



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA EVALUACIÓN**  
**DE DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PROMART**  
**HOMECENTER S.A, MOQUEGUA -2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. SANGA HUAYTA EBELIN**

**LIMA – PERÚ**  
**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR.**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por inculcarme la perseverancia y deseo de superación, a mi familia por su tolerancia y porque este, es el resultado de mis días de ausencia con ustedes.

A mi hija, por su afecto y su cariño el cual me brinda felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, porque eres mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento en especial a la Universidad Privada Telesup mi alma mater, a la Mg. Michel, por su asesoría en la presente investigación y al apoyo incondicional de todos los catedráticos y autoridades, quienes con sus observaciones aportaron sus conocimientos para llevar a cabo este proyecto.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Promart Homecenter del departamento de Moquegua, el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

Se utilizó la siguiente metodología en la presente investigación, fue de enfoque cuantitativo, tipo de estudio fue básico de nivel descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. En cuanto al muestreo fue censal. Con una población de por 37 trabajadores de la empresa. Se aplicó la escala tipo Likert, y fueron validados a través de juicio de expertos, la confiabilidad del alfa de Cronbach (para la variable capacitación = 0,902) y (0,932) para la variable evaluación del desempeño laboral, por lo que son de un nivel aceptable.

La conclusión principal fue que existe un nivel de correlación significativo fuerte ( $r=0,902$ ) siendo una correlación positiva entre capacitación y evaluación de desempeño en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua, 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ . con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** *formación, desarrollo personal y motivación.*

## ABSTRACT

This research work was developed in the company Promart Homecenter of the department of Moquegua, which aimed at the relationship that exists between training and the evaluation of the work performance of the workers of the company Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

The following methodology was used. The present research is quantitative approach, type of study is basic descriptive level, correlational, non-experimental design, cross-sectional. Regarding the sampling, it was census. With a population of 37 workers in the company. For both, the Likert-type scale was applied, and the reliability of Cronbach's Alpha (for the training variable = 0.902) and (0.932) for the work performance evaluation variable were validated through expert judgment), which is why it is an acceptable level.

The main conclusion was that there is a strong significant correlation level ( $r = 0.902$ ) being a positive correlation between training and performance evaluation in the company Promart Homecenter SA, Moquegua, 2020, with a significance level of 0.01 and  $p = 0.000 < 0.05$  . with which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

**Keywords:** training, personal development and motivation.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Planteamiento de problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.3 Problemas específicos .....	4
1.3. Justificación del estudio .....	4
1.3.1. Justificación teórica .....	4
1.3.2. Justificación metodológica .....	5
1.3.3. Justificación práctica .....	5
1.4. Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	6
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	10
2.2. Bases teóricas de las variables .....	14
2.2.1. Variable 1: capacitación .....	14
2.2.2. Variable 02: evaluación de desempeño .....	25
2.3. Definición de términos básicos .....	35



<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>37</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	37
3.1.1. Hipótesis general .....	37
3.1.2. Hipótesis específicas .....	37
3.2. Variables de estudio .....	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional de la variable .....	38
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	38
3.3.1. Tipo de investigación .....	38
3.3.2. Nivel de investigación .....	38
3.4. Diseño de la investigación .....	40
3.5. Población y muestra de estudio.....	42
3.5.1. Población .....	42
3.5.2. Muestra censal.....	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	42
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	43
3.7. Métodos de análisis de datos .....	47
3.8. Aspectos éticos .....	48
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	49
4.2. Prueba de hipótesis.....	54
4.2.1. Prueba de hipótesis general .....	54
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas. ....	55
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>58</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	65
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	67
Anexo 3: Instrumento.....	69
Anexo 4: Validación del instrumento.....	73
Anexo 5: Matriz de datos .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de rho Spearman .....	40
Tabla 2.	Evaluación de instrumento .....	43
Tabla 3.	Calificación y evaluación del cuestionario .....	44
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos .....	45
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable Capacitación.....	46
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable evaluación de desempeño.....	46
Tabla 7.	Escala de interpretación de la confiabilidad .....	47
Tabla 8.	Niveles de variable capacitación. ....	49
Tabla 9.	Niveles de evaluación de desempeño laboral .....	50
Tabla 10.	Niveles de formación .....	51
Tabla 11.	Niveles de ciclo de capacitación.....	52
Tabla 12.	Niveles de desarrollo personal .....	53
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación de capacitación y evaluación de desempeño laboral.....	54
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación de evaluación de desempeño y formación.....	55
Tabla 15.	Nivel de correlación y significación de auditoria evaluación de desempeño y ciclo de capacitación.....	56
Tabla 16.	Nivel de correlación de análisis evaluación de desempeño y desarrollo personal.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Capacitación .....	49
Figura 2. Niveles de Evaluación de desempeño.....	50
Figura 3. Niveles de Formación.....	51
Figura 4. Niveles de ciclos de capacitación .....	52
Figura 5. Niveles de desarrollo personal .....	53

## INTRODUCCIÓN

Capacitación es una definición que se da a todos aquellos métodos o técnicas, que ayuden a la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores, por ello, debe existir interés tanto del trabajador como de la empresa que desea retener el talento de las personas que cuentan con dicha virtud.

En la actualidad es importante que las empresas sepan desarrollar habilidades que poseen los trabajadores para lograr un avance dentro de la empresa. Para ello, es indispensable que la organización implemente capacitaciones para las personas denominadas el talento humano. Es por ello, la importancia de las capacitaciones a los mismos, lo cual facilita el crecimiento de las competencias personales y empresariales. Por lo tanto, la capacitación para los colaboradores es un proceso fundamental para que los mismos tengan los conocimientos en las áreas de atención y servicio, una buena evaluación de desempeño entre otros, para desarrollar un servicio al cliente eficiente.

El autor Chiavenato (2011) dice:

“Para lograr una evaluación de desempeño laboral eficaz se necesita antes tener una buena capacitación para el personal, esto conlleva que el personal esté calificado, además, que desarrolle sus actividades en sus puestos de trabajo acorde con su profesión” (p.32).

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema donde se ha detallado la problemática que está sucediendo en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020. Así mismo, también la productividad laboral, para mejorar la evaluación de desempeño y rendimiento del trabajador y así potenciar a la empresa.

En el capítulo II el marco teórico, donde se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada

uno de ellos producto de sus investigaciones, se explican las definiciones de las variables: capacitación y evaluación de desempeño.

En el capítulo III. Métodos y materiales, se muestran las hipótesis generales y específicas donde se buscó probar la relación entre las variables de estudio. Para reunir los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: censal. Dicha encuesta fue aplicada a 37 trabajadores de la empresa investigada. El método que se empleó fue la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas.

En el capítulo IV. Resultados, este capítulo ha demostrado la existencia de una relación positiva entre ambas variables capacitación y evaluación mediante el programa SPSS.

En el capítulo V. Discusión, en este capítulo se detalló las investigaciones desarrolladas por los tesisistas que se asemejan a la presente investigación. Estos autores guardan relación muy similar en sus tesis elaboradas.

En el Capítulo VI. Conclusiones, se detallaron las conclusiones de la presente investigación, donde se demostró que, existe una relación muy alta entre: capacitación y evaluación del desempeño.

.En el capítulo VII. Recomendaciones, en este capítulo, se mencionaron las recomendaciones que se realizaron en la presente investigación, de acuerdo con las líneas y pautas de los resultados estadísticos que se obtuvieron.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento de problema**

En las últimas décadas en América en sector retail, los problemas las posibilidades de formación y capacitación que existen actualmente en la Argentina. Para ello, es necesario aclarar que entendemos por formación la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados. En cambio, la capacitación es como una actividad dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, pueda producir resultados de calidad, optimizar el servicio para los usuarios, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación, el perfil del trabajador se adecúa al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

La capacitación en las empresas es un tema relevante si se considera lo mucho que en el factor trabajo puede contribuir a elevar la productividad en las industrias, tanto en situaciones de cambio tecnológico que suponen inversiones en maquinaria y equipo, como en reestructuraciones, reorganizaciones y aplicación de técnicas de gestión que no implican necesariamente adquisiciones importantes de activos, la capacitación desempeña un papel gravitante. Aumentar la productividad del trabajo es una posibilidad atractiva, especialmente para aquellas empresas con dificultades de acceso al crédito, que son casi todas las industrias pequeñas de la región. El cambio tecnológico, o la ausencia de él, ha determinado en gran medida los cambios en la productividad: se puede afirmar que en las empresas, este cambio ha sido de tal naturaleza que ha elevado más la productividad del trabajo que la del capital. Pero las innovaciones en que predominan los incrementos de capital fijo, han creado menos empleo por unidad de inversión que las prácticas anteriores.

Armas, Lla y Tra (2017) Indican que:

“La capacitación, formación y el desarrollo forman una parte de la educación profesional, los seres humanos aprenden tanto de sus instituciones como de su contexto y es innegable” (p. 99).

Según ESAN, el Banco de Desarrollo de América Latina, la productividad laboral en el Perú solo representa el 17 % de la productividad en Estados Unidos. Ello se debe, a la informalidad y la alta concentración de trabajo. Ante estas bajas cifras, es necesario que las organizaciones evalúen el desempeño y rendimiento de sus colaboradores para conocer qué factores deben ser potenciados.

Para lograr esto, una de las principales gestiones es determinar qué aspectos del desempeño se deben analizar. Cada compañía es distinta y, por ello, evaluarán y darán mayor prioridad a un factor en particular. Estos son los aspectos primordiales que deben tomarse en cuenta:

- **Conocimiento del trabajo.** El empleado debe estar capacitado, actualizado y manejar correctamente las herramientas y métodos que lo lleven a cumplir con sus tareas y actividades. El conocimiento es constante y, con el fin de mejorar el desempeño, es necesario que asista a cursos, talleres o charlas que lo ayuden a mejorarlo.
- **Relaciones interpersonales.** El trabajo en equipo es uno de los aspectos más importantes. La relación que tenga un colaborador con sus pares dará como resultado un rendimiento mayor, pues los proyectos casi siempre, necesitan ser manejados en conjunto. Además, de esta forma se mejora el clima laboral.
- **Calidad en los resultados.** El cumplimiento de las obligaciones y la productividad debe ser medido a través de herramientas cualitativas y cuantitativas. Esto dependerá del tipo de trabajo que se tenga y las metas que la gerencia haya propuesto.
- **Estabilidad emocional.** La forma en cómo un empleado trabaja es casi tan importante como los resultados. Aunque un colaborador no tenga contacto

interpersonal con sus colegas, sus problemas personales o laborales pueden originar un clima que perjudique tanto su desempeño como el de los demás.

- **Habilidades blandas y analíticas.** Además de la calidad, los resultados y el cumplimiento de metas, el desempeño también conlleva puntualidad, lenguaje óptimo, hábitos personales, optimismo, etc. Estos son factores que se miden todos los días y a todas horas. Al mismo tiempo, se necesitan trabajadores que tengan capacidad crítica y analítica al momento de innovar, resolver crisis, entre otras situaciones.

Existen, además, una serie de métodos para evaluar cada uno de estos puntos. Este análisis permitirá definir qué cambios se deben realizar para que cada empleado cumpla mejor con sus labores. El objetivo es asegurar tanto el crecimiento de la empresa, como el desarrollo profesional de los colaboradores.

Sotomayor (2016) manifiesta que:

“La evaluación debe de llevarse a efecto independientemente de las circunstancias favorables o desfavorables, que se vivan de las organizaciones con respecto a su salud económica u organizacional” (p.232).

En la actualidad en la localidad de Moquegua, El sector Retail viene enfrentando en estos últimos años altos índices de rotación de personal y escasez de talentos en nuestra localidad, debido al incremento de la demanda de personal especializado y experimentado, para soportar un número cada vez mayor de plazas. Se ha definido que en adelante uno de los mayores retos que deberá afrontar el sector, es la atracción y retención de talento humano.

El presente trabajo buscó definir los indicadores y causas de la rotación, analizando estándares internacionales, así como proponer alternativas de solución para el sector Retail.

La capacitación se volvió un problema en la empresa ya sea por falta de tiempo, falta de personal, falta de organización, ya que en la empresa un jefe de área está encargado de varias áreas, por ello, esto es un factor que no se puede realizar muchas capacitaciones por falta de tiempo y no tienen horarios



establecidos, ya que los jefes de cada área también están ocupados orientando a los clientes de los productos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

PG. ¿Cuál es la relación entre capacitación y su Impacto en la evaluación de desempeño laboral de la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua - 2020?

### **1.2.3 Problemas específicos**

PE 1. ¿Cuál es la relación entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre evaluación de desempeño y el ciclo de capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua- 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre capacitación y el desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua – 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), nos indican lo siguiente sobre la justificación teórica: La justificación teórica es cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Esto implica que el estudio va a permitir realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga; explicar si va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. (p.164).

En la entidad privada, llámese Promart Homecenter, del cual se está haciendo la investigación, es importante optar por brindar continuas capacitaciones a los trabajadores dependiendo de las labores que desempeñen, para que de esta manera luego de recibir las capacitaciones se proceda a realizar la evaluación del desempeño laboral. De acuerdo con

los enfoques teóricos que permiten interpretar las características del problema, y brindar importantes soluciones teniendo como base la investigación de otros autores.

Es por ello, se realizó la presente investigación sobre las variables capacitación y evaluación del desempeño laboral que se tiene como problemática de manera que se ha constituido de manera clave para cualquier evento de formación que se desarrolla en una organización a pesar de los déficits que puedan ocurrir en el transcurso, tal como es la falta de tiempo, poco personal, falta de capacitaciones, evaluaciones constantes, etc. Para así lograr el éxito de cada uno.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), indican sobre la justificación metodológica lo siguiente: la justificación metodológica nos indica que, es el uso de determinadas técnicas de instrumentos de investigación, que pueden servir para otras investigaciones similares. Pueden tratarse de técnicas e instrumentos novedosos como cuestionarios, que el investigador considere que puede ser utilizado durante la investigación. (p.164).

