Otuzco fue importante porque contribuyó a que los agricultores tengan conocimiento de los beneficios de cultivar y vender sus productos de forma alternativa, esto se tradujo en mayores ventas y mejor status de vida, por lo que se hace importante que la ejecución sea hecha de la manera adecuada y acertada a cada contexto organizacional de manera específica, para lograr buenos niveles de influencia entre la capacitación y el desempeño laboral. Sobre esto Chiavenato, (2009, p. 381), nos dice que la dirección, establecimiento y realización del proyecto es la tercera fase del proceso. Actualmente se encuentra una compleja y exquisita variedad de tecnologías para llevar a cabo la capacitación. Asimismo, hay diversos métodos para dirigir la información que se necesita para fortalecer o implementar los conocimientos y destrezas que se necesitan en el proyecto de capacitación. Así también Robbins & Coulter, (2010, p. 216), nos manifiestan los diferentes métodos para capacitar al personal, entre los que encontramos a los métodos tradicionales y los que se realizan a través de la tecnología, indicando que estos últimos, son los más utilizados al momento, por su rápido acceso, costo y su ventaja en brindar información, añadiendo además que las técnicas más empleadas por las instituciones según expertos se auxiliarán con más frecuencia en las del tipo online, por su versatilidad y eficiencia. Sobre ello Chiavenato, (2009, p 384-386), menciona que puede realizarse la capacitación a través de la computadora, con ayuda de las TIC, o de forma E-learning, conocida como la web-based training (WBT) que es una capacitación online, también Chiavenato, (p. 382), manifiesta que las maneras de elegir las técnicas dependerán de diferentes razones como pueden ser en razón del uso, del tiempo o del espacio. Según los resultados obtenidos, y mi propia

experiencia laboral en distintas organizaciones, he podido comprobar que cuando la empresa no selecciona el mejor método ya sea tradicional o basado en tecnologías, considerando que sea la mejor forma de capacitar a su personal, este no influirá en el desempeño de los colaboradores. Cabe mencionar también, que por la actual conyuntura propiciada por la pandemia mundial que originó el COVID-19, muchas de las empresas han tenido que cambiar su método de enseñanza de tradicional a tecnológico, usando herramientas de reunión virtual exclusivamente, lo que puede perjudicar algún tipo de enseñanza que necesite específicamente una reunión presencial, no logrando que el conocimiento se materialice en el personal capacitado y por lo tanto no teniendo respuestas favorables en su desempeño.

**Objetivos específico 6: Determinar la influencia de la evaluación de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.**

Según la tabla 21, si existe relación entre la dimension Evaluación de capacitación y el Desempeño Laboral, debido a que el coeficiente de correlación es menor al 0.05 (0.028). Por otro parte, según la tabla 22, la Evaluación de capacitación no influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020, debido a que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.235). En ese sentido Céspedes (2016), en su trabajo de investigación, manifiesta que la evaluación y monitoreo de capacitación presenta deficiencias en un 60% en la Empresa Faprotec SRL – Jicamarca, no siendo buenos resultados para que se presente una relación significativa entre la evaluación de capacitación y el desempeño laboral. Asi mismo Bonilla (2017), en su tesis encontró deficiencias en el seguimiento y monitoreo de las capacitaciones, y carencia en los indicadores necesarios para medir y evaluar la influencia de la capacitación en el desempeño de los servidores públicos del Ministerio de Salud, que recibieron dicha capacitación. Diferentes son los resultados que encontró Nuñez (2018), en su tesis

