



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

TESIS

“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
PANTHER SECURITY S.A.C. EN EL AÑO 2019”

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

AUTOR:

Bach. MARAVÍ ROMERO, DIANA DEL PILAR

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. AYBAR HUAMÁN JUSTINIANO

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES, CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, nuestro Señor, quien me dio la fortaleza, salud y esperanza para terminar la presente investigación.

A mis padres, por haberme brindado deseos de superación, motivación y apoyo incondicional durante toda la carrera.

A mis hermanos Karito y Anthony, por apoyarme y ser parte de este gran logro.

A mi hijo, Oscar Adriel, por ser mi motivación de ser una mejor persona, esto es por ti para que te sientas orgulloso de mí.

A mi novio, Oscar, gracias por todo tu amor y el apoyo que me das para mi superación.

A mi mamita, que está en el cielo, sé que anhelabas este momento, y que ahora es una realidad, sé que estás feliz por este gran logro.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes me han motivado y apoyado en esta etapa académica, creyendo en mí, mis conocimientos y mis habilidades para poder culminar con la carrera.

A todo el personal de la empresa "Panther Security S.A.C." por colaborar con la presente para que sea exitosa la investigación.

A los docentes de la Universidad Privada Telesup, quienes aportaron a mis conocimientos, con sus experiencias laborales y sus conocimientos académicos que me servirán, para poder desarrollarme en la vida laboral.

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. Lima – 2019. El problema general fue ¿cuál es la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C., en el año 2019?

Las variables del estudio son la capacitación de personal y desempeño laboral, el tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La muestra que se utilizó fue la censal con 45 trabajadores la cual está conformada por 6 administrativos y 39 operativos, de ambos sexos y para la recolección de datos se aplicó la encuesta con 36 preguntas, 18 por cada variable.

El método de análisis de datos está basado en la estadística descriptiva. La relación entre la variable capacitación de personal y desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.887 (88.7%) que es positiva alta.

Palabras claves: capacitación del personal, transmisión de la información, desarrollo de las habilidades, desarrollo de las actitudes, desempeño laboral, calidad, cantidad, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between staff training and job performance at Panther Security S.A.C. Lima - 2019. The general problem What is the relationship between staff training and job performance at Panther Security S.A.C. in the year 2019?

The variables of the study are the training of personnel and work performance, the type of research is correlational, with a quantitative approach, of non-experimental design. The sample that was used is the census with 45 workers which is made up of 6 administrative and 39 operational, of both sexes and for the data collection the survey was applied with 36 questions, 18 for each variable.

The method of data analysis is based on descriptive statistics. The relationship between the personnel training and work performance variable presented a high correlation coefficient Rho de Spearman of 0.887 (88.7%).

Keywords: Training of personnel, transmission of information, development of skills, development of attitudes, work performance, quality, quantity, interpersonal relationships.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	1
ASESOR DE TESIS	2
JURADO EXAMINADOR	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
ÍNDICE DE CONTENIDO	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Justificación teórica	15
1.3.2. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica	16
1.3.4. Justificación social	17
1.4. Objetivo de la investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes nacionales	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Capacitación del personal.....	27

2.2.2. Desempeño laboral.....	47
2.3. Definición de términos básicos.....	62
III. MARCO METODOLÓGICO.....	66
3.1. Hipótesis de la investigación.....	66
3.1.1. Hipótesis general.....	66
3.1.2. Hipótesis específicas.....	66
3.2. Variables de estudio.....	66
3.2.1. Definición conceptual.....	66
3.2.2. Definición operacional.....	67
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	68
3.4. Diseño de la investigación.....	69
3.5. Población y muestra de estudio.....	69
3.5.1. Población.....	69
3.5.2. Muestra.....	69
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	71
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	71
3.7. Métodos de análisis de datos.....	72
3.8. Aspectos éticos.....	72
IV. RESULTADOS.....	73
4.1. Confiabilidad de los instrumentos de medición (coeficiente alfa de Cronbach).....	73
4.2. Análisis descriptivo de la primera variable.....	75
4.3. Análisis descriptivo de la segunda variable.....	79
4.4. Contrastación de hipótesis.....	83
4.4.1. Contrastación de hipótesis general.....	83
4.4.2. Contrastación de hipótesis específicas.....	85
V. DISCUSIÓN.....	90
VI. CONCLUSIONES.....	94
VII. RECOMENDACIÓN.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96

ANEXOS	104
Anexo 1: Matriz de consistencia	105
Anexo 2. Matriz de operacionalización	106
Anexo 3. Instrumentos	107
Anexo 4. Validación del instrumento	111
Anexo 5. Matriz de datos	122
Anexo 6. Propuesta de Valor	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Capacitación del personal	67
Tabla 2.	Desempeño laboral	68
Tabla 3.	Ficha técnica de recolección de datos.....	70
Tabla 4.	Ficha técnica de recolección de datos.....	70
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad	71
Tabla 6.	Validación de expertos	72
Tabla 7.	Resumen de procesamiento de casos	73
Tabla 8.	Estadísticas de fiabilidad	73
Tabla 9.	Resumen de procesamiento de casos	74
Tabla 10.	Estadísticas de fiabilidad	74
Tabla 11.	Capacitación del personal	75
Tabla 12.	Transmisión de la información.....	76
Tabla 13.	Desarrollo de habilidades	77
Tabla 14.	Desarrollo de actitudes.....	78
Tabla 15.	Desempeño laboral	79
Tabla 16.	Calidad	80
Tabla 17.	Cantidad.....	81
Tabla 18.	Relaciones interpersonales	82
Tabla 19.	Pruebas de chi-cuadrado	83
Tabla 20.	Correlaciones entre capacitación de personal y desempeño laboral... 84	
Tabla 21.	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	84
Tabla 22.	Pruebas de chi-cuadrado	85
Tabla 23.	Correlaciones entre transmisión de la información y desempeño laboral.. 86	
Tabla 24.	Correlaciones	87
Tabla 25.	Pruebas de chi-cuadrado	88
Tabla 26.	Correlaciones entre desarrollo de actitudes y desempeño laboral	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Capacitación del personal	75
Figura 2. Transmisión de la información.....	76
Figura 3. Desarrollo de habilidades	77
Figura 4. Desarrollo de actitudes.....	78
Figura 5. Desempeño laboral	79
Figura 6. Calidad	80
Figura 7. Cantidad.....	81
Figura 8. Relaciones interpersonales	82

INTRODUCCIÓN

La presente investigación demuestra cómo la capacitación del personal se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. La presente se basó en la recolección de información, con la cual se ha podido demostrar que existe una relación entre ambas variables.

Esta investigación generará una situación en que la empresa PANTHER SECURITY S.A.C. conociendo la relación entre las variables capacitación de personal y desempeño laboral, mejorará y ponga énfasis en la capacitación de su personal, a fin de mejorar el desempeño laboral del mismo brindando un aporte positivo a la organización.

La presente investigación está conformada por VII capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I, problema de la investigación está conformado por el planteamiento del problema donde se detallaron las deficiencias de la empresa Panther Security S.A.C., se han formulado el problema general y específicos, la justificación del estudio, y por último, los objetivos de la investigación.

Capítulo II, marco teórico aquí se han mostrado los antecedentes nacionales e internación de la presente, las bases teóricas de las variables y los términos básicos.

Capítulo III, marco metodológico en el que presentan la formulación de la hipótesis, la definición conceptual y operacional de la presente investigación, el tipo y nivel de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra del estudio, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

Capítulo IV, se muestran los resultados de las variables obtenidos en la investigación, reflejados en tablas y figuras.

Capítulo V, ha detallado el punto de discusión de la presente con demás investigaciones citados en nuestros antecedentes.

Capítulo VI, están las conclusiones de la investigación.

Capítulo VII, están las recomendaciones realizadas a la empresa Panther Security S.A.C.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación se realizó en la empresa Panther Security S.A.C. la actividad principal es brindar servicio de seguridad, vigilancia y resguardo, cuenta con un equipo formado por profesionales y técnicos, con amplia experiencia en diversas especialidades en los servicios que ofrece.

Para la empresa Panther Security S.A.C. el capital humano es lo más importante, prueba de ello, es que el personal se encuentra preparado para afrontar el mercado tan competitivo y poder brindar a sus clientes un apropiado servicio según el D.S. N 005- 94-IN.

El problema de la empresa es la falta de capacitación, que se ha visto reflejado en el desempeño que brinda el personal frente a los clientes. Siendo una empresa que brinda servicios y considerando que el personal es el reflejo de la empresa, es de vital importancia para la organización que se deba tener un personal especializado y capacitado, que pueda enfrentar cualquier situación, actuando con eficiencia y eficacia.

El presente estudio cuenta con dos variables: capacitación del personal y desempeño del personal, y se ha propuesto determinar si existe relación entre ambas en la empresa Panther Security S.A.C., en la ciudad de Lima en el año 2019,

En el Perú se ha dado el Decreto Legislativo N°1213 el cual regula los servicios de seguridad privada en el país, cuyo objeto es destacar que los servicios de seguridad privada tengan carácter preventivo y son complementarios al oficio de la Policía Nacional del Perú, por lo que contribuyen a la seguridad ciudadana.

Así mismo, se han realizado investigaciones sobre la capacitación del personal y el desempeño laboral en diversas universidades, siendo positiva la relación que existe entre ambas variables como se ha visto en el capítulo II en los antecedentes.

En la actualidad, las empresas ven a la capacitación como pérdida de tiempo y dinero, lo que es una mentalidad errónea puesto que se ha confirmado que una

empresa que cuenta con personal capacitado, es más productivo y rentable mejorando su desempeño lo cual es positivo, entonces, podemos afirmar que la capacitación del personal en las empresas es una inversión de corto plazo, mas no en una pérdida.

En ese sentido, se puede asegurar que un colaborador capacitado puede mejorar muchos aspectos de la empresa y la evaluación del desempeño tiene el objetivo de mostrar lo positivo o negativo que cuenta la empresa y los sectores en donde se debe fortalecer.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Este estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C., en el 2019.

La capacitación de personal es un medio de fomentar el rendimiento laboral. La capacitación se da en aspectos estratégicos, de esa manera se cumplen y se ejecutan los proyectos y procesos de la empresa. (Vargas, 2019).

El desempeño laboral es la evaluación que muestra si un empleado efectúa bien su labor. Académicamente ese estudio es parte de la psicología industrial y organizacional, y a su vez, también forma parte de la administración de recursos humanos. (Sy, 2018).

Se busca mejorar la capacitación del personal para mejorar su desempeño y poder ofrecer buena una atención de calidad a los clientes, siendo un elemento importante para mejorar la organización del recurso humano y la rentabilidad de la organización.

1.3.2. Justificación práctica

En la actualidad Panther Security S.A.C. no se empeña demasiado en mejorar y elaborar programas de capacitación destinados a su personal, pues considera que el elemento capacitación no tiene un gran efecto en el desempeño, desde el punto de vista costo beneficio. Le dan prioridad a otros aspectos o áreas de la organización y a vender el servicio, no teniendo como punto clave la mejor atención y desempeño que podrían tener sus trabajadores en su puesto laboral.

Esta investigación ha generado una situación en que la empresa Panther Security

S.A.C. conociendo la relación entre las variables capacitación de personal y desempeño laboral, mejore y ponga énfasis en la capacitación de su personal a fin de mejorar el desempeño laboral del mismo brindando un aporte positivo a la organización.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación se desarrolló con una metodología basada en la ciencia donde se establecen las hipótesis, definición de variables, tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como métodos de análisis de datos, y se puede replicar en otras organizaciones de la misma manera con base científica para lograr los objetivos deseados.

1.3.4. Justificación social

El aporte de la presente investigación de tesis ofrece una la solución de las demandas de capacitación del personal de Panther Security S.A. mejorando la calidad de vida y el desarrollo personal de los colaboradores de Panther Security

S.A. además, contribuyendo con información para la sociedad de cómo se relaciona una buena capacitación con el incremento del desempeño laboral, lo cual servirá no solo a los colaboradores de nuestra organización sino a directivos y ejecutivos de mando de diversas empresas en su búsqueda de mejorar el desempeño de su personal para rentabilizar su organización.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C., en el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

OE 2. Determinar la relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

OE 3. Determinar la relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Ayala (2018) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de la capacitación y desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018” para optar el grado académico de maestra en gestión pública en la Universidad César Vallejo, expresa en su investigación el problema general, ¿cómo se relaciona la gestión de capacitación con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?, y como problemas específicos tres que fueron los siguientes:

¿qué relación existe entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018?, ¿qué relación existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018? y ¿qué relación existe entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018? . El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en dicho establecimiento de salud.

La investigación se basó en un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra está conformada por 94 trabajadores (administrativos y asistenciales) del establecimiento de salud de Atalaya. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario con la escala de Likert, utilizándose el alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos para ambas variables. Se usó la contratación de las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman y se determinó que la gestión de capacitación se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de Salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $\rho = 0,719$ y un $p\text{-valor} = 0,000$

Rodríguez (2017) en su trabajo de investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia” para optar el

título profesional de licenciada en administración en la Universidad César Vallejo, presentó una investigación que tuvo como problema general la pregunta ¿qué relación existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia, 2017? , y como problemas específicos los tres siguientes: ¿qué relación existe entre conocimientos y desempeño laboral en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia, 2017?, ¿qué relación existe entre habilidades y desempeño laboral en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia, 2017? y ¿qué relación existe entre evaluación y desempeño laboral en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia, 2017?. El objetivo general es determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa Redcotea S.A.C., Independencia, 2017.

La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa; la misma que constituye la población; los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento. El resultado final que se alcanzó mediante el tratamiento de los datos estadísticos luego del contraste de la hipótesis general, dio evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación, es decir que existe relación entre la capacitación y desempeño laboral de la empresa Redcotea S.A.C., Independencia. Se puede decir que cuando la capacitación fue muy buena, el desempeño laboral fue muy bueno con un 40%. Por otra parte, cuando la capacitación fue buena, el desempeño laboral fue bueno con un 5.7%., proporcionando un índice de correlación significativo de 0.588, el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación para datos paramétricos rho de Spearman; toda vez que el p valor o nivel de significancia es menor que 0.05, en el presente caso el p valor o nivel de significancia resulto 0.000, finalmente, se obtuvo la conclusión que evidentemente existe una correlación moderada entre ambas variables.