Los métodos que se va utilizar fue por medio de una encuesta el cual se aplicó a los trabajadores, en esta recolección de datos pasó por procedimientos técnicos los que ha demostrado su validez y confiabilidad y que podrán ser utilizados a futuros trabajos de investigación que utilizaron metodologías compatibles de manera que se posibilitaron análisis conjuntos .

### **1.3.3. Justificación práctica**

Bernal (2010) dice:

“Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p.106).

Los resultados y conclusiones de esta investigación servirán como una de orientación y consulta a las diversas entidades públicas o privadas, ya que

está basada íntegramente en el capital humano (trabajadores), tomando en consideración su FODA (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas), dentro de una entidad privada.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación entre plan de capacitación y su impacto en la evaluación de desempeño laboral de la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar la relación entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua 2020.

OE 2. Determinar la relación entre evaluación de desempeño y ciclo de la capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua- 2020.

OE 3. Determinar la relación entre evaluación de desempeño y desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua – 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Moreno (2018) en su estudio “Capacitación y desempeño laboral en la empresa asociados consultores Jhire International S.A.C, - San Juan de Lurigancho, 2018”

Cuyo objetivo fue determinar la relación entre las dos variables de estudio, utilizando como bases teóricas a los autores Chiavenato, Louffat, Aquino, Vola-Luhrs, Arreco, y Aquino para la variable capacitación, con respecto a la variable desempeño laboral los autores como Grados, Bohlander, Snell y Chiavenato respetivamente.

Entonces el tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, corte transversal y un enfoque cuantitativo.

El objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018 con un total de muestra de 30 trabajadores de la empresa, de los cuales se hizo una recolección de datos a través del instrumento del cuestionario, datos que fueron analizados a través del programa estadístico SPSS versión 23, mediante el cual se pudo obtener los cuadros, resultados, correlación y tablas cruzadas, posteriormente interpretadas para el análisis de la variable capacitación y sus dimensiones: transmisión de información, desarrollo de habilidades y actitudes, con segunda variable desempeño laboral.

Del mismo modo, cuyos resultados para la capacitación se obtuvo que es percibida en la empresa en un 56.7% como regular y el desempeño laboral en un 53.3% como regular, la correlación moderada entre las variables con coeficiente Rho de Spearman = 0.627, con un nivel de significancia bilateral = 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis general afirmando la relación directa entre las variables de estudio.

Así mismo, Ramírez (2018) en su estudio de “Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco. Tarapoto 2018”

El objetivo fue establecer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, para lo cual se trabajó con un diseño de tipo básico, de nivel relacional de corte transversal en una muestra de 18 vendedores, así mismo se empleó como son los instrumentos de recolección de datos el cuestionario. La teoría relacionada está basada en los modelos de evaluación tanto de la capacitación como del desempeño laboral de Donald Kirkpatrick y Chiavenato (2011), respectivamente. De acuerdo con los obtenidos, se estableció que existe una relación directa moderada entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, de acuerdo con el estadístico de rho al 0.624, con un valor de significancia de 0.006, el cual es menor a 0.05, aceptando la hipótesis planteada. Según lo mencionado, la investigación recomienda programar talleres de capacitación laboral, con la finalidad de elevar el nivel de competencias de sus colaboradores, así como mejorar el compromiso con la organización.

En la investigación de Belleza (2017) en su estudio de “Capacitación como proceso participativo y el desempeño laboral en los docentes de Universidad José Faustino Sánchez Carrión”.

En la presente investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación como proceso participativo y el desempeño laboral en los docentes de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Lima, 2017.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal.

La población censal estuvo conformada por 71 docentes de dicha entidad. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante alfa de Cronbach (0,927 y 0,865) los resultados son de alta y fuerte confiabilidad. Se percibió el 52,1% de los docentes de la Universidad José

Faustino Sánchez Carrión, Lima, 2017, manifiestan que la capacitación es regular y el 49,3% de los docentes es regular.

Por lo tanto, concluyó que la prueba de rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.541$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95%. Entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre la capacitación como proceso participativo y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Lima, 2017

También, Huamán (2017) en su estudio de investigación *de “Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, para obtener el licenciamiento Miraflores 2017”*

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

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, la cual trabajó con dos instrumentos con una escala de Likert, que brindaron información acerca de la las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. A través de los resultados obtenidos se observó que el 33,33% de los encuestados manifiestan en la capacitación empresarial se encuentra en un nivel malo, el 28,7% en un nivel regular y un 38,00% en un nivel bueno. Y el 38,9% de los encuestados presentan un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 26,9% en un nivel regular y un 34,3% en un nivel eficiente. Y con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 20 la variable capacitación empresarial está relacionada directa y positivamente con la variable desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0.486 representado este resultado como moderado con una

significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Por la otra parte, Rengifo (2017) en su estudio de *“Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”*.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre el "proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017"; constituido por 120 trabajadores administrativos, la muestra probabilística consideró 92 trabajadores administrativos, en los cuales se ha empleado las variables: capacitación y desempeño laboral. En el presente estudio se aplicó el enfoque cuantitativo, dado que se tiene como procedimiento general y unitario al método científico. El diseño fue no experimental, correlacional, transversal.

La población estuvo constituida por 120 trabajadores y la muestra empírica de 92 trabajadores del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, el muestreo fue aleatorio. Para la validez de los instrumentos de investigación se aplicó la validez de contenido, mediante el juicio de expertos y para la fiabilidad de los mismos se utilizó el estadístico alfa de Cronbach.

En la investigación se determinó, que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o  $p\_valor$ ) = 0,000 < 0,05;  $Rho = 0,707^{**}$ ).

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

En la investigación de García (2016) sobre el *“Plan de capacitación para el desarrollo laboral “sector Señor de los Milagros del cantón Daule”*. Para obtener el master tesis en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

El conocimiento que poseen los seres humanos es de vital importancia para el desarrollo laboral y el crecimiento de toda sociedad. El diseño de un plan de capacitación en desarrollo laboral para los trabajadores dependientes del Sector

Señor de los Milagros del Cantón Daule tiene como objetivo brindar capacitaciones en aspecto de desarrollo laboral y contribuir con mejores niveles de vida del trabajador dependiente.

La metodología fue cuantitativa aplicada en la investigación nos lleva a la detección de necesidades que deriven al diseño del plan de capacitación. La obtención de los resultados se da mediante encuestas y entrevistas. Las encuestas se orientaron a conocer el nivel de importancia que tienen las capacitaciones para el desarrollo personal de los trabajadores dependientes del Sector Señor de los Milagros del Cantón Daule; los resultados esperados nos indicaron que el 32% y 43% consideran importante y muy importante, respectivamente, las capacitaciones para su desarrollo laboral. Las capacitaciones para el desarrollo laboral se darán en aspectos de agricultura, comercio, industria y transporte, según el nivel de importancia de las encuestas obtenidas. En la medida en que los trabajadores dependientes adquieran mayores conocimientos, su desarrollo laboral influirá en la productividad.

Por la otra parte, Velásquez (2017) en su estudio de “Aprendizaje corporativo y de evaluación de desempeño laboral” tesis de licenciamiento sustentada en la Universidad de Educación Tecnológico de Monterrey , México.

El objetivo de esta investigación fue indagar el efecto del eTraining usando como técnica didáctica el aprendizaje colaborativo (AC), sobre la evaluación de desempeño laboral de trabajadores de empresas privadas en México, para identificar los componentes de esta modalidad y crear una propuesta para procesos de capacitación formal. Se utilizó un diseño cuasi-experimental intragrupo y un enfoque cuantitativo, con muestreo por conveniencia para 28 empleados de puestos directivos de organizaciones de servicios del giro de alimentos en México.

Los análisis estadísticos no paramétricos para muestras relacionadas (prueba de Friedman con  $p < 0.05$ ) indican que las habilidades de colaboración y el desempeño laboral mejoraron después del tratamiento experimental (eTraining), y que el tamaño del efecto (g de Hedges) fue de 0.89 y 0.82 respectivamente; el análisis de correlación bivariado (r) entre colaboración y desempeño laboral, mostró un índice de 0.91 ( $p < 0.01$ ),



Para una correlación positiva muy fuerte, el análisis de correlación multivariada ( $r$ ) para las dimensiones de colaboración y desempeño laboral, muestra que cuando se presenta un cambio en interdependencia positiva se beneficia a la calidad, construcción de significado beneficia a eficacia, y relaciones psicosociales favorece la actuación laboral y productividad. Estos hallazgos muestran que la implantación del eTraining en el sector privado permite contar con entrenamiento efectivo para desarrollar habilidades de colaboración y mejorar el desempeño laboral de puestos directivos. En este artículo se presenta el estado de la cuestión del eTraining y el AC, habilidades de colaboración y desempeño laboral; la metodología cuantitativa empleada; los componentes del eTraining usando el AC como técnica didáctica; los análisis estadísticos y discusión de resultados, para culminar con las conclusiones y recomendaciones.

En la investigación de, Chiang y San Martín (2016) refiere "Análisis de la satisfacción y la evaluación de desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano" para obtener grado de magister en la universidad Bio Bio, Chile.

Dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral. Objetivo: medir cómo la evaluación de desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Materiales y métodos: se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Resultados: La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alta". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina. Conclusiones: el estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género

femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

Palabras clave: desempeño laboral, satisfacción laboral, Municipalidad de Talcahuano, funcionarios públicos.

Así mismo, Calsinos (2016) en su estudio sobre “Selección de personal y la evaluación de desempeño laboral en una empresa azucarera” para obtener tesis de grado en la universidad Rafael Landívar, Guatemala. Las organizaciones modernas se enfocan en la efectividad de los procesos básicos en el área de recursos humanos, siendo parte de estos la selección de personal, que ayuda a predecir el desempeño laboral. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, el estudio fue realizado en un ingenio azucarero ubicado en San Andrés Villa Seca Retalhuleu, con una población 36 colaboradores del área semi administrativa, con menos de seis meses de haber sido contratados. La investigación realizada es de tipo cuasi experimental, los instrumentos utilizados fueron una escala de Likert para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección y una escala de satisfacción gráfica para el nivel de desempeño de los colaboradores. Se estableció que el nivel de efectividad del proceso de selección de personal es de 71.15%, y el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra en un rango aceptable.

Estos resultados se establecen mediante el procedimiento estadístico de significación y fiabilidad de proporciones. Se presentan, interpretan y discuten los datos obtenidos, en el cual se determina la relación existente entre selección y desempeño laboral, se concluye que al mejorar el proceso de selección también aumentaría el nivel de desempeño de los colaboradores. Se recomienda utilizar técnicas en el proceso de selección para conocer la personalidad de los candidatos y se propone un programa de fortalecimiento con psicometría, entrevista profunda y aplicación de la evaluación de desempeño de manera periódica.

En su trabajo de investigación de Bustillos, (2017) refiere sobre “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la

Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” para obtener tesis de postgrado, Ambato- Ecuador.

El presente trabajo tiene por objeto identificar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. de la ciudad de Riobamba; también identifica, cuáles son los factores que afectan al clima. La investigación bibliográfica analiza 30 libros, 5 revistas, 10 artículos académicos y varios documentos digitales, destacándose a (Méndez Álvarez, 2006) y (Robbins S., 2004), conceptos que generaron la operacionalización de variables, a partir del cual, se estructuró un cuestionario de 11 preguntas cerradas que fueron formuladas en referencia a las categorías del cuestionario para el análisis de clima laboral de (Litwin y Stringer, 1968).

Una vez estructurado el instrumento, se aplicó la investigación de campo a través de la técnica de encuesta a un universo de 10 personas, que por su reducido número no requirió la extracción de una muestra estadística, posteriormente los datos fueron sistematizados y comprobados a través del método t de Student con un 95% de nivel de significancia, un 5% de margen de error y con 1 grado de libertad, arrojó un cálculo de 8, que por ser superior al valor teórico requerido (6.3137) en la tabla de distribución del método t de Student. Permitiendo concluir que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través de sus percepciones individuales, condicionando los niveles de motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable 1: capacitación**

#### **2.2.1.1. Definiciones:**

Según Ortega, Llanos y Traverso (2017) “Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y

desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.”(p.68).

Chiavenato (2011) señala que la “capacitación tiene muchos significados. Algunos especialistas consideran que es un medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones; otros la interpretan con más amplitud y consideran que sirve para un debido desempeño del puesto.”(p.322).

Chávez (2015) manifiesta que es “Conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores. Está orientada a preparar al personal sobre temas de contenido técnico, científico o administrativo.”(p.23).

Robbins (2014) indica que “La capacitación es obligatoria, y de ella depende la renovación de las credenciales de identificación de los empleados; ese es el principal incentivo para asegurar su participación.” (p.392).

Finalmente, Münch (2010) expresa que “La capacitación es la educación que se imparte en la empresa con la finalidad de desarrollar habilidades, destrezas y competencias en el trabajo.” (p.214).

#### **2.2.1.2. Capacitación**

Según Ortega, Llanos y Traverso (2017) indican que:

Si bien es cierto, la empresa y colaboradores se encuentran en una interacción constante, ello no necesariamente implica un compromiso mutuo genuino. De la mano de las personas, miles de organizaciones han surgido y se han diluido en el tiempo; y es que en efecto y luego de tantos altibajos en la historia de la gestión humana, como sociedad hemos llegado a un nuevo conocimiento colectivo o paradigma aceptado, y es que, el mayor recurso de toda organización son precisamente los seres humanos que la conforman.