manifiesta que el 53% personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi”, manifiesta que luego de ejecutarse la capacitación sus niveles de desempeño y productividad aumenta, mientras que el 47% corrobora en que luego de haber recibido la capacitación su desempeño no se incrementa, reflejando esto en su productividad. Así también, Pezo (2017) en su estudio de investigación encontró que si existe relación entre los resultados de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Chalicen S.A.C. en San Juan de Lurigancho. Así mismo, Escalante (2017), en su tesis encontró que los trabajadores del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP refieren a sentirse con más seguridad al momento de ejercer y desempeñar su función, gracias a los conocimientos y destrezas que fueron reforzados al momento de recibir una capacitación. Rodríguez & Ramírez, (1991, p. 101-102), nos confirman que esta es la cuarta y última etapa del ciclo de la capacitación. La evaluación ayudará a calcular en nivel en que los objetivos fueron alcanzados. Aunque esta etapa es la final de todo el ciclo de capacitación, sus fuentes para su ejecución forman parte de la planificación. Definir la eficiencia del proyecto de capacitación, no tendrá valor si se desconoce lo que se quiere lograr con este. También nos dice que la evaluación de la capacitación nos va a brindar datos acerca del el valor del diseño del programa y de la ejecución del itinerario; así como de la realización de saber si se alcanzó las expectativas de los capacitados y su posición en relación al programa y también del nivel de saberes que han obtenido, la añadidura de sus destrezas y la modificación de posturas y comportamientos. Sobre esto mismo Chiavenato, (2007, p. 404), propone tres fases para evaluar los resultados de la organización como son la evaluación a nivel de la institución, la evaluación a nivel del talent humano, y la evaluación a nivel de tareas y operaciones. Asimismo Rodríguez & Ramírez, (1991, p. 101-102), nos manifiestan que la información que se obtenga respecto a los puntos anteriores, formarán parte del sistema de retroalimentación y retroinformación que se necesita para hacer los ajustes correspondientes a fin de tener un programa de capacitación mejor. Entre

estos puntos, se origina una relación: la importancia del diseño de los cursos y de los adiestradores que lo llevan a cabo, tienen influencia en los costos y resultados del programa de capacitación, y este rendimiento se relaciona con el grado de complacencia de los capacitados. Según los resultados obtenidos, y mi propia experiencia laboral en distintas organizaciones, he podido comprobar que cuando la empresa no evalúa el programa de capacitación, no es posible conocer cómo es que esta ha influenciado al desempeño de los trabajadores, por lo que tampoco se sabrá en que aspectos puntuales dar retroalimentación, generando confusión en los colaboradores capacitados por lo tanto, siendo perjudicial para el logro de objetivos organizacionales.

## **9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. Conclusiones**

**PRIMERA:** La capacitación si influye en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”,

Ignacio Escudero, 2020. Según el estadístico Chi cuadrado, se aceptó la hipótesis alternativa, a un nivel de significación del 0.016, menor al 0.05. De igual manera, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre las variables de estudio, existe una correlación positiva media (nivel de significación 0.002).

**SEGUNDA:** Según el estudio realizado el 50% de los voluntarios encuestados, opinan que la capacitación tiene un nivel Bueno, en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

**TERCERA:** Según el estudio realizado el 50% de los voluntarios encuestados, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel Bueno, en el Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

**CUARTA:** Según el estadístico Chi cuadrado, se obtuvo un nivel de significación del 0.616, mayor al 0.05; es decir la dimensión Detección de necesidades de capacitación no influye en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. De igual manera, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre la dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positiva débil (nivel de significación 0.104).

**QUINTA:** Según el estadístico Chi cuadrado, se obtuvo un nivel de significación del 0.090, mayor al 0.05; es decir la dimensión Diseño de capacitación no influye en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. De igual manera, a través del estadístico

Tau b de Kendall, entre la dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positiva débil (nivel de significación 0.107).

**SEXTA:** Según el estadístico Chi cuadrado, se obtuvo un nivel de significación del 0.255, mayor al 0.05; es decir la dimensión Ejecución de capacitación no influye en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. Por otra parte, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre la dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positiva media (nivel de significación 0.001).

**SÉPTIMA:** Según el estadístico Chi cuadrado, se obtuvo un nivel de significación del 0.235, mayor al 0.05; es decir la dimensión Evaluación de capacitación no influye en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020. Por otra parte, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre la dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positiva débil (nivel de significación 0.028).

## **9.2. Recomendaciones**

**PRIMERA:** Se recomienda al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, que se continúen haciendo esfuerzos en cada una de las fases de los programas de capacitación, para que los niveles de desempeño laboral, sigan en aumento y perfeccionamiento, pues estos factores contribuirán con el alcance de los objetivos organizacionales.

