



UNIVERSIDAD NACIONAL

“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la
Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Áncash, Huaraz,
2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora: Bach. Yemima Ana Ortega Maguiña

Asesor: Dr. Telmo Pablo Loli Poma

Huaraz – Áncash - Perú

2022





Acta de sustentación del informe de tesis

Siendo las 09:00 horas del día miércoles 11 de enero del 2023, se reunieron mediante la plataforma *Microsoft Teams*, el jurado designado mediante Resolución de Consejo de Facultad-Decano N° 139-2020-UNASAM-FAT de fecha 29 de diciembre del 2020, integrado por: Dr. Guillermo Napoleón Peláez Díaz (Presidente), Dr. Félix Antonio Lirio Loli (Secretario), Lic. Adm. Demetrio Edilberto Romero Tapia (Vocal), para calificar la sustentación del informe de tesis: **"CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO, ÁNCASH, HUARAZ, 2022"** presentado por la Bach. Yemima Ana Ortega Maguiña, de la Carrera Profesional de Administración. El presidente del jurado establece que la bachiller tiene veinte (20) minutos para sustentar su informe de tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, la declararan Aprobada con el calificativo de Quince (15), quedando expedita para continuar su trámite de titulación.

Siendo las 10:00 horas del mismo día se dio por concluida la sustentación, firmando para constancia los miembros del jurado.

Dr. Guillermo Napoleón Peláez Díaz
(Presidente),

Dr. Félix Antonio Lirio Loli
(Secretario),

Lic. Adm. Demetrio Edilberto
Romero Tapia (Vocal)

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis Yemima Ana Ortega Maguiña verificado (1).docx

AUTOR

Yemima Ana Ortega Maguiña

RECUENTO DE PALABRAS

11686 Words

RECUENTO DE CARACTERES

66549 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

53 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 6, 2023 10:35 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 6, 2023 10:36 AM GMT-5**● 14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

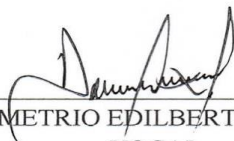
MIEMBROS DEL JURADO



Dr. GUILLERMO NAPOLEÓN PELÁEZ DÍAZ
PRESIDENTE



Dr. FÉLIX ANTONIO LIRIO LOLI
SECRETARIO



Lic. Adm. DEMETRIO EDILBERTO ROMERO TAPIA
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por haberme dado la vida y acompañarme en todo momento.

A mis padres, Macedonio y Marcela, por haberme educado y brindado su apoyo incondicional.



AGRADECIMIENTO

A mi familia que me formó con valores y me enseñó a luchar siempre por mis sueños.

A mis docentes que me brindaron los conocimientos necesarios durante mi formación y forjaron la profesional que soy ahora.

A todas las personas que confiaron en mí y me motivaron a seguir adelante.

Índice

RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. HIPÓTESIS	5
2.1. Hipótesis	5
2.2. Definición de variables	5
2.3. Operacionalización de variables	6
2.4. Objetivos	7
3. MARCO TEORICO	8
3.1. Antecedentes de la investigación.....	8
3.2. Bases teóricas	13
3.3. Definición de términos.....	26
4. ASPECTOS METODOLÓGICO	28
4.1. Tipo de estudio:	28
4.2. Diseño de la investigación	28
4.3. Población	28
4.4. Muestra	28
4.5. Muestreo:.....	29
4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	29
4.7. Análisis Estadístico e interpretación de datos.....	29
5. RESULTADOS.....	30
6. DISCUSIÓN	35
7. CONCLUSIONES	37
8. RECOMENDACIONES	38
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
Anexo	42

Índice de Tablas y Figuras

Figura 1. La capacitación como sistema	15
Figura 2. El ciclo de la capacitación	15
Figura 3. Modelo Kirkpatrick del nuevo mundo	17
Tabla 1. Métodos de capacitación.....	14
Tabla 2. Niveles de evaluación de la capacitación	16
Tabla 3. Prácticas de alto rendimiento	22

RESUMEN

Definitivamente, es inaplazable aplicar una adecuada capacitación en las instituciones porque ayuda a que el desempeño laboral los trabajadores mejore. En este sentido la investigación analiza el problema de la gestión de la capacitación correlacionado al desempeño laboral, por eso, el objetivo se orientó a determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.

La investigación según su finalidad fue aplicada y según su alcance correlacional. La población estuvo conformada por 168 trabajadores de la Universidad, con una muestra de 117 trabajadores; se utilizó el muestreo aleatorio simple aplicando la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para recopilar los datos de estudio.

Se concluyó que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNASAM. Asimismo, la reacción, el aprendizaje, el comportamiento y los resultados tienen una relación significativa con el desempeño laboral.

Palabras Clave: Capacitación, desempeño laboral, personal administrativo.

ABSTRACT

Definitely, it cannot be postponed to apply an adequate training in the institutions, it helps the labor performance of the workers to improve. In this sense, the research analyzes the problem of training management correlated to job performance, therefore, the objective is aimed at determining the relationship between training and job performance of administrative staff at the National University "Santiago Antúnez de Mayolo" Ancash, Huaraz 2022.

The investigation according to its purpose was applied and according to its correlational scope. The population consisted of 168 workers from the University, with a sample of 117 workers; The simple occasional was shown applying the survey technique and its instrument the questionnaire to collect the study data.

It was concluded that the training is significantly related to the job performance of the administrative staff of UNASAM. Likewise, the reaction, learning, behavior and results have a significant relationship with job performance.

Keywords: Training, job performance, administrative staff.

1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones en la actualidad tienen que afrontar el cambio que se está dando en la gestión administrativa, esto nos indica la importancia de un adecuado manejo del recurso humano, una de las problemáticas más relevantes se relaciona al desarrollo de planes de capacitación que contribuyen en el desempeño laboral en las instituciones, siendo un aspecto clave para adaptarse a los cambios.

La capacitación se orienta en lograr el aprendizaje de los trabajadores y se puede definir como el grado en el que los participantes mejoran sus actitudes, conocimientos y aumentan las habilidades como consecuencia de participar en el programa. Por lo tanto, los programas de capacitación tienen como objetivo mejorar las habilidades, cambiar las actitudes e incrementar el conocimiento; asimismo el comportamiento hace referencia al grado en el que se genera el cambio de conducta, debido a que el participante asistió al programa de entrenamiento. De igual manera, los resultados son parte clave en el desarrollo de una persona y pueden ser definidos como las consecuencias finales luego de que los participantes asistan al programa, por eso, es importante dar a conocer que los resultados son el pilar para llevar a cabo algunos programas de entrenamiento.

Los programas de capacitación se pueden evaluar a través de 4 niveles los cuales nos ayudarán a determinar si los programas y los temas que contienen son los adecuados y óptimos para el desarrollo de las personas. Las reacciones positivas son importantes para los entrenadores que dirigen los programas internos, ya que los programas dependen de estas reacciones; por ello, si los participantes no tienen una reacción favorable no están motivados para aprender.

Asimismo, evaluar el desempeño laboral es un factor relevante, ya que los resultados nos ayudan a conocer cuáles son las necesidades de capacitación, pero muchas veces estos resultados solo se limitan a ser archivados y no se les da el uso adecuado, sin embargo, si se aprovecha esta información sería muy beneficiosa para las instituciones.

En la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” (en adelante UNASAM) se percibe un manejo deficiente de la gestión de recursos humanos que conlleva inadecuadas prácticas como; inadecuados procesos de selección, poca

capacitación y alta rotación de personal, entre otros, consecuentemente genera un desempeño laboral deficiente. Pues la Universidad no le da mucha importancia a la capacitación del personal, siendo una situación preocupante porque esta herramienta es relevante dentro de la Dirección de Recursos Humanos y sirve para promover el desarrollo de la carrera profesional de los trabajadores, esto implica conocer las necesidades de cada uno de ellos para ampliar sus conocimientos, habilidades y aptitudes, consecuentemente mejorar el desempeño de los trabajadores, así estar preparados ante cualquier circunstancia que se pueda presentar al momento de realizar sus funciones.

La UNASAM tiene un plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado, la cual se elaboró presentó e implementó; sin embargo, no ha tenido los resultados esperados a pesar de que el plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado cuenta con financiamiento como muestra el PIA con la fuente de financiamiento de recursos ordinarios de S/. 12,000.00 y con recursos directamente recaudados de S/. 10,000.00. El plan tiene como objetivo principal desarrollar las habilidades, conocimientos, en los sistemas de gestión y prestación de servicios administrativos, gestión de servicios académicos en bibliotecología, laboratorios, centros de informática y centros experimentales; mejorar las competencias para el mantenimiento y conservación de la infraestructura administrativa y académica y de la Universidad.