Las organizaciones se forman, desarrollan y sucumben de la mano de las personas, sin las cuales, no son más que ideas de lo que podrían ser, que son las personas quienes le dan vida a la misma, las que la configuran y definen, son ellas quienes por medio de su aporte marcan el éxito o no de la

organización, de allí la importancia de una adecuada suma de esas diferencias. Son los seres humanos, quienes con su aporte diario dan paso al mantenimiento e innovación empresarial. Pero nada de ello es posible, si quienes conforman la empresa no poseen virtudes o dominios que aplicar dentro de la organización. Hablar de capacitación y desarrollo es necesariamente hablar de las estrategias, que permiten dentro de las organizaciones y a través del crecimiento de talentos, se fortalezca el conocimiento organizacional (p.98).

Chiavenato (2011) dice:

**Capacitación:** la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, Flippo explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo” (p.322).

Chiavenato (2011) dice:

**Ciclo de la capacitación:** la capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta cotidiano en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje y en un sentido positivo y benéfico completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, para que los individuos de todos los niveles de la empresa desarrollen más rápido sus conocimientos y las actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y a la empresa. Así, la capacitación cubre una secuencia programada de hechos

observables como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite. (p.324).

Según Chávez (2015) dice:

**Capacitación de comisiones mixtas:** las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento serán integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón. Las comisiones vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos. Todo esto se hace conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas. Las autoridades laborales cuidarán que las comisiones se integren y funcionen oportuna y normalmente, y vigilarán el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores (p24).

Según autor Chávez (2015) dice:

**Fases de la capacitación:** primeramente, la empresa, por medio de un diagnóstico o detección de necesidades, se da cuenta de sus requerimientos de capacitación. El diagnóstico puede ser realizado por personal de recursos humanos o por línea *staff*. Una vez identificadas las áreas y personas que requieren de la capacitación, se trabaja en la organización de la misma. Hay que considerar los contenidos, equipos y materiales necesarios, así como el financiamiento, los trámites legales de registro de cursos y la selección o contratación de instructores. Posteriormente, se ejecuta la capacitación según los planes y programas desarrollados. Finalmente, se realiza la evaluación y seguimiento de lo aprendido durante el curso y en la ejecución del trabajo (p.24).

Robbins y Coulter (2014) dicen:

**Tipos de capacitación** general de habilidades de comunicación, aplicación y programación de sistemas de cómputo, servicio al cliente, desarrollo ejecutivo, habilidades y desarrollo gerencial, crecimiento personal, ventas, habilidades de supervisión, y habilidades y conocimiento tecnológicos. Específicos: habilidades básicas para equilibrar la vida personal y laboral,

educación del cliente, concientización en cultura/diversidad, actualización en redacción, cambio administrativo, liderazgo, conocimiento del producto, habilidades de oratoria/presentaciones, seguridad, ética, acoso sexual, desarrollo de equipos, bienestar y otros temas (p. 394)

Robbins y Coulter (2014) dicen:

**Métodos de capacitación:** aunque la capacitación a empleados puede realizarse utilizando métodos tradicionales, debido a su accesibilidad, costo y capacidad para suministrar información, muchas organizaciones están apoyándose cada vez más en los modelos de *prácticos*. Los empleados aprenden cómo desempeñar sus tareas poniendo directamente manos a la obra, por lo general después de recibir instrucciones y una descripción de las mismas. (p.394).

**Rotación de puestos:** los empleados desempeñan diferentes puestos de trabajo de un área en particular, exponiéndose a la realización de diversas tareas. *Asesoría y consejería:* los empleados trabajan al lado de algún colega experimentado, quien les proporciona información, apoyo y estímulo. En algunas industrias a este proceso se le conoce como capacitación de aprendices.

*Ejercicios experienciales:* los empleados participan en juegos de roles, simulaciones u otros tipos de capacitación de involucramiento personal.

*Guías/manuales de trabajo:* cuando requieren información, los empleados consultan libros o manuales de capacitación.

*Clases teóricas:* los empleados reciben clases teóricas diseñadas para transmitir información específica. (p.394).

Según Münch (2010) dice:

**Entrenamiento, capacitación y desarrollo:** la finalidad del entrenamiento, capacitación y desarrollo es fomentar las capacidades, competencias y habilidades del personal, a fin de que alcancen la mayor productividad, y desarrollen todas sus potencialidades. Un error muy común en algunas empresas es, considerar la capacitación como un *mal necesario*, ya que en ocasiones la legislación laboral impone la obligación de impartir un número

de horas-hombre anual de capacitación, y ésta se realiza sin ninguna planeación, por lo que con frecuencia las organizaciones no perciben los beneficios de la misma. El entrenamiento, la capacitación y el desarrollo revisten tal importancia que Ishikawa, padre de la calidad total en Japón, decía que la “calidad empieza con educación y termina con educación”; por lo que ésta debe ser un proceso continuo. En esencia, los tres procesos forman parte de la labor de educación en la empresa; la diferencia es sutil, usualmente se considera que el entrenamiento se orienta al desempeño de un puesto, y a niveles operativos y administrativos. La capacitación se refiere a la adquisición de conocimientos y competencias en el trabajo, y se enfoca a mandos intermedios y ejecutivos. El desarrollo, como su nombre lo indica, se da en nivel ejecutivo y directivo, y sirve para el perfeccionamiento de potencialidades y la adquisición de nuevas habilidades. (p.14).

Según Münch (2010) dice:

**Formación, capacitación y desarrollo:** forman parte de la educación profesional. La educación profesional, por su lado, puede ser institucionalizada o no; es decir, los seres humanos aprenden tanto de instituciones educativas como de su contexto y eso es innegable. Lo anterior nos conduce a una realidad, cuando los seres humanos llegan a las organizaciones, llevan consigo un cúmulo de conocimientos generados tanto de su vida diaria como de lo asimilado en los procesos educativos a través de una educación institucionalizada. Por otro lado, y en teoría, los procesos de contratación de las empresas, han buscado a través de los instrumentos que han creído pertinentes, el mayor apego del perfil del cargo versus el perfil del colaborador. En virtud de ello, quien sea el favorecido, debería tener la mayor cantidad de conocimiento, habilidades, competencias requeridas para el adecuado desempeño de un cargo en particular. Sin embargo, y como es de conocimiento colectivo, una de las mejores virtudes tanto del ser humano como de los procesos, es el ser susceptible de perfectibilidad; por lo que, ello sumado a los constantes cambios del entorno precisan de una actualización constante a fin de responder a las demandas de la sociedad. En otras palabras, debido a los permanentes cambios y avances del entorno,



siempre habrá opciones de fortalecimiento cuando hablamos de talentos dentro de una organización. (p.99).

### **2.2.1.3. Dimensiones**

#### **Dimensión 1: Capacitación de formación**

Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Capacitación de formación:** formación y desarrollo, forman parte de la educación profesional. La educación profesional, por su lado, puede ser institucionalizada o no; es decir, los seres humanos aprenden tanto de instituciones educativas como de su contexto y eso es innegable. Lo anterior nos conduce a una realidad, cuando los seres humanos llegan a las organizaciones, llevan consigo un cúmulo de conocimientos generados tanto de su vida diaria como de lo asimilado en los procesos educativos a través de una educación institucionalizada (p.99).

#### **Indicadores**

Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Proceso:** estas necesidades constantes hacen que las organizaciones busquen mecanismos para proporcionar a sus talentos herramientas que les permitan alcanzar un óptimo de resultados, y es en ese momento cuando temas como capacitación, formación, desarrollo, programas de desarrollo, etc., entran en escena. Al respecto, (Dessler, 1994) menciona que el proceso de capacitación comienza tras la selección del personal, para poder potenciar talentos en la organización, y de este modo, favorecer la competitividad de la empresa y estabilidad en el futuro. Es un tipo de inversión que está directamente relacionado con la capacidad de la empresa para ser flexible y adaptarse a los cambios de su entorno. (p.100).

Según autores Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Filosofía:** cada organización tiene o debería tener un rumbo hacia el cual dirigirse, este rumbo es marcado por sus líderes o directivos, su visión sobre la organización configura lo que conocemos como filosofía organizacional.

La filosofía institucional es clave para una organización y aún a riesgo de que suene exagerado, configura absolutamente todo dentro de la misma; pues es a partir de allí, que los diferentes procesos y áreas buscan o deberían buscar proveer a la institución de todos los recursos y esfuerzos necesarios para lograr los objetivos que pretenden lograrse. Es decir, cada organización adopta posturas y define políticas que reflejan la filosofía institucional, y en ellas (en términos de capacitación) definen el alcance de los esfuerzos de la organización hacia la gestión del conocimiento institucional. (p.100).

Según autores Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Formación profesional:** el fin tanto de la capacitación, como de la formación profesional y desarrollo y cualquier otro esfuerzo por mejorar las competencias de los colaboradores, es en definitiva generar aprendizaje, y este en palabras de (Munch, Galicia, Jiménez, Pedronni, & Patiño, 2012), “se puede definir como un cambio en la conducta del individuo, adquirido a través de la experiencia”. Dicho de otra manera, el que aprende – cambia. Y estos cambios deberían generar externalidades positivas para la organización, es decir, traducirse en innovación, mejoras de procesos, optimización de productividad y rentabilidad de la empresa, etc. (p.101).

## **Dimensión 2**

Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Ciclo de capacitación:** la capacitación empresarial, entendida de forma general, como todos los esfuerzos que hace la organización en materia de mejorar el aprendizaje de las debe ser un proceso dinámico, flexible, profundo, continuo y generalizado a toda la organización. Este proceso, en palabras de (Dolan, 1999), parte de los siguientes principios:

- Estar alineado a la estrategia de la organización.
  - Ser elaborado sobre las necesidades objetivas de la compañía y los personales, tanto actuales como futuras.
- Considerar a todo el personal de la organización.

- Garantizar el cumplimiento de competencias esperadas para los trabajadores actuales y futuros.
- Asegurar la motivación del personal, destacando el compromiso de la alta dirección y demás jefes en esta tarea. (p.102).

### **Indicadores**

Según autores Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Detección de necesidades de fortalecimiento:** las necesidades de fortalecimiento son las carencias o brechas de competencias del colaborador con relación al perfil del cargo presente o proyectado; las cuales, producen un desajuste en los resultados esperados. Esto implica que detectar las necesidades de fortalecimiento, no solo debe contemplar la ejecución de las funciones en el cargo actual del colaborador; sino que, basados en la planificación del talento humano, se pueden incluir acciones de fortalecimiento encaminadas a contribuir a planes de desarrollo organizacional en curso, detectar necesidades de fortalecimiento (en adelante denominadas DNF), por tanto, tiene una función *diagnóstica* en la que básicamente se realiza el inventario de necesidades de personal en aspectos de capacitación y desarrollo, como base de las fases posteriores para obtención del resultado esperado (p.103).

Según autores Ortega, LLa, Tra (2017), dicen

**Plan de capacitación:** el plan de capacitación sintetiza las necesidades reales detectadas y establece un plan de acción, programar el mismo requerirá filtrar por prioridades las necesidades de fortalecimiento detectadas, ello considerando tanto las demandas organizacionales como las limitantes en términos de presupuesto, si las hubiere. En esta etapa se deberá determinar como parte de los puntos principales: ¿quién debe capacitarse?; ¿quiénes serán los proveedores potenciales en las capacitaciones?; ¿qué tema o contenido va a tratarse?; si las capacitaciones serán internas o externas; ¿cuáles son los objetivos o resultados esperados?; ¿qué medios son necesarios?; ¿qué métodos se utilizarán?; cuántas personas deberán ir y otros aspectos como el tiempo, horario, lugar,

y demás elementos. Una vez elaborados los planes de capacitación, estos suelen ser sometidos a una aprobación definitiva de las áreas pertinentes, para su revisión y posterior ejecución. (p.106).

Según autores Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Ejecución de capacitación:** Tal como cuando se acude al médico para tratar una dolencia y este le brinda una receta, para curar el mal que lo aqueja. El próximo paso, en términos de capacitación empresarial es seguir el plan de capacitación detallado, con el fin de eliminar las novedades encontradas. En este punto, se ejecutará el programa levantado en el punto anterior, para ello, se debe tener en cuenta ciertos aspectos como:

Servirse de herramientas como cronogramas de capacitación, que permitan tener una guía general sobre la planificación a seguir a lo largo del año, con el fin de dar cumplimiento a los planes de capacitación aprobados.

- Confirmar los procesos formales requeridos por la organización para el cumplimiento de procesos de capacitación.
- Coordinación anticipada con proveedores de capacitación.
- Gestionar procesos que aseguren la calidad de los facilitadores y el uso de metodologías pertinentes, de acuerdo con las necesidades organizacionales.
- Dimensionar y preparar los recursos correspondientes (didácticos, servicios de coffee break, servicios de impresión de diplomas, entre otros). (p.107).

### **Dimensión 3**

Según Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Desarrollo personal:** (Armas, 2016) citando a Almeida Ruiz (2012), menciona que “el término desarrollo se aplica cuando el cambio es intencional y es planeado con anticipación y que el desarrollo organizacional parte del supuesto de que es enteramente posible que las metas de los individuos se integren a los objetivos de la organización, en un plan en el

cual el trabajo además de que sea estimulante y gratificante, ofrezca posibilidades para el desarrollo personal.”. Por tanto, el desarrollo organizacional deja de ser un evento casual, y por el contrario, viene de la mano de procesos estructurados, empezados con el fin en mente de desarrollo personal. (p.109).