Umiña (2017) en su trabajo de investigación titulado “Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C.-San Borja 2016”, para optar el título de licenciada en administración en la Universidad Autónoma del Perú, presentó una investigación que tuvo como problema general: ¿cómo el plan de capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja - 2016? y como problemas específicos tuvo los tres siguientes ¿cómo las necesidades del colaborador se relaciona con el desempeño laboral en

la empresa Serpetbol Perú

S.A.C. San Borja - 2016?, ¿cómo la ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja - 2016? y ¿cómo el proceso de evaluación de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja - 2016? . El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre las variables y dimensiones mencionadas por el investigador.

La investigación presentó un diseño no experimental – transversal, de estudio descriptivo y correlacional y una población conformada por 36 trabajadores donde la muestra fue el general de la población. El objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre el plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú - San Borja 2016. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables fue de 0.146, concluyendo que, si se aplicara un plan de capacitación entonces, se relacionaría significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja 2016. La investigación concluye que la aplicación adecuada del plan de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Noda (2017) en su trabajo de investigación titulado “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017” para optar el título profesional en licencia en turismo hotelería y gastronomía, en la Universidad de Huánuco, presentó una investigación que tuvo como problema general determinar ¿cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017? , y como problemas específicos los tres siguientes ¿cuál es la relación entre las reacciones y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017?, ¿cuál es la relación entre el aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017? y ¿cuál es la relación entre la conducta y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017?. Su objetivo fue medir la relación que existe entre las variables y dimensiones mencionadas por el investigador.

Presentó una investigación del tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel o alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transaccional correlacional; donde la variable independiente es la capacitación, y la variable dependiente es el desempeño laboral. La población estuvo conformada por los 8 trabajadores comprendidos por cocina, lavado, bar, mozos el restaurante de Mar y Piedra. La muestra fue la misma población ($N = n$). Para la contratación de la hipótesis y medir la influencia se utilizó el programa SPSS versión 22, a través del coeficiente de Pearson y se obtuvo como resultado que la relación es alta, siendo un 0.965 y el valor de significancia es 0.000, en tal sentido se aceptó la Hipótesis alternativa (H_i) y se rechazó la hipótesis nula (H_0); pudiendo decir que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017.

Ortega (2016), en su trabajo de investigación titulado “Capacitación y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes Urbano Línea 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2016” para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad César Vallejo, presentó una investigación que tuvo como problema general la pregunta ¿cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes Urbano Línea 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2016? y tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016.

El trabajo de investigación fue de tipo aplicado de nivel descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 92 conductores a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas por cada una de las variables de estudio. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 20. En la primera variable de la capacitación existe una deficiencia en un 70.7%, observándose que el desempeño laboral es deficiente en un 89.1%. A través de la prueba de hipótesis se probó, con un nivel de significancia de 0.000%, es decir, que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016. En conclusión, se ha determinado que existe relación entre la

capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016; siendo el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.743** y un sig. (Bilateral) de 0.000.

Zúñiga, V (2019) en su investigación “Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, Lima - 2019.”, tesis para obtener el grado de bachiller en administración, presentó un estudio en donde se aborda el objetivo de identificar la relación que existe en la capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, lima - 2019. La investigación fue de tipo aplicada, Nivel de Investigación: Descriptiva y Correlacional. Respecto al propósito general y en respuesta a la conjetura general, se concluyó que hay un nivel de correlación importante fuerte ($r = 0.874^*$) siendo una correlación efectiva entre el peligro laboral y equipo de trabajo de ventas para el cumplimiento de las normas dadas por la compañía eléctrica, lima - 2019, con un nivel de sig de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$. Se recomendó para los responsables de la empresa; basándonos en el análisis, se hace la recomendación para mejorar los bajos niveles de capacitación aumentando las inversiones en capacitar a los trabajadores de la organización, que permita aumentar el rendimiento laboral de la organización a niveles altos de rentabilidad y mejorar el área de capacitaciones, así como el número de capacitaciones.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Rojas (2018), en su tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral” para optar el título profesional de Licenciado en psicología industrial /organizacional en la Universidad Rafael Landívar, presentó estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, la investigación tuvo como problema general la pregunta ¿cuál es la relación de la capacitación con el desempeño laboral?, el objetivo fue determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. Se realizó por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaron 36 personas, las personas respondieron una encuesta en donde se midieron las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se comprobó la relación que existió entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general. El 96.2% respondió afirmando que la capacitación mejoraría el desempeño y el 92.3% que la

capacitación es fundamental para el alcance de metas. El 88% de los colaboradores indicaron que luego de una capacitación se sintieron con mejores habilidades para desarrollar su trabajo, y el 88% mencionó que cada vez que hay capacitación sus resultados son de mejor calidad. El 77% de los cuestionados mencionaron que les realizaron un diagnóstico de necesidades de capacitación por lo menos una vez en lo que llevan trabajando en la organización y solo el 23% menciona que nunca les ocurrió eso. 24% menciona que la metodología no era adecuada en el momento de la capacitación y 85% de los encuestados mencionaron que era importante que se midan los resultados de las tareas asignadas al personal. De los resultados obtenidos en el estudio, se determinó que si existió relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, lo que era necesario para el éxito de la organización y el desarrollo personal de sus colaboradores.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), en su tesis titulada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas en la Universidad de Concepción, presentaron una investigación que tuvo como objetivo principal evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas y como objetivos específicos identificar las variables que determinan la probabilidad de que una empresa capacite a su personal y analizar si existe diferencia en el impacto de la capacitación en empresas grandes y pymes.

La base de datos utilizada para estudiar los efectos de la capacitación en la productividad de las empresas chilenas, es la cuarta encuesta longitudinal de empresas (ELE4), publicada en el año 2017 con datos del año 2015 por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y siendo el Departamento de Investigación y Desarrollo del INE el encargado de ejecutar esta actividad. La cual, por medio de un cuestionario pretendió caracterizar la heterogénea realidad empresarial del país según sector de actividad económica y tamaño de las empresas, además de identificar los determinantes del desarrollo empresarial. La encuesta ELE4 consideró como unidad básica de análisis a las empresas chilenas formales; es decir, a aquella organización que posee inicio de actividades en forma independiente, que posee RUT, contabilidad propia y cuyo giro lo puede realizar en uno o más establecimientos. Se observó que en promedio las empresas que

realizan capacitación tuvieron una productividad superior en 2.74% con respecto a las empresas que no capacitaban. El parámetro ATET que estima el efecto medio sólo sobre los individuos tratados, se observó que para PSM la productividad laboral en las empresas que capacitan sería 2.06% menor, lo que en el caso de NNM se vuelve a replicar con menor productividad laboral en 3.92% para las empresas que realizan capacitación, resultados no significativos en ambos casos.

Finalmente, con respecto al impacto de la capacitación en la productividad laboral de las Empresas Grandes y Pymes, se encuentra que no existen importantes diferencias entre estos dos grupos, salvo para el parámetro ATE en PSM, donde se encuentra que las empresas grandes que capacitan tienen una productividad laboral menor en 2.7% con respecto a aquellas que no lo hacen, mientras que las Pymes tienen una productividad laboral mayor en 2.4% respecto a las empresas no capacitadas, sin embargo y al igual que en los anteriores casos, las estimaciones no son significativas. Interpretación que se mantiene para los demás parámetros estimados. Se llega a la conclusión que se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Alarcón (2015), en su trabajo de investigación titulado “La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas y marketing en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, presentó una investigación que tuvo como problema general “la inadecuada gestión del talento humano en las Instituciones Públicas afecta el desempeño laboral de las personas con discapacidad”. Su objetivo fue analizar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi.

Posteriormente se establecieron los métodos de investigación, los cuales justificaron la elaboración de la propuesta y validaron la hipótesis planteada. Se realizó una investigación a una muestra de la población objeto de estudio,

empleando el uso de entrevistas como encuestas, tanto a las personas con discapacidad y directores de las entidades públicas de la provincia del Carchi. Se concluyó que el 44.58% de las instituciones públicas no aplican gestión por competencias por lo que influye en el desempeño de los servidores, como apoyo a ello se presenta la propuesta denominada “Modelo de gestión del talento humano inclusivo por competencias”, que se elaboró acorde a los lineamientos y normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. El mismo estuvo constituido por procedimientos que permitieron la elaboración de perfiles de puestos inclusivos además de los subsistemas de la gestión del talento humano por competencias, los mismos están respaldados por políticas, responsables y flujogramas que guían este modelo.

Enríquez (2014), en su trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México” para optar el grado de Maestra en Administración en la Universidad de Morelia, presentó una investigación que tuvo como problema general el grado de motivación, ¿es predictor del nivel de desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México?, y como problemas específicos tuvo dos que fueron los siguientes ¿cuál es el grado de motivación de los empleados del Instituto de la Visión México? y ¿cuál es el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión México?. La investigación tuvo por objetivo principal determinar si el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México.

El tipo de investigación se clasificó como cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo conformada por 88 empleados del Instituto de la Visión Morelia, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 Instituto de la Visión Tabasco, dando un total de 164 empleados, en sus distintas áreas; área médica (médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas), área administrativa, contable y áreas de apoyo (técnicos, secretarías, recepcionistas, intendencia y mantenimiento). La presente investigación tuvo como fin conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el

grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. El 48.8% de los encuestados fueron mujeres y el 51.2% fueron hombres. El 41.5% tuvieron entre 20 a 30 años y el 36.6% de 31 a 40 años. La mayoría solo tenían preparatoria 47.6% y los de licenciatura 40.9%. El 87.8% laboraban bajo la modalidad de contrato. Se pudo afirmar que entre mayor es el grado de motivación, mayor o mejor fue el desempeño laboral de los empleados.

Cabrera (2015), en su estudio “Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa”. Informe final de trabajo de titulación de psicóloga industrial. Universidad Central del Ecuador.

Ecuador, planteó como objetivo del estudio implementar un plan de capacitación virtual para contribuir con el mejoramiento del desempeño del personal de Fundación Alternativa. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional y diseño no experimental. Población y muestra fueron cada una las mismas 49 personas y el instrumento fue el cuestionario. Entre los resultados obtenidos de su encuesta el 95.9% conocía el reglamento antes de la capacitación virtual, la mayoría (36,7%) obtuvo calificaciones de 9.75 (sobre 10) previa a la capacitación. Posterior a la capacitación se obtuvo que el 100% de participantes conocieron del reglamento y el 51% alcanzaron calificaciones de 10, el 24.5% de 9 y el 20.4% de 8 (sobre 10). A la pregunta si consideraban que la capacitación se relaciona al buen desempeño el 83.7% dijeron que sí. Se llegó a la conclusión que la implementación de un plan de capacitación virtual mejoró el conocimiento de las personas sobre su puesto de trabajo y funciones lo que impactó positivamente en el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación del personal

2.2.1.1. Concepto de la capacitación del personal

Chiavenato (2017) se refiere a la capacitación como el proceso formativo de corto plazo, en el cual la persona adquiere conocimiento, desarrolla habilidades y actitudes con relación a un puesto o función de trabajo, en ese sentido, la capacitación del personal es de importancia porque genera personal especializada en sus tareas de la empresa.

Bohlander (2017) se refiere a la capacitación como el esfuerzo que realiza una empresa, con el fin de estimular el aprendizaje entre sus empleados. Algunas capacitaciones se orientan al corto plazo y otras para desarrollar sus habilidades para responsabilidades futuras, la cual se refiere a desarrollo, por eso que muchas organizaciones juntan los términos y la llaman capacitación y desarrollo. Las mejores empresas capacitan a sus empleados, y pueden incluir desde instrucciones simples del puesto hasta complejas habilidades orientadas con simuladores. La organización debe vincular estrategia y objetivos globales con los temas de capacitación, aparte de diseñar adecuadamente la misma, así como su evaluación.

(Acevedo y López, 2007 citado en Benites, 2018) definen a la capacitación como un proceso con criterios específicos que deviene en acciones cuya finalidad es brindar al colaborador herramientas que le permitan un buen desempeño en el puesto del trabajo.

Para Louart, (1994) citado en Bermúdez, L. (2015), la capacitación del personal dentro de un organización debe tener relación estrecha con las necesidades particulares de los colaboradores y estar enmarcada dentro los objetivos organizacionales de esta manera los contenidos de los programas de capacitación responden a las exigencias del mercado y a los nuevos desafíos que este demanda por ejemplo tener colaboradores más humanizados, con gran capacidad para trabajar en equipos y toma de decisiones oportunas. Las organizaciones de este mundo globalizado y altamente competitivo tienen colaboradores altamente motivados y se esfuerzan por mantenerlos así.

La capacitación suele ser tarea del departamento de recursos humanos, va desde habilidades básicas hasta cursos avanzados. Las habilidades básicas son la comprensión lectora escritura y matemáticas. Las habilidades técnicas son debido a las nuevas tecnologías y nuevos diseños de productos que lanzan las organizaciones.

También existen las habilidades para resolver problemas, se mejora la lógica, el razonamiento, el planteamiento de problemas a analizar, sus causas, así elegir soluciones, la capacidad de interactuar con sus compañeros y con su jefe capacidad de escuchar y de formar equipos. Se capacita también en cortesía, en evitar perjudicar al compañero de trabajo, culpar de algo indebidamente, no darle el crédito por sus logros, dañar su reputación o denigrar a otras personas. (Robbins & Judge, 2017).

De otro lado, la capacitación en ética y valores se da al ingresar a la organización durante períodos en la estancia en ella. Algunas personas son detractores considerando que los valores se aprenden en la niñez en edad temprana, y no se pueden enseñar cuando la persona ya es adulta.

Si bien la capacitación formal ha estado en manos del departamento de recursos humanos, también es muy importante la capacitación informal, es decir, grupos de personas que pertenecen a una misma área o diferentes áreas y que se unen para intercambiar información y ayudarse unos a otros. Es muy efectiva en reducción de costos para la empresa. (Robbins & Judge, 2017).

Por ejemplo, se capacitan a los gerentes que van a ocupar puestos mayores, se capacita a los aprendices, se capacita al personal suplente, se estila también capacitar fuera de horas de trabajo y hoy en día se brinda también capacitación virtual. La capacitación en internet ha aumentado mucho y permite a los usuarios aprender en línea, tienen acceso intervenir en foros, a participar en la descarga de archivos, a interactuar con el profesor y a manejar tiempos y horarios de estudio.