Actualmente el personal está inmerso a los cambios, actualizaciones y modificaciones de la modernización de gestión del Estado, por ello requiere capacitación sobre el manejo de sistemas, nuevas normas y la ejecución de estas, y los programas de capacitación son la mejor alternativa para mejorar solucionar esta problemática. La capacitación se realiza de acuerdo con un cronograma establecido, que muchas veces es de desconocimiento del personal porque no existe un canal de comunicación adecuado para su difusión; además, los temas no se alienan con las nuevas normas y disposiciones que ha emitido el SERVIR, el MEF y otras instituciones representativas a nivel de la gestión pública. Asimismo, los medios utilizados para realizar las actividades no ayudan mucho al desempeño de los trabajadores este se encuentra estático porque no están motivados para

realizar las funciones que requiere cada puesto laboral, esto conlleva a que los objetivos no puedan ser alcanzados.

Si bien se habían identificado las necesidades de capacitación para el personal administrativo, en los siguientes cursos: SIGA: Módulo de programación de presupuesto para 25 participantes, gestión de archivos y trámite documentario en la administración pública para 150 trabajadores, módulo de logística y almacén para 40 trabajadores, elaboración de TDR y especificaciones técnicas para 50 trabajadores, código de ética y valores en las organizaciones para 200 trabajadores, ofimática- nivel intermedio para 200 trabajadores, control interno en el sector público – UNASAM para 80 trabajadores, SIGA: Módulo de patrimonio para 50 trabajadores, ley de contrataciones del estado para 40 personas, clima laboral para 150 trabajadores, se debe tener muy claro el proceso de la capacitación para conseguir incrementar el desempeño de los trabajadores de la Universidad. Por tanto, es importante darle la importancia debida a este tema para que los recursos destinados cumplan sus objetivos establecidos.

En resumen, la capacitación consiste en ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades para incrementar su desempeño. En la administración pública el subsistema de gestión del desarrollo y capacitación se encarga de llevar a cabo el proceso de capacitación el cual permite que este se de manera ágil y ordenada para potenciar el talento de los trabajadores, ampliar sus aptitudes, habilidades y conocimientos. Si el personal no cuenta con un programa de capacitación definido afecta al desempeño de los trabajadores, porque no se alcanza el rendimiento laboral adecuado.

La mejora del desempeño laboral ayuda a las instituciones a tomar mejores decisiones en cuanto a ascenso u ubicación del personal, así mismo podemos identificar si se requiere implantar políticas de compensación y volver a capacitar para mantener motivados a los trabajadores, con esto se puede detectar si existe fallas en el diseño de los puestos. Es importante que este tema sea analizado con cuidado y establecer los parámetros para localizar las causas de un buen o mal desempeño. Frente a las exigencias ya descritas, es necesario contar con un adecuado plan de capacitación para cada área y puesto de trabajo ya que la competitividad contribuye en la mejora del desempeño de las funciones.

Por ello se formuló la siguiente pregunta general: ¿Cómo se relaciona la capacitación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?

Y los siguientes problemas específicos:

¿Cómo se relaciona la reacción y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?

¿Cómo se relaciona el aprendizaje y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?

¿Cómo se relaciona el comportamiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?

¿Cómo se relacionan los resultados y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?

2. HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.

2.1.2. Hipótesis Específicas

1. La reacción se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
2. El aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
3. El comportamiento se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
4. Los resultados se relacionan significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.

2.2. Definición de variables

Variable Independiente: Capacitación

Variable dependiente: Desempeño Laboral

2.3. Operacionalización de variables

Variable	Descripción	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	<p>“Mejorar las habilidades del personal para descubrir habilidades y potenciar su desarrollo de capacidades” (Chiavenato, 2011).</p>	La Reacción	1. Percepción de la capacitación 2. Motivación 3. Satisfacción del colaborador
		Aprendizaje	4. Conocimiento 5. Habilidades 6. Actitudes 7. Confianza y compromiso
		Comportamiento	8. Aplicar lo aprendido 9. Recompensa
		Resultados	10. Resultados deseados
Desempeño Laboral	<p>“Es el valor que una institución espera de acuerdo al comportamiento de cada colaborador, durante un tiempo se puede observar los comportamientos múltiples y discretos” (Motowidlo y Kell, 2012).</p>	Eficiencia	11. Cumplimiento de las tareas. 12. Salvaguardar los recursos. 13. Resolver problemas.
		Eficacia	14. Alcanzar objetivos. 15. Hacer las cosas correctas. 16. Obtener resultados.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la *capacitación* y el *desempeño laboral* del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.

2.4.1. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre la *reacción* y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
2. Determinar la relación entre el *aprendizaje* y el *desempeño laboral* del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
3. Determinar la relación entre el *comportamiento* y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
4. Determinar la relación entre *los resultados* y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.

3. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

En la investigación de Osiesi et al. (2022) *“An assessment of the impact of professional development and training on job performance of library staff in Federal University Oye Ekiti libraries, Nigeria”*, el objetivo fue conocer el impacto del desarrollo profesional y la capacitación en el desempeño laboral del personal bibliotecario en la Universidad Federal Oye Ekiti, Nigeria. La población se conformó por el personal/asistente de las bibliotecas, y el muestreo utilizado fue intencional para determinar la muestra de 77 bibliotecarios; además, se aplicó el instrumento de la encuesta para recopilar los datos y medir las variables de estudio; para realizar el análisis de los datos se usó la estadística descriptiva para analizar la información y para comprobar la hipótesis la estadística inferencial. Se concluye que el nivel de desempeño laboral del personal bibliotecario es alto; también se prueba que el desarrollo profesional y el desempeño laboral la relacionan de manera positiva y significativa; asimismo el desarrollo profesional y la capacitación tienen una influencia significativa en el desempeño laboral; orientación, capacitación interna, seminarios, capacitación en el trabajo y capacitación dirigida por un instructor.

El artículo de Bhatti, Soomro y Shah (2021) titulado *“Training characteristics and employees' performance among the nurses in Pakistan”*, investiga las características de la formación y el desempeño de las enfermeras en los hospitales del sector público de Pakistán. En la metodología la población estuvo conformada por el personal de enfermería, se aplicó un estudio transversal a través de un muestreo aleatorio para determinar la muestra de 306 empleados de enfermería, asimismo se aplicó la encuesta como instrumento para levantar información y medir las variables de estudio, se usó las ecuaciones estructurales (SEM) para realizar el análisis estadístico y comprobar las hipótesis. Se concluye que existe un impacto positivo y significativo entre la capacidad cognitiva y el desempeño del personal de enfermería; además, se afirma que las características de formación contribuyen a un buen desempeño.

En el artículo titulado *“The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia”*, desarrollado por Siswoyo, Supardi y Udin (2020) se planteó como objetivo examinar los efectos de la formación y la promoción laboral en la motivación laboral y sus implicaciones en el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Nacional de Educación de la Regencia del Sur de Lampung. Dentro de la población se consideraron a todos los empleados y tuvo la muestra fue de 215, se utilizó el método de encuesta cuantitativa; además, para el análisis estadístico de datos se usó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) con Amos 24. Se concluye que la capacitación y la promoción tienen incidencia en la motivación laboral y en el desempeño laboral, pero la motivación laboral no cumple un papel relevante en la mediación de la capacitación y la promoción laboral en el desempeño laboral, asimismo promover participación de los empleados en las capacitaciones aumentará la motivación laboral y el impacto se verá reflejado en el desempeño laboral.

El artículo titulado *“The impact of employee training programs on job performance and job satisfaction in the telecommunication companies in Malaysia”*, desarrollado por Kumaran, Kanapathipillai, S. M., Ferdous (2020), plantea el objetivo de conocer si la capacitación impacta el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los empleados de las empresas de telecomunicaciones, la población se conformó por los empleados de las principales empresas de telecomunicaciones, se tomaron como muestra 500 cuestionarios de los cuales solo se recopiló 316, para levantar información y medir las variables se aplicó como instrumento la encuesta. Los resultados evidencian que existe una fuerte relación entre la formación, desempeño y la satisfacción laboral, asimismo se comprueba que los programas de capacitación tienen una relación significativa con el desempeño y satisfacción laboral.

Rojas (2018) en su investigación titulada *“Capacitación y desempeño”*, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, se determinó como muestra 36 personas, asimismo se utilizó el método cuantitativo – descriptivo y se utilizó el instrumento de la encuesta. Los resultados hallados muestran que la capacitación y el desempeño se relacionan; además, la capacitación sirve como base para buscar el desarrollo del personal.