### **Indicadores**

Según Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Acceso a la información:** el acceso a la información, no asegura el conocimiento que se pudiera derivar de la misma. Por ende, no porque se impartan capacitaciones, y se entregue el suficiente material didáctico o se difunda el soporte audiovisual de la misma, el conocimiento se habrá generado en los colaboradores. Si no se genera aprendizaje, no se logra que el colaborador cambie de forma permanente a nivel personal; por ende, su impacto a nivel organizacional será nulo y se habrá desperdiciado tiempo y recursos. (p.110)

Según Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Planes de desarrollo:** hay varias organizaciones que en búsqueda de generar el desarrollo de sus colaboradores y asegurar la continuidad del capital intelectual de la organización, contemplan diferentes programas encaminados a desarrollar talentos, entre ellos se sitúan: personas clave, en el que se identifican personas de relevancia a nivel organizacional y se les brinda opciones diferenciales de capacitación; diagramas de reemplazo y planes de sucesión, encaminados a preparar futuros reemplazos o sustitutos para un cargo determinado; planes de carrera, carrera gerencial y especialista, destinados para cubrir las necesidades en competencias diferenciales de los colaboradores de manera que avancen a través de una familia de puestos determinada ya sea en un área o hacia la dirección; mentoring, entrenamiento experto, jefes entrenadores, entre otros. (p.110).

Según autores Ortega, LLa, Tra (2017) dicen:

**Gestión de conocimiento:** ningún ser humano es desprovisto de conocimiento en algún tema en particular, útil o no para los fines organizacionales. Cuando un colaborador llega a una institución posee, lo que algunos autores denominan un *conocimiento tácito* el cual “pone al servicio” de la organización que ha decidido confiar en sus destrezas para el desempeño del cargo. Sin embargo, una vez dentro de la organización, es el conocimiento explícito o mejor aún el fruto de la interacción de ambos, el que se requiere sea trasladado y utilizado a productos o servicios tangibles para la organización. (p.111).

### **2.2.2. Variable 02: evaluación de desempeño.**

Según Sotomayor (2016) “Evaluar a las personas que laboran no significa una actividad reciente sino al contrario: ha existido desde tiempos pasados e incluso antes de que la administración en general se formalizara, incluyendo en ella a la de recursos humanos.” (p.232)

Según Snell y Bateman (2010) dicen “Un líder es mejor cuando la gente apenas se da cuenta de su existencia. No es tan bueno cuando las personas le obedecen y aclaman[...] Pero de un buen líder que habla poco cuando su trabajo está hecho y sus logros cumplidos.” (p. 374).

Según Mondy y Bandy (2010) dicen “Los empleados deben ser evaluados en términos de qué tan bien cumplen con los deberes especificados en sus descripciones de puestos y en términos de cualesquiera otras metas específicas que se hayan establecido. Un administrador que evalúe a un empleado sobre la base de factores que no estén claramente predeterminados deja un gran espacio abierto para acusaciones de discriminación.” (p. 94).

Según Chiavenato (2010) “Vivimos en un mundo en el cual siempre estamos evaluando el desempeño de las cosas, de los objetos y de las personas que nos rodean. Queremos saber hasta dónde llega el volumen del equipo de

sonido que hemos comprado, a cuánta velocidad corre nuestro automóvil en una autopista, etc.” (p.242).

Según Gómez, Balkin y Cardy (2011) “Para realizar una buena evaluación del desempeño, se deberán identificar los problemas relacionados con el rendimiento, proporcionar información constructiva y emprender acciones para mejorar.” (p.254).

Según Sotomayor (2016) dice:

**Concepto de evaluación de desempeño:** considerando lo que se expone se comprende que la evaluación del desempeño no es individual sino al contrario: es un proceso que aglutina fases a seguir, de ahí su connotación y se encamina al desempeño, es decir, a la efectividad y eficiencia de la actividad o servicio que se presta en donde personal interno o externo opinará al ahondar en el desempeño que se precisará en el resultado, producto de la actividad. Un ejemplo son productos terminados, facturas, pedidos, ventas, estados financieros, contrataciones, pacientes atendidos, cobros, captura de información. La evaluación que se realiza va en función de considerar el perfil del puesto, el mismo que es la guía básica de referencia y en relación a ello se podrá expresar si éste es el caso los calificativos de excelente, muy bien, bien, medianamente bien, cumple y no cumple. (p.233)

Según Sotomayor (2016) dice:

**Compensación al personal:** generalmente se piensa que este proceso está encaminado única y exclusivamente para la determinación de las compensaciones al personal, pero realmente debe de considerarse que va más allá como la oportunidad de interrelacionarse, detectar en cierta forma potencialidades y el reconocimiento pleno de que puede superarse y crecer dentro de la organización. El objetivo esencial de la evaluación del desempeño es determinar el grado en el cual la persona ha cumplido con eficiencia, superado o rezagada la realización de las actividades que tiene encomendada, naturalmente que siempre se esperará lo primero y como

esencial ya que la tercera situación requerirá de la actuación inmediata para establecer una medida de corrección al respecto. (p.233).

Snell y Bateman (2010) dicen:

**Evaluar:** las evaluaciones de desempeño pueden medir tres categorías básicas del comportamiento de un empleado: rasgos, comportamiento y resultados. La *evaluación de rasgos* se lleva a cabo con la formulación de juicios relativos a las características de un empleado en su desempeño. Contiene dimensiones como iniciativa, liderazgo y actitud, y le pide a los evaluadores que indiquen cuánto de cierto rasgo posee un empleado. En general, el administrador usará una *escala de evaluación* numérica para especificar hasta dónde llega cierto rasgo en un empleado. Por ejemplo, si el rasgo por medir es la “actitud”, el empleado puede ser calificado desde 1 (actitud muy negativa) hasta 5 (actitud muy positiva). Las escalas de rasgos son bastante comunes debido a que son fáciles de usar y proveen un estándar aplicable a todos los empleados. Sin embargo, no resultan siempre válidas como medidores del desempeño. Dado que son ambiguas además de altamente subjetivas (¿tiene realmente una mala actitud el empleado o simplemente es penoso?), llevan a veces a un sesgo personal que puede no ser apto para dar buena retroalimentación. (p.374)

Según Snell y Bateman (2010) dicen:

**Personal que hace la evaluación:** así como pueden utilizarse varios métodos para obtener información sobre la evaluación del desempeño, diversas fuentes pueden brindar información acerca de la PA. Los administradores y supervisores son la fuente clásica de información sobre la evaluación porque son los que mejor conocen el desempeño de un empleado. Sin embargo, algunas compañías, como Coors, General Foods y Digital, están empezando a depender de la información que brindan los colegas y miembros del equipo para obtener conocimientos respecto de la valoración del desempeño. Los colegas y miembros del equipo suelen ver las distintas dimensiones del desempeño y en muchas ocasiones son



mejores al tratar de identificar el potencial de liderazgo y las habilidades interpersonales. (p.376).

Mondy y Bandy (2010) dicen:

### **Evaluación del potencial de un empleado**

Algunas organizaciones tratan de evaluar el potencial de un empleado a medida que valoran el desempeño en su trabajo. Aunque los comportamientos en el pasado pueden ser los mejores instrumentos de predicción de los comportamientos futuros, el desempeño anterior de un empleado en un puesto de trabajo, tal vez no indique en forma exacta su desempeño futuro en una posición de nivel más alto o en una posición diferente. El mejor vendedor de la compañía quizás no logre tener éxito como gerente distrital de ventas, un puesto que requiere de tareas completamente distintas. De manera similar, el mejor programador de computadoras tal vez sea un desastre como gerente de tecnología de la información si se le promueve a ese cargo. Conceder demasiada importancia a las habilidades técnicas e ignorar otras habilidades igualmente relevantes es un error común al promover a los empleados hacia puestos administrativos. El reconocimiento de este problema ha conducido a algunas empresas a separar la evaluación del desempeño la cual se concentra en el comportamiento histórico de la evaluación del potencial, la cual está orientada hacia el futuro. (p.241).

Mondy y Bandy (2010) dicen:

**Autoevaluación:** si los empleados comprenden sus objetivos y los criterios que se utilizan para su evaluación, están en una buena posición para evaluar su propio desempeño. Muchas personas saben qué es lo que hacen bien en el trabajo y qué es lo que necesitan mejorar. Si tienen la oportunidad, para ello, criticarán su propio desempeño de una manera objetiva y tomarán las acciones necesarias para mejorarlo. Paul Falcone, vicepresidente de RH en la empresa Nickelodeon, considera: “Lo más fascinante es que los empleados casi siempre son más severos consigo mismos que con los demás”. Además, ya que el progreso de los empleados es un autodesarrollo,

los empleados que evalúan su propio desempeño pueden convertirse en individuos más motivados. Aún si una autoevaluación no es parte del sistema, el empleado debería por lo menos elaborar una lista de sus logros y contribuciones más importantes durante el período de evaluación. (246).

Según Chiavenato (2010) dice:

**La historia de la evaluación del desempeño:** Las prácticas de la evaluación del desempeño no son nuevas. Desde que una persona empleó a otra, el trabajo de esta fue evaluado en función de la relación costo-beneficio. Los sistemas formales de evaluación tampoco son recientes. En plena Edad Media, la Compañía de Jesús, fundada por San Ignacio de Loyola, ya utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y el potencial de cada uno de los jesuitas que predicaban la religión por todo el mundo, en una época en la cual los navíos de vela eran la única forma de transporte y de comunicación. (p.242).

Chiavenato (2010) dice:

**La evaluación del desempeño de 360°:** se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. Es una forma más rica de evaluación porque la información que proporciona viene de todos lados. La evaluación de 360° ofrece condiciones para que el administrador se adapte y se ajuste a las muy distintas demandas que recibe de su contexto laboral o de sus diferentes asociados. No obstante, el evaluado se encuentra en una pasarela bajo la vista de todos, situación que no es nada fácil. Si no estuviera bien preparado o si no tuviera una mente abierta y receptiva, para este tipo de evaluación amplia y envolvente, el evaluado podría ser muy vulnerable. (p.246).

Según Gómez Balkin y Cardy (2011) dicen:

**Evaluación del desempeño:** implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización

- La identificación significa determinar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo cuando mide el rendimiento. Una identificación racional y defendible legalmente.
- La medición, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización. Es decir, todos los directivos de la organización deben mantener estándares de calificación comparables.
- La gestión es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alaba a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior. (p. 259).

Gómez Balkin y Cardy (2011) dicen:

**Aplicaciones de la evaluación de desempeño:** las organizaciones suelen realizar evaluaciones con fines administrativos y/o de desarrollo. Las evaluaciones del desempeño se utilizan administrativamente siempre que son la base para tomar una decisión sobre las condiciones laborales de un empleado, considerando como tales las promociones, los despidos y las recompensas, entre otras. Las evaluaciones con fines de desarrollo, que están dirigidas hacia la mejora del rendimiento del empleado y el fortalecimiento de sus capacidades laborales, incluyen proporcionar información a los empleados sobre su rendimiento, darles consejos sobre los comportamientos laborales eficaces y ofrecerles formación y otras oportunidades de aprendizaje. Una encuesta reciente indica que más de la mitad de los directivos creen que la evaluación del desempeño es estratégica para su negocio. Si se hace adecuadamente, la evaluación del desempeño puede ser la clave para desarrollar a los empleados y mejorar su rendimiento. (p.259).

### **2.2.2.1. Dimensiones**

#### **Dimensión 1:**

Según Sotomayor (2016) dice:

**Elementos distintivos:** al efectuar esta actividad de evaluación se deben clarificar elementos que permitan tener la certeza que lo que se efectúa es lo adecuado y así tenemos los relativos a la planeación de la actividad, fijación de estándares de desempeño, adhesión a la estrategia de la organización, información al evaluado, criterios establecidos y medición. Al inicio de toda actividad es imprescindible que esta tenga una planeación formal porque se tiene que tener muy claro los resultados estimados en el desempeño de la persona, ya sea en el contexto individual o en el de grupo, resultando por demás obvio el conocimiento de la misión del puesto, su contribución, descripción y especificación. Es imprescindible fijar estándares de desempeño ya que ello permitirá tener un parámetro de referencia claro que permita en consecuencia objetividad en la evaluación, evitando hasta donde sea posible la subjetividad en esta actividad, que por cierto sería muy objetada por principio. (p.235).

#### **Indicadores**

Sotomayor (2016) dice:

**Planeación formal de la evaluación:** al inicio de toda actividad es imprescindible que esta tenga una planeación formal porque se tiene que tener muy claro los resultados estimados en el desempeño de la persona, ya sea en el contexto individual o en el de grupo, resultando por demás obvio el conocimiento de la misión del puesto, su contribución, descripción y especificación. Es imprescindible fijar estándares de desempeño ya que ello permitirá tener un parámetro de referencia claro que permita en consecuencia objetividad en la evaluación, evitando hasta donde sea posible la subjetividad en esta actividad, que por cierto sería muy objetada por principio. (p.235)

Según Sotomayor (2016) dice:

**Criterios establecidos de la evaluación:** los criterios que se establezcan deberán estar aprobados, ser únicos y claros, no manifestándose en ningún momento desviaciones o falta de consistencia ya que perjudican la evaluación y reflejaría falta de seriedad en su atención, y es prudente que existan descripciones de algún factor o característica ya que ello evitaría cualquier confusión. La medición representa la calificación que se obtiene en el desempeño de las labores al ser pertinente clarificar la tarea esencial y aquellas que son complementarias o de servicio. (p.236).

Sotomayor (2016) dice:

**Resultados de la evaluación:** los resultados obtenidos estarán en concordancia con los previstos en la estrategia de la organización ya que como se conoce toda actividad gira alrededor de ella, significando que están adheridos implícitamente y se ha indicado la importancia que reviste el informar a la persona con respecto en la evaluación porque es elemental esta situación para evitar que con el pretexto del desconocimiento justificara el incumplimiento de logro de metas. En esto sería saludable implementar un mecanismo para que en alguna forma el evaluado participe sobre los resultados de la evaluación y exponga con toda libertad su forma de pensar: ser constructivo. (p.236).