2.2.1.2. Objetivos de la capacitación del personal

Los principales objetivos que se generan son:

- El personal se encuentra debidamente preparado para realizar diversas tareas del puesto.
- El personal tiene oportunidades para desarrollarse en su puesto como también en distintas áreas, inclusive más compleja.
- El personal suele cambiar su actitud positivamente, esto genera un buen clima laboral en la empresa. (Chiavenato, 2017).

La capacitación debe tener ciertos objetivos, ejemplo, un objetivo general, es mejorar el servicio al cliente. Los aspectos que van a contemplar esta capacitación están orientados al servicio y a las preguntas y quejas, los objetivos de comportamiento específicos a mejorar y tratar al cliente amablemente y también a seguir un procedimiento adecuado para entregar al cliente el producto o servicio. Respecto a las preguntas y quejas el empleado se capacitar en responder positivamente a las preguntas del cliente y describirle con detalle y amabilidad los productos y servicios. El empleado a su vez, tiene que atender las quejas y actuar para resolverlas, consultando a su superior si es necesario.

2.2.1.3. Ciclo de la capacitación del personal

Es el fenómeno que surge como consecuencia del esfuerzo de la persona

2.2.1.3.1. Insumos

Estará conformado por el personal que va hacer capacitado, los recursos de la empresa, información, conocimiento, capacitador entre otros.

2.2.1.3.2. Proceso

Es la parte en el cual se va realizar la capacitación que va estar conformado por programas, procesos de enseñanza, aprendizaje individual y grupal, eficiencia entre otros.

2.2.1.3.3. Producto

Es el resultado que va generar la capacitación, en el cual obtendremos a un

personal con conocimientos, eficacia organizacional, experiencias adquiridas, entre otros.

2.2.1.3.4. Retroalimentación

Se deberán evaluar los resultados como consecuencia de la capacitación. Hay que ver si los trabajadores están asimilando la formación y si realmente les está siendo útil en las labores. (Chiavenato, 2017).

En ese sentido, el ciclo de la capacitación del personal, tiene una semejanza al sistema abierto ya que es todo un proceso el cual cuenta con cinco pasos , la primera que viene ser la entrada o también llamado insumo el cual estará conformado por todo lo que vamos a necesitar para realizar la capacitación , el segundo paso es el proceso que viene hacer la capacitación en si ,como tercer paso es resultado o también llamado producto, donde obtendremos a un personal con nuevos conocimientos y experiencia, y por último la retroalimentación el cual va reflejar cuan útil fue la capacitación.

El ciclo de capacitación comprende el diagnóstico de la situación (necesidades), el plan de capacitación (¿para qué se hará?, ¿en qué se capacitará?, ¿cómo se hará?, ¿quién lo hará?, ¿con qué lo hará?, ¿dónde lo hará?, ¿cuándo lo hará?), la ejecución del mismo y la evaluación de la capacitación. Para diagnosticar las necesidades de formación se usa la observación, las entrevistas, reuniones de grupo, exámenes, evaluación del desempeño, informes y análisis de actividades. (Cuesta, 2015).

2.2.1.4. Beneficios de la capacitación del personal

Es indudable que la capacitación aporta grandes beneficios para los colaboradores de las organizaciones, entre estos podemos citar a: (Mitchell 1995, citado en Bermúdez 2015)

- El colaborador se siente en la capacidad de tomar decisiones y soluciones frente a los problemas que puedan presentarse.
- Es un colaborador con mucha confianza, asertivo y con capacidad para desarrollarse.
- El colaborador se siente apto para resolver y manejar los conflictos de

manera satisfactoria.

- El colaborador mejora su capacidad comunicativa y liderazgo.
- Se siente cómodo y satisfecho en su puesto de trabajo.
- Se forjan y alcanzan sus metas individuales.
- Progresa en muchos campos de su vida.
- Acentúa la seguridad al desterrar la ignorancia o la incompetencia.

Aguilar, S., (2008) citado en Benites, (2018), sostiene que la capacitación beneficia tanto a colaboradores como a la organización en su conjunto, fundamentalmente por lo siguiente:

- Incrementa los índices de productividad.
- Asegura que los cambios puedan permanecer en el tiempo.
- Permite la identificación con los valores de la organización.
- Eleva los índices del desempeño.
- Reduce las faltas y las tardanzas.
- Reduce significativamente los accidentes de trabajo.
- Los casos de rotación de personal son mínimos.
- Se promueve y fortalece la cultura organizacional.

La capacitación es una inversión. Aquellas empresas que invierten en capacitación tienen una mejor imagen en el mercado y se cotizan más. La cultura organizacional y políticas de la organización deben favorecer la capacitación. Asimismo, se tiene que crear un diseño eficaz de la capacitación, pero enmarcado en la cultura organizacional donde esta promueva la mejora el desarrollo de sus empleados. (Gómez-Mejía, 2016).

2.2.1.5. Dimensiones de la capacitación del personal

La capacitación del personal incluye enseñar a los individuos, desde habilidades básicas hasta impartir cursos avanzados sobre liderazgo ejecutivo. (Chiavenato, 2017).

A continuación, mencionaremos las dimensiones más relevantes de la capacitación.

2.2.1.5.1. Transmisión de información

Es el elemento principal de la capacitación, es decir, la información de conocimiento indispensable para los capacitados pueda saber cómo, cuándo, dónde y que hacer. Aquí se brinda información sobre el trabajo, la empresa, sus productos y servicios, las políticas, los reglamentos entre otros.

2.2.1.5.2. Desarrollo de habilidades

Son todas las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.

2.2.1.5.3. Desarrollo de actitudes

Se busca la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en positivas. Genera nuevos hábitos y actitudes en relación a su puesto o función de trabajo.

2.2.1.6. Estrategia de la capacitación del personal

Primero se evalúa las necesidades la organización, el análisis de las tareas y de las personas, plan y objetivos de la capacitación. Se evalúa la disposición del aprendiz y los principios del aprendizaje luego simplemente la ejecución de la capacitación y los resultados del aprendizaje. En la capacitación se valúan reacciones, aprendizajes comportamientos y resultados.

Las tareas son un conjunto de actividades que realiza una persona en un puesto laboral por lo tanto el análisis de las tareas se puede desprender del análisis de puestos, conociendo este, se puede definir el tipo de capacitación a que se refiere, así como las habilidades y conocimientos para desempeñarlo. Hoy está en boga la evaluación por competencias, que se centra en habilidades, conocimientos y actitudes. El análisis de las personas es para saber cuáles empleados requieren capacitación y cuáles no. (Bohlander, 2017).

La segunda fase de la capacitación es el diseño del programa de capacitación, para ello hay que establecer los objetivos instruccionales, que son las

habilidades o conocimientos que se van a adquirir y las actitudes que se van a modificar. En segundo lugar, evaluar la disposición y motivación de los capacitados. En tercer lugar, hay que observar la incorporación de los principios del aprendizaje y si permitieron a los empleados entender el nuevo material en su nuevo puesto y en su vida personal. Se debe establecer metas para incrementar el nivel de interés y comprensión de la capacitación puede ser una simple hoja de ruta. La presentación de la capacitación debe asociarse algo familiar y también aplicar el modelado, es decir, que unas personas aprendan imitando a otras, ejemplo para manejar una máquina. Es mejor estar al lado de un experto y observar cómo lo hace y después que se ha capacitado procede ejecutarlo. Hay aprendices visuales y aprendices verbales, los primeros aprenden mejor por imágenes y los segundos mediante textos escritos o hablados.

Los capacitados deben activamente tener presente lo aprendido y repetirlo. Ejemplo, para aprender a manejar una máquina, se debe tener la oportunidad de practicar con ella. Se puede generar valor si el aprendizaje es distribuido, es decir, en varias sesiones con diferentes números de horas por sesión. Asimismo, se le debe brindar a los capacitados retroalimentación para que se den cuenta lo que están haciendo bien y lo que no están haciendo bien. Igualmente, tener en cuenta la característica de los instructores, reconocimientos, entusiasmo, sinceridad e interés por los participantes. E buen humor y capacidad de comunicarse con los capacitados. (Bohlander, 2017).

La tercera fase, es la de implementación del programa de capacitación y los métodos para impartirla. Se establece aquí cuál debe ser la metodología adecuada, si el material se basa en hechos, por ejemplo, mejor son las conferencias en aula o instrucciones en línea, sin embargo, si la capacitación comprende conductas, labores mejor es la capacitación en el puesto de trabajo. Las capacitaciones más interactivas son las asignaciones especiales, las pasantías, la simulación, el e-learning, el juego de roles modelar el comportamiento. Los métodos de capacitación más pasivos son las presentaciones en el aula, el aprendizaje combinado, los seminarios y conferencias finalmente los resultados del aprendizaje se deben orientar actitudes, conocimientos y habilidades.

La última fase de la capacitación es la evaluación del programa de

capacitación, donde se deben evaluar las reacciones de los participantes, es decir si disfrutaron de la capacitación, y pueden hacer sugerencias para mejorarla. Otro criterio a evaluar, es el aprendizaje que realmente aprendieron algo, se puede hacer una prueba de conocimientos y habilidades. Al iniciar la capacitación y al finalizar este tercer criterio mostrará diferencias de conocimientos, así como valores o cambios en el comportamiento. Pueden aplicar los empleados lo que aprendieron en sus puestos. Otro criterio es evaluar los resultados o rendimiento sobre la inversión ROI.

Se debe evaluar cuánto mejoró la calidad de vida para las personas de esa capacitación y cuánto contribuyó a las utilidades, hasta donde disminuyó la rotación de personal y el desperdicio de materiales con la capacitación, cuánto aumentó la productividad, cuánto disminuyeron los costos, se miden los beneficios de capacitación sobre los costos de la capacitación. Las empresas ahora suelen hacer benchmarking de capacitaciones, es decir, comparar datos sobre costo, personal, administración, diseño, desarrollo, e implementación de capacitación con otras empresas.

Programas adicionales de capacitación y desarrollo son la inducción e integración referidas a los nuevos empleados y su relación con la organización y sus áreas laborales. Algunos empleados pueden renunciar a sus puestos, por el choque cultural con la organización, algunos trabajadores sirven como padrinos (de nuevos empleados) los cuales los guían sobre la cultura en la organización. Otro programa adicional de capacitación y desarrollo son las capacitaciones en habilidades básicas, es decir saber leer y analizar material complejo, es decir, técnico, así como matemáticas y comunicación. Se puede evaluar la comunicación entre los miembros, solución de conflictos, desarrollar la confianza, las normas. Se capacita en cómo gestionar miembros pues veces es difícil la diversidad para algunos. Los beneficios son los que busca el equipo, entre personas del grupo o grupos con grupos. Vital también la capacitación en ética inclusive. (Bohlander, 2017).

Muchos autores han aportado sus definiciones de capacitación a lo largo del tiempo y la gran mayoría coinciden en que la capacitación es un proceso de aprendizaje mediante el cual las organizaciones buscan perfeccionar y/o desarrollar

habilidades y destrezas en sus colaboradores. Actualmente, las organizaciones consideran a la capacitación de sus trabajadores como una necesidad que surge como consecuencia de los grandes cambios que se producen en el entorno externo y repercuten de forma directa al interior de la empresa. En ese contexto la capacitación pasa a hacer una necesidad para preparar a los trabajadores y adaptarlos a los cambios de forma rápida y efectiva considerando que no se debe afectar los objetivos, la misión y la visión de la empresa. En ese sentido este proceso produce cambios en la conducta de los integrantes de la organización, a la vez que revela las oportunidades de mejora con el fin de favorecer constantemente el aprendizaje en todas las áreas de la empresa.

Como conclusión de lo dicho párrafos arriba, se considera que la capacitación forma parte de un todo y no es un hecho aislado. Al formar parte de ese todo, se coordina, se planifica, se ejecuta y evalúa, con la finalidad que los colaboradores de la organización sientan que tiene un ambiente agradable en el que pueden desarrollar todas sus capacidades incluyendo la creativa y productiva. (Kast & Rosenzweig, (1976); Rodríguez et al., (2008); Segovia, (2012), citados en Parra-Penagos, C. & Rodríguez- Fonseca, F. 2016).

2.2.1.7. Importancia de la capacitación del personal

Gitman, McDaniel & Mascaró (2007), citados en Benites, (2018) afirman que la importancia de la capacitación laboral radica en que es la oportunidad para que las organizaciones ofrezcan a sus empleados el aumento de sus conocimientos de esta manera, la empresa sale ganando, ya que sus trabajadores se sentirán y estarán preparados de una mejor manera, y esto elevará la motivación para realizar el trabajo. Por ejemplo, los trabajadores que son capacitados en el uso de las nuevas tecnologías se adaptan mejor a los cambios a la vez que son más productivos. Un trabajador que recibe capacitación de su centro laboral se siente más competente a la par que aumenta su confianza y se crédito personal esto a su vez impacta de gran manera en beneficio de la empresa.

Coincidentemente Rodríguez (2008), citado en Benites, (2018) indica que la importancia de la capacitación hace que mejore la rentabilidad de la empresa, también empodera al individuo, porque se siente con mayor sentido de pertenencia,

crece personal y profesionalmente, mejorando las relaciones con los demás a través de una comunicación más eficaz.

Finalmente, Robbins, (2001), citado en Benites, (2018) sostiene que la importancia de la capacitación hace que el trabajador eleve su confianza, pues se siente capaz de realizarse en el centro de trabajo.

2.2.1.8. Procesos de la capacitación del personal

Según Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010) citado en Rojas, F., (2018). Al elaborar los planes de capacitación, así como sus diferentes etapas, es fundamental identificar y definir las necesidades existentes. Estas pueden ser manifiestas, es decir, las necesidades que se descubren por simple observación o que son mencionadas por algún colaborador, estas suelen ser las más fáciles de detectar y cuando el colaborador las solicita es muy importante tomar en cuenta esa solicitud, pues esta falta de conocimiento afecta directamente el desempeño y ser un peligro para el colaborador que no está bien entrenado.

Además de las necesidades manifiestas existen las necesidades encubiertas cuya detección, se dan por medio de las evaluaciones del desempeño e incluso, gracias a las sugerencias o reclamo de alguno de los clientes de la organización que haya detectado una anomalía en el servicio o en la calidad de un producto, en este caso el colaborador no es el que expresa la necesidad de capacitación, sino que la propuesta e implementación debe salir del área de recursos humanos.