A nivel nacional

Guevara (2022) en *“Efectos de la capacitación en el desempeño del proceso de ventas en Innova Móvil, Lima, 2021”*, tiene como objetivo analizar de qué manera afecta la capacitación en el desempeño de los vendedores en la ejecución del proceso de venta personal (PSP) de la empresa Innova Móvil. La población estuvo constituida por todos los empleados y se tomaron 09 muestras, la investigación utilizó el diseño metodológico cualitativo de investigación-acción y la técnica aplicada fue la guía de entrevista. Los resultados evidencian la correlación entre la capacitación y el desempeño, además la capacitación en el PSP reduce brechas de conocimiento y contribuye aprendizaje de técnicas y herramientas para mejorar el desempeño de los novatos. La capacitación tuvo un efecto positivo en el comportamiento del equipo de ventas, También la capacitación generó un efecto positivo en la conducta del equipo de ventas, por eso los trabajadores creen que la capacitación es relevante y favorable para el desempeño de sus trabajos.

En la investigación *“la capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú”*, desarrollado por Castagnola (2020) tiene por objetivo determinar la correlación entre la capacitación y el desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN. Se determinó la muestra de 92 empleados, asimismo la investigación fue no experimental transversal. Se concluye una alta correlación entre las variables de estudio y se afirma que la capacitación y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

Chavez (2020) en el trabajo *“Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en la Clínica Farmedica, Trujillo, 2019”*, tuvo como objetivo determinar de qué manera y en qué medida la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Clínica Farmedica, se aplicó un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo; la población se constituyó de 91 trabajadores para la muestra de 49, además se usaron 2 técnicas para recopilar la información las cuales son la encuesta y la entrevista. Se concluye que la capacitación y el desempeño tienen una relación significativa y positiva, también se concluye que cuando los colaboradores conocen poco o no conocen las políticas de capacitación no lo exigen.

El trabajo de investigación titulado *“Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018”*, perteneciente a Vilcas (2019) tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad. Se optó por una investigación cuantitativa de tipo sustantiva y el diseño no experimental transversal correlacional, se usó el muestreo probabilístico para establecer la muestra de 219 trabajadores administrativos, el instrumento utilizado fue la encuesta para la recolección de datos. Los resultados comprueban que la correlación es alta y la existencia de una relación significativa entre la capacitación con el desempeño laboral.

Piélago (2018) en su estudio *“Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018”* la investigación fue de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo y no experimental. La población estuvo conformada por el personal médico y se aplicó el muestreo probabilístico para establecer la muestra de 60 médicos. Se aplicó el cuestionario como técnica y la encuesta como instrumento. Se concluye que la capacitación y el desempeño de relacionan significativamente con una correlación alta.

Barrera y Prieto (2017) En este estudio *“Capacitación de los trabajadores y su influencia en su desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú-BCP Huacho, 2017”* el objetivo fue determinar de qué manera la capacitación de los trabajadores influye en su desempeño laboral en el área de operaciones en el Banco de Crédito del Perú – BCP, Huacho, 2017. La población fue de 22 trabajadores, para la recopilación de datos se utilizó la encuesta y su instrumento el cuestionario; además se usó la correlación de Pearson para medir la correlación entre las variables de estudio. también se comprueba que existe una influencia directa y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral.

A nivel regional

Vigo (2014) en *“Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Áncash”*, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral. La población está conformada por jefes y

subordinados, asimismo la investigación es de tipo aplicada, para el levantamiento de información se usó la encuesta como técnica y la entrevista como instrumento. Los resultados demuestran que no existe mucho interés en el desarrollo del recurso humano; además, el apoyo del personal es limitado y los programas capacitación no están bien definidos. Se concluye que las técnicas de capacitación no están bien delimitadas, es por eso que no se aplican los conocimientos adquiridos.

Osorio (2015) en la investigación *“Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral docente de la institución educativa particular San Martín de Porres de la ciudad de Huaraz región Áncash en el año 2014”*, tuvo como objetivo diseñar y validar la propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral docente de la Institución Educativa Particular San Martín de Porres. La metodología de la investigación fue descriptiva y explicativa, la población estuvo conformada por todos los docentes y el cuestionario fue el instrumento que recopiló los datos de estudio. Los resultados muestran que la correlación entre las variables es alta, asimismo un programa de capacitación ayudaría a mejorar el desempeño laboral Docente.

3.2. Bases teóricas

A. Capacitación

A.1. Concepto

La capacitación consiste en desarrollar actividades instructivas para el desarrollo del personal, parte de conocer al personal y determinar las destrezas de cada uno para ayudarlos a desempeñar de manera óptima su trabajo, por tanto, un trabajador antiguo puede tomarse la atribución de capacitar a un trabajador nuevo para mejorar sus funciones y tareas del puesto. Al mismo tiempo esta acción permite ampliar el pensamiento de los directivos para aumentar la capacidad de crear ideas innovadoras y determinar nuevos puestos, realizando un análisis de las necesidades actuales para establecer los temas de capacitación el cual contribuirá en incrementar el desempeño de los trabajadores en especial aquellos que tengan rendimiento deficiente, así lograr desarrollar destrezas, habilidades y conocimientos para el puesto (Dessler, 2015). Busca mejorar las habilidades del personal para descubrirlas y potenciar su desarrollo de capacidades. La capacitación parte de un proceso sistematizado de corto plazo, que permite a las personas desarrollar habilidades, capacidades y aptitudes para lograr los objetivos establecidos. Por ello permite que los trabajadores adquieran habilidades técnicas, administrativas para saber afrontar los problemas (Chiavenato, 2011). En consecuencia, la capacitación al ser un proceso sistemático intenta cambiar el comportamiento de colaboradores para lograr objetivos organizacionales. Inicia con identificar las necesidades y plantear un programa de capacitación de oportunidades hacia los colaboradores y mejorará sus habilidades, actitudes e información relacionada con su trabajo, luego de impartir la capacitación se debe realizar un seguimiento a fin de medir las mejoras en el desempeño actual y futuro de los colaboradores (Amin, Saeed y Iqbal, 2013).

Dentro del contexto nacional según SERVIR (2013) la capacitación se orienta a mejorar el desempeño para un servicio de calidad. Busca desarrollar capacidades de los servidores civiles y que su desempeño ayude a lograr los objetivos institucionales; cuenta con reglas que están orientadas a incrementar la productividad, por ello es necesario planificar la capacitación a partir de las

necesidades identificadas por cada institución para asignar recursos, así lograr que el sector público cuente con servidores especializados y eficientes para que el mercado de formación sea más competitivo.

A.2. Métodos de capacitación

Según Dessler y Varela (2017) existen métodos de capacitación los cuales se pueden usar de acuerdo al objetivo a alcanzar, los cuales se detalla a continuación:

Tabla 1. Métodos de capacitación

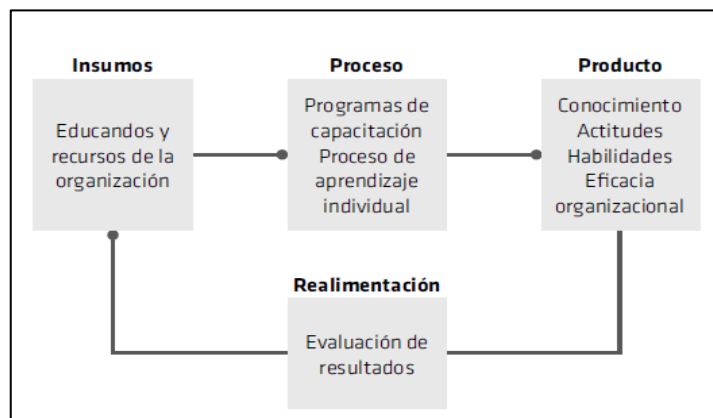
En el puesto	Por instrucciones	Simulada	Por computadora (CPC)	De equipos	Por aprendizaje
Para desempeñar bien sus funciones los jefes deben capacitarse sobre las funciones de su cargo, el aprendizaje se da durante el desarrollo de las actividades.	Determinar que los puestos de trabajo sigan sucesiones para poder capacitarse de forma rápida en los diferentes medios.	Contar con un ambiente real o simulado para que los trabajadores aprendan.	Plantea usar sistemas para desarrollar habilidades y conocimientos que permitan a los trabajadores aprender.	Preparar a los trabajadores en conjunto para poder desempeñar sus funciones.	Desarrollar las habilidades de los trabajadores para desempeñarse de forma óptima en sus puestos de trabajo.