**SEGUNDA:** Se sugiere al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, que los esfuerzos por mejorar y adaptar los programas de capacitación sigan siendo continuos, contantes e intencionales. Adaptando cada vez más los programas de capacitación a las necesidades de la institución.

**TERCERA:** Se aconseja al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, que se lleven de una forma aún más planificada y estructurada el acompañamiento en el proceso del desempeño laboral de los voluntarios, siendo conscientes que la transmisión del rol y la recepción del rol, junto con otros factores organizacionales, traerán resultados en el desempeño laboral y posteriormente en su evaluación, la cual debe de ser planificada y continua.

**CUARTA:** Se indica al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, que se implemente un proceso de Detección de necesidades de capacitación, que busque intencional y específicamente las carencias en el desarrollo y desempeño del personal, para posteriormente diseñar el programa de capacitación idóneo que responda puntualmente a estas necesidades.

**QUINTA:** Se incita al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, que el diseño de la capacitación sea acorde a las necesidades de los voluntarios, y que los distintos factores que abarcan la fase del diseño de este programa se elijan conscientemente, pues tendrán una importante repercusión en el

aprendizaje que se pretender entregar, y posteriormente en su desempeño laboral.

**SEXTA:** Se recomienda al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, que los medios través de los cuales se decida capacitar a los voluntarios de la organización, sean los correspondientes, para que la información pueda ser transmitida y recepcionada de manera eficiente, y de la misma manera ese conocimiento pueda materializarse en su desempeño laboral.

**SÉPTIMA:** Por último, se incita al Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero que continúen haciendo los esfuerzos necesarios, para que se sigan implementando las evaluaciones de capacitación, y así mismo, que se implemente como parte de la fase de evaluación, una retroalimentación constante hacia el personal voluntario, pues esto traerá a su recuerdo las formas en que deben desenvolver y desempeñar su función dentro de la organización.

## **10 AGRADECIMIENTO**

A mi Padre eterno, porque de Él vengo, y a Él voy.

A mis padres, hermana, y amigos, por su apoyo, motivación y cariño permanente.

Al Dr. Jorge Luján, por su acompañamiento y asesoramiento en este proceso de trabajo investigativo; asimismo a la Mg. Karina Valdiviezo, por su eficaz labor

administrativa en esta etapa. A la Mg. Gissella Alacón y al Lic. Benjamín Calderón, por su apoyo indiscutible en la revisión del cuestionario.

## **11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Altez, S., & Arias, L. (2019). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. Lima (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad

Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/625954>

Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Ángeles (Tesis presentada como parte de los requisitos para la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas). Universidad de Concepción, USA. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>

Arque, C. (2016). *La capacitación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo año 2016*. Lima (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17927>

Barrientos, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Lima (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS\\_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015*. Lima (tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología). Universidad

César Vallejo, Perú. Recuperado de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/110>

Bonilla, A. (2017). *Lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de capacitación de los servidores públicos del Ministerio de Salud*. Lima (Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública). Universidad del Pacífico, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/2585>

Burgos, M. (2015). *La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador - Lima Metropolitana*. Lima (Tesis para obtener el título Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Sociedad Civil). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5921>

Cáceres, E., Peña, P., & Ramos, L. (2019). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*. Lima (Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas). Universidad del Pacífico, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/2495>

Calderón, S., & Mendoza, M. (2019). *El estilo de liderazgo de los directores en el clima laboral y desempeño de los funcionarios públicos del Ministerio del Interior: un análisis correlacional*. Lima (Tesis para

optar el título profesional de Licenciado en Administración).  
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de  
<http://hdl.handle.net/10757/626404>

Camacho, V. (2019). *Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio GASPETROL de Trujillo*. Trujillo (Tesis para para obtener el Grado de Maestro en Administración, mención Recursos Humanos). Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, Perú. Recuperado de  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5051>

Cárdenas, L. (2019). *Capacitación laboral para la aplicación de los estándares de seguridad y salud en el personal administrativo de la escuela de postgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego – 2018*. Trujillo (Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración, con mención en Recursos Humanos). Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, Perú. Recuperado de  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5537>

Casas, P. (2017). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. Piura (Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración, con mención en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de  
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1101>

Céspedes, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa FAPROTEC SRL – Jicamarca año 2016''*, Lima (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración).

Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4933>

Chiavenato, I. (2000), *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (quinta edición), Santa Fe de Bogotá, Colombia. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.

Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato, I. (2007), *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, El capital humano de las organizaciones*, (octava edición), México, D.F., México. Editora Atlas, S.A. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chiavenato, I. (2009), *Gestión del talento humano*, (tercera edición), México, D.F., México. Elsevier Editora Ltda. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Coaquira, D., & Mamani, A. (2018). *Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los docentes de primaria de la I.E. N° 42064 Alfonso Ugarte, centro poblado de Alto Perú del distrito de Palca - provincia y región Tacna 2015*. Lambayeque (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7220>

- Cruz, A., & Sánchez, L. (2017). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Trujillo (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2333>
- Cueva, K., & Hernandez, I. (2016). *Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015*. Trujillo (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1416>
- Escalante, N. (2015). *Programa de capacitación constante y la productividad en las ventas del área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP 2015*. Trujillo (Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3215/escala\\_nterodriguez\\_nadia.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3215/escala_nterodriguez_nadia.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Estrada, A. (2018). *Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L*. Lima (Tesis para obtener el Título profesional de

Licenciada en Administración de Servicios). Universidad de Piura, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11042/3769>

Ganga, C. (2019). *Análisis de los factores que determinan el desempeño de los equipos de alto rendimiento y propuestas para aumentar el impacto de la gerencia de la Felicidad en Banco Estado Microempresas*. Santiago de Chile (Tesis para optar al Título de Ingeniera Civil Industrial). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173250>

Habich, B., & Rospigliosi, M. (2019). *Relación entre innovación organizacional y desempeño laboral en la Industria Cervecera Nacional de la Zona Norte del Perú*. Lima (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/652026>

Hitt, M., Black, J.S. & Porter, L. (2006), *Administración*, Naucalpan de Juárez, Edo. de México, México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Recuperado de [https://www.academia.edu/8742843/Administraci%C3%B3n\\_Michael\\_A\\_Hitt\\_J\\_Stewart\\_Black\\_y\\_Lyman\\_W\\_Porter\\_redacted](https://www.academia.edu/8742843/Administraci%C3%B3n_Michael_A_Hitt_J_Stewart_Black_y_Lyman_W_Porter_redacted)

León, C., & Olaya, V. (2015). *Implementación de un programa de capacitación sobre el mercado de manzanilla y su impacto en la producción y el bienestar de los agricultores del distrito de Otuzco – 2015*. Trujillo (Tesis para obtener Título Profesional de Economista con mención en Finanzas). Universidad Privada

Antenor Orrego – UPAO, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1499>

Mejía, L. (2019). *Perfil de puesto por competencias y su impacto en el proceso de selección y desempeño laboral de los colaboradores del Sistema de Administración Tributaria de Lima – SAT*. Lima (Trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad de Lima, Perú. Recuperado de <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/10571>

Newstrom, J. (2011), *Comportamiento humano en el trabajo*, (Decimotercera edición), México, D.F., México. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de [https://www.academia.edu/41167299/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo\\_Newstrom](https://www.academia.edu/41167299/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_Newstrom)

Núñez, L. (2018). *Relación entre niveles de satisfacción de la capacitación y desempeño laboral del personal civil femenino de la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi*. Lima (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Género con mención en Sexualidad y Políticas Públicas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11571>

Ortega, F. (2016). *Capacitación y desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano Línea 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2016*. Lima (Tesis para obtener el título profesional de

Licenciada en Administración), Universidad César Vallejo, Perú.  
Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5153>

Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería VENEPLAST LTDA*. Cartagena (tesis para optar al título profesional de Administradores de Empresas), Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11227/399>

Papa, Y. (2016). *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015*. Lima (tesis para optar el Grado Académico de: Magíster en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8294>

Pérez, D. (2019). *Liderazgo y su influencia en el Desempeño Laboral de los millennials en el sector de Tecnologías de la Información en el 2019*. Lima (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/651971>