La capacitación debe comprenderse y abordarse como un proceso sistemático con sus respectivas fases de ejecución, estas fases deben estructurarse en base a la realidad y necesidad de la organización y que respondan a las preguntas: ¿qué se quiere lograr de la capacitación? ¿qué se espera de la capacitación? ¿cuáles son los lineamientos de la empresa en los cuales se sustenta la capacitación?.

Además, se debe tener en cuenta que la capacitación supone la construcción de toda una infraestructura dentro de la empresa no solo para cumplir con la legislación y/o reglamentos, sino porque los directivos de la organización están concientizados del gran valor que representa tener colaboradores capacitados.

El establecimiento de los objetivos de la capacitación pasa a ser un elemento fundamental por a través de ellos se traza un plan general, se fijan los temas a capacitar, los contenidos, métodos, materiales, el lugar, la forma y los tiempos en que esta se realizará. También es importante que se designe a la persona y equipo idóneo que tenga la responsabilidad de llevar a cabo los planes de capacitación, que estén identificadas con los valores de la capacitación y organización; que tenga una personalidad proactiva.

Por lo general es el departamento de recursos humanos, o su equivalente dentro de la organización, el encargado de la organización de los eventos de capacitación. Se recomienda el mayor cuidado al realizar estos eventos pues todo lo que acontezca dentro de ellos tendrá una implicancia en el desempeño de los colaboradores y por consiguiente en la empresa. Siempre los cursos, que se desarrollan dentro de la estrategia de capacitación, se deben evaluar y ponderar los resultados que pueden ser positivos o negativos.

Finalmente, se debe evaluar de forma permanente, el plan y los programas de capacitación, así como la realización de los mismos. No sirve de mucho la realización de grandes eventos de capacitación si no se evalúan sus resultados. Por eso esta evaluación debe formar parte de un plan de seguimiento y de mejora continua con el propósito de tener colaboradores siempre actualizados. (Rodríguez y Ramírez- Buendía, 2010 citado en Rojas, 2018).

2.2.1.9. Eficacia de la capacitación del personal

Radica en la satisfacción del usuario en la medida de lo que ha aprendido y puede poner en práctica en su trabajo y en su vida. La motivación es muy importante para que el colaborador esté dispuesto a aprender, ello depende de la personalidad del capacitando y del entorno donde puede aplicar lo aprendido, además del apoyo post capacitación de los supervisores o encargados. (Robbins & Judge, 2017).

Es mejor la capacitación en el centro laboral que en la misma aula de clases. Con la globalización la capacitación on line se hizo muy importante, pues movilizar empleados puede ser costoso. Se debe motivar a los empleados a que aprendan, que el contenido de la capacitación se relacione con su desempeño laboral, o sea

que apliquen lo aprendido. Además de relevante, debe ser divertida y amena.

La capacitación se basa en ofrecer a los empleados habilidades concretas o apoyarles a corregir deficiencias de rendimiento. La capacitación se orienta al trabajo actual, al individuo y resolver problemas actuales. Los objetivos de la misma deben ser claros y realistas. Se debe considerar que es una inversión para la organización y se debe supervisar para que funcione. (Robbins & Judge, 2017).

La capacitación es una actividad importante en la gestión de recursos humanos. Es la ventaja competitiva de la organización. Es un proceso continuo de la organización que aprende. Learning organization. Es el sustento de la gestión por competencias. La evaluación de desempeño retroalimenta la capacitación. (Cuesta, 2015).

La capacitación o formación hay que verla como inversión, no como costo, con dirección estratégica, ligada a objetivos, con buena educación, con un plan de carrera, donde se rote puestos en etapas de aprendizaje, con polivalencia. La capacitación sirve (o se da en los ámbitos de) para comunicar, motivar, promocionar personas, desarrollar, perfeccionar, relacionar.

2.2.1.10. Tipos de capacitación

Los tipos de capacitación son la formación en habilidades que identifican el déficit para que se creen objetivos y un contenido para alcanzarlo. Se le brinda los capacitados materiales de apoyo. Otro tipo de capacitación es la multifuncional o transversal decir la formación en distintas funciones; aquí se capacita también a personas para que hagan operaciones en áreas distintas a su área de origen, eso hace también que el trabajador no se aburra por hacer siempre lo mismo. Los compañeros de área pueden ser instructores en este caso, para esto hay que saber qué habilidad requiere cada área y qué empleados tienen esas habilidades. (Gómez-Mejía, 2016).

Otro tipo de formación es aquella en la información para el trabajo en equipo, referida a las operaciones básicas de un equipo cuando las tareas y procesos son grupales, también hay una modalidad de capacitación con equipos virtuales que son personas que están en diversas partes del mundo y se conectan usando

internet, asignándoles determinada tarea. Finalmente, está la formación en creatividad, la formación en alfabetización (habilidades de escribir hablar y trabajar con otras personas es una alfabetización funcional para poder comunicarse con una persona de una determinada área) ejemplo, leer manuales instructivos, comprender mensajes de seguridad, comprender las normas y los formularios de pedido, entre otras. Se emplean también técnicas para mejorar la creatividad e Innovación tales como analogías y metáforas, hacer libre asociación de palabras para describir un problema, hacer analogías personales y hacer mapas mentales. De otro lado, se capacita a los grupos de personas que trabajan en una organización para que se lleven bien y colaboren (ejemplo hombres con mujeres) y que no exista discriminación alguna por género, edad, raza, etc. Otra capacitación es para las situaciones de crisis que se centra en la prevención de accidentes o violencia en el trabajo, también está la formación en ética donde se delinean las guías y principios de la organización y que se trasladen al comportamiento real en el puesto de trabajo del empleado. Existe asimismo, la capacitación en atención al cliente donde se les brinda a los empleados habilidades para satisfacer y superar expectativas de los clientes. (Gómez-Mejía, 2016).

Finalmente, está la etapa de evaluación de la capacitación. Donde se valora la eficacia de la capacitación Esta puede ser en términos dinerarios o no dinerarios y se evalúa si se solucionaron las necesidades que tenía. Se tiene que evaluar las reacciones subjetivas hacia la capacitación (si es que ha sido percibida útil), se tiene que evaluar una medición objetiva (ejemplo, un test de los conceptos abordados en la capacitación). Se tiene que evaluar la utilización de esa capacitación en el trabajo manifestada en comportamientos y decisiones en su puesto laboral y el impacto financiero de la capacitación respecto a la inversión. En los aspectos legales de la capacitación, los empleados no deben ser discriminados en la misma. Deben existir oportunidades para todos los empleados que la necesiten. (Gómez-Mejía, 2016).

Los tipos de capacitación comunes para los trabajadores bajadores son: Inducción básica, capacitación gerencial, capacitación en ventas ideas en tecnología en servicio al cliente, capacitación en el cumplimiento de las reglas, capacitación en diversidad.

2.2.1.11. Dimensiones e indicadores de la variable capacitación de personal

Dimensión 1: transmisión de la información

Es importante iniciar haciendo una diferenciación entre lo que es proceso comunicativo y lo que es transmisión de la información. Ambos conceptos forman parte de la comunicación. La diferencia a la cual nos referíamos al inicio radica, fundamentalmente en que el proceso comunicativo es bidireccional, evidenciando la retroalimentación, la interacción social y/o la interinfluencia. Por otro lado, la transmisión de la información solo es un proceso en una dirección, es decir, hay un carácter estático de los roles; el emisor siempre será el emisor y el receptor siempre será receptor durante todo el proceso. (Morcillo, 2020)

Dentro de las organizaciones, es fundamental que la transmisión de la información se realice de manera clara y concisa esto asegura que el ambiente laboral entre los Individuos que participan dentro de la organización, sea el más idóneo, asegurando de esta manera, un desarrollo estable.

Tanto en las organizaciones, como en las personas mismas, el proceso de comunicación se desarrolla de manera continua hecho que resulta fundamental para poder establecer las relaciones entre pares. Al referirnos a las organizaciones podemos identificar que el proceso de transmisión de la información puede ser un proceso interno o un proceso externo.

Transmisión interna de la información: este tipo de transmisión se da hacia los colaboradores de la organización y puede ser utilizada para informar sobre objetivos o políticas de la organización asignar tareas o solicitar alguna información de uno o varios colaboradores. Este tipo de transmisión es la que adquiere especial importancia, pues es la que se emplea una nuestra variable capacitación del personal.

Transmisión externa de la información: esta clase de transmisión es la que usan las organizaciones para comunicarse con su entorno vale decir, con los proveedores, los consumidores y la Información transmitida tiene que ver con políticas de la empresa la responsabilidad social, la localización de los puntos de venta, en la política de post venta entre otras. (Morcillo, 2020)

1) Indicador aprendizaje

Todos sabemos que el cambio es una constante dentro de todos los aspectos de nuestra existencia. Partes de una organización sabemos de antemano que debemos aprender de manera constante para poder mantenernos frente a los distintos cambios que pueda surgir. Esta capacidad de aprender adquiere vital importancia para los negocios y para las empresas. (Pacheco, 2018).

Existen muchas ofertas de aprendizaje que nos permiten mantener esta capacidad incluso estas introducen enfoques y/o herramientas modernas de aprendizajes con mucha regularidad.

Lo que buscan las organizaciones respecto al aprendizaje, es que este, sea efectivo significa que se pueda aplicar rápidamente, en los puestos de trabajo; hecho que lo hace optar por un tipo de aprendizaje que se denomina "aprendizaje aplicado" que en teoría a muy corto plazo el participante, puede adquirir la destreza, pero no siempre ocurre así. (Pacheco, 2018).

2) Indicador práctica

La mayoría de nosotros hemos escuchado que se practica mejorando otras habilidades, pero realmente no es así. Para muchos autores la práctica, debe estar acompañada por una retroalimentación efectiva, retroalimentación que pueda estar inmersa dentro de la propia práctica o que se necesita que alguien más experto pueda brindarla al aprendiz. No cabe duda que existen personas que son capaces de generar su propia retroalimentación. También, debemos mencionar que existen casos, en que la retroalimentación es equivocada debido a que existen un desconocimiento o conocimiento pasado de moda por parte de los maestros, esto genera también que las numerosas horas de prácticas, por parte del aprendiz no redunde en aprendizaje efectivo y/o significativo. (Villegas, 2014).

También puede ocurrir que la retroalimentación no se realice de manera oportuna o que esta sea poca o en su defecto que la retroalimentación se convierta en una crítica destructiva para el aprendiz hecho que lógicamente, en vez de solucionar los problemas, pueda ahondar los existentes.

Finalmente, no queremos dejar de mencionar el rol importante que ocupan

las diferentes personas que están en contacto con el aprendiz y que de alguna manera u otra transmiten su experiencia y consejos que permiten desplegar las capacidades en los aprendices. (Villegas, 2014).

3) Indicador oportunidad

Nos referimos cómo oportunidad al conjunto de herramientas necesarias e indispensables que los aprendices deben tener al alcance para que el aprendizaje sea significativo. Si lo llevamos al contexto de nuestra variable: capacitación al personal, la oportunidad estaría referida, a que en la capacitación se pueda brindar a los participantes todas las herramientas necesarias para que puedan, asimilar el nuevo conocimiento y posteriormente aplicarlo en sus respectivos puestos de trabajo. Significa qué tan importante es como el contenido y los objetivos de la capacitación. A los participantes se le debe brindar o rodear de los elementos necesarios y suficientes, para que el conocimiento pueda ser interiorizado y luego aplicado de manera exitosa. (Villegas, 2014).

Dimensión 2: desarrollo de habilidades

Las organizaciones actualmente tienen claro que el desarrollo de las habilidades y destrezas en sus empleados, es fundamental. Desde la misma la selección del personal, los reclutadores tienen en cuenta los perfiles de los postulantes y ponen mayor atención en aquellos que manifiestan un grado mayor de desarrollo de habilidades frente a los demás.

El aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades en los colaboradores en las organizaciones, forma parte de la gestión del capital humano que tienen como objetivo el poder lograr que la productividad de los equipos de trabajos incremente. La gran mayoría de las organizaciones modernas han comprendido que la inversión en programas que permiten desarrollar las habilidades de sus empleados es una decisión muy importante cuyos resultados van a redundar en beneficio de la misma organización pues, va a permitir que los empleados pueden incrementar la productividad a la vez que se convierten en agentes de difusión de los aprendizajes adquiridos.

Sí hablamos de los beneficios que resultan, al realizar programas para el desarrollo de habilidades en los trabajadores de la empresa, tendríamos que

mencionar los siguientes:

- Acelerar la adaptación y rendimiento de los nuevos colaboradores al ofrecerles desde el día uno las herramientas que requieren para desempeñar más efectivamente su trabajo.
- Reducir la brecha entre las habilidades actuales y las requeridas según el puesto de trabajo y área en el que labora.
- Mejorar el desempeño del empleado al adquirir habilidades y reforzar las actuales.
- Motivar a los colaboradores al saber que se considera importante su desarrollo y su avance dentro de la organización.
- Brindar autonomía al empleado, al contar con el conocimiento y las competencias que necesita necesitará menos supervisión y podrá tomar decisiones.
- Incrementar la competitividad, rentabilidad y productividad de la empresa.
- Contar con una buena reputación como empleador al ofrecer crecimiento a tu plantilla laboral, lo que te permitirá atraer talento calificado.
- Reducir la rotación de personal al ofrecer preparación para que desarrollen un plan de carrera dentro de la organización. (Pérez, 2016).

1) Indicadores tareas

Las tareas asignadas a los integrantes de una organización, dependen de los objetivos que esta persiga, fundamentalmente uno esos objetivos será la satisfacción de los clientes, en consecuencia, las actividades o tareas que se le asigna a los trabajadores se centran en capturar los requerimientos o necesidades de los clientes. Otras de las tareas importantes a desarrollar es, crear productos de valor que satisfagan a los clientes y realizar los trabajos de acuerdo con el estándar que el cliente requiere. (Brenton, 2019).

Uno de los conceptos modernos inmersos dentro de las tareas es la denominada: “teoría de los trabajos”, cuyo fin es que la empresa se centre en crear productos para que los clientes realicen sus trabajos de la mejor manera posible. Esto permitirá que los productos y servicios se centren en el cliente y en sus necesidades y requerimientos. Los consumidores siempre van a tener trabajos que

necesitan ser realizados. Estar al tanto de los problemas de los clientes le permitirá a su organización determinar qué productos serán necesarios en el futuro. Las necesidades futuras de los consumidores son cruciales, ya que deben predecir los próximos productos que dominarán el mercado. (Brenton, 2019).