## **Dimensión 2**

Según Sotomayor (2016) dice:

**Métodos de la evaluación:** una de las interrogantes iniciales que surgen en este punto es de quién calificará a una persona y se piensa que lo más natural es la del jefe inmediato a su colaborador o viceversa, y por otra parte los compañeros del mismo nivel entre ellos o en su caso por personas externas, esta situación obviamente responde a la posición que se guarda en la organización manifestándose por lo que se señala en forma vertical en ambos sentidos y horizontal, existen métodos de evaluación que son clasificados por lo que desean medir referente a particularidades de una persona, aptitud e idoneidad y solución o conclusión de un hecho,

clasificándose en orientados a las características, conductas o resultados: en otra corriente de pensamiento se les denomina rasgos, comportamiento y resultados. (p.237).

### **indicadores**

Según Sotomayor (2016) dice:

**Métodos de conductas:** ahora bien continuando con el método de conductas se hace alusión a la aptitud y en su forma más general a las competencias, situación que representa una visión laboral contemporánea. Se conocen también cuatro casos: los de incidente crítico, lista de revisión de conductas, escala fundamentada para la medición de comportamiento y la observación de comportamiento. (p.240)

Según Sotomayor (2016) dice:

**Métodos de características:** el método de las características es el de mayor utilización, siendo muy popular y trata de identificar hasta dónde es posible si la persona tiene características deseables y tipificadas en su puesto, relativas a disposición del trabajo en equipo, liderazgo, asertividad, innovador, emprendedor e iniciativa. Ya se indicó que es de utilización genérica recomendar no perder la objetividad porque en ocasiones es factible hacerlo y en este método se conocen cuatro casos que son los dos de escalas, siendo ellos de gráficas de calificación y mixtas, también los de distribución forzada y de formas narrativas. (p.240)

Sotomayor (2016) dice:

**Método de resultado:** el método de resultados está enfocado directamente al logro de las metas y objetivos de las personas e indudablemente son más representativos y objetivos que los anteriores, de ahí su utilización más regular en las organizaciones. Se conocen en este método dos casos: uno es el de productividad y el otro es el de administración por objetivos. (p.242).

### Dimensión 3

Sotomayor (2016) dice:

**Competencias laborales y la necesidad de aplicación:** apoyar el reconocimiento de la preparación de la persona va relacionada directamente a la capacitación en donde se busca que no sea transitoria sino al contrario: una función perdurable y de seguimiento para la vida laboral pues se ha venido señalando el término de competencias laborales (p.244).

#### **Indicadores:**

Sotomayor (2016) dice:

**Apoyo a la persona:** como se observa en su concepto, no se refiere al puesto sino a funciones que en una forma u otra la persona desarrolla desprendiéndose que por un lado está lo rutinario o estandarizado, pero por otra está propiamente la función o funciones relevantes que se desempeñan. En realidad, permiten identificar lo que la persona puede desarrollar, así como el parámetro para evaluarla y el medio que requiere para manifestar en forma plena su actuación. Obviamente es importante el realizar las funciones de acuerdo con la norma, siendo necesario certificar las competencias laborales ya que representa su reconocimiento pleno por parte del medio autorizado y este proceso, como ya se indicó, inició el año de 1992 y formalizado en 1995 en nuestro país porque se han fijado y aprobado hasta el mes de abril de 2015 un total de 460 estándares de competencia. (p.245).

Sotomayor (2016) dice:

**Aptitudes:** se alude a los conocimientos, aptitudes, destrezas y habilidades que son identificables en la persona que le permite en consecuencia saber percibir y desarrollar su capacidad. Los conceptos que se han indicado apoyan y fortalecen el desempeño de las personas, de ahí la importancia de ellos, y las normas técnicas son los estándares establecidos formalmente que al cumplirlos permiten tener la certeza de que se está en el camino correcto. (p.245).

Sotomayor (2016) dice:

**Evaluación 360:** es indudable que ante el dinamismo de la época actual el evaluar el desempeño de las personas entraña nuevas encrucijadas en el sentido de innovarse y ser más objetivo. En tal forma que en el año de 1996 aparece el tema denominado *La evaluación de 360 grados*, atribuible a Mark R. Edwards y Ann J. Ewen. No sin ser resultado de varios años de investigación en el campo y con tratadistas que tuvieron en su momento esa iniciativa, este tipo de evaluación es un mecanismo que en esencia desea obtener información relativa al desempeño de la persona con la variante de que no se sujeta solamente a la relación jefe – colaborador o a la opinión de los miembros del equipo al que pertenece e incluso del mismo equipo sino que va más allá del aspecto interno y va al externo, recibéndola también de clientes y proveedores. (p.246).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Directrices.** Norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o se tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan.

**Financiamiento.** Mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo su proyecto.

**Optimismo:** Tendencia a ver y a juzgar las cosas en su aspecto más positivo o más favorable.

**Reestructuración.** Modificación de la manera en que está estructurada u organizada cierta cosa.

**Analítica.** Estudio de las reglas para analizar un todo y examinar los elementos que lo constituyen.

**Burocrático.** Sistema organizativo que se encarga de administrar y gestionar determinados asuntos.

**Hipótesis.** Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.



**Sesgados.** Que no es objetivo o imparcial, sino que está condicionado por determinados intereses.

**Probabilístico.** Que aplica o se basa en el cálculo de probabilidades.

**Bursátil.** De la bolsa de valores o relacionado con ella.

**Genuino.** Que conserva con total pureza o autenticidad sus características propias o naturales.

**Variante.** Variedad o diferencia de una cosa respecto de otra u otras.

**Idoneidad.** Es la cualidad de idóneo.

**Descripciones.** Discurso oral o escrito en el que se explica cómo es una cosa, una persona o un lugar para ofrecer una imagen o una idea completa de ellos.

**Mentoring.** Se podría definir como la relación que se crea entre una persona con experiencia y éxitos, y un alumno al que guía y aconseja para enriquecerlo tanto a nivel personal como profesional.

**Apoyo a la persona.** Es el apoyo a quien lo necesita está vinculado a nociones como la solidaridad, es decir, que se da cuenta de estar asistiendo, acompañando, cuando alguien lo necesita.

**Planeación formal.** Se definen metas específicas, se escriben y se comunican. Hay programas concretos de acción para lograr metas.

**Dinamismo.** Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.

**Información relativa.** Guarda relación.

**Encrucijadas.** Situación difícil o comprometida en que hay varias posibilidades de actuación y no se sabe cuál de ellas escoger.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de la empresa Promart Homecenter S.A Moquegua - 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1. Existe relación entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua 2020.

HE 2. Existe relación entre evaluación de desempeño y el ciclo de capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua- 2020.

HE 3. Existe relación entre evaluación de desempeño y el desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua - 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 1: capacitación**

Según autores Ortega, llanos y Traverso (2017) “Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.” (p.68).

###### **3.2.1.2. Variable 2: evaluación de desempeño**

Según Sotomayor (2016) “Evaluar a las personas que laboran no significa una actividad reciente sino al contrario, ha existido desde tiempos pasados e incluso antes de que la administración en general se formalizara, incluyendo en ella a la de recursos humanos quizá al inicio en forma simple, pero con el devenir de las épocas se ha tecnificado.” (p.232).

### **3.2.2. Definición operacional de la variable**

Una definición operacional detalla las actividades u operaciones que deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 120).

**Variable 01:** para fines del estudio la variable se ha medido por medio de un cuestionario sobre la capacitación, y sus dimensiones son: formación, ciclo de capacitación y desarrollo personal.

**Variable 02:** para los fines del estudio la variable se ha medido por medio de un cuestionario sobre evaluación de desempeño, sus dimensiones son: elementos distintivos, métodos de la evaluación y competencia laboral.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

##### **Tipo básico:**

Según dicen Ñaupas, Me, No, Vi (2013)

La investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, (9) es como dicen otros el amor de la ciencia por la ciencia; se dice que es básica por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. Comprende dos niveles, aunque algunos como Selltiz *et al* distinguen tres niveles: el exploratorio, descriptivo y el explicativo (p.91).

#### **3.3.2. Nivel de investigación**

##### **1) Descriptivo**

Según Bernal (2010)

Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por

supuesto, del marco teórico que soporta el estudio. En resumen, todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren la formulación de hipótesis. En el caso de la investigación experimental, siempre es necesario partir de hipótesis que serán las que guiarán el respectivo estudio (p.136). En conclusión, su propio nombre lo dice consiste en describir las tendencias, datos existentes y observar situaciones que conduzcan nuevos hechos. se basa en hacer preguntas de investigación, además, incluye la recopilación de datos relacionados, y posteriormente, se organiza y describe el resultado.

## 2) Correlacional

Según autor Bernal (2016)

Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, unos de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones casuales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro (p.147).

Este tipo de método se entiende que el investigador medirá dos variables entonces Nuestra mente puede hacer cosas brillantes. Por ejemplo, puede memorizar el tintineo de un camión de gas, por el cual nadie nos enseñó porque confiamos en nuestra comprensión y así llegamos a una conclusión.

El diagrama que resume esta investigación es el siguiente:

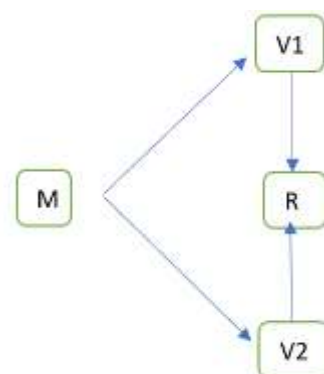
Donde:

M: 40 colaboradores

V1: Capacitación

V2: Evaluación del desempeño laboral

R: Correlación entre variables



**Tabla 1.***Valores de la prueba de correlación de rho Spearman*

Valores	Lectura
De -0,90 a -8	Correlación muy alta
De -0.38 a -0.90	Correlación alta
De -0.68 a -0.30	Correlación moderada
De -0.58 a -0.60	Correlación baja
De 0 a -0.50	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.50	Correlación prácticamente nula
De +0.58 a 0.60	Correlación baja
De +0.68 a 0.30	Correlación moderada
De +0.38 a 0.90	Correlación alta
De +0.98 a 8	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2006). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **1) Diseño no experimental**

Según autor Hernández, Fe, Ba (2004)

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. En un experimento, el investigador prepara deliberadamente una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición.

Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad (p. 153).

Es por eso que se conoce como investigación “ex post factor” (hechos) variables que ya ocurrieron.

## **2) Enfoque de la investigación**

### **Cuantitativo**

Según autores Hernández, Fe, Ba (2014)

Enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población. La característica de este tipo de muestras es que todos los elementos de la población al inicio tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Así, los elementos muestrales tendrán valores muy aproximados a los valores de la población, ya que las mediciones y análisis del subconjunto serán estimaciones muy precisas del conjunto mayor. Tal precisión depende del error de muestreo, llamado también error estándar. Para una muestra probabilística necesitamos dos acciones: determinar el tamaño adecuado de la muestra y seleccionar los elementos muestrales en forma aleatoria. (p.191). Utiliza la recolección y analizar datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

## **3) Corte transversal**

Según autores Hernández, Fe, Ba(2004)

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). Es como tomar una fotografía de algo que sucede. En este diseño se define como una investigación observacional, individual, que mide una o más características

como también enfermedades. se orientará al presente o en ocasiones a partir de características pasadas o experiencia de las personas. (p.216)

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Según el autor Bernal (2016), de acuerdo con Fracisa (1966), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p,36). En tanto para Jany (1994) la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares, sobre las cuales se desea hacer inferencia (p.48). En conclusión, se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios.

#### **3.5.2. Muestra censal**

Debido a la cantidad cuantificable (finita) de la población a la que se ha dirigido la investigación se procede a se considera a toda la población para el estudio para mayor fiabilidad ha constado de 40 trabajadores.

Citando a Durand Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “al aplicar el censo debemos incluir en el estudio a todos los casos del universo o la población. [...] estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para determinar los parámetros de la misma.” (p.172)

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

##### **Técnica: la encuesta**

De acuerdo con Cortes e Iglesias (2004) indica que: “Los etnógrafos utilizan la encuesta como técnica que le posibilita descubrir los componentes de los mundos de sus participantes y los constructos con arreglo a los cuales esos mundos están estructurados” (p.36)

### 3.6.2. Instrumento de recolección de datos

#### 1) Cuestionario

Según autor Bernal (2010)

Aunque algunos proyectos de investigación requieren que en la fase de anteproyecto se precise y se tenga validado el instrumento para la recolección de la información, especialmente en las investigaciones relacionadas con el comportamiento de las personas, hay proyectos en los que el diseño y la validación de los instrumentos de recolección de la información son objetivos de la investigación y, por consiguiente, este proceso se realiza en la fase de desarrollo o de trabajo de campo. (p.235).

Consiste en validar y diseñar dicho instrumento.

**Tabla 2.**  
*Evaluación de instrumento*

<b>Título:</b>	<b>Cuestionario sobre capacitación su impacto en la evaluación de desempeño laboral en la empresa Promart Homecenter S.A- Moquegua 2020</b>
<b>Ficha técnica:</b>	
<b>Autor:</b>	Ebelin Sanga Huayta
<b>Institución:</b>	Universidad Privada Telesup
<b>Año:</b>	2020
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario
<b>Duración</b>	80 minutos
<b>Cantidad de preguntas:</b>	36 preguntas
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Empleados de todas las áreas
<b>Forma de administración:</b>	Encuesta virtual
<b>El cuestionario constara de 6 dimensiones:</b>	
<b>1. Formación</b>	
<b>2. Ciclo de capacitación</b>	



- 3. Desarrollo personal
  - 4. Elementos distintivos
  - 5. Métodos de la evaluación
  - 6. Competencias laborales
- 

Fuente: elaboración propia

## 2) Escala de Likert

Hernández (2004) dice:

Este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los 30; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentado en formas de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la relación de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su relación eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. (p.295).