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*. Lima (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7195>

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>

Robbins, C. & Coulter, M. (2010), *Administración. Décima edición*, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Recuperado de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Robbins, S. (2004), *Comportamiento organizacional*, (décima edición), Naucalpan de Juárez, Edo. de México, México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Recuperado de [https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_ed\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_PDF](https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P_Robbins_PDF)

Rodríguez, M. & Ramírez, P. (1991). *ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN*, México, D.F., México. Cía. Editorial Electrocomp, S.A. de C.V. Recuperado de [https://kupdf.net/download/administracion-de-la-capacitacion-rodriguez-estrada-mauro\\_5ab82670e2b6f56d0c511864\\_pdf](https://kupdf.net/download/administracion-de-la-capacitacion-rodriguez-estrada-mauro_5ab82670e2b6f56d0c511864_pdf)

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral (estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería San Miguel de Quetzaltenango*. Quetzaltenango (Tesis para optar el grado de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Sihuas, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Programa Subsectorial de Irrigaciones Lima – 2017*. Lima (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19621>

Silva, E. (2018). *La Capacitación de recursos humanos, la motivación para el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios: caso región Lambayeque*. Lambayeque (Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2296>

Soldevilla, C., & Rodríguez, J. (2020). *Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center*. Lima (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Dirección Estratégica del Factor Humano). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/653118>

Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert, D. (1996), *ADMINISTRACIÓN*, (sexta edición), México, D.F., México. Prentice-Hall, Inc. Recuperado de [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

Surco, R. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*. Puno (Tesis para optar el grado de licenciatura en Administración). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco\\_Cruz\\_Rina\\_Claret.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco_Cruz_Rina_Claret.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Villarreal, W. (2016). *Capacitación y desempeño laboral en el área de Operaciones de la empresa Global Sales Solutions, cercado de Lima, 2016*. Lima (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3842>

Vivanco, C., Rentería, J., Vásquez, R., & Cedamano, Y. (2019). *Diferencia en el nivel de engagement entre el personal obrero contratado tras culminar el programa de capacitación laboral juvenil y el personal obrero incorporado por contratación tradicional en una empresa de consumo masivo en Perú*. Lima (Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas). Universidad del Pacífico, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11354/2537>

Vizcarra, V. (2020). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima*. Lima (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/652940>

## **12 ANEXOS Y APÉNDICES**



### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.	¿Qué influencia tiene la capacitación, en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020?	<p><b>H1:</b> La Capacitación si influye significativamente en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.</p> <p><b>H0:</b> La Capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar qué influencia tiene la capacitación, en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020</p> <hr/> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la capacitación en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.</li> <li>Determinar el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.</li> <li>Determinar la influencia de la detección de necesidades de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.</li> <li>Determinar la influencia del diseño de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.</li> <li>Determinar la influencia de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.</li> <li>Determinar la influencia de la evaluación de capacitación en el desempeño laboral en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero 2020.</li> </ol>	<p><b>1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>TIPO:</b> No experimental</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo, correlacional, de corte transversal.</p> <p><b>2. POBLACIÓN MUESTRA</b> –</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 20 voluntarios</p> <p><b>MUESTRA:</b> 20 voluntarios</p> <p><b>3. TÉCNICAS INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN</b> E DE</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>



## ANEXOS N°02: CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**

### ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, en el Proyecto CDSP-372 ‘Fuente de Bendición’, del Distrito de Ignacio Escudero, 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

### I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

**Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

**Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Más de 58 años

**Años de Servicio en la organización**

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

**Estado Civil:**

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo

## II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la capacitación, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