A.3. Ciclo de capacitación:

Son etapas que se efectúan en orden por medio de acciones de seguimiento, según Chiavenato (2011) “se orientan al desarrollo de experiencias de aprendizaje en un sentido benéfico y se completa con actividades planeadas para que los conocimientos se desarrollen rápido, por ello se infiere que la capacitación debe ser

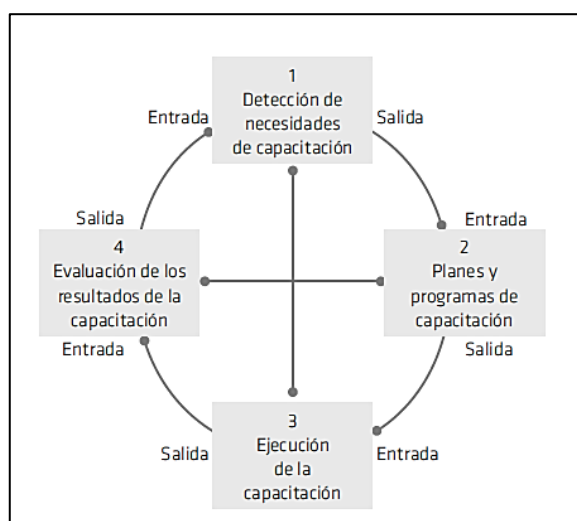
constante donde el ciclo se va renovando”. Por tanto, el proceso de capacitación siempre se irá renovando y se mantendrá en constante cambio.

Figura 1. La capacitación como sistema



Fuente: Basada en Chiavenato (2011, p. 324)

Figura 2. El ciclo de la capacitación



Fuente: Basada en Chiavenato (2011, p. 325)

A.4. Dimensiones de la capacitación

Según J. Kirkpatrick y Kirkpatrick (2016) evaluar los programas de capacitación permite mejorar, maximizar las transferencias de aprendizaje, comportamiento y los resultados los cuales ayudan a demostrar el valor de la formación para la organización. Por eso, el modelo de los 4 niveles planteado por el autor realmente ayuda a aumentar la productividad en el trabajo que conlleva a mejorar el desempeño laboral. Este modelo muestra cómo se implementan los 4 niveles en el entorno laboral actual donde se muestran los niveles a la inversa que es como se

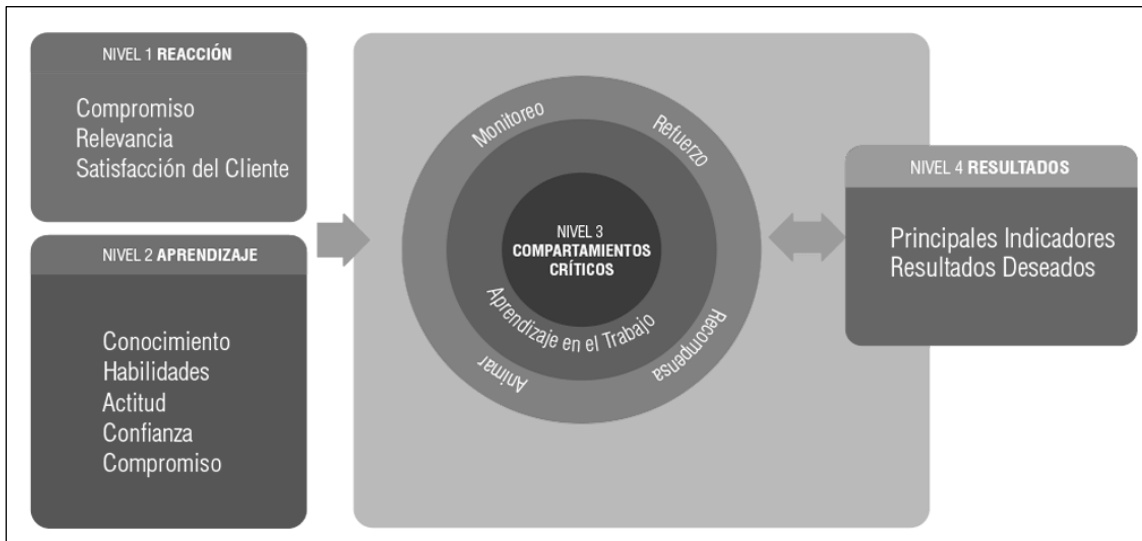
considera verdaderamente al planificar un programa. En consecuencia, los cuatro niveles representan una secuencia para evaluar los programas y cada uno es indispensable e importante para el siguiente nivel, por este motivo ninguno de los niveles debe ser evitado a pesar de que algunas veces los capacitadores tienden a saltar los niveles al consideran un nivel más importante que otro siendo un grave error. Los cuatro niveles son: reacción, aprendizaje, comportamiento, resultados y se establecen como las dimensiones para medir la variable de la capacitación (D. Kirkpatrick y Kirkpatrick, 2006).

Tabla 2. Niveles de evaluación de la capacitación

Nivel 1	La reacción es la medida en que los participantes completan la capacitación de manera positiva, atractiva e interesante para sus trabajos.
Nivel 2	El aprendizaje es la medida en que los participantes alcanzan nuevos conocimientos, habilidades, actitudes, confianza y compromiso establecidos según el programa de capacitación.
Nivel 3	Comportamiento es la medida en que los participantes aplican lo aprendido en la capacitación dentro de su trabajo.
Nivel 4	Los resultados es la medida de lograr mejoras en los trabajos como consecuencia de la capacitación.

Fuente fundamentada en J. Kirkpatrick y Kirkpatrick (2016).

Figura 3. Modelo Kirkpatrick del nuevo mundo



Fuente basada en J. Kirkpatrick y Kirkpatrick (2016).

a. Nivel 4: Resultados

Permite medir si el programa de formación fue eficiente porque los resultados son el reflejo del esfuerzo de las personas y los capacitadores. Por medio de indicadores de comportamientos críticos ayudan a mejorar, haciendo observaciones y mediciones a corto plazo para tener un impacto favorable en los resultados deseados. Los resultados finales son los más cruciales y lo más difícil de determinar, pues los capacitadores desean saber los resultados sobre: la mejora de la calidad, la contribución de los beneficios, el crecimiento de la productividad, la disminución en la rotación, la mejora de la calidad de vida en el trabajo, la reducción de los costos, entre otros. Asimismo, es importante determinar que comportamiento permitirá alcanzar los resultados; las habilidades, conocimientos y actitudes se requieren para comportarse de esa manera. En el último nivel se muestra qué resultados finales se logran debido al programa de entrenamiento, pues las directrices para la evaluar los resultados son: utilizar un grupo de control, establecer plazos para obtener los resultados, evaluar antes durante y después del programa para comprobar su practicidad, volver a medir en los momentos apropiados, considerar el costo en comparación con los beneficios, estar satisfecho con la evidencia y determinar si la prueba es posible o no.

b. Nivel 3: Comportamiento

En este nivel se determina el grado de cambio en el comportamiento, pues las personas aplican lo que aprendieron durante el proceso de formación en el trabajo, esto consiste en los comportamientos críticos que son las acciones específicas que se realizan de manera constante para obtener mejores resultados. Asimismo, se plantea utilizar controladores requeridos que son procedimientos que ayudan a monitorear e impulsar el desempeño del comportamiento crítico en el trabajo para recompensar y dar el reconocimiento respectivo por la efectividad. Saber cuáles fueron los cambios del comportamiento en el trabajo es necesario para conocer si la capacitación impartida tuvo algún efecto, la cual permitirá determinar el retorno en los puestos, la transferencia de conocimientos, habilidades y actitudes. Asimismo, dentro de este nivel toma un rol relevante las recompensas que son estímulos usados para poder cambiar el comportamiento, debido a que generan sentimientos internos satisfactorios y de orgullosos hacia los logros. Se debe establecer cuándo evaluar, con qué frecuencia debe evaluar y cómo evaluar los comportamientos, por tanto, hay diferentes directrices como: los grupos de control, estudio y/o una entrevista a los aprendices, supervisar inmediatamente y otros. Dar tiempo al cambio de comportamiento es imprescindible ya que puede ser de manera inmediata o tome un lapso mayor para que se pueda evaluar; mediante la comparación de los comportamientos observados antes y después del programa se determina cualquier cambio, pues se puede medir por medio de una entrevista o encuesta; Además, es importante entender que el cambio en el comportamiento no es un fin en sí mismo sino que si los resultados se logran se infiere que sí existe cambio en el comportamiento.

c. Nivel 2: Aprendizaje

Este nivel es relevante para el proceso de formación porque establece la medida donde los participantes adquieren, habilidades, conocimientos, confianza, actitudes y compromiso. El conocimiento hace referencia al manejo de información de las personas, la habilidad es el saber de las personas para desarrollar una tarea determinada en cualquier momento sin dificultades, la actitud se refiere a la creencia favorable de la persona para aplicar lo aprendido, la cual le puede dar recompensas o sanciones según su desempeño, el compromiso se relaciona con

la aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridas en el proceso de formación, que van de la mano con la motivación para ir mejorando constantemente. Asimismo, según Bohlander (2016) conocer el nivel del aprendizaje ayuda a comprobar si en realidad los trabajadores aprendieron, para ello se debe establecer una base de los participantes por medio de una evaluación previa para medir sus conocimientos y habilidades, posteriormente a la capacitación establecer mejoras.