**Tabla 3.**  
*Calificación y evaluación del cuestionario*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

### 3) Validez del instrumento

Según Ñaupas, Me, No, Vi (2013)

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. “pensamos en la variable y vemos cómo hacer preguntas o imaginar indicadores sobre esa variable.”(p.220).

La validez será medida por un experto calificado de las universidades, quienes han observado y analizado si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación y dará el visto bueno.

**Tabla 4.**  
*Validación de juicio de expertos*

Experto	Validador	Nivel de aplicación
<b>Mg. Falconi Atoche Jhon Hayrol</b>	Temático	Aplicable
<b>Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar</b>	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

### 4) Confiabilidad del instrumento

Según Ñaupas, Me, No, Vi (2013)

Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas. Así por ejemplo si un test de inteligencia se aplica hoy y arroja determinados resultados y el mes entrante se aplica el mismo instrumento a las mismas personas, en situaciones similares; y arroja resultados diferentes, ello significaría que el instrumento no es confiable. (p.216).

Para ello tanto la confiabilidad no será lo mismo con la estabilidad.

Así mismo Portocarrero (2018)

**Análisis de confiabilidad.** Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de alfa de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos. (p.73)

**Prueba de confiabilidad.**

**Tabla 5.**

*Nivel de confiabilidad de la variable Capacitación.*

Estadísticos de Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	18

Una prueba realizada a 37 trabajadores, obteniendo 0,902 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

**Tabla 6.**

*Nivel de confiabilidad de la variable evaluación de desempeño.*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	18

Con una prueba realizado a 37 trabajadores, obteniendo 0,932 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

La fórmula de alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

**Análisis de fiabilidad:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**donde:**

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$K$  : Número de ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Tabla 7.**

*Escala de interpretación de la confiabilidad*

<b>Interpretación</b>	<b>Escala</b>		
<b>Alta confiabilidad</b>	0.9	a	8
<b>Fuerte confiabilidad</b>	0.36	a	0.89
<b>Moderada confiabilidad</b>	0.5	a	0.35
<b>Baja confiabilidad</b>	0.08	a	0.69
<b>No es confiable</b>	-8	a	0

Fuente: Pino

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Según Bernal (2010)

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos. Aquí se presenta un esquema general que puede usarse para la recolección de los datos necesarios, para responder a los objetivos y para probar la hipótesis de la investigación, o ambos. Estos pasos son los siguientes:

- Tener claros los objetivos propuestos en la investigación y las variables de la hipótesis (si las hay).
- Haber seleccionado la población o muestra objeto del estudio.
- Definir las técnicas de recolección de información (elaborarlas y validarlas).
- Recoger la información para luego procesarla para su respectiva descripción, análisis y discusión (p.194).

Entonces los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta.

### **3.8. Aspectos éticos**

Antes de obtener la información se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al gerente de la empresa Promart Homecenter S.A, para la aprobación y autorización respectiva. Posteriormente se realizaron las coordinaciones con los colaboradores para el consentimiento en la aplicación de los instrumentos.

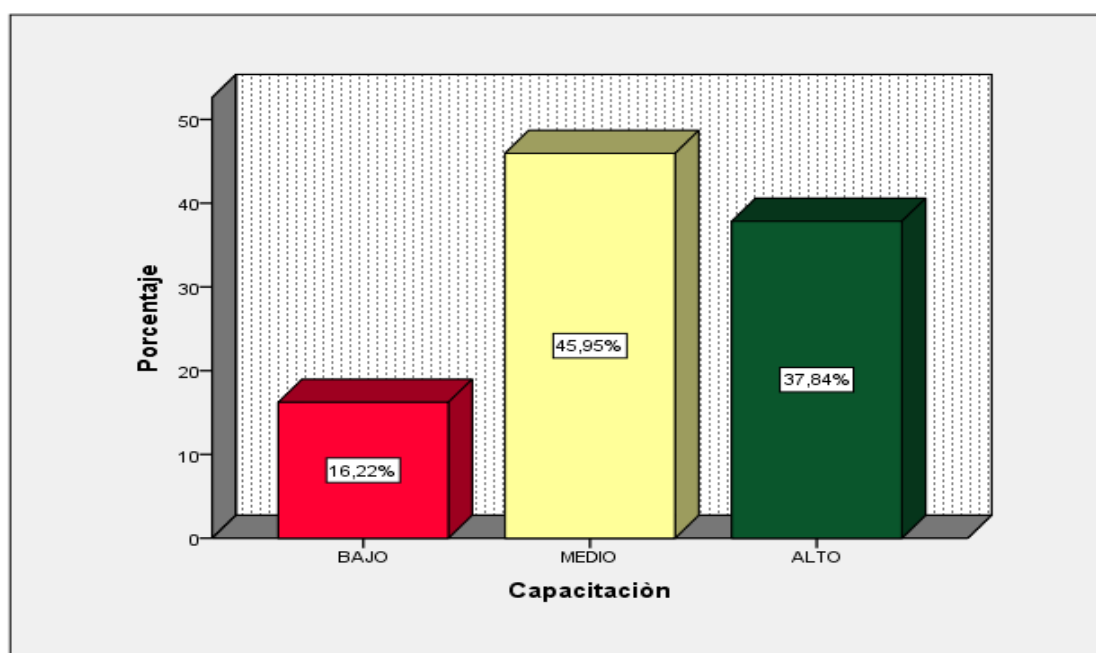
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

**Tabla 8.**  
*Niveles de variable capacitación.*

		Capacitación	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	16,2
	Medio	17	45,9
	Alto	14	37,8
	Total	37	100,0

Fuente cuestionario propio



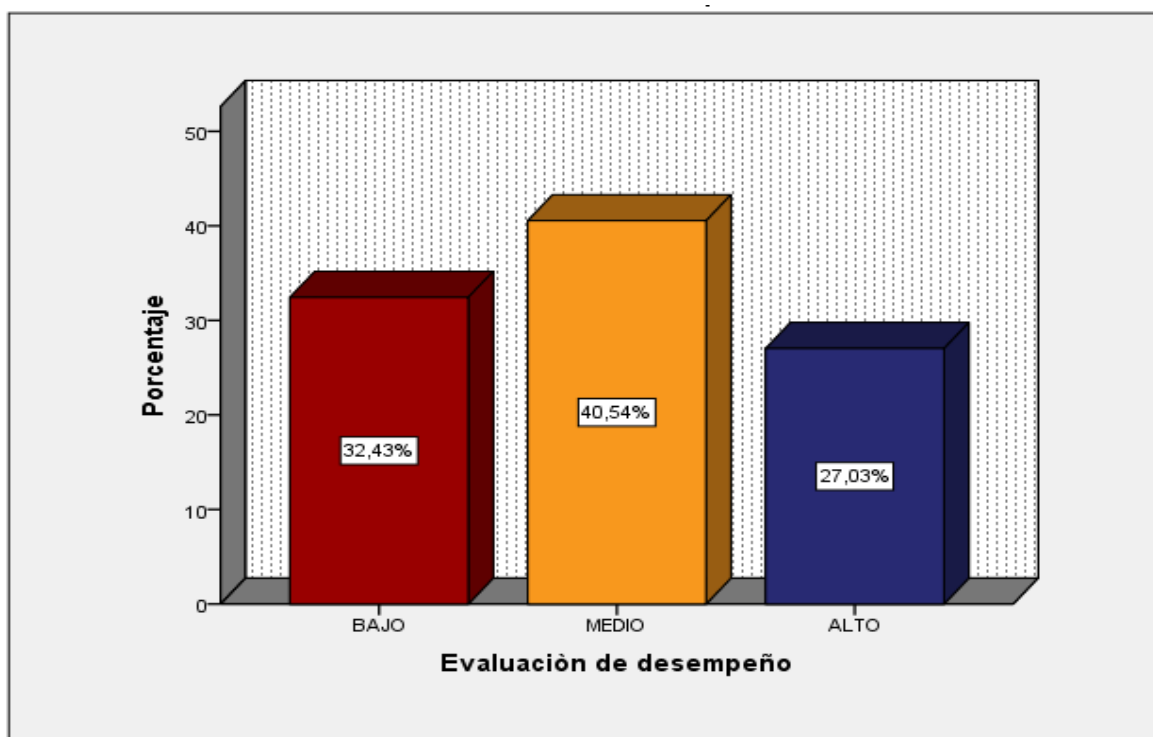
**Figura 1.** Niveles de Capacitación

En la tabla 08 y figura 1 se observa, que, de los 37 trabajadores, 6 trabajadores manifiestan percibir bajos niveles (16.2%) de capacitación en la empresa, 17 de ellos (45.9%) manifiestan percibir un nivel medio en la empresa, y 14 trabajadores manifiestan percibir nivel alto de capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A -2020.

**Tabla 9.**  
*Niveles de evaluación de desempeño laboral*  
**Evaluación de desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	32,4
	Medio	15	40,5
	Alto	10	27,0
	Total	37	100,0

Fuente cuestionario propio



**Figura 2.** Niveles de Evaluación de desempeño

En la tabla 09 y figura 2 se observa, que, de los 37 trabajadores, 12 manifiestan percibir niveles bajos (32,43%) de evaluación de desempeño en la empresa Promart Homecenter S.A.; 15 indican un nivel medio (40,54%), y 10 de ellos (27,03%) manifiestan un nivel alto con respecto a la evaluación de desempeño en la empresa Promart Homecenter S.A.

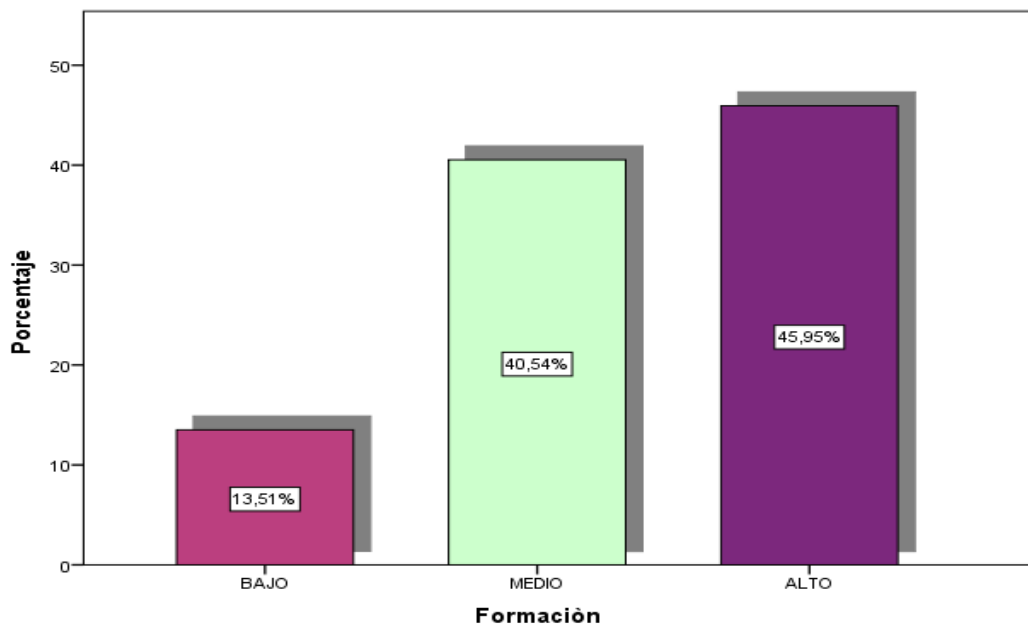
**V1, DM1**

**Tabla 10.**

*Niveles de formación*

		<b>Formación</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	13,5
	Medio	15	40,5
	Alto	17	45,9
Total		37	100,0

Fuente cuestionario



**Figura 3.** Niveles de Formación.

En la tabla 10 y figura 3, se observa, que, de los 37 trabajadores, 5 manifiestan percibir niveles bajos de formación (13,51 %) en la empresa Promart Homecenter S.A.; 15 indican un nivel medio (40,54%) y 17 de ellos (45,95%) manifiestan percibir un nivel alto en formación en la empresa de Promart Homecenter S.A.



## V1, DM2

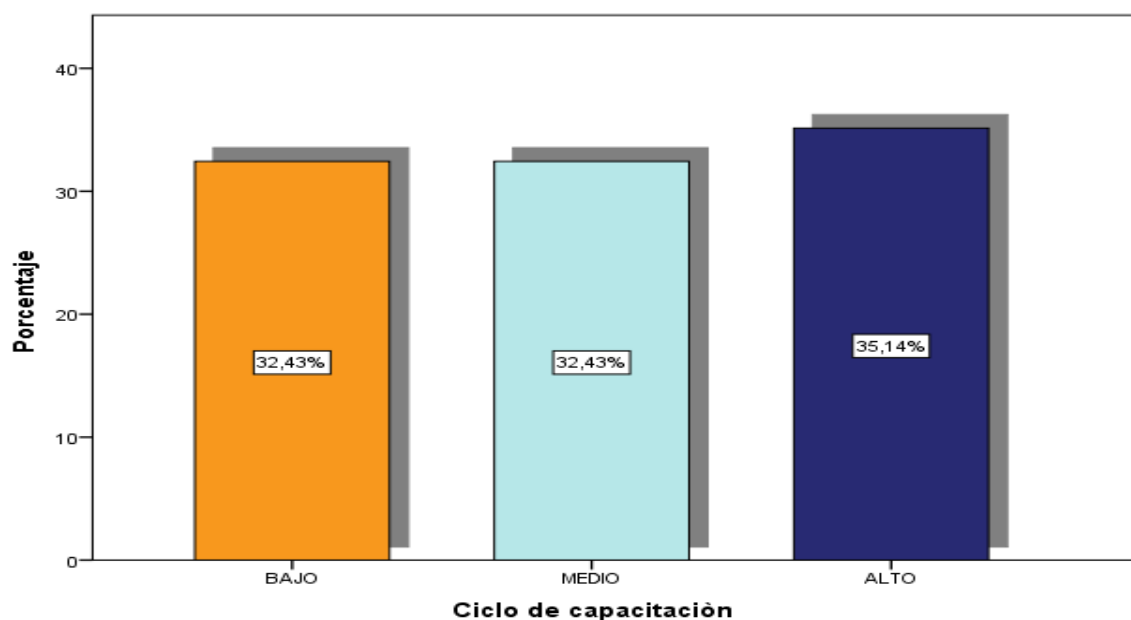
**Tabla 11.**

*Niveles de ciclo de capacitación*

### Ciclo de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	32,4
	Medio	12	32,4
	Alto	13	35,1
	Total	37	100,0

Fuente cuestionario propio



**Figura 4.** Niveles de ciclos de capacitación

En la tabla 11 y figura 4, se observa, que, de los 37 trabajadores, 12 manifiestan percibir un nivel bajo (32,43%) respecto al ciclo de capacitación, 12 indican percibir un nivel medio (32,43%) y 13 de ellos (35,14%) manifiestan percibir niveles altos respecto del ciclo de capacitación en le empresa Promart Homecenter S.A.