2) Indicador destreza

Muy frecuentemente los términos habilidades y destrezas suelen usarse indistintamente, sin embargo, hay muchos autores que encuentran una diferencia entre estos dos términos. Mientras que la habilidad es una capacidad en el individuo que le permite realizar actividades en un corto tiempo, la destreza se considera una característica innata o heredada por el individuo. (Chirinos, 2020).

Los elementos que permiten el desarrollo de la destreza son las repeticiones y la constancia. La destreza es una habilidad que se tiene y que permite desarrollar una actividad física o una actividad manual. La destreza mejora a la precisión para realizar dicha tarea. (Chirinos, 2020).

3) Indicador control

Al referirnos al control dentro de la organización es necesario referirnos al control interno, que es aquel que la organización ejerce con la finalidad de proporcionar la seguridad en la consecución de sus objetivos. Al hablar de este tipo de control, nos estamos refiriendo al conjunto de planes, procedimientos, métodos y otras políticas que la organización pone en marcha con la finalidad de dar un grado de seguridad a la consecución de sus objetivos organizacionales.

Objetivos del control

No hay que olvidar que los objetivos de control están relacionados con los objetivos de la organización. Estos objetivos se pueden clasificar en los siguientes:

- **Objetivos operacionales:** son los relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, también la evaluación de programas el desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio.
- **Objetivos financieros:** constituido por operaciones básicas como la preparación de los estados financieros y otro tipo de información útil y

confiable, así como oportuna.

- **Objetivos de cumplimiento:** estos objetivos se refieren al cumplimiento o acatamiento de las leyes y de otras disposiciones pertinentes. Cabe recordar que toda acción que pueda emprender la organización debe estar dentro del marco de las leyes del país dónde está se desarrolla.

Una perfecta identificación y cumplimiento de estos objetivos, significa que la organización aplica muy bien el control y, por el contrario, toda acción, medida, plan o sistema que soslaye o descuide esos objetivos, es una debilidad de control interno. (ESAN, 2017).

Dimensión 3: desarrollo de actitudes

Una actitud es una percepción o comportamiento general de una persona, o una evaluación, hacia algún objeto, evento o circunstancia, que implica la tendencia a verlo de forma positiva, negativa o ambivalente. En el ámbito organizacional, las actitudes importantes analizadas son hacia la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la implicación en el puesto, y el apoyo percibido. (Naujoel, 2017).

Algunos autores dividen las actitudes laborales en tres componentes: afectivo: (sentimientos), cognitivo (creencias), conductual (tendencia a actuar en cierto modo hacia ese objeto)

Las actitudes laborales vislumbran el comportamiento del colaborador que afecta al rendimiento del trabajo. Las actitudes laborales se desarrollan teniendo como potenciador el componente afectivo a partir de la exposición repetida hacia un objeto de actitud. Se puede desarrollar de forma inconsciente, y suele ser altamente resistente al cambio. El componente cognitivo suele ser más consciente en su desarrollo, y se puede adquirir directamente, interaccionando acerca del objeto. El componente conductual es el más tardío en desarrollarse. (Naujoel, 2017).

En la vida, la actitud lo es (casi) todo. La aptitud, también, pero hay diferencias entre una y otra. La aptitud está relacionada con la capacidad, con los atributos técnicos, o con lo que sabemos. La actitud, en cambio, es la disposición mental que tenemos antes los retos, eventos y circunstancias y está vinculada con

la motivación. (Castro ,2020).

La actitud es la predisposición psicológica para enfrentarnos a las cosas. Y proviene de acción, es decir, de actuar. Es la forma como las personas reaccionamos a lo que nos vamos ocurriendo, a los retos de la vida. Es, por tanto, la manera como nos relacionamos con lo cotidiano.

Las actitudes son elementos de la personalidad, están vinculadas a la cultura y, a nuestros referentes más inmediatos. Está relacionada con la conducta. Una buena actitud puede llegar a ser, muchas veces, mejor que una buena aptitud. (Castro ,2020).

1) Indicadores iniciativa

Tener iniciativa implica tener una actitud proactiva de acciones concretas, de imaginar, emprender, desarrollar acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico. Tener actitud supone tomar decisiones propias, adquirir y desarrollar habilidades personales (decisión, creatividad, autoestima, autocrítica, autocontrol), mantener una actitud positiva hacia el cambio y la innovación, que supone ser flexible y adaptable a los cambios, afrontar los problemas con energía y eficacia. El que tiene iniciativa cuestiona lo realizado y busca nuevas formas de hacer las cosas. Cumple tareas y objetivos encomendados en su empresa. Transforma ideas en acciones; es cooperativo y sabe trabajar en equipo, cuidando las relaciones interpersonales valorando las ideas de los demás en un ambiente de cordialidad, cooperación y responsabilidad compartida. (Ingenia,2020).

2) Indicadores disciplina

La disciplina se da en el entorno familiar, el militar, el escolar, el laboral, también en el ámbito ético y moral (convivencia comunitaria). Se puede decir es un conjunto ordenado, estructurado, metódico de saberes. Se valora la disciplina, entendida como un rasgo positivo del individuo, cuando se traduce en la capacidad para para obedecer a un sistema lógico y positivo de hacer las cosas, o incluso cuando un individuo es capaz de imponerse a sí mismo, un método y seguirlo inquebrantablemente (autodisciplina). (concepto.de,2020).

Un trabajador disciplinado es aquel que obedece a un método de trabajo de pocas distracciones, grandes resultados y constancia en el hacer. En las empresas la gestión de la disciplina trae beneficios como: Mejora la productividad del negocio, previene conflictos laborales, fortalece toma de decisiones, genera procesos justos y transparentes. (Atache, 2017).

El proceso de toma de decisiones se debe distinguir de las elecciones cotidianas rutinarias, tales como las preferencias sobre el atuendo del día, el menú del almuerzo, etc., que no implican necesariamente un proceso esfuerzo racional. (significados.com, 2018).

La toma de decisiones implica la evaluación de una serie de condiciones y variables de un escenario, frente al cual es necesario elegir una opción por parte del sujeto involucrado, sea un individuo o un colectivo (empresas, instituciones, comunidades). Por ello, se trata de un proceso muy complejo.

Las etapas de la toma de decisiones comprenden la identificación del problema, recopilación de información, Identificación de prioridades y alternativas, evaluación de escenarios ante las alternativas posibles, decisión, evaluación de resultados. Existen decisiones programadas con antelación y no programadas, inesperadas, una urgencia o accidente).

La toma de decisiones en el ámbito empresarial es un proceso que forma parte de las funciones propias la gerencia o dirección empresarial y atiende o comprende niveles diferentes de acción según la jerarquía de los miembros del equipo o de las áreas. Así, el equipo directivo del nivel estratégico, tomará decisiones sobre la orientación global de la empresa; el equipo en el nivel táctico tomará decisiones en jefaturas y el nivel operativo se hará cargo de decisiones de las operaciones cotidianas. (significados.com, 2018).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Concepto del desempeño laboral

Se puede definir al desempeño laboral como la ejecución de actividades propias de una función, obligación o puesto, es decir la forma en que los colaboradores, de una determinada organización, realizan sus funciones y/o

labores. También se puede decir, que es el proceso que determina el grado de logro de los objetivos laborales dentro de la organización. (Chiavenato, 2017).

El desempeño laboral es el conjunto de capacidades o características de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. (Chiavenato, 2017).

Los trabajadores más satisfechos tienden hacer mejor su trabajo, y por ende, generan un mejor desempeño, en ese sentido se puede decir que cuando un trabajador es feliz, es más productivo para su trabajo. (Robbins & Judge, 2017).

Para Robbins (2013), citado en Garrido, A., (2018), las empresas establecen procesos de evaluación para sus empleados de tal manera que estos incluyan indicadores para tres tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral: desempeño de las tareas, referidas exclusivamente al cumplimiento de las funciones, obligaciones y responsabilidades; civismo relacionado con tareas que construyen el clima psicológico de la organización y falta de productividad que pueden ser las acciones que estropean de manera directa los planes y objetivos de la organización.

Chiavenato (2007), citado en Rojas, F., (2018) conceptualiza al desempeño laboral como la capacidad o potencial que un colaborador posee para un determinado cargo o función, tomando en cuenta su valor, excelencia y cualidades de la persona.

Para Dessler y Varela (2011), citado en Rojas, F., (2018) en los departamentos de recursos humanos o su equivalente dentro de la organización, su más importante logro debe ser el resultado obtenido en relación a los aportes que cada colaborador haya contribuido a la consecución y en relación al crecimiento de la organización. Dichas contribuciones (cumplimiento de metas, desempeño), se pueden y deben medir en relación con el cumplimiento de metas previamente establecidas. Hay que considerar que aquellos trabajadores que tiene un elevado desempeño, son aquellos que han logrado cumplir con todas o la mayoría de las metas. Por ejemplo, si uno de los colaboradores ha alcanzado sus metas y ha ido por más objetivo, es buen momento para analizar qué es lo que lo motiva al colaborador para ponerlo en práctica en la organización y poder lograr las metas.

2.2.2.2. Gestión del desempeño

La gestión del desempeño consiste en el proceso administrativo (planeación, organización, control y dirección), el flujo de actividades y todos los niveles para asegurar el alcance de los objetivos y metas de la empresa los cuales deben ser mejorados de modo gradual e incesante. (Chiavenato, 2017).

2.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo se está desempeñando una persona con relación a su puesto o funciones. La evaluación es el proceso para estimular o juzgar el valor de una persona, el cual permite detectar problemas que puedan estar existiendo. (Chiavenato, 2017).

Robbins (2013), citado en Rojas, F., (2018) expone que la evaluación del desempeño, se realiza de forma sistemática y que ayuda a descubrir características, particularidades y singularidades del colaborador en su puesto de trabajo; dicha evaluación debe servir para elaborar planes de acción, por parte del área de recursos humanos o el área equivalente dentro de la organización. También se valora la evaluación, pues, brindan datos muy importantes para tomar decisiones en relación a generar un plan de remuneraciones, aumentos o ascensos; promociones de puestos, rotaciones o despidos. Es importante, asimismo, porque ayuda a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, por medio de ella el empleado puede recibir retroalimentación de cómo percibe la organización su trabajo.

Al usar, en la evaluación del desempeño diversos criterios, se debe cuidar que estos sean los correctos pues un uso de uso de criterios no idóneos afecta no solamente la evaluación, sino el trabajo de los colaboradores ya que con estos se pueden alcanzar los resultados de la evaluación en lugar de realizar bien su función. Estos criterios deben ser cuidadosamente seleccionados en función al propósito que se persigue, no se puede evaluar si no se sabe cuáles son los porqués para realizarlo, se deben emplear también, prácticas de evaluación actuales porque la dinámica de las empresas de este tiempo, es muy diferente a la dinámica de las organizaciones de hace diez años o más.

Robbins (2013), citado en Rojas, F., (2018) menciona que los empleados hacen su mayor esfuerzo, relacionado específicamente con la motivación y las remuneraciones. Por eso, la evaluación del individuo debe servir para recabar datos importantes con los que se espera aumentar al máximo la motivación, los colaboradores se dan cuenta que al esforzarse su evaluación va a ser favorable en consecuencia trae las recompensas que aprecian.

Hay que tener en cuenta que los colaboradores trabajaran, por debajo de sus posibilidades, si perciben objetivos imprecisos para cada puesto de trabajo, o cuando no tiene la certeza de que su esfuerzo tendrá una valoración positiva o una recompensa pequeña frente al esfuerzo desarrollado. En muchas organizaciones de hoy, los colaboradores se encuentran desmotivados con la función que realizan, pues, perciben que las evaluaciones del desempeño no son objetivas y más bien obedecen a la manipulación de los resultados por los gerentes, que buscan obtener resultados favorables para sus intereses en lugar de buscar el bienestar para sus colaboradores.

La función del administrador de los recursos humanos está estrechamente vinculada con el desarrollo de las actividades de desarrollo de la evaluación, así como de los sistemas resultantes, ya que es él quien debe impulsar los demás proyectos consecuentes de la medición del rendimiento de los colaboradores y dar seguimiento al proceso de evaluación que debe ser periódico y de mejora continua.

La evaluación del desempeño contribuye a la toma de decisiones de ascensos, transferencias, y remociones. Detecta, asimismo, necesidades de desarrollo y capacitación proveyendo de retroalimentación a los empleados. Se evalúa midiendo los resultados de la cantidad de trabajo producida (producción y costos, ventas, etc.) las conductas (apoyar a los demás, colaborar, etc.) y los rasgos (referente a actitud, confiabilidad, seguridad, formalidad, etc.)

Se refiere a la identificación, medición y administración del rendimiento del talento humano en las empresas. La idea es proporcionar información al empleado elementos para mejorar su rendimiento. Los fines de la evaluación de desempeño son administrativos o de desarrollo. Para medir el desempeño se usan rasgos de las personas como su comportamiento, así como los resultados obtenidos de los

mismos. En la evaluación de desempeño, tiene que ver el conocimiento cuán motivado está el evaluador, ya que pueden equívocos o parcialidades por parte del evaluador y que influirá en los resultados de la evaluación, también tiene que ver la política en la empresa, si la evaluación se orienta al individuo o al grupo y aspectos legales de la misma.

La gestión del desempeño es el objetivo del sistema de evaluación del mismo. Se identifica, se mide y se administra el rendimiento de los empleados en la empresa. Identificación de los rubros o funciones en dónde se realiza la medición. El rendimiento orientado a las áreas principales de la empresa. La evaluación de desempeño se orienta no solo al presente, pues los empleados pueden desarrollar su potencial en la empresa. La gerencia debe proporcionar a sus empleados información sobre su actual rendimiento, y con ello, proyectarse para un óptimo rendimiento futuro. (Gómez-Mejía et al, 2016)

La toma de decisiones sobre un evaluado en desempeño, es el fin administrativo de la evaluación. Decisiones como despidos, aumento de sueldo, despidos, promociones, traslados. La mejora del empleado y fortalecimiento de sus habilidades de trabajo es el fin de la evaluación de desempeño. Abarca también otorgar información a los trabajadores sobre su rendimiento. La gerencia debe estar convencida y vigilante de la evaluación de desempeño para que así los empleados valoren ello, si no los empleados pueden pensar que no es importante. Un empleado, habitualmente desea saber cómo evoluciona su rendimiento.