En conclusión, este nivel permite conocer lo que se ha aprendido, las habilidades desarrolladas, las actitudes cambiadas y ver si hubo cambio en el comportamiento ya que si no existe cambio no existe aprendizaje, siendo relativa esta afirmación porque se puede dar la influencia de otros factores. La medición del aprendizaje es más difícil y lleva más tiempo que la medición de la reacción, existen directrices que nos serán útiles como: utilizar un grupo de control, medir conocimientos, habilidades y/o actitudes antes y después de la formación, estos deben ser evaluados antes y después del programa para conocer si hubo aprendizaje en el proceso.

d. Nivel 1: Reacción

En este nivel se mide el grado de satisfacción de los participantes sobre el programa de formación para determinar si resulto atractivo e importante en el desempeño de sus tareas; además, la satisfacción es un indicador que evidencia su relación con el aprendizaje. Se busca obtener una reacción positiva ya que si no se tiene esta respuesta se deduce que los participantes no tienen la disposición para aprender. Aunque se genere una reacción positiva no asegura el aprendizaje, pero a reacción negativa muestra una probabilidad de que no ha ocurrido el aprendizaje.

Brinda información que apoya en la evaluación del programa, orientando a los trabajadores que los capacitadores les ayudaran a mejorar su desempeño. En este nivel se trabaja con las hojas de reacción las cuales pueden proporcionar información cuantitativa a los capacitadores, ellos ayudan a establecer estándares de rendimiento para los programas futuros. Existen puntos que ayudarán a obtener mejor información sobre la reacción de las personas estos son: determinar lo que se quiere saber, incentivar las sugerencias por escrito, obtener el 100 por ciento de

respuesta inmediata, obtener respuestas sinceras, establecer estándares adecuados, evaluar las reacciones hacia las normas y establecer medidas adecuadas para comunicar de manera oportuna. Existen indicadores que miden la reacción una es la satisfacción del cliente que muestra si el programa va a ser fructífero, por eso es importante que los trabajadores reaccionen favorablemente y estén motivados a aprender.

El compromiso es cuando las personas participan activamente y contribuyen al aprendizaje con su experiencia, en este punto de relevancia los trabajadores pueden poner en práctica lo aprendido en la capacitación, esto es importante ya que si no es aplicado lo aprendido la capacitación sería un desperdicio. En los programas, es necesario determinar lo que se quiere averiguar, para ello es necesario conocer las reacciones de los trabajadores, sean jefes o subordinados, los entrenadores pueden querer obtener reacciones sobre los siguientes: las instalaciones (ubicación, comodidad, conveniencia, etc.); los horarios (hora, la duración del programa, las pausas, etc); comidas (cantidad y calidad de los alimentos y así sucesivamente); el valor que se les dé a los trabajadores nos ayudara a conocer lo que quieren.

La alta dirección debe conocer la reacción de los trabajadores frente al programa de capacitación, así establecer acciones de mejora para los próximos programas, aumentar la transferencia del aprendizaje al comportamiento y los resultados organizacionales. Muchos evaluadores evalúan sus programas de capacitación de manera que si este fue bien recibido entonces este programa fue eficaz, el cual sirve para aplicarlo en el área de trabajo y mejorar los resultados de manera notable, lo que se busca es la transferencia del aprendizaje al comportamiento y en este punto es donde el modelo ayuda a cumplir con esos objetivos; esto significaría que la capacitación conduce a un mejor desempeño laboral ya que se obtendrán buenos resultados.

B. Desempeño Laboral

B.1. Concepto

El desempeño laboral son las acciones y conductas de los colaboradores que permiten alcanzar los objetivos, se desarrollan mediante sistemas integrados que buscan el desarrollar con éxito las tareas y generar valor a las instituciones; asimismo el conocimiento, el comportamiento y los actos permiten que exista una mejor organización y se ven reflejados en los resultados esperados (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020). Es el valor que una institución espera de acuerdo al comportamiento de cada colaborador, durante un tiempo se puede observar los comportamientos múltiples y discretos, de esta manera se puede diferenciar el comportamiento de cada individuo en grupos en los cuales se desarrollan por la misma persona en diferentes tiempos así se puede saber cuánto contribuye el comportamiento a la eficacia, entonces la variación del desempeño influye en la variación del comportamiento (Motowidlo y Kell, 2012). El desempeño laboral es el comportamiento de cada colaborador al ocupar un cargo, depende de cada uno pues existen diversos factores que determinan el esfuerzo que cada persona dispuesta a realizar de acuerdo a sus habilidades y capacidades, además, las recompensas y la forma en la que estas se perciben ayudan a mejorar el desempeño laboral, de esta manera se establece la relación de costo-beneficio (Chiavenato, 2011). Asimismo, el desempeño laboral es el resultado del trabajo de los colaboradores, es esencial para una organización, pero muchas veces las actividades están conformadas por consideraciones subjetivas que aportan en la evaluación, por ello muchas veces se presta importancia a elementos que no están relacionados con el rendimiento de los colaboradores y entorpecen los resultados, también existen métodos que permiten a las instituciones aplicarlos de acuerdo a lo planificado (Pérez, 2009)

El desempeño laboral son comportamientos observados en los colaboradores, que son importantes para alcanzar los objetivos que cada institución ha establecido, además, para medir las capacidades de los colaboradores y conocer el aporte que hacen a la institución en base a los resultados, pues se espera que los trabajadores realicen sus tareas de manera eficiente y alineados a las metas de la organización (Montejo, 2001).

Además según Alfaro (2012) el desempeño laboral está relacionado con el rendimiento, este se define como la relación de objetivos y metas alcanzadas, asimismo los colaboradores deben alcanzar los objetivos de la manera óptima mediante una adecuada organización; además, el colaborador debe estar predispuesto al cambio de su imagen buscando la mejora de sus habilidades, conocimientos, tareas y funciones que le ayudaran a conseguir un alto rendimiento, Consecuentemente existen algunas dificultades en el rendimiento que son muchas veces difíciles de resolver, entonces se debe buscar una adecuada gestión del rendimiento para que se pueda direccionar correctamente mediante el esfuerzo de los colaboradores en el desarrollo de las tareas y actividades.

Tabla 3. Prácticas de alto rendimiento

Prácticas de trabajo de alto rendimiento	
<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de trabajo autodirigidos. • Intercambiar puestos periódicamente. • Capacitar a un nivel alto algunas habilidades. • Grupos que resuelvan problemas. • Procedimientos y procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las propuestas de los trabajadores. • Remuneración de acuerdo al rendimiento. • Guía y Tutoría. • Compartir información.

Fuente: basada en Alfaro (2012, p. 53)

B.2. Competencias básicas

Según Chiavenato (2011) las competencias que cada persona posee en cuanto a destrezas, cualidades, habilidades, actitudes y conocimientos, ayudan a mejorar el desempeño en cuanto a funciones y actividades, es importante ir adquiriendo competencias fundamentales para ir mejorando y alcanzar los objetivos, asimismo se debe definir, analizar e invertir en un programa de capacitación adecuado de acuerdo a los perfiles profesionales, utilizando un programa sistematizado para elevar la productividad.

La administración por competencias, busca detectar las necesidades para establecer un adecuado programa de capacitación, además se debe determinar cómo los trabajadores pueden aportar valor a la institución, también las instituciones exigen competencias básicas y una de ellas es aprender a aprender donde los trabajadores deben estar predispuestos a aprender continuamente, en ese sentido en la actualidad es importante una adecuada comunicación, asimismo el raciocinio creativo, la resolución de problemas y el manejo de los equipos tecnológicos son aspectos importantes que ayudan a agilizar el trabajo y permiten que los colaboradores estén a la vanguardia con los negocios globales, de esta manera se busca potenciar las capacidades de los colaboradores para alcanzar su desarrollo mediante programas de aprendizaje personalizados.

B.3. Las siete claves del desempeño

Según Chiavenato (2011) los colaboradores logran la excelencia cuando se comparte la misión y los principios se alinean, así se establecen claves para el desempeño, los cuales se establecen a continuación:

- a. Gozar de atribuciones: sirven para estimular la determinación y las energías de del recurso humano de manera que puedan cumplir con sus necesidades que son instruirse y transferir sus conocimientos.
- b. Acuerdos del desempeño para ganar-ganar: se da en base a las expectativas y los resultados que los colaboradores desean alcanzar, asimismo significa especificar métodos que determinen pautas y principios; contar con los recursos adecuados y hacer que los procedimientos sean flexibles mejoran el desempeño, también se definen parámetros de desempeño para dejar de lado el control y orientarse a la liberación.
- c. Nuevo papel del líder: ofrece apoyo y busca implementar un ambiente de confianza el cual sirve para mejorar el desempeño, es por eso que realizan preguntas del trabajo, aprendizaje, objetivos y la ayuda que necesitan.
- d. Realimentación de 360°: es importante para todo el personal que forma parte de una institución, también de debe conocer las opiniones de las evaluaciones que hacen los compañeros de trabajo, estas son de manera anónima.