### Escala de valoración:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

### CAPACITACIÓN:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>1</b>	¿El proyecto detecta las capacidades y destrezas que demanda un cargo, y que requieren de capacitación previa?					
<b>2</b>	¿El Proyecto detecta las acciones laborales que necesitan capacitación?					
<b>3</b>	¿El Proyecto diseña temas de capacitación que sean necesarios para el aprendizaje de sus funciones laborales?					
<b>4</b>	¿El Proyecto selecciona a instructores capacitados y especializados para dar los temas de capacitación?					
<b>5</b>	¿El Proyecto ejecuta capacitaciones en clase (en salones)?					
<b>6</b>	¿Está de acuerdo en que la capacitación dada en clase (salones), ayudan a que esta sea beneficiosa para su aprendizaje?					
<b>7</b>	¿El Proyecto utiliza herramientas (programas) digitales para realizar la capacitación?					
<b>8</b>	¿Está de acuerdo en que las herramientas (programas) digitales le ayudan a comprender los temas de capacitación?					
<b>9</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones al personal después de haberse realizado la capacitación?					
<b>10</b>	¿El Proyecto evalúa los resultados de la capacitación, analizando las tareas y operaciones que usted realiza?					

### III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

#### **Escala de valoración:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

#### **DESEMPEÑO LABORAL:**

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>11</b>	¿Los encargados del Proyecto le explican las funciones que usted tiene que desempeñar dentro de la organización?					
<b>12</b>	¿El proyecto le ofrece la instrucción técnica/metódica de como llevar a cabo su función?					
<b>13</b>	¿Está de acuerdo en que su función dentro del Proyecto es importante?					
<b>14</b>	¿Usted entiende la responsabilidad que tiene de desarrollar dicha función dentro del Proyecto?					
<b>15</b>	¿Está de acuerdo en que la función laboral que realiza, es necesaria para cumplir con los objetivos del Proyecto?					
<b>16</b>	¿Considera que tiene las capacidades intelectuales (educación esencial/básica, destrezas, adaptabilidad a la función, aptitudes) necesarias para desempeñar su labor dentro del proyecto?					
<b>17</b>	¿Está de acuerdo en que los factores del espacio laboral (establecimiento físico) influyen en el desempeño de su función?					
<b>18</b>	¿Considera que la capacitación le ayuda tener un buen desempeño laboral en el proyecto?					
<b>19</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones periódicas en donde comparen los objetivos planteados con los resultados obtenidos según la función laboral que usted desempeña?					
<b>20</b>	¿Los encargados del Proyecto ofrecen retroalimentación después de cada proceso de evaluación de su desempeño laboral?					

## APENDICE

### APENDICE 1

#### Estadísticas de fiabilidad CAPACITACIÓN

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.877	10

### APENDICE 2

#### Estadísticas de total de elemento CAPACITACIÓN

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	41.70	10.900	0.013	0.908
2	41.60	8.711	0.714	0.855
3	41.40	9.378	0.541	0.869
4	41.40	8.933	0.708	0.856
5	41.50	8.278	0.897	0.840
6	41.50	8.278	0.897	0.840
7	41.60	8.267	0.880	0.841
8	41.10	11.211	0.000	0.888
9	41.50	8.722	0.729	0.854
10	41.60	9.378	0.482	0.874

### APENDICE 3

#### BASE DE DATOS VARIABLE 1: CAPACITACIÓN

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
8	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4

### APENDICE 4

#### Estadísticas de fiabilidad DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	10

## APENDICE 5

### Estadísticas de total de elemento DESEMPEÑO LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11	43.30	5.567	0.514	0.844
12	43.10	6.767	0.000	0.865
13	43.40	5.156	0.628	0.834
14	43.30	4.900	0.905	0.806
15	43.20	5.956	0.461	0.848
16	43.30	6.011	0.279	0.865
17	43.40	5.156	0.628	0.834
18	43.10	6.767	0.000	0.865
19	43.40	4.711	0.869	0.807
20	43.40	4.711	0.869	0.807

## APENDICE 6

### BASE DE DATOS VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

ID	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4

## APENDICE 7



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada:

Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg Ciencias de Educación Superior. Licenciada en Ciencias Administrativas