2.2.2.4. Retos para medir eficazmente el desempeño laboral

Para medir el desempeño existen herramientas según el juicio requerido (relativo o absoluto). Ejemplo las conductas o resultados el tipo de juicio es relativo cuando el gerente compara el resultado de un empleado con los demás empleados que realizan tareas parecidas o son de su área, el gerente ordena jerárquicamente a los empleados arriba el mejor abajo el peor. Por su parte, el juicio absoluto implica medir a un empleado con estándares de rendimiento sin compararlo con los demás.

La evaluación de desempeño se fundamenta también en características de la personalidad, es decir cuán fiable, leal, honesta es la persona entre otros. La evaluación de comportamientos mide la conducta con sus pares y jefes, ejemplo, si

labora bien con sus pares, si no llega tarde, si tiene ética y cortesía, etc. La evaluación por resultados, implica los resultados logrados por los empleados (ventas, unidades producidas, etc.), y tiene que ver con la dirección por objetivos. (Gómez-Mejía et al, 2016).

También hay que tomar en cuenta a la persona que evalúa, si conoce la actividad a evaluar y cómo diferencia o clasifica la información relevante de la que no lo es. El evaluador influye en las calificaciones de las evaluaciones obtenidas. Mayormente es el gerente quien evalúa, pero existe además la autoevaluación, la evaluación entre empleados de la misma área (pares) y la evaluación de empleado hacia gerente.

Las directivas afrontan los siguientes retos para medir el desempeño: equivocaciones y sesgos, la no imparcialidad, el tema de los gustos (cuando el evaluador inclina la balanza según lo que le gusta o disgusta del evaluado), las políticas de la empresa, la orientación hacia el individuo es el grupo. (Gómez-Mejía et al, 2016).

2.2.2.5. Medida del desempeño laboral

Para poder medir el desempeño laboral se puede asignar etiquetas (excelente, bueno, normal, malo y muy malo) o números, el cual se deberá cuantificar para obtener resultado. (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016)

2.2.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño

- Ayuda a la toma de decisión de recursos humanos (ascensos, despidos, rotación)
- Se detectan necesidades de desarrollo y capacitación (desarrollar programas correctivos y/o preventivos).
- Brinda la retroalimentación al trabajador (la forma en que la empresa percibe su desempeño)
- Base para asignar recompensas (aumento del sueldo por mérito).

2.2.2.7. Qué se evalúa en el desempeño laboral

Robbins & Judge (2017) los criterios que elija cada dirección para evaluar el desempeño laboral del trabajador esto influirán mucho en su conducta.

Los criterios más comunes que se evalúan en las empresas son:

2.2.2.7.1. Resultados de la tarea individual

Se evaluarán los resultados que genere el trabajador ya sea en su productividad, desperdicios generados, volumen general de sus ventas, el incremento obtenido en sus ventas, la cantidad de clientes que pueda captar, entre otros.

2.2.2.7.2. Conductas

Se evaluará la conducta del trabajador ya sea directa o indirectamente, con relación a sus funciones o puesto de trabajo.

2.2.2.7.3. Rasgos

Es el conjunto más débil de criterios es el que corresponde a los rasgos individuales, ya que son los menos relacionados con el desempeño laboral.

2.2.2.8. Quién evalúa el desempeño laboral

De acuerdo con la política de recursos humanos que cuente la empresa, se podrá atribuir el responsable de la evaluación del desempeño laboral, para lo cual se tiene seis opciones. (Chiavenato, 2017).

2.2.2.8.1. El jefe

El jefe de línea asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de los miembros de su equipo.

2.2.2.8.2. La propia persona

En las organizaciones más democráticas, la propia persona es responsable de evaluar su desempeño.

2.2.2.8.3. El individuo y el jefe

La evaluación del desempeño estará a cargo del jefe y el colaborador por un tema de arbitrariedad, autocracia y el constante estado de tensión.

2.2.2.8.4. El equipo de trabajo

El propio equipo de trabajo puede evaluar el desempeño de los integrantes que lo conforman, y que cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para poder mejorarlo

2.2.2.8.5. El área de recursos humanos

El área de recursos humanos es el que evalúa el desempeño de los trabajadores, es la opción más común en las organizaciones.

2.2.2.8.6. La comisión de evaluación

La responsabilidad de la evaluación del desempeño estará a cargo de una comisión el cual estará conformado por personas internas y/o externas a la organización

2.2.2.8.7. Evaluación de 360

La evaluación de 360 es la evaluación completa de la organización porque la información proviene de todos lados, esto incluye de los altos mandos hasta el colaborador operativo de la organización.

2.2.2.9. Aspectos del desempeño laboral

Un aspecto o dimensión del desempeño es la calidad del trabajo ejecutado, otro la cantidad de trabajo efectuado y otro puede ser su manejo interpersonal. Los empleados desean y necesitan conocer su rendimiento para mejorar. Si los empleados conocen en qué características deben mejorar lo harán, pero no lo harán si no conocen y piensan que todo está bien. La evaluación de desempeño y el hecho de reconocer al empleado en sus logros, desempeño y mejoras son importantes en la motivación y rendimiento. (Gómez-Mejía et al, 2016).

Actualmente, se identifican los aspectos o dimensiones del desempeño en base a las características observables que brindan los trabajadores para su buen

desempeño, es decir las competencias. Al conjunto de competencias se le llama denomina modelo de competencias.

Un adecuado desempeño involucra tres aspectos: el desempeño de la tarea, relacionado a eficiencia y eficacia de las tareas principales, el segundo aspecto, es el civismo, que son las actividades que mejoran el ambiente psicológico de la organización. El tercer aspecto, son los obstáculos a la productividad, que son eventos negativos como hurto a la propiedad, pésima conducta, ausentismo, etc. Para un buen desempeño deben ser considerables los dos primeros aspectos y minimizar el tercero. (Robbins & Judge, 2017).

2.2.2.9.1. Métodos de evaluación del desempeño

Aunque existen varios métodos que se aplican para la evaluación, los tres métodos que detallamos a continuación son los de mayor uso y los que dan mejores resultados a la luz de la experiencia en las distintas organizaciones donde se aplican.

- **Método de las características:** este método es el más popular de toso los métodos existentes; con él se trata de identificar si los colaboradores tienen las características idóneas y/o deseables requeridas para la función, entre estas características podemos mencionar: asertividad, trabajo en equipo, liderazgo, con iniciativa, emprendedor e innovador. La recomendación al aplicar este método es, no perder la objetividad ya que se han identificado ocasiones que se la perdió. 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.
- **Método de las conductas:** en este método se hace énfasis a la aptitud y en mayor amplitud a las competencias, escenario que representa una visión laboral moderna. 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.
- **Método de resultados:** este método básicamente, se enfoca claramente al logro de las metas y objetivos de las personas e innegablemente es más específicos y equitativos 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.

Cabe mencionar, que existen otras clasificaciones y que ponderan fundamentalmente los estándares, también se identifican otros enfocados a sistemas de comparaciones, escalas y listas verificables. Además, otros que volarán mucho el dejarle saber a los colaboradores su posición en la organización con respecto a los objetivos, aquí el gerente o el jefe inmediato superior, utiliza los resultados de la evaluación y los da a conocer al colaborador, si los resultados son buenos esta es una motivación para el colaborador pues notará que sus acciones son reconocidas y su trabajo sirve a la organización, si sus resultados son bajos puede ser que el colaborador no sepa sobre sus acciones o sus responsabilidades dentro de la institución por lo que pueden suceder dos cosas que son buenas para toda organización, primero, que se dé cuenta de las fallas en las que ha incurrido y mejore su actitud y rendimiento o, segundo, que tome la decisión de retirarse de la organización y ceder su espacio a personal nuevo y motivado.

2.2.2.10. Retribución por el desempeño

Un sistema de retribución por desempeño (o de incentivos) se basa en los supuestos que los empleados se diferencian no solo en lo que hacen, sino que también lo hacen, que el resultado total de la organización, depende del rendimiento de sus empleados y que se debe retribuir a cada trabajador en función de su rendimiento. Los obstáculos ante ello, son: tener trabajadores que trabajan solo por lo que se les paga, los comportamientos poco éticos (engañar, dar mala información, aumentar la competencia (disminuye cooperación, poner piedras en el camino de los que rinden más), la falta de control (el rendimiento del compañero, del supervisor, de los materiales, el contexto).

Otros obstáculos son dificultades para medir el rendimiento (sesgos, gustos, comparación), credibilidad (algunos dudan), puede generar estrés, puede reducir la motivación interna.

Para evitar ello, se debe desarrollar recompensas intrínsecas y extrínsecas, vincular correctamente la retribución al desempeño (inclusive usando internet), promover el desarrollo del recurso humano, la dirección debe lograr la confianza de

los trabajadores y propagar la mentalidad que el desempeño marca la diferencia.

Los planes de retribución del desempeño se miden a nivel micro (individual o equipo con primas, bonos, gratificaciones, premios) y macro (unidad de negocio con reparto de ganancias, primas, bonos, u organización, con participación de beneficios o capital social). Los planes individuales funcionan cuando se puede determinar exactamente, lo que ha realizado cada empleado, en labores autónomas, cuando se fomenta la competencia. Cuando se trabaja en equipo la recompensa grupal fomenta la cohesión del equipo y es más fácil medir rendimiento, hay que tener cuidado eso sí, con el oportunismo (los flojos), asimismo, puede haber desmedida competencia entre equipos que afecten a los objetivos finales. En equipo se trabaja mejor cuando las personas son menos dependientes de la supervisión, la tecnología permite separar la labor en grupos, los empleados están intrínsecamente motivados, la empresa insiste en fomentar los objetivos del grupo, se reúnen personas de diferentes experiencias que contribuyen a los objetivos (Gómez-Mejía et al, 2016).

2.2.2.11. Dimensiones e Indicadores de la variable desempeño

Dimensión 1: calidad

Tener un desempeño laboral de calidad, implica mejorar el mismo, lo cual es uno de los principales aspectos a lograr, es decir, una tener una mayor productividad y tener un clima laboral positivo. Para obtener un desempeño de calidad, los directivos deben: transmitir al personal objetivos y estrategias a seguir, tomar el tiempo dedicado de los trabajadores, su organización y compromiso, reconocer el esfuerzo de todos y medir el desempeño con efectividad. (Agami, 2015). Asimismo, se deben establecer programas de capacitación, de promoción de cargos, de esparcimiento y salud mental y programas de incentivos (Polo, 2018).

1) Indicadores objetivos

Los principales objetivos del desempeño laboral están diseñados para mejorar los siguientes aspectos (Chiavenato, 2017):

- **Calidad**, producción totalmente exenta de errores ofreciendo servicios y productos dentro de las especificaciones, cumpliendo con las expectativas y objetivos que tiene la empresa.
- **Velocidad**, prontitud y tiempo de entrega reducido.
- **Confiabilidad**, producción correcta y entrega segura y confiable.
- **Flexibilidad**, a través de la capacidad de mejora continua y la innovación en productos y servicios.
- **Costos**, producción de bajo costo para garantizar precio.

Todas estas cuestiones deben ser analizadas con anticipación, puesto que responden de manera satisfactoria, el desempeño tendrá condiciones para permitir el resultado deseado. El desempeño es el resultado, y el resultado es lo más importante en una empresa. (Chiavenato, 2017).

2) Indicadores expectativas

Las expectativas se refieren a lo que la organización espera de sus trabajadores.

Para que coincida lo que el trabajador brinda con lo que la empresa espera es importante saber qué buscan las empresas de los trabajadores, dependiendo del cargo por supuesto. En la exigencia del mercado actual las empresas solicitan características en sus empleados que permitan lograr los objetivos y mejorar el rendimiento de la organización, entre ellas están, que sean auténticos, con actitud y motivación, comprometidos, adaptables, polivalentes, tener capacidad de negociación, de trabajo en equipo, positivos, gestionar problemas y tener pasión por lo que hacen. (ORH,2019).

De otro lado, los clientes que reciben algún servicio o atención de parte de los colaboradores de una empresa tienen la expectativa de recibir y percibir las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación

adecuados, desean fiabilidad en recibir el servicio prometido de forma precisa, que les ayuden y solucionen rápido los problemas, que el colaborador conozca el servicio prestado, tenga cortesía, transmita confianza y finalmente brinde una atención individualizada. (Calidad & Gestión, 2020).

3) Indicadores equipos

Un equipo es un conjunto de máquinas o dispositivo para llevar a cabo diversas tareas. Los trabajadores requieren equipos para cumplir su función, según el área al cual pertenezcan. El equipo de oficina está conformado por el equipo de oficina suele estar compuesto de computadoras, celulares, teléfonos, impresoras con escáner, etc. (definicion.de,2020).

En las industrias también se requieren equipos, en la industria de alimentos por ejemplo los equipos son despulpador, secador, trillador, colador, concentrador entre otros. (FAO,2020). Y en metal mecánica por ejemplo son equipos de manejo de rollos, de cillazado, de doblado, punzado, soldado, de limpieza, pintura, de aire acondicionado, de laboratorio, de empaquetado, de piedra, de papel, de reciclaje, etc. En todos los casos son dispositivos vitales para realizar la respectiva labor que se tenga que realizar. (Machine Tools, 2020).

Dimensión 2: cantidad

Una cantidad es una característica de medida de algo. En la organización del trabajo y designación de puestos laborales este debe ser organizado de manera de buscar sea productivo. Buscando la productividad se debe considerar cantidad de trabajo asignada, tiempo para cumplir el trabajo y recursos para lograrlo.

Existen estudios de la cantidad o carga laboral que se asigna a un trabajador para mejorar la productividad del trabajo. Son los estudios de cargas laborales cuyo objetivo general es determinar de manera técnica el volumen de trabajo, que se deriva del desarrollo de los diferentes procesos y procedimientos (UNAL, 2013).

1) Indicadores cantidad y tiempo

Para el estudio de cargas laborales se requieren formatos de procedimientos de cada tarea y el manual de funciones de la organización. En esta asignación de carga la cantidad de labor asignada y tiempo para ejecutarla van de la mano. Se mide el desarrollo de actividades o tareas relacionadas con los procedimientos y procesos de las distintas áreas en función del tiempo estándar de ejecución de cada actividad (registrada en el manual de procedimientos) y la frecuencia (en un período de tiempo determinado: días, horas, minutos) con que se desarrolla cada actividad del procedimiento.

Para el estudio de cargas laborales, se debe planear (diseñar el recojo de datos, sensibilizar a los trabajadores), recoger los datos, analizar la información y presentar el informe técnico final.