- e. Autoevaluación y evaluación del equipo: se da cuando el recurso humano trabaja con lineamientos de desempeño y tienen capacidad de medir su desempeño.
- f. Remuneración basada en el valor agregado: se fundamenta en convenios que motivan al colaborador a ofrecer un valor agregado, así se busca llegar a un determinado grado de confianza para llegar a un acuerdo donde este pueda determinar su remuneración de acuerdo con su eficiencia.
- g. Iniciativa: los niveles pueden variar si existe incremento de la capacidad, madurez y confianza.

B.5. Dimensiones del desempeño laboral

Según Chiavenato (2011) las dimensiones del desempeño laboral son:

a. Eficiencia

Es la correlación de entradas y salidas, los cuales se miden en base a los procedimientos que determinan la manera óptima de utilizar los recursos en los procesos. La eficiencia mide la calidad y la cantidad de modo activo porque solo se aplica con los seres humanos; además, el trabajo se debe realizar en el tiempo mínimo y sin desperdicio, el análisis se realiza en base al estudio de tiempos y el correcto uso de los recursos disponibles mediante métodos de trabajo con estándares del desempeño, también de debe ejecutar de la mejor manera un proceso utilizando los recursos de manera racional, hablar de eficiencia es hablar de rendimiento los cuales permiten alcanzar los niveles más altos de calidad comparando un trabajo real con resultados. Las instituciones buscan incrementar la eficiencia para mejorar el rendimiento, los gerentes son los encargados de planificar los puestos, determinar las funciones y roles; asimismo deben crear un ambiente adecuado, asegurar el salario de los colaboradores los cuales son los encargados de ejecutar el trabajo y poder cumplir sus tareas de manera óptima. Teylor buscaba implementar un sistema educativo para incrementar la eficiencia y generar un nivel más alto, se sabe que el ser humano muchas veces tiene actitudes pesimistas y esto puede generar ociosidad e ineficiencia en las funciones que las personas desarrollan.

Principios de eficiencia:

1. Un plan concreto de acuerdo con los objetivos.
2. Afluencia del sentido común.
3. Brindar orientación y control adecuado.
4. Conservar el orden.
5. Establecer transparencia y honestidad en los contratos.
6. Contar con los registros Elaborar exactos.
7. Determinar una remuneración justa.
8. Establecer normas de trabajo.
9. Dar instrucciones exactas.
10. Determinar incentivos para incrementar el rendimiento y la eficiencia.

También la eficiencia busca cumplir las tareas de la mejor manera, mediante métodos a fin de salvaguardar los recursos con procedimientos panificados y organizados, para utilizar los recursos disponibles de la manera más óptima.

b. Eficacia

La eficacia es lograr alcanzar los objetivos y metas de acuerdo con los resultados esperados, asimismo los esfuerzos se deben concentrar en el cumplimiento de las actividades y los procesos para satisfacer las necesidades de la sociedad mediante los productos sean bienes o servicios; debe evaluarse mediante los resultados obtenidos para un correcto manejo de las situaciones. La mejora de la eficacia organizacional es comprender y aplicar adecuadamente los conocimientos sobre la naturaleza humana, permiten crear un ambiente laboral adecuado, para que las personas contribuyan a la producción en base a su potencial, también saber manejar la conducta permite que se realicen modificaciones y cambios al ver que existe negatividad de los colaboradores.

La eficacia gerencial, se evalúa de acuerdo a los resultados obtenidos haciendo las cosas correctas para poder alcanzar los objetivos, asimismo la eficacia administrativa depende de una correcta manipulación de la situación del administrador, esto quiere decir que el administrador se preocupa por obtener buenos resultados.

3.3. Definición de términos

Aprendizaje

Es el medio que sirve para conseguir nuevos conocimientos (Alles, 2011).

Actitud

Es el ánimo que una refleja a través de su comportamiento. Se basa en la dirección de las capacidades, el cual se ve reflejado en las actitudes y el comportamiento (Alles, 2011).

Capacitación

Son actividades organizadas con objetivos definidos, fechas y horarios, estas actividades ayudan a formar al personal, por lo general se desarrollan cursos donde los ponentes, los instructores tramiten sus conocimientos. Esto ayuda a cumplir de manera más óptima de los objetivos (Alles, 2011).

Competencias

Es una característica destacada de cada individuo el cual se encuentra vinculada a ejercer un desempeño positivo en un puesto de trabajo (Alles, 2011).

Comportamiento

La conducta de una persona, que se determina mediante su comportamiento o mediante una acción física. (Alles, 2011).

Desempeño

Relaciona el comportamiento con los resultados que se obtienen de un colaborador en un tiempo estimado, se determina de acuerdo a los conocimientos de los conocimientos aprendidos de forma formal o informal, también las competencias tienen como efecto generar un buen desempeño (Alles, 2011).

Destrezas

Son las habilidades y capacidades físicas, materiales o de precisión de una persona (Alles, 2011).

Evaluación

Son acciones que se realizan con la finalidad de conocer el desempeño y poder medirlo de acuerdo a su área de trabajo, se toma en cuenta los conocimientos y competencias en base a los resultados (Alles, 2011).

Programas

Es el conjunto de acciones y actividades, los cuales buscan lograr un propósito (Alles, 2011).

Rendimiento

Es el resultado que se espera del desempeño de una persona, además el rendimiento se puede medir (Alles, 2011).

4. ASPECTOS METODOLÓGICO

4.1. Tipo de estudio:

Fue correlacional porque mide la relación o grado de asociación entre variables en una muestra, asimismo fue cuantitativo porque a través de la recolección de datos se realizó la comprobación de las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el objetivo de establecer comportamientos y probar teorías. Además, fue aplicada porque busca resolver un problema y establecer soluciones por medio de recomendaciones y conclusiones.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental y transeccional, debido a que no se manipularon las variables del objeto de estudio y se llevó a cabo la recolección de datos en un momento dado.

4.3. Población

La población estuvo conformada por el personal administrativo nombrado que labora en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Este dato obtuvo de la cantidad de trabajadores. Así se conoce que existen 168 colaboradores.

4.4. Muestra

Para la determinación de la muestra se usó la fórmula de poblaciones finitas.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (se conoce y es finito)

Z = Parámetro estadístico que depende el N

e = Error de estimación máximo aceptado.

p = Probabilidad de que ocurra el evento estimado

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estimado (1-p).

Nota: Cuando no hay evidencia de la población que posea o no atributo deseado se asume 50% para p y 50% para q.

$$117 = \frac{327 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (327 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Nuestra muestra será de 117 trabajadores administrativos de la Universidad “Nacional Santiago Antúnez de Mayolo”.

4.5. Muestreo:

Se utilizó el muestreo aleatorio simple a partir del listado de los trabajadores administrativos, se seleccionarán los que conformarán la muestra.

4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, que fue aplicado para obtener información de los trabajadores administrativos.

4.7. Análisis Estadístico e interpretación de datos

Se utilizó el análisis estadístico por medio de la estadística descriptiva para medir las variables de estudio. El análisis de los datos tuvo en cuenta la codificación del instrumento, se usó el software SPSS v29 (Statistical Package for the Social Sciences) donde se indicó el porcentaje de correlación entre las variables. Los resultados obtenidos facilitaron la elaboración de tablas de los cuales se obtuvieron las conclusiones de la investigación. Asimismo, se hizo uso de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis mediante el uso de la prueba de hipótesis tau-b de Kendall la cual establece la significancia y el grado de relación entre la capacitación y el desempeño.

5. RESULTADOS

5.1. Relación entre capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la UNASAM

		Desempeño laboral				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación	Alto	Recuento	0	0	94	94
		% dentro de Capacitación	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	80.3%	80.3%
	Medio	Recuento	0	4	16	20
		% dentro de Capacitación	0.0%	20.0%	80.0%	100.0%
		% del total	0.0%	3.4%	13.7%	17.1%
	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Capacitación	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% del total	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%
Total	Recuento	3	4	110	117	
	% dentro de Capacitación	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	
	% del total	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.545	.087	2.844	.004
N de casos válidos		117			

Interpretación:

Se observa la existencia de un número alto entre la capacitación y el desempeño laboral representado por un 80.3% (94 de frecuencia); seguido de un 13.7 % de encuentro entre ambas variables o dimensiones a un nivel medio. Respecto a la significación, siendo esta inferior al valor p (0.05), se demuestra claramente que la hipótesis de investigación es aceptada, por tanto:

La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNASAM

5.2. Reacción y el desempeño laboral del personal administrativo

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Reacción	Alto	Recuento	0	0	88	88
		% dentro de Reacción	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	75.2%	75.2%
	Medio	Recuento	0	4	18	22
		% dentro de Reacción	0.0%	18.2%	81.8%	100.0%
		% del total	0.0%	3.4%	15.4%	18.8%
	Bajo	Recuento	3	0	4	7
		% dentro de Reacción	42.9%	0.0%	57.1%	100.0%
		% del total	2.6%	0.0%	3.4%	6.0%
Total	Recuento	3	4	110	117	
	% dentro de Reacción	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	
	% del total	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.458	.081	2.816	.005
N de casos válidos		117			

La tabla muestra que hay un número alto entre la reacción y el desempeño laboral representado por un 75.2% (88 de frecuencia); seguido de un 15.4 % de encuentro entre ambas variables o dimensiones a un nivel medio. Respecto a la significación, siendo esta inferior al valor p (0.05), se demuestra claramente que la hipótesis de investigación es aceptada, por tanto:

La reacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNASAM.