### V1,DM3

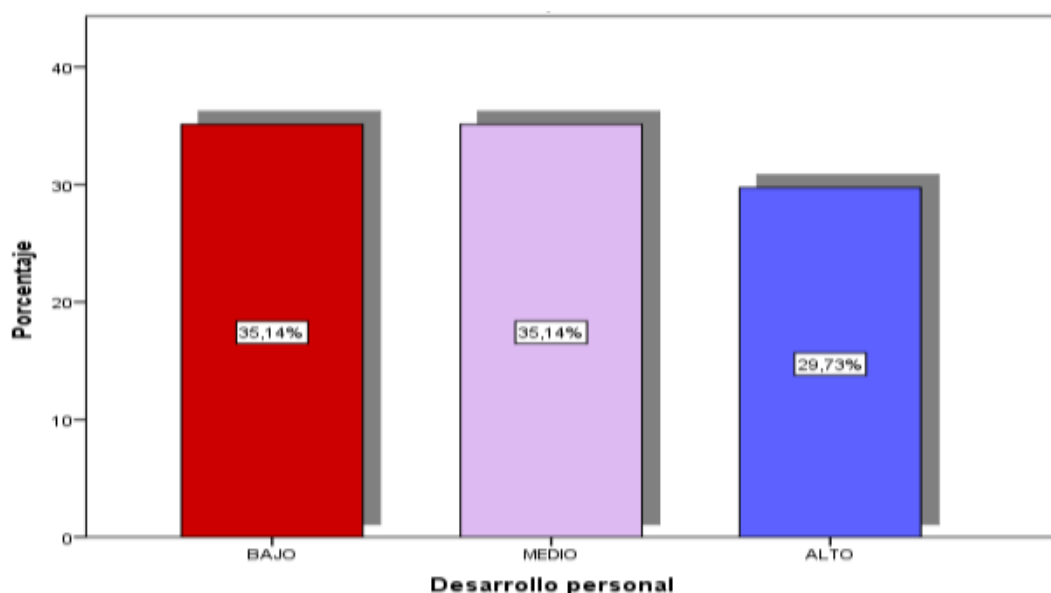
**Tabla 12.**

*Niveles de desarrollo personal*

#### **Desarrollo personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	35,1
	Medio	13	35,1
	Alto	11	29,7
	Total	37	100,0

Fuente cuestionario propio



**Figura 5.** Niveles de desarrollo personal

En la tabla 12 y figura 4 se observa, que, de los 37 trabajadores, 13 manifiestan percibir un nivel bajo (35,14%) respecto al desarrollo personal, 13 indican percibir un nivel medio (35,14%) y 11 de ellos (29.73%) manifiestan percibir niveles altos respecto al desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A.

## 4.2. Prueba de hipótesis.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0. No existe relación entre capacitación y la evaluación de desempeño Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

H1. Existe relación entre entre capacitación y la evaluación de desempeño Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

#### Tabla 13.

*Nivel de correlación y significación de capacitación y evaluación de desempeño laboral.*

Correlaciones				
		Evaluación de Capacitación    desempeño		
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	de 1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
Evaluación De Desempeño		Coeficiente de correlación	de ,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0.853$ , lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre capacitación y evaluación de desempeño laboral en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

##### Hipótesis específica 1:

- H0. No existe relación entre evaluación de desempeño y formación en la Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.
- H1. Existe relación entre evaluación de desempeño y formación en la Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

**Tabla 14.**

*Nivel de correlación y significación de evaluación de desempeño y formación.*

		Correlaciones			
				Evaluación de desempeño	Formación
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente	de	1,000	,536**
	De	correlación			
	Desempeño	Sig. (bilateral)		.	,001
		N		37	37
	Formación	Coeficiente	de	,536**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		37	37

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

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0.536$  lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

## Hipótesis específica 2:

- H0. No existe relación entre evaluación de desempeño y ciclo de capacitación en la Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.
- H1. Existe relación entre evaluación de desempeño y ciclo de capacitación en la Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

**Tabla 15.**

*Nivel de correlación y significación de auditoría evaluación de desempeño y ciclo de capacitación.*

Correlaciones				
			Evaluación de desempeño	Ciclo de capacitación
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	de Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Ciclo de capacitación	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0,800$ , lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre evaluación de desempeño y el ciclo de capacitación en la Empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020.

### Hipótesis específica 3:

- H0. No existe relación entre evaluación de desempeño y desarrollo personal en la Empresa Promart Homecenter S.A Moquegua -2020.
- H1. Existe relación entre evaluación de desempeño y desarrollo personal en la Empresa Promart Homecenter S.A Moquegua -2020.

**Tabla 16.**

*Nivel de correlación de análisis evaluación de desempeño y desarrollo personal.*

		Correlaciones		
			Evaluación de desempeño	Desarrollo personal
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
Desarrollo personal		Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

En la tabla 16, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $\rho = 0.860$ , lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre evaluación de desempeño y el desarrollo del personal en la Empresa Promart Homecenter S.A Moquegua -2020.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con la solución en la tarea estadística con la prueba alfa de Cronbach, para calcular la altura de contabilidad del programa, que se realizó a 37 trabajadores de la empresa Promart Homecenter S.A , Moquegua-2020, en la cual habrá como producto una conexión superior entre las variables capacitación y la evaluación de desempeño con un grado de exactitud, para cada variable de 0.902 y 0.932 del rendimiento de los sondeos, la cual ayudó como soporte de referencia, para hacer los estudios correspondiente , a la contestación encontrada para los propósitos en la tesis.

Con la base de datos realizado en un cuadro resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación.

La ayuda del soporte se realizó en una tabla general a la altura de la continuidad y la de proporción de las replica encontradas, que refundan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas de la actual búsqueda, lo que se deja realizar una ayuda al aprendizaje de la variable capacitación. Sus tres dimensiones: 1. Formación, su dimensión 2, ciclo de capacitación, su dimensión 3, desarrollo personal. La segunda variable evaluación de desempeño se realizó con una cantidad de trabajadores. Sus tres dimensiones: 1 elementos distintivos, 2 métodos de la evaluación y 3 competencia laboral. Las cuales fueron tratadas con un análisis de conclusiones de 37 trabajadores de la empresa Promart Homecenter S.A.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto al objetivo general y la respuesta a la hipótesis general se concluye, que existe un nivel de correlación significativa fuerte ( $r=0,902$ ) siendo una correlación positiva entre capacitación y evaluación de desempeño en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua,2020, con un nivel de significancia de 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .
- Segunda.** Se determinó el objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que sí existe un nivel de correlación significativa moderada( $r=0.536$ ) siendo una correlación positiva entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020, con un nivel de significancia de 0.01y  $p=0.000 <0.05$ .
- Tercera.** En el objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, incluye que existe un nivel de correlación significativa moderada( $r=0.800$ ) siendo una correlación positiva entre evaluación de desempeño y ciclo de capacitaciones la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020, teniendo un nivel de significancia de 0,01 y  $p=0.000 < 0.05$ .
- Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación significativa alta ( $r = 0.860$ ) siendo una correlación positiva entre evaluación de desempeño y el desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020, con un nivel de significancia de 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .



## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Según los resultados obtenidos se plantea realizar capacitaciones al personal y reforzar el sistema de la evaluación constante en la empresa Promart Homecenter, asimismo, evaluar al personal según las funciones que realizan en cada departamento o área administrativa.
- Segunda.** También se propone con relación a la evaluación de desempeño con la formación cuando uno contrata el personal sean según el perfil deseado, en función al término de referencia del puesto a desempeñar, someter al personal a un proceso de evaluación sobre la eficacia en las labores asignadas para este proceso.
- Tercera.** Según los resultados se recomienda que las capacitaciones y evaluaciones sean dinámicas, flexibles, asegura la motivación brindar el apoyo la persona para lograr una buena evaluación, como también rotar a los trabajadores según su perfil a áreas que pueden lograr más efectividad y así el personal pueda cumplir sus metas y dar oportunidad a crecer como persona.
- Cuarta.** Para la evaluación de desempeño se debe integrar a metas al personal que se puedan integrar a la organización, así como también es importante la estimulación y que sea gratificante, que la empresa ofrezca posibilidades para hacer una línea de carrera dentro de la empresa de eso debe tratar el desarrollo personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belleza (2017) Capacitación como proceso participativo y el desempeño laboral en los docentes de Universidad José Faustino Sánchez Carrión, 2017. (tesis para optar licenciamiento administrativo). Universidad César Vallejo lima -Perú*
- Bernal (2010) Metodología de la investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia. Pearson educación.
- Chiang (2016) Análisis de la satisfacción y el evaluación de desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. (Académica de recursos humanos de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bio Bio, Chile)
- Calsinos (2016) Selección de personal y la evaluación de desempeño laboral en una empresa azucarera. (tesis de grado) Universidad Rafael Valdivar . Guatemala.
- Carrillo (2017) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- Chiavenato (2011) Administración y recursos humanos. México. McGRAW-HILL HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chávez (2015) Técnicas organizacionales y teorías administrativas. Editorial Pax México
- Chiavenato (2010) Evaluación del desempeño en administración de recursos humanos México. McGraw-Hill
- García (2016) Plan de capacitación para el desarrollo laboral sector Señor de los Milagros del cantón Daule. (tesis para optar Grado Magíster en Administración) . Universidad Guayaquil – Guayaquil- Ecuador.

- Gómez, Balkin y cardy (2011) Gestión de recursos humanos (Quinta edición). Madrid. Pearson educación.
- Huamán (2017) Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017 (tesis ara optar maestro de administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú
- Hernández, Fernández y Batista (2004) Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández y batista (2014) Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill Interamericana
- Moreno (2018) Capacitación y desempeño laboral en la empresa asociados consultores Jhire International S.A.C, - San Juan de Lurigancho, 2018. (tesis para optar el Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Munch (2010) Administración (gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo). México. Pearson Educación.
- Mondy y Bandy (2010) Administración de recursos humanos. México. Pearson educación
- Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) Metodología de la investigación (cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortega, Llanos y Traverso (2017) gestión de talento humano y nuevos escenarios laborales. Ecuador. Universidad ECOTEC
- Ramírez (2018) Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco. Tarapoto 2018 (para optar Bachiller en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú
- Rengifo (2017) Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización Ambiental, Lima 2017.
- Robbins y coulter (2014) Administración (decimosegunda edición). México. Pearson.

Sotomayor (2016) Administración de recursos humanos su proceso organizacional. México. Universidad autónoma de nuevo león.

Snell y Bateman (2010) Administración (Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo). México. McGRAW-HILL

Velásquez (2017) “Aprendizaje corporativo y de evaluación de desempeño laboral” (tesis de licenciamiento) sustentada en la universidad de Educación tecnológico de Monterrey, México.

Manuel e iglesias (2014) Metodología de la Investigación. México. Universidad Autónoma de Carmen.