Se pueden evaluar por ejemplo (por estandarización de tiempos) 1. Cantidad promedio de veces que se repite la tarea en un mes 2. Tiempo mínimo de realización de la tarea: en minutos, horas o días 3. Tiempo promedio de realización de la tarea: en minutos, horas o días 4. Tiempo máximo de realización de la tarea: en minutos horas o días 5. Cantidad de productos generados en el mes: Cantidad de servicios o productos, resultado de las actividades. Y con ello se puede completar el formato de carga laboral. (UNAL,2013).

2) Indicadores recursos

Un recurso es cualquier elemento usado para conseguir un determinado fin. Existen recursos naturales (renovables como la luz solar y el viento, y no renovables como minerales y petróleo) y recursos productivos. Son aquellos medios disponibles para desarrollar un determinado proceso productivo. Los recursos productivos pueden clasificarse en dos: recursos humanos (conjunto de trabajadores de una organización) y recursos materiales: (bienes materiales usados para el proceso productivo, tales como insumos, bienes de capital, infraestructura, etc.). Luego de ello, están la planificación de los recursos específicos que se le brinda a un trabajador de cada área para desempeñar su tarea (PC, herramientas, papeles, etc). Estos recursos deben ser los adecuados y óptimos para contribuir con la productividad y desempeño. (Economipedia,2020).

Dimensión 3: relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar importante en la sociedad, debido a que se convive y alterna cada día con diversas personas, las cuales tienen puntos de vista, ideas, metas, percepciones diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia y manejo para llevarlas de la mejor manera. Denominadas también relaciones humanas o relaciones interpersonales, son aquellas que se establecen entre por lo menos dos personas y son parte esencial de la vida del ser humano. Tienen un papel fundamental en el desarrollo de los seres humanos. (Montes, 2016).

1) Indicadores trabajo en equipo

El trabajo en equipo es aquel realizado por un grupo de personas que poseen habilidades complementarias y que ejecutan una tarea y que buscan objetivos determinados. En la esencia del equipo, está la búsqueda de resultados.

Algunos beneficios del trabajo en equipo son: que permite combinar talentos de distinta formación al formar equipos multifuncionales creando soluciones más creativas e innovadoras al observar los problemas desde distintos ángulos. Cada uno de los participantes, aporta algo desde su conocimiento, fluye mejor el proceso de toma de decisiones, permite que sus integrantes desarrollen su potencialidad ampliando además sus capacidades, es más motivador que el trabajo individual. Se favorece por las relaciones interpersonales, mejora la gestión del conocimiento en la empresa, desarrolla un estilo de liderazgo abierto y descentralizado. (Ceupe,2020).

2) Indicadores manejo de conflictos

El conflicto natural en las relaciones humanas, es parte de las relaciones individuales y sociales. El conflicto humano, por sí solo, no implica violencia, más bien es una manera a través de la cual se maneja y resuelve con un resultado positivo. El conflicto debemos verlo como una oportunidad, donde todos podemos acercarnos, aprender y crecer. El manejo de conflictos busca una resolución que en ciertas instancias puede involucrar mediación, negociación (entre ambas partes), conciliación (con un tercero) o arbitraje (define una solución obligatoria a las partes). (salud.gob.sv,2017).

Los 8 pasos para el manejo y solución de conflictos son: crear una atmósfera afectiva, clarificar percepciones, apuntar a necesidades individuales y compartidas, construir un poder positivo compartido, mirar al futuro, luego aprender del pasado, generar opciones, hacer acuerdos mutuamente beneficiosos. (Giza Gune, 2016).

3) Indicadores comunicación

La comunicación se caracteriza por ser un proceso de intercambio de información entre seres vivientes. Existen elementos de la comunicación (emisor, receptor, mensaje, código, canal) para que esta se efectúe. La comunicación se retroalimenta, es bidireccional o unidireccional, puede tener muy distintos propósitos, pero mayormente se trata de generar una respuesta deseada en el interlocutor. No existe forma de vida que no se comuniquen. Los tipos de comunicación son verbal, no verbal y bioquímica. (concepto, 2020).

Las funciones de la comunicación son informativa, formativa, persuasiva, expresiva. Las barreras que se pueden presentar son barreras del emisor, del canal y del receptor.

Las ventajas de una buena comunicación en el trabajo son que evita conflictos, desaparecen barreras interpersonales, aumenta productividad y mejora perspectivas de carrera. Para tener una comunicación efectiva en el trabajo se debe tener una actitud abierta, claridad, respeto, admitir errores, y, se deben promover reuniones, documentos escritos, charlas cara a cara, actitud amistosa y entrenamiento. (ionos, 2019).

2.3. Definición de términos básicos

Análisis ocupacional: acción que consiste en identificar las actividades y factores técnicos que constituyen una ocupación. Comprende la descripción de las tareas a realizar, así como los conocimientos y calificaciones requeridos para desempeñarse con eficacia en una ocupación (Sence,2020).

Aprendizaje: es el proceso mediante el cual el individuo adquiere conocimiento de su medio y sus relaciones durante el transcurso de su vida. (Chiavenato, 2017).

Auto-evaluación: evaluación personal de uno mismo durante la evaluación del rendimiento. Se usa como herramienta para potenciar el crecimiento personal de

los empleados y conocer las causas de limitaciones a la hora de conseguir objetivos. (Factorial,2020).

Calidad de la capacitación: cualidad del proceso de capacitación que permite lograr competencias efectivas que mejoren su productividad para su incorporación o permanencia laboral. (Sence,2020).

Cambio organizacional: proceso a través del cual una organización llega a ser de modo diferente de lo que era en un momento dado anterior. Dirección acorde a los objetivos de la organización. (HBO Consulting, 2020).

Cantidad: porción de una magnitud. Cierta número de unidades. Número que resulta de una medida u operación. (RAE,2019).

Capital humano: conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias, contactos e ideas que tienen los trabajadores de una empresa. (HBO Consulting, 2020).

Comunicación: acto voluntario de transmisión de información entre seres vivos. (concepto,2020).

Conflicto colectivo: conflicto surgido por la discusión de derechos y obligaciones de los trabajadores y trabajadoras de una empresa. (HBO Consulting, 2020).

Dimensión: Aspecto del desempeño que determina un rendimiento eficaz en el trabajo (Gómez-Mejía, 2016)

Disciplina: se entiende por disciplina (del latín *discipulus*, “discípulo, estudiante”) a una manera coordinada, ordenada y sistemática de hacer las cosas. (concepto.de,2020).

Equipo: grupo de seres humanos reunidos organizados que trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Conjunto de máquinas y dispositivos que se necesitan para llevar a cabo tareas propias de una oficina o lugar. (definicion.de,2020).

Evaluación del desempeño: es la identificación, medida y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones. (Gómez-Mejía,2016).

Habilidad: capacidad para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de su experiencia anteriormente recibida. (Aguilar & Marlo, 2016).

Horario laboral: horario en el que se desarrolla la jornada laboral y que viene determinado por la empresa donde uno labora. (HBO Consulting, 2020).

Iniciativa: la palabra iniciativa proviene del latín “initiātus”, palabra integrada por el prefijo “in” = “dentro” o “interno” y por “initium” = “comienzo”. Por ello podemos decir que la iniciativa es un poder o facultad interior que hace que algunas personas inicien proyectos propios o busquen soluciones a problemas de modo autónomo y con decisión de cambio. (deconceptos.com,2020).

Know how: término anglosajón «saber hacer». Se refiere al conjunto de técnicas, conocimientos, métodos y habilidades de una persona o entidad relacionados con la experiencia. (Factorial,2020).

Liderazgo: influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. (Aguilar & Marlo, 2016).

Manejo de conflictos: se denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. (salud.gob.sv ,2017).

Necesidades de la capacitación: es un proceso de investigación que establece las carencias y deficiencias cuantificables o medibles existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador referente a una norma o patrón de desempeño establecido como requerimiento del cargo por la empresa. (Umiña, 2017).

Negociación colectiva: negociación de las condiciones laborales de un conjunto de trabajadores por parte de sus representantes sindicales con el fin de llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales de los trabajadores. (HBO Consulting, 2020).

Objetivos: es vital que todos los individuos de la organización sepan lo que se espera de cada uno de ellos para el logro de los objetivos. (Chiavenato, 2017).

Plan de capacitación: la capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o

conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito eficazmente. (Umiña,2017).

Productividad: la capacidad o el nivel de producción por unidad de trabajo o de equipos industriales. (Aguilar & Marlo, 2016).

Recurso: medio utilizado para conseguir un objetivo. (Economipedia,2020).

Relaciones Interpersonales: son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan imprescindibles para el desarrollo integral del ser humano. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el medio ambiente (que significado, 2020).

Rendimiento laboral: situación en que el trabajador manifiesta sus competencias laborales tales como conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias productivas y de servicios de la empresa. (Aguilar & Marlo, 2016).

Tiempo: magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos, estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y cuya unidad en el sistema internacional es el segundo. (RAE,2019).

Toma de decisiones: es el proceso de evaluar y elegir, por medio del razonamiento y la voluntad, una determinada opción en medio de un universo de posibilidades, con el propósito de resolver una situación específica (significados.com,2018).

Trabajo en equipo: es el trabajo que se realiza en un equipo. Un equipo es un conjunto de personas con que se complementan y que realizan unas actividades para alcanzar resultados comunes. Un equipo está conformado por personas con habilidades complementarias que deben alcanzar un objetivo común y el trabajo conjunto permite ese propósito (Ceupe,2020).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

HE 2. Existe relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

HE 3. Existe relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. *Capacitación del personal*

Chiavenato (2017) se refiere a la capacitación como el proceso formativo de corto plazo, en el cual la persona adquiere conocimiento, desarrolla habilidades y actitudes en relación a un puesto o función de trabajo, en ese sentido, la capacitación del personal es de importancia porque genera personal especializada en sus tareas de la empresa.

3.2.1.2. *Desempeño laboral*

Chiavenato (2007), citado en Rojas, F., (2018) conceptualiza al desempeño laboral como la capacidad o potencial que un colaborador posee, para un determinado cargo o función, tomando en cuenta su valor, excelencia y cualidades de la persona.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Capacitación del personal

Es el proceso formativo de corto plazo, con el cual la persona adquiere conocimiento, desarrolla habilidades y actitudes en relación a un puesto o función de trabajo, en ese sentido, la capacitación del personal es de importancia porque genera personal especializada en sus tareas de la empresa. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Esta variable se analizó y estudió empleando las siguientes dimensiones e indicadores:

Tabla 1.
Capacitación del personal

DIMENSIONES	INDICADORES
TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	APRENDIZAJE
	PRACTICA
	OPORTUNIDAD
DESARROLLO DE LAS HABILIDADES	TAREAS
	DESTREZA
	CONTROL
	INICIATIVA
DESARROLLO DE LAS ACTITUDES	DISCIPLINA
	TOMA DE DECISIÓN

3.2.2.2. Desempeño laboral

Es la ejecución de actividades propias de una función, obligación o puesto, es decir la forma en que los colaboradores, de una determinada organización, realizan sus funciones y/o labores. También se puede decir, que es el proceso que determina el grado de logro de los objetivos laborales dentro de la organización. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Esta variable se analizó y estudió empleando las siguientes dimensiones e indicadores:

Tabla 2.
Desempeño laboral

DIMENSIONES	INDICADORES
	OBJETIVOS
CALIDAD	EXPECTATIVAS
	EQUIPOS
	CANTIDAD
CANTIDAD	TIEMPO
	RECURSOS
RELACIONES	TRABAJO EN EQUIPO
INTERPERSONALES	MANEJO DE CONFLICTOS
	COMUNICACIÓN

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada pues se aplicó de manera práctica en la organización y contribuye a solucionar un problema. Tuvo un nivel correlacional, esto último, porque se pretendió asociar y medir la relación en términos estadísticos que existe entre variables.

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2019) la finalidad del estudio correlacional fue conocer en un contexto particular el grado o relación de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías.

En ese sentido, la investigación fue correlacional porque se estudió la relación que existe entre la capacitación del personal y desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C.

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2019) la ruta cuantitativa es conveniente para evaluar las ocurrencias o magnitudes de los fenómenos y probar hipótesis.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se han aplicado encuestas a los trabajadores, se ha recolectado y organizado la data numérica y se ha analizado estadísticamente para poder saber la relación que existe entre las

variables.

3.4. Diseño de la investigación

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2019) la investigación no experimental es el estudio que se realiza a las variables sin haberlas manipulados y que solo se puede observar los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo.

El diseño de la presente investigación fue no experimental porque nuestro propósito fue solo observar lo que está ocurriendo con respecto a nuestras variables, en el que no se ha intervenido en el estudio. Es de corte transversal.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La presente investigación tuvo como población al personal de la empresa Panther Security S.A.C, la cual está conformada por 6 administrativos y 39 operativo, de ambos sexos. Con un total de 45 personas.

3.5.2. Muestra

Para la presente investigación se ha utilizado la muestra censal ya que se ha trabajado con toda la población por ser relativamente pequeña.

En ese sentido, se ha trabajado con 45 personas siendo el total de la empresa Panther Security S.A.C.

Tabla 3.*Ficha técnica de recolección de datos*

Nombre del instrumento	Encuesta sobre la capacitación del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C.
Autor de la ficha	Diana del Pilar Maraví Romero
Año de la elaboración	2019
Dirigido	Personal de Panther Security S.A.C.
Tiempo de aplicación	20 a 30 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	5 días calendarios
Procedimiento de selección	Toda la población de la empresa Panther Security S.A.C.
Método de muestreo	Muestra Censal
Confianza	Alfa de Cronbach 78.6%
Error muestral	Ninguno no existe error

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.*Ficha técnica de recolección de datos*

Nombre del instrumento	Encuesta sobre la capacitación del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C.
Autor de la ficha	Diana del Pilar Maraví Romero
Año de la elaboración	2019
Dirigido	Personal de Panther Security S.A.C.
Tiempo de aplicación	20 a 30 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	5 días calendarios
Procedimiento de selección	Toda la población de la empresa Panther Security S.A.C.
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cronbach 74.5%
Error muestral	Ninguno no existe error

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se ha aplicado la técnica de la encuesta, la que estuvo conformada por dos partes; una para la variable capacitación del personal y la otra para la variable desempeño laboral; donde se presentó una serie de preguntas escritas proporcionadas a los encuestados.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se ha aplicado el instrumento de recolección de datos denominado cuestionario, el cual estuvo compuesto por una serie de preguntas correspondiente a la variable capacitación del personal y a la variable desempeño laboral.