5.3. Aprendizaje y el desempeño laboral del personal administrativo

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Aprendizaje	Alto	Recuento	0	0	95	95
		% dentro de Aprendizaje	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
		% del total	0.0%	0.0%	81.2%	81.2%
	Medio	Recuento	3	4	15	22
		% dentro de Aprendizaje	13.6%	18.2%	68.2%	100.0%
		% del total	2.6%	3.4%	12.8%	18.8%
Total	Recuento	3	4	110	117	
	% dentro de Aprendizaje	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	
	% del total	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	

		Valor	Error estándar		Significación
			asintótico	T aproximada	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.520	.086	2.896	.004
N de casos válidos		117			

El resultado muestra que hay un número alto entre el aprendizaje y el desempeño laboral representado por un 81.2% (95 de frecuencia); seguido de un 12.8 % de encuentro entra ambas variables o dimensiones a un nivel medio. Respecto a la significación, siendo esta inferior al valor p (0.05), se demuestra claramente que la hipótesis de investigación es aceptada, por tanto:

El aprendizaje se relaciona significativamente con en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNASAM

5.4. Comportamiento y el desempeño laboral del personal administrativo

		Desempeño laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Comportamiento	Alto	Recuento	0	2	93	95
		% dentro de	0.0%	2.1%	97.9%	100.0%
		Comportamiento % del total	0.0%	1.7%	79.5%	81.2%
	Medio	Recuento	0	2	17	19
		% dentro de	0.0%	10.5%	89.5%	100.0%
		Comportamiento % del total	0.0%	1.7%	14.5%	16.2%
	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		Comportamiento % del total	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%
Total	Recuento	3	4	110	117	
	% dentro de	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	
	Comportamiento					
	% del total	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	

		Valor	Error estándar	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal ordinal	por Tau-b de Kendall	.381	.123	2.170	.030
N de casos válidos		117			

El resultado muestra que hay un número alto entre el comportamiento y el desempeño laboral representado por un 79.5% (93 de frecuencia); seguido de un 14.5 % de encuentro entra ambas variables o dimensiones a un nivel medio. Respecto a la significación, siendo esta inferior al valor p (0.05), se demuestra claramente que la hipótesis de investigación es aceptada, por tanto:

El comportamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNASAM.

5.5. Resultados y el desempeño laboral del personal administrativo

			Desempeño laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Resultados	Alto	Recuento	0	2	94	96
		% dentro de Resultados	0.0%	2.1%	97.9%	100.0%
		% del total	0.0%	1.7%	80.3%	82.1%
	Medio	Recuento	0	2	16	18
		% dentro de Resultados	0.0%	11.1%	88.9%	100.0%
		% del total	0.0%	1.7%	13.7%	15.4%
	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Resultados	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% del total	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%
Total	Recuento	3	4	110	117	
	% dentro de Resultados	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	
	% del total	2.6%	3.4%	94.0%	100.0%	

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.391	.125	2.183	.029
N de casos válidos		117			

El estudio muestra que hay un número alto entre los resultados y el desempeño laboral representado por un 97.9 % (94 de frecuencia); seguido de un 13.7 % de encuentro entre ambas variables o dimensiones a un nivel medio. Respecto a la significación, siendo esta inferior al valor p (0.05), se demuestra claramente que la hipótesis de investigación es aceptada, por tanto:

Los resultados se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNASAM

6. DISCUSIÓN

Dada la relevancia que implica mejorar el desempeño laboral, el estudio tuvo como finalidad determinar la relación de la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022, para lograr el propósito, se presentan las siguientes reflexiones:

Se pudo apreciar que la *capacitación* contribuye en el *desempeño laboral*, situación que coincide con el estudio de Osiesi et al. (2022) quienes refieren que la relación es positiva y significativa entre la capacitación y en el desempeño laboral; mientras que Kumaran, Kanapathipillai, S. M., Ferdous (2020) propone que se comprueba que los programas de capacitación tienen relación con el desempeño laboral. En ese mismo orden, Siswoyo, Supardi y Udin (2020) confirman que la participación de los empleados en las capacitaciones aumentará la motivación laboral y el resultado se verá reflejado en el desempeño laboral. A esto se suma Kumaran, Kanapathipillai, S. M., Ferdous (2020) cuando afirman que la formación tiene una fuerte relación con el *desempeño laboral*, afirmación coherente con Rojas (2018) investigador que refieren que, en efecto, existe correlación entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que la institución debe promover el desarrollo personal por medio de la capacitación en base a los resultados que la organización desea obtener.

Por su parte, *la reacción* tiende a fortalecer el *desempeño laboral*, aspecto que concuerda con Guevara (2022) autor que definen que los trabajadores creen que la capacitación es relevante y favorable para el desempeño de sus trabajos, vinculado a la dimensión de la reacción, es así como la hipótesis de estudio es aceptada.

Asimismo, la investigación concluyó que el factor denominado *el aprendizaje* se relaciona significativamente con el *desempeño laboral*, conclusión que coincide con el trabajo perteneciente a Bhatti, Soomro y Shah (2021) autores que definen que la capacidad cognitiva y el desempeño del personal tiene un impacto positivo; además, se afirma que las características de formación contribuyen a un buen desempeño, afirmación apoyada por Guevara (2022) quien establece que la

capacitación en el PSP acorta brechas de conocimiento y les aporta aprendizaje de técnicas y herramientas para profesionalizar a los novatos.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis que plantea la relación significativa entre el *comportamiento* y el *desempeño laboral*, premisa que concuerda con Guevara (2022) quien establece que la capacitación tuvo un efecto positivo en el comportamiento del equipo, estudio con respaldo en Vigo (2014) quien afirma que cuando las técnicas de capacitación no están bien delimitadas, no se aplican los conocimientos adquiridos.

El análisis estadístico aplicado en la investigación revela la relación significativa y capacidad predictiva entre el *resultado* y su consecuencia en el *desempeño laboral*, premisa que concuerda con Guevara (2022) investigador que refiere que los resultados son criterios medibles después de un programa de capacitación el cual evidencia si fue efectiva.

El estudio tuvo la limitación del acceso a la información debido a que debido a que no se encontró fácilmente los libros y antecedentes a nivel nacional y regional que sean afines a la investigación propuesta, también fue un poco complicado la aplicación del instrumento, debido a que el personal administrativo no disponía de mucho tiempo para responder las preguntas.

A partir de los hallazgos en el estudio, se sugiere que se realicen más estudios tomando en cuenta el modelo propuesto sobre la capacitación y el desempeño en las instituciones públicas y privadas a nivel nacional y regional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

7. CONCLUSIONES

1. A nivel general se observa que la capacitación tiene una relación significativa con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Áncash, Huaraz 2022.
2. La reacción se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Áncash, Huaraz 2022.
3. El aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Áncash, Huaraz 2022.
4. El comportamiento se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Áncash, Huaraz 2022.
5. Los resultados se relacionan significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Áncash, Huaraz 2022.