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia universitaria

TIEMPO: 16 años

CARGO ACTUAL Coordinador de escuela

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro. Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar si existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Detección de necesidades</b>	¿El Proyecto detecta las carencias en la estructura de los cargos de la organización?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto detecta las acciones laborales deficientes que necesitan capacitación?	4	4	4	4	
<b>Diseño</b>	¿El Proyecto diseña temas de capacitación que sean necesarios para el aprendizaje de sus funciones laborales?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto selecciona a instructores capacitados y especializados para dar los temas de capacitación?	4	4	4	4	
<b>Ejecución</b>	¿El Proyecto ejecuta capacitaciones en clase (en salones)?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que la capacitación dada en clase (salones), ayudan a que esta sea beneficiosa para su aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto utiliza herramientas (programas) digitales para realizar la capacitación?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que las herramientas (programas) digitales le ayudan a comprender los temas de capacitación, más que las dadas en	4	4	4	4	

	clase?					
<b>Evaluación</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones al personal después de haberse realizado la capacitación?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto evalúa los resultados de la capacitación, analizando las tareas y operaciones que usted realiza?	4	4	4	4	
<b>Transmisión</b>	¿Los encargados del Proyecto le explican las funciones que usted tiene que desempeñar dentro de la organización?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto hace uso de la capacitación para ayudarle a comprender su función y fortalecer sus habilidades laborales?	4	4	4	4	
<b>Recepción</b>	¿Está de acuerdo en que su función dentro del Proyecto es importante?	4	4	4	4	
	¿Usted entiende la responsabilidad que tiene de desarrollar dicha función dentro del Proyecto?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que la función laboral que realiza, es necesaria para cumplir con los objetivos del Proyecto?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que los factores del ambiente laboral influyen en el desempeño de su función?	4	4	4	4	

<b>Desempeño</b>	¿Está de acuerdo en que la remuneración (reconocimiento a voluntarios) influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que las compensaciones (premios, regalos), influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
<b>Evaluación</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones periódicas en donde comparen los objetivos planteados con los resultados obtenidos según la función laboral que usted desempeña?	4	4	4	4	
	¿Los encargados del Proyecto ofrecen retroalimentación después de cada proceso de evaluación de su desempeño laboral?	4	4	4	4	

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS GENERALES**

<b>ASPECTOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X	NO
Validado por: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa			Fecha: 13.01.2021	
Firma: 	Teléfono: 950490644		Email: karinavevv@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada:

Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:** Gissella Graciela Alarcón Javier.

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** Mg. Gestión del Talento Humano

**ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** Financiero, Pesquero, Hidrocarburo y Educación.

**TIEMPO:** 10 Años.

**CARGO ACTUAL:** Docente

**INSTITUCIÓN:** SENATI - Paita

**Objetivo de la investigación:** Determinar si existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto "Fuente de Bendición", Ignacio Escudero, 2020.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Detección de necesidades</b>	¿El Proyecto detecta las carencias en la estructura de los cargos de la organización?	3	3	3	3	
	¿El Proyecto detecta las acciones laborales deficientes que necesitan capacitación?	3	3	3	3	
<b>Diseño</b>	¿El Proyecto diseña temas de capacitación que sean necesarios para el aprendizaje de sus funciones laborales?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto selecciona a instructores capacitados y especializados para dar los temas de capacitación?	3	3	3	3	
<b>Ejecución</b>	¿El Proyecto ejecuta capacitaciones en clase (en salones)?	3	3	3	3	
	¿Está de acuerdo en que la capacitación dada en clase (salones), ayudan a que esta sea beneficiosa para su aprendizaje?	3	3	3	3	
	¿El Proyecto utiliza herramientas (programas) digitales para realizar la capacitación?	3	3	3	3	
	¿Está de acuerdo en que las herramientas (programas) digitales le ayudan a comprender los temas de capacitación, más que las dadas en	4	4	4	4	

	clase?					
<b>Evaluación</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones al personal después de haberse realizado la capacitación?	3	3	3	3	
	¿El Proyecto evalúa los resultados de la capacitación, analizando las tareas y operaciones que usted realiza?	4	4	4	4	
<b>Transmisión</b>	¿Los encargados del Proyecto le explican las funciones que usted tiene que desempeñar dentro de la organización?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto hace uso de la capacitación para ayudarle a comprender su función y fortalecer sus habilidades laborales?	4	4	4	4	
<b>Recepción</b>	¿Está de acuerdo en que su función dentro del Proyecto es importante?	3	3	3	3	
	¿Usted entiende la responsabilidad que tiene de desarrollar dicha función dentro del Proyecto?	3	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que la función laboral que realiza, es necesaria para cumplir con los objetivos del Proyecto?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que los factores del ambiente laboral influyen en el desempeño de su función?	4	4	4	4	