El comercio (2019) “Evaluación de desempeño” Problemática Nacional por ESAN  
Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>

*Nota internacional (2017) “Formación y capacitación” gestión de procesos de capacitación Argentina.*

*Recuperado de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/relevamiento\\_formacion\\_y\\_capacitacion\\_archivistica\\_en\\_argentina\\_1.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/relevamiento_formacion_y_capacitacion_archivistica_en_argentina_1.pdf)*

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
Cuál es la relación entre capacitación y su impacto en la evaluación de desempeño laboral de la empresa Promart Homecenter S. A Moquegua 2020	Determinar la relación entre capacitación y su impacto en la evaluación de desempeño laboral de la empresa Promart Homecenter S. A, Moquegua 2020	Existe relación entre capacitación y su impacto en la evaluación de desempeño laboral de la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua 2020	capacitación	formación	proceso	P1- P2	Diseño Descriptivo correlacional – Investigación Básica, cuantitativa y correlacional Diseño No experimental de corte transversal
					filosofía	P3 -P4	
					Formación profesional	P5-P6	
				Ciclo de capacitación	Detección de necesidades de fortalecimiento	P7-P8	
					Plan de capacitación	P9-P10	
					Ejecución de la capacitación	P11-12	
				Desarrollo personal	Acceso a la información	P13-14	
					Planes de desarrollo	P15-16	
					Gestión de conocimiento	P17-18	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Evaluación de Desempeño	Elementos distintivos	Planeación formal	P19-20	Población Muestra censada 37 colaboradores Técnica encuesta Instrumento
Cuál es la relación entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua 2020	Determinar evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua 2020	Existe relación entre evaluación de desempeño y formación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua -2020			Criterios establecidos	P21-22	
					Resultados	P23-24	
Cuál es la relación entre evaluación de desempeño y el ciclo de capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua- 2020	Determinar la relación entre evaluación de desempeño y el ciclo de capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua- 2020	Existe relación entre evaluación de desempeño y el ciclo de capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua- 2020		Métodos de la evaluación	Métodos de conductas	P25-26	
					Métodos de características	P27-28	
					Método de resultados	P29-30	

<p>Cuál es la relación entre evaluación de desempeño y desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua - 2020</p>	<p>Determinar la relación entre evaluación de desempeño y el desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua - 2020</p>	<p>Existe relación entre evaluación de desempeño y el desarrollo personal en la empresa Promart Homecenter S.A, Moquegua - 2020</p>		<p><b>Competencias laborales</b></p>	<p>Apoyo a la persona</p>	<p>P31-32</p>	<p>Cuestionario validado por juicio de expertos</p> <p><u>Análisis de datos</u></p> <p>Programa SPSS v.22</p>
					<p>aptitudes</p>	<p>P33-34</p>	
					<p>Evaluacion 360</p>	<p>P 35</p> <p>P36</p>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operación de variable de Capacitación

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de capacitación	<p>Según ortega (2017) menciona lo siguiente: Si bien es cierto, empresa y colaboradores se encuentran en una interacción constante, ello no necesariamente implica un compromiso mutuo genuino. De la mano de las personas, miles de organizaciones han surgido y se han diluido en el tiempo; y es que en efecto y luego de tantos altibajos en la historia de la gestión humana, como sociedad hemos llegado a un nuevo conocimiento colectivo o paradigma aceptado y es que, el mayor recurso de toda organización son precisamente los seres humanos que la conforman. Retomando las palabras con las que iniciamos esta obra.</p>	<p>Con la capacitación, se buscará que las personas obtengan un conocimiento extra acerca de un tema u ocupación en específico, de manera que, si cumple con las expectativas del jefe, éste pueda optar por ocupar el cargo que se encuentre disponible en lo cual se hará mediante un cuestionario</p>	<p>1. formación</p> <p>2. ciclo de capacitación</p> <p>3. desarrollo personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proceso de capacitación.</li> <li>- la filosofía.</li> <li>- formación profesional.</li> <li> </li> <li>- detección de necesidades de fortalecimiento.</li> <li>- plan de capacitación</li> <li>- ejecución</li> <li> </li> <li>- acceso a la información</li> <li>- planes de desarrollo.</li> <li>- gestión de conocimiento</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>



## Operacionalización de variable evaluación de desempeño

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Evaluación de desempeño	Según Sotomayor (2016) menciona lo siguiente: es un proceso que aglutina fases a seguir, de ahí su connotación y se encamina al desempeño, es decir, a la efectividad y eficiencia de la actividad o servicio que se presta en donde personal interno o externo opinará al ahondar en el desempeño que se precisará en el resultado, producto de la actividad. La evaluación que se realiza va en función de considerar el perfil del puesto, mismo que es la guía básica de referencia y en relación a ello se podrá expresar si ése es el caso los calificativos de excelente, muy bien, bien, medianamente bien, cumple y no cumple.	El desempeño será el comportamiento de cada trabajador en la búsqueda de sus objetivos fijados para cumplir sus logros, cada uno constituye sus estrategias individuales, y así podrán superarse .	<p>1. Elementos Distintivos</p> <p>2. métodos de la evaluación.</p> <p>3. competencias laborales y la necesidad de aplicación.</p>	<p>-planeación formal</p> <p>-criterios.</p> <p>- resultados.</p> <p>- conductas.</p> <p>-características.</p> <p>- resultados.</p> <p>-Apoyo a la persona</p> <p>-Aptitudes</p> <p>-Evaluación 360 grados</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

### Anexo 3: Instrumento

**INSTRUCCIONES:** La encuesta busca recoger información respecto a la “Capacitación en la empresa Promart Homecenter S.A” A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

#### OPCIONES DE REPUESTA:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces. = 3

Casi siempre. = 4

Siempre. = 5

#### Variables 01. Capacitación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Capacitación							
	DIMENSIÓN 1: Formación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En el proceso de inducción cree usted que requiere más tiempo?							
2	¿Considera usted en el proceso de inducción le dan mucha información?							
3	¿En la empresa se aplican los principios o valores?							
4	¿La misión de la empresa a veces tiende a ser olvidada por los colaboradores?							
5	¿Siente usted que la empresa practica la formación profesional?							
6	¿Percibe usted que los jefes comparten todo sus conociendo dentro de la empresa?							
	DIMENSIÓN 2: Ciclo de Capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿se siente usted encaminado para contribuir sus conocimientos en sus labores?							

8	¿Considera usted que los puestos de trabajo deben especializarse?							
9	¿La empresa cuenta con indicador en el cual este será el porcentaje del avance en plan de capacitación?							
10	¿El personal de recursos humanos les envía por correo o publican en la empresa cuanto están avanzando a nivel personal con las capacitaciones?							
11	¿Recibe usted capacitaciones de los proveedores que comercializa en la empresa?							
12	¿Considera usted, los métodos que utilizan para la capacitación son eficientes?							
	DIMENSION 3: Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La información en temas de capacitación que brinda los jefes de área son claras?							
14	¿Cree usted que el acceso de la información (capacitación, material didáctico, material audiovisual) sean suficientes para los colaboradores?							
15	¿Permiten fortalecer las competencias para nuevas oportunidades?							
16	¿Coordinan y controlan los flujos de conocimiento?							
17	¿La empresa facilita la transmisión de información a sus trabajadores de manera sistemática y eficiente?							
18	¿La empresa sabe identificar habilidades valiosas de su personal y así el colaborador pueda compartir sus conocimientos hacia los demás?							

## Variables 02. Evaluación de desempeño

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Evaluación de Desempeño							
	DIMENSIÓN 1: Elementos Distintivos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que a mayor competencia será mejor el desempeño laboral?							
2	¿Considera usted que las capacitaciones mejoraran las competencias laborales del trabajador?							
3	¿Los jefes inmediatos califican de la misma forma a todos sus trabajadores?							
4	¿Considera usted que hay una falta de comunicación adecuada para las evaluaciones?							
5	¿Participa usted en los resultados de sus evaluaciones?							
6	¿La empresa informa al trabajador con respecto a las evaluaciones que dará, para así evitar el pretexto del desconocimiento?							
	DIMENSIÓN 2: Métodos de la Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Está Usted acuerdo que la empresa opta la mejor herramienta para medir el comportamiento de sus colaboradores?							
8	¿Considera usted que lo jefes analizan y retroalimenta el nivel de comportamiento?							
9	¿Los trabajadores siempre están dispuestos para el cliente a pesar de estar ocupado con otras tareas?							
10	¿La empresa evalúa la condición del puesto de trabajo?							
11	¿Considera usted que todos los trabajadores tienen claro el logro de sus objetivos?							
12	¿La evaluación de desempeño es participativa con los trabajadores?							
	DIMENSIÓN 3: Competencias Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿en la empresa se brinda apoyo con eficiencia en su actividad?							

14	¿Considera usted que sus habilidades identificadas por la empresa son reconocidas?							
15	¿El personal percibe que tiene oportunidades de crecimiento dentro de la empresa?							
16	¿La empresa busca métodos para innovarse?							
17	¿considera usted que en la empresa se practica el dinamismo (persona activa)?							
18	¿La empresa brinda evaluaciones de retroalimentación a los colaboradores?							

#### Anexo 4: Validación del instrumento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Capacitación							
	DIMENSIÓN 1: Formación							
1	¿En el proceso de inducción cree usted que requiere más tiempo?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted en el proceso de inducción le dan mucha información?	✓		✓		✓		
3	¿En la empresa se aplican los principios o valores?	✓		✓		✓		
4	¿La misión de la empresa a veces tiende a ser olvidada por los colaboradores?	✓		✓		✓		
5	¿Siente usted que la empresa practica la formación profesional?	✓		✓		✓		
6	¿Percibe usted que los jefes comparten todo sus conociendo dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Ciclo de Capacitación							
7	¿Se siente usted encaminado para contribuir sus conocimientos en sus labores?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los puestos de trabajo deben especializarse?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa cuenta con indicador en el cual este será el porcentaje del avance en plan de capacitación?	✓		✓		✓		
10	¿El personal de recursos humanos les envía por correo o publican en la empresa cuanto están avanzando a nivel personal con las capacitaciones?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe usted capacitaciones de los proveedores que comercializa en la empresa?	✓		✓		✓		

12	¿Considera usted, los métodos que utilizan para la capacitación son eficientes?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La información en temas de capacitación que brinda los jefes de área son claras?	✓		✓		✓		
14	¿Cree usted que el acceso de la información (capacitación, material didáctico, material audiovisual) sean suficientes para los colaboradores?	✓		✓		✓		
15	¿Permiten fortalecer las competencias para nuevas oportunidades?	✓		✓		✓		
16	¿Coordinan y controlan los flujos de conocimiento?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa facilita la transmisión de información a sus trabajadores de manera sistemática y eficiente?	✓		✓		✓		
18	¿La empresa sabe identificar habilidades valiosas de su personal y así el colaborador pueda compartir sus conocimientos hacia los demás?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

<sup>1</sup>Pertinencia:

<sup>2</sup>Relevancia:

<sup>3</sup>Claridad:

Nota

14 de diciembre de 2020

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Evaluación de Desempeño							
	DIMENSIÓN 1: Elementos Distintivos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que a mayor competencia será mejor el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que las capacitaciones mejoraran las competencias laborales del trabajador?	✓		✓		✓		
3	¿Los jefes inmediatos califican de la misma forma a todos sus trabajadores?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que hay una falta de comunicación adecuada para las evaluaciones?	✓		✓		✓		
5	¿Participa usted en los resultados de sus evaluaciones?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa informa al trabajador con respecto a las evaluaciones que dará, para así evitar el pretexto del desconocimiento?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Métodos de la Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Está Usted acuerdo que la empresa opta la mejor herramienta para medir el comportamiento de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que lo jefes analizan y retroalimenta el nivel de comportamiento?	✓		✓		✓		
9	¿Los trabajadores siempre están dispuestos para el cliente a pesar de estar ocupado con otras tareas?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa evalúa la condición del puesto de trabajo?	✓		✓		✓		



11	¿Considera usted que todos los trabajadores tienen claro el logro de sus objetivos?	✓		✓		✓		
12	¿La evaluación de desempeño es participativa con los trabajadores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿en la empresa se brinda apoyo con eficiencia en su actividad?							
14	¿Considera usted que sus habilidades identificadas por la empresa son reconocidas?	✓		✓		✓		
15	¿El personal percibe que tiene oportunidades de crecimiento dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
16	¿La empresa busca métodos para innovarse?	✓		✓		✓		
17	¿considera usted que en la empresa se practica el dinamismo (persona activa)?	✓		✓		✓		
18	¿La empresa brinda evaluaciones de retroalimentación a los colaboradores?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ( X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

<sup>1</sup>Pertinencia:

<sup>2</sup>Revelancia:

<sup>3</sup>Caridad

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

14 de diciembre de 2020

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ( X )   Aplicable después de corregir ( )   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Mendez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

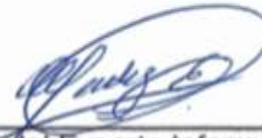
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

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

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

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

25 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Matriz de datos

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
Trabajador 1	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	3	3	4	1	3	3	3	1
Trabajador 2	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4
Trabajador 3	2	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Trabajador 4	5	5	5	1	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
Trabajador 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Trabajador 6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	5
Trabajador 7	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 8	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 9	3	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
Trabajador 10	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Trabajador 11	4	3	4	2	3	2	4	1	3	1	4	4	4	2	4	4	1	4
Trabajador 12	4	3	4	2	3	2	4	1	3	1	4	4	4	2	4	4	1	4
Trabajador 13	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2
Trabajador 14	2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4
Trabajador 15	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
Trabajador 16	3	2	1	1	3	4	5	5	3	2	3	4	4	3	4	3	3	1
Trabajador 17	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	1	2	3	2	3
Trabajador 18	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3
Trabajador 19	3	1	3	5	2	2	5	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	5
Trabajador 20	5	5	2	5	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	1	3
Trabajador 21	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Trabajador 22	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Trabajador 23	5	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 24	5	2	3	3	4	2	4	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 25	5	1	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
Trabajador 26	4	3	4	1	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Trabajador 27	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3
Trabajador 28	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2
Trabajador 29	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
Trabajador 30	2	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Trabajador 31	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Trabajador 32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Trabajador 33	2	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3
Trabajador 34	5	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 35	2	4	4	3	2	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4
Trabajador 36	2	1	5	1	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5
Trabajador 37	5	4	2	4	3	4	4	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18
Trabajador 1	5	5	3	5	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3
Trabajador 2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	1	4	4	2	3
Trabajador 3	4	5	4	2	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4
Trabajador 4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
Trabajador 5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4
Trabajador 6	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	5
Trabajador 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 8	3	5	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 9	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Trabajador 10	5	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
Trabajador 11	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2
Trabajador 12	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2
Trabajador 13	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2
Trabajador 14	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2
Trabajador 15	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3
Trabajador 16	4	5	3	2	4	4	2	2	3	2	2	1	4	1	1	1	3	2
Trabajador 17	5	5	2	3	1	4	3	4	1	4	1	2	2	2	1	1	2	4
Trabajador 18	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Trabajador 19	5	3	1	5	5	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 20	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2
Trabajador 21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 22	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
Trabajador 23	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3
Trabajador 24	5	5	1	5	1	1	2	2	5	2	3	3	2	2	1	2	3	3
Trabajador 25	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
Trabajador 26	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2
Trabajador 27	4	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
Trabajador 28	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Trabajador 29	2	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5
Trabajador 30	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
Trabajador 31	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5
Trabajador 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 33	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
Trabajador 34	4	4	2	4	5	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	3	2	5
Trabajador 35	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
Trabajador 36	5	5	4	2	4	5	3	4	2	2	5	4	4	5	4	5	5	5
Trabajador 37	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	3