8. RECOMENDACIONES

1. Que la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, implemente un programa de capacitación, tomando en cuenta el modelo que se desarrolló en la investigación, el cual servirá para mejorar la capacitación y el desempeño del personal administrativo.
2. La Oficina de Recursos Humanos debe mejorar su plan de desarrollo de personas – PDP actualizado, con el fin de agilizar y optimizar el proceso de diagnóstico de las necesidades de capacitación.
3. La Unidad de Escalafón y Capacitación debe implementar ambientes adecuados y contar con los materiales necesarios para el desarrollo de las capacitaciones, para ello se debe buscar el incremento del presupuesto asignado para las capacitaciones, de esta manera la reacción de los trabajadores será positiva y se verá reflejada en su grado de satisfacción.
4. Medir de manera periódica el grado del conocimiento, habilidades y actitudes de los colaboradores en su área de trabajo, mediante encuestas que deben ser aplicadas por la Unidad de Escalafón y Capacitación, esto permitirá conocer el grado de confianza y el compromiso que tienen los colaboradores con la institución.
5. La Oficina de Recursos Humanos debe brindar el soporte necesario a la Unidad de Escalafón y Capacitación, para que este pueda dar seguimiento y recopilar la información de la encuesta en el tiempo establecido, de esta manera se puede conocer si los colaboradores aplican lo aprendido y si existe cambio alguno en el comportamiento.
6. La unidad de Escalafón y Capacitación debe Implementar actividades formativas en base a lineamientos y estándares correctos, que permitan conocer en qué medida se van alcanzado los objetivos, cuanto tiempo les toma alcanzar los resultados deseados, conocer si cumplen sus funciones y de qué manera desarrollan sus tareas en su área de trabajo, esto permitirá contar con información veraz.
7. Que la Unidad de Escalafón y Capacitación elabore formatos donde se pueda registrar información sobre el cumplimiento de tareas y los resultados obtenidos en su área de trabajo, así se puede conocer si los objetivos institucionales se van cumpliendo.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, M. (2012). *Administración de personal: Red Tercer Milenio*.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de Términos Recursos Humanos*. México: GRANICA.
- Amin, A., Saeed, R. y Iqbal, A. (2013). The impact of employees training on the job performance in education sector of Pakistan. *Middle-East*, 17(9), 1273–1278. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.17.09.12289>
- Barrera, C. y Prieto, G. (2017). *Capacitación de los trabajadores y su influencia en su desempeño laboral en el banco de crédito del Perú-bcp, huacho, 2017*.
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado Revista Científica de Administración*, 7(1). Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Bhatti, M., Soomro, B. y Shah, N. (2021). Training characteristics and employees' performance among the nurses in Pakistan. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JEAS-02-2021-0026>
- Bohlander, G. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. México: CENGAGE Learning.
- Castagnola, V. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *JOURNAL OF BUSINESS and entrepreneurial studies*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Chavez, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo - 2019*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=subject&value=Evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (Ed.). (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (octava). México, D.F.: Mc Graw Hill.

- Dessler, G. (Ed.). (2015). *Administración de recursos humanos* (14a. ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Dessler, G. y Varela, R. (Eds.). (2017). *Área: Administración. Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (Sexta edición). México: Pearson.
- Guevara, L. (2022). Efectos de la capacitación en el desempeño del proceso de ventas en Innova Móvil, Lima, 2021. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22304>
- Kirkpatrick, D. y Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*: Berrett-Koehler Publishers.
- Kirkpatrick, J. y Kirkpatrick, W. (Eds.). (2016). *Four levels of training evaluation*. United States: Association for Talent Development Press.
- Kumaran, Kanapathipillai, S. M., Ferdous. (2020). THE IMPACT OF EMPLOYEE TRAINING PROGRAMS ON JOB PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION IN THE TELECOMMUNICATION COMPANIES IN MALAYSIA. *EUROPEAN JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT STUDIES*, 4. Recuperado de <https://oapub.org/soc/index.php/EJHRMS/article/view/857>
- Montejo, A. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
- Motowidlo, S. y Kell, H. (2012). Job Performance. En *Appetite* (pp. 82–103). <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1203>
- Osiesi, M. P., Odobe, V. T., Sanni, K. T., Adams, A. B., Oke, C. C., Omokhabi, U. S. y Okorie, N. C. (2022). An assessment of the impact of professional development and training on job performance of library staff in Federal University Oye Ekiti libraries, Nigeria. *Library Management*, 43(3/4), 228–239. <https://doi.org/10.1108/LM-10-2021-0091>
- Osorio, J. (2015). Propuesta de un programa de capacitación, para mejorar el desempeño laboral docente de la institución educativa particular San Martín de Porres de la ciudad de Huaraz, Región Ancash, en el año 2014.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *ACADEMIA Accelerating the World's research*,

- Piélago, E. (2018). Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.
- Rojas, F. (2018). Capacitación y Desempeño Laboral.
- SERVIR (2013). *Ley del Servicio Civil.pdf*, (). Lima: El Peruano.
- Siswoyo, H., Supardi, S. y Udin, U. (2020). El efecto de la capacitación y la promoción laboral en la motivación laboral y sus implicaciones en el desempeño laboral: Evidencia de Indonesia. *GrowingScience*,
- Vigo, J. (2014). Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4814/TESIS%20DOCTORAL%20JORGE%20LUIS%20VIGO%20MOYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilcas, I. (2019). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3313#:~:text=Lo%20que%20concluye%20que%20existe,0%2C790%2C%20siendo%20correlaci%C3%B3n%20positiva%20alta>.

Anexo

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo se relaciona la capacitación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?	Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.	La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo se relaciona la reacción y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?	Determinar la relación entre la reacción y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.	La reacción se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
¿Cómo se relaciona el aprendizaje y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?	Determinar la relación entre el aprendizaje y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.	El aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
¿Cómo se relaciona el comportamiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?	Determinar la relación entre el comportamiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.	El comportamiento se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.
¿Cómo se relacionan los resultados y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022?	Determinar la relación entre los resultados y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.	El resultado se relaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Áncash, Huaraz 2022.



“Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Áncash, Huaraz, 2022”

**Cuestionario confidencial amparado en el Decreto legislativo N°604 -
Secreto Estadístico**

Presentación e Instrucciones: Estamos realizando un estudio respecto a la capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Áncash, Huaraz, 2022. Marque con un (X) la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.

Cuestionario para los administrativos

I. Datos sociodemográficos

1. Género: Femenino Masculino

2. Edad: 20-40 41-60 61-75 años

II. Datos de Estudio

		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Las capacitaciones fueron planificadas teniendo en consideración las necesidades de mi puesto de trabajo					
2	El desarrollo de los temas fueron interactivos y dinámicos					
3	Los recursos utilizados en las capacitaciones fueron adecuados					
4	Participé activamente en las capacitaciones					

5	Me siento listo y preparado para desarrollar mis funciones					
6	Las capacitaciones cumplieron con mis expectativas					
7	Los temas desarrollados lograron satisfacer las necesidades de mi puesto de trabajo					
8	Aumentaron mis conocimientos por las capacitaciones					
9	Los conocimientos adquiridos mejoraron el desarrollo en mi puesto de trabajo					
10	Los conocimientos adquiridos me permitieron cumplir de manera oportuna mis funciones y tareas					
11	Desarrollé habilidades nuevas por las capacitaciones					
12	Las habilidades adquiridas mejoraron el desarrollo en mi puesto de trabajo					
13	Las capacitaciones me ayudaron a tener mejor actitud de mi puesto de trabajo					
14	Las capacitaciones me ayudaron a tener más iniciativa en mi puesto de trabajo					
15	Las capacitaciones han aumentado la seguridad para el desarrollo de mis funciones					
16	Tengo mayor compromiso con mi institución en el desarrollo de mis funciones					
17	Las capacitaciones brindadas aumentan mi compromiso para mejorar mi desempeño					
18	Aplico las enseñanzas adquiridas en mi puesto de trabajo					
19	Las enseñanzas favorecen mi desarrollo en mi puesto de trabajo					
20	Gracias a la capacitación, recibo reconocimientos por la mejora de mi desempeño					
21	Mi jefe da una opinión favorable por la mejora en mi puesto de trabajo					
22	La mejora de mi desempeño contribuye en el logro de los objetivos institucionales					

23	Mejoró la calidad de mi desempeño en mi puesto de trabajo					
24	Fortaleció la calidad de vida en el trabajo					
25	Aumentó la productividad en el desarrollo de mi puesto de trabajo					
26	Logro eficientemente las tareas asignadas en mi puesto de trabajo					
27	Cumplo con las tareas asignadas en los plazos establecidos					
28	Asumo tareas desafiantes poniendo a prueba mis capacidades y habilidades					
29	Uso racionalmente los recursos materiales asignados a mi área de trabajo (útiles de escritorio, etc.)					
30	Uso adecuadamente los recursos tecnológicos asignados a mi área de trabajo (computadora, etc.)					
31	Utilizo racionalmente los recursos financieros asignados a mi área de trabajo					
32	Tomo decisiones oportunas ante situaciones de responsabilidad y alto riesgo					
33	Manejo adecuadamente las situaciones de conflicto que se presentan en mi trabajo					
34	Logro cumplir los objetivos establecidos					
35	Mis logros alcanzados son reconocidos por la institución					
36	Cumplo con los plazos establecidos para lograr los objetivos					
37	Conozco las funciones que debo desarrollar en mi puesto de trabajo					
38	Las funciones que desarrollo en mi puesto de trabajo son de calidad					
39	Respeto las normas establecidas de la institución para el desarrollo de mi trabajo					
40	Mis resultados contribuyen al desarrollo de la institución					
41	La institución debe realizar capacitaciones para mejorar los resultados					