<b>Desempeño</b>	¿Está de acuerdo en que la remuneración (reconocimiento a voluntarios) influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que las compensaciones (premios, regalos), influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
<b>Evaluación</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones periódicas en donde comparen los objetivos planteados con los resultados obtenidos según la función laboral que usted desempeña?	4	4	4	4	
	¿Los encargados del Proyecto ofrecen retroalimentación después de cada proceso de evaluación de su desempeño laboral?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. <u>Gissella Graciela Alarcón</u> Javier		Fecha: 14/01/2021	
Firma: 	Teléfono: 953635325	Email: gisse2506@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada:

Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Benjamín Ernesto Calderón Castillo

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado En Administración, Maestro en Docencia Universitaria e Investigación pedagógica.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración , Docencia Universitaria.

TIEMPO : 36 años CARGO ACTUAL : Administrador.

INSTITUCIÓN: Administradora de Servicios Galloza E.I.R.L

Objetivo de la investigación: Determinar si existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto CDSP-372 “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**TÍTULO DE LA TESIS:** Capacitación y desempeño laboral, en los voluntarios del Proyecto “Fuente de Bendición”, Ignacio Escudero, 2020.

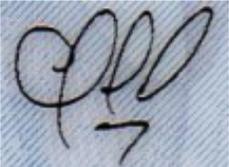
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Detección de necesidades</b>	¿El Proyecto detecta las carencias en la estructura de los cargos de la organización?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto detecta las acciones laborales deficientes que necesitan capacitación?	4	4	4	4	
<b>Diseño</b>	¿El Proyecto diseña temas de capacitación que sean necesarios para el aprendizaje de sus funciones laborales?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto selecciona a instructores capacitados y especializados para dar los temas de capacitación?	4	4	4	4	
<b>Ejecución</b>	¿El Proyecto ejecuta capacitaciones en clase (en salones)?	4	4	3	3	
	¿Está de acuerdo en que la capacitación dada en clase (salones), ayudan a que esta sea beneficiosa para su aprendizaje?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto utiliza herramientas (programas) digitales para realizar la capacitación?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que las herramientas (programas) digitales le ayudan a comprender los temas de capacitación, más que las dadas en	4	4	4	4	

	clase?					
<b>Evaluación</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones al personal después de haberse realizado la capacitación?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto evalúa los resultados de la capacitación, analizando las tareas y operaciones que usted realiza?	4	4	4	4	
<b>Transmisión</b>	¿Los encargados del Proyecto le explican las funciones que usted tiene que desempeñar dentro de la organización?	4	4	4	4	
	¿El Proyecto hace uso de la capacitación para ayudarle a comprender su función y fortalecer sus habilidades laborales?	4	4	4	4	
<b>Recepción</b>	¿Está de acuerdo en que su función dentro del Proyecto es importante?	4	4	4	4	
	¿Usted entiende la responsabilidad que tiene de desarrollar dicha función dentro del Proyecto?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que la función laboral que realiza, es necesaria para cumplir con los objetivos del Proyecto?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que los factores del ambiente laboral influyen en el desempeño de su función?	4	4	4	4	

<b>Desempeño</b>	¿Está de acuerdo en que la remuneración (reconocimiento a voluntarios) influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en que las compensaciones (premios, regalos), influyen en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
<b>Evaluación</b>	¿El Proyecto realiza evaluaciones periódicas en donde comparen los objetivos planteados con los resultados obtenidos según la función laboral que usted desempeña?	4	4	4	4	
	¿Los encargados del Proyecto ofrecen retroalimentación después de cada proceso de evaluación de su desempeño laboral?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			(SI) NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Benjamín Ernesto Calderón Castillo		Fecha: 13 de Enero de 2021	
Firma: 	Teléfono: 968245133	Email: benjamin_calderon@yahoo.com	