3.6.2.1. La confiabilidad del instrumento

Se usó el alfa de Cronbach para el análisis de fiabilidad del instrumento y para determinar la validez del mismo, el certificado de validez de contenido de instrumento.

Tabla 5.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	36

Fuente: Elaboración Propia

El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido $\alpha = 78.6\%$, el cual nos indica que la encuesta en su versión de 36 ítems tuvo una considerable confiabilidad.

3.6.2.2. Validez del instrumento

Tabla 6.

Validación de expertos

Dr. Aybar Huamán, Justiniano	Experto Metodológico y Temático
Dr. Perales Sánchez Anaximandro Odilo	Experto Metodológico

Fuente: Elaboración propia

3.7. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se aplicaron los métodos cuantitativos basado en la estadística descriptiva, los cuales nos han servido para describir, analizar, resumir y graficar los datos conseguidos acerca de las variables a través de la encuesta. Después de aplicadas las encuestas se realizó el procesamiento de la información empleando el proceso estadístico statistical package for the social sciences (SPSS) versión 24 y/o el programa de cálculos excel 2016 para windows 8 o 10 y una computadora multimedia para la realización de cuadros y gráficos estadísticos para su respectivo análisis, interpretación y presentación

Se efectuó contrastación de hipótesis (prueba de hipótesis). La hipótesis nula (no existe relación entre las variables), con la hipótesis alternante (sí existe). Se usó la prueba X^2 (chi-cuadrado) a un nivel de significación del 0.05.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación tuvo como fundamento a la moral y la ética, ya que se trabajó con responsabilidad y honradez a la hora de elaborar esta investigación respetando los parámetros establecidos.

Asimismo, para la recolección de datos e información del presente se realizaron las autorizaciones correspondientes a la empresa Panther Security S.A.C., respetando a los trabajadores como a la empresa.

Respecto al desarrollo de las encuestas fue admitida por los trabajadores y se respetó la opinión cada uno de ellos.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de los instrumentos de medición (coeficiente alfa de Cronbach)

La prueba de fiabilidad del instrumento con el coeficiente alfa de Cronbach mostró los siguientes resultados para cada variable:

Fiabilidad variable capacitación de personal

Tabla 7.
Resumen de procesamiento de casos

		Nro	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	18

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla de interpretación el alpha de Cronbach para la variable capacitación de personal el instrumento presentó un 0.786 (78.6% de confiabilidad) la cual fue calificada como aceptable y el instrumento se pudo aplicar

Fiabilidad variable desempeño laboral

Tabla 9.

Resumen de procesamiento de casos

		Nro	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	18

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla de interpretación el alpha de Cronbach para la variable desempeño Laboral el instrumento presentó un 0.745 (74.5% de confiabilidad) la cual fue calificada como aceptable y el instrumento se pudo aplicar.

- 0,9, el instrumento de medición es excelente;
- Entre 0,9-0,8, el instrumento es bueno;
- Entre 0,8- 0,7, el instrumento es aceptable;
- Entre 0,7- 0,6, el instrumento es débil;
- Entre 0,6-0,5, el instrumento es pobre; y si
- < 0,5, no es aceptable

FIGURA 1 *Interpretación de alpha de Cronbach*

Fuente: George y Mallery 1995 citados por QBS, 2014

4.2. Análisis descriptivo de la primera variable

Variable: capacitación del personal

Tabla 11.
Capacitación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	4%	4%
Medio	39	87%	91%
Alto	4	9%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia

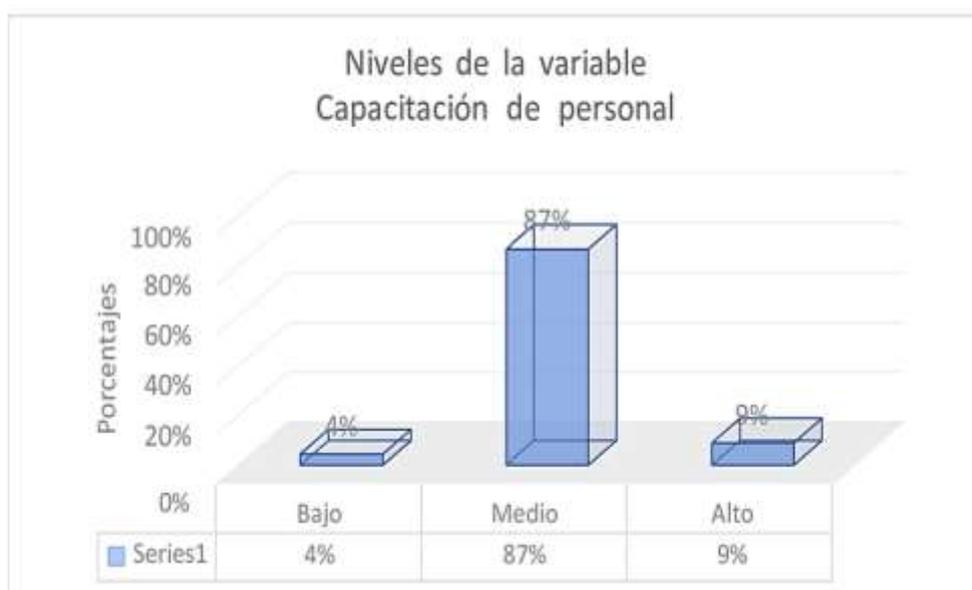


Figura 1. Capacitación del personal
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 4% del personal encuestado considera baja la capacitación del personal, mientras que el 87% considera que la capacitación del personal es media, y el 9% considera como alta.

Dimensión 1: transmisión de la información

Tabla 12.
Transmisión de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	6	13%	13%
Medio	37	82%	96%
Alto	2	4%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura 2. Transmisión de la información
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 13% del personal encuestado considera baja la transmisión de información, mientras que el 82% lo considera como media y el 4% considera como alta.

Dimensión 2: desarrollo de habilidades

Tabla 13.

Desarrollo de habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	4%	4%
Medio	42	93%	98%
Alto	1	2%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura 3. Desarrollo de habilidades

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 4% del personal encuestado considera bajo el desarrollo de habilidades, mientras que el 93% considera como medio y el 4% considera como alto.

Dimensión 3: desarrollo de actitudes

Tabla 14.

Desarrollo de actitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	4%	4%
Medio	34	76%	80%
Alto	9	20%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia

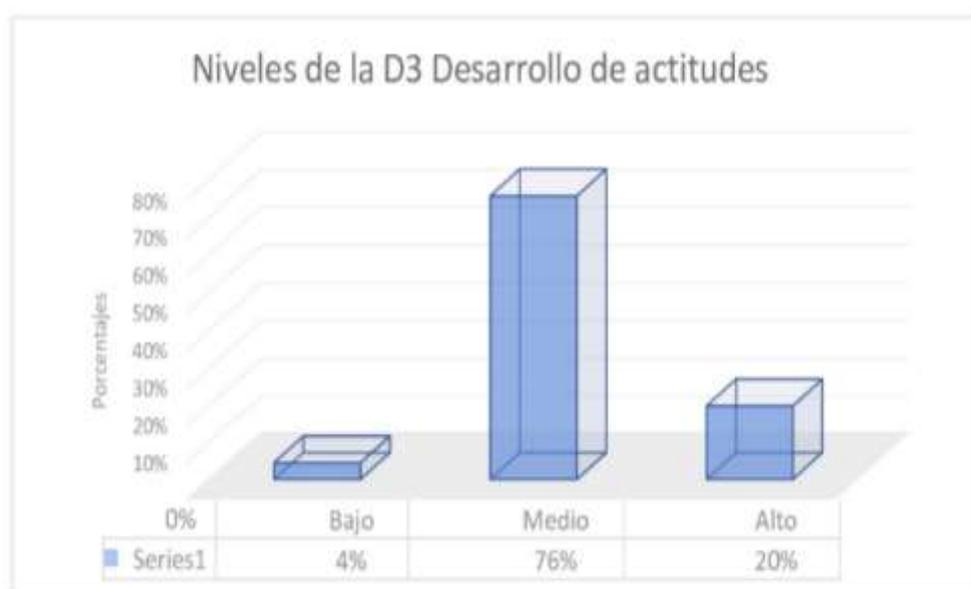


Figura 4. Desarrollo de actitudes

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 4% del personal encuestado considera bajo el desarrollo de actitudes, mientras que el 76% considera como medio y el 20% considera como alto.

4.3. Análisis descriptivo de la segunda variable

Variable 2: desempeño laboral

Tabla 15.
Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	24	53%	53%
Alto	21	47%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura 5. *Desempeño laboral*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 0% del personal encuestado considera bajo el desempeño laboral, mientras que el 53% considera como medio y el 47% considera como alto.

Dimensión 1: calidad

Tabla 16.

Calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	25	56%	56%
Alto	20	44%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia

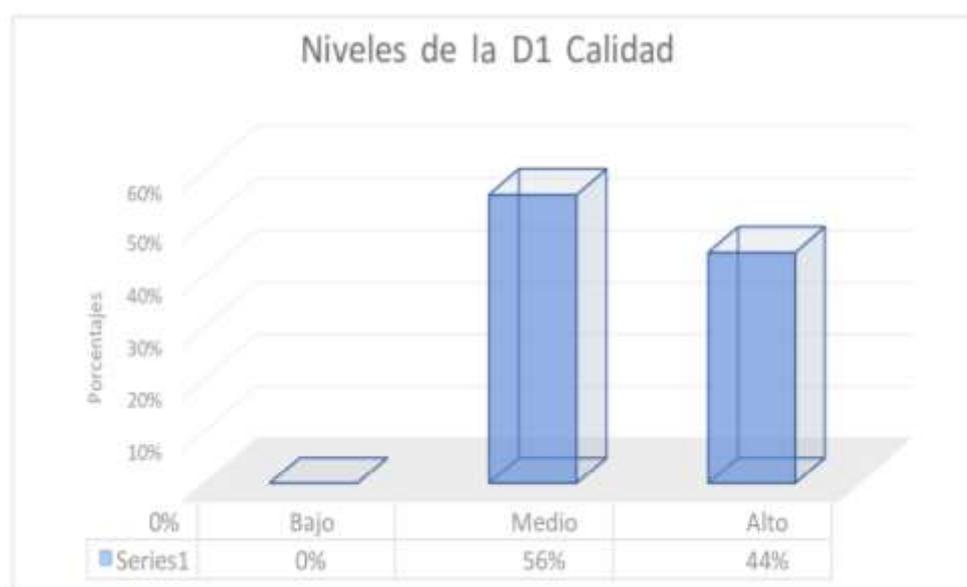


Figura 6. Calidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 0% del personal encuestado considera baja la calidad, mientras que el 56% considera como media y el 44% considera como alta.

Dimensión 2: cantidad

Tabla 17.
Cantidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	19	42%	42%
Alto	26	58%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia



Figura 7. Cantidad
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 0% del personal encuestado considera baja la cantidad, mientras que el 42% considera como media y el 58% considera como alta.

Dimensión 3: relaciones interpersonales

Tabla 18.
Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	4%	4%
Medio	23	51%	56%
Alto	20	44%	100%
Total	45	100%	

Fuente: Elaboración propia

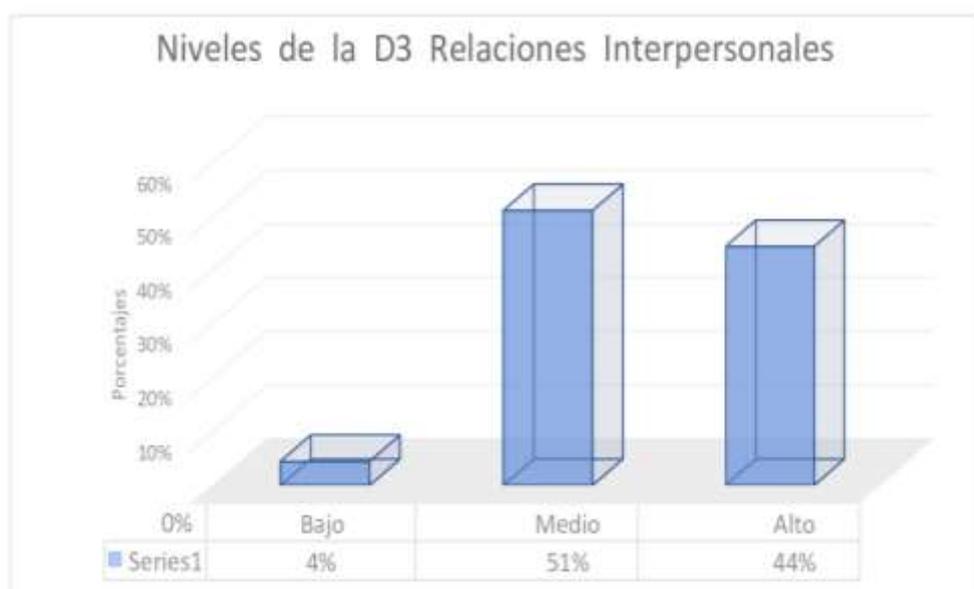


Figura 8. Relaciones interpersonales
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con el resultado se aprecia que el 0% del personal encuestado considera bajas las relaciones interpersonales, mientras que el 51% considera como medias y el 44% considera como altas.

4.4. Contratación de hipótesis

4.4.1. Contratación de hipótesis general

Hipótesis nula H_0 :

No existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Hipótesis alternante H_a :

Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Chi cuadrado

Para los 45 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra:

Tabla 19.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	325,688 ^a	224	,000
Razón de verosimilitud	160,498	224	1,000
Asociación lineal por lineal	35,134	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 255 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Donde valor crítico observado $0.000 < 0.05$ y, además, por ende, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre las variables independiente y dependiente.

Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Rho de Spearman

Tabla 20.

Correlaciones entre capacitación de personal y desempeño laboral

			CAPACITACIÓN DE PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	V1. CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia

El chi cuadrado muestra que existe relación entre las variables, pero no en qué grado o nivel. El rho de Spearman muestra ese grado o nivel. La relación entre la variable capacitación de personal y la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.887 (88.7%) lo cual indica una correlación positiva alta (tabla 18.1).

Tabla 21.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos 2015

4.4.2. Contratación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Ha: Existe relación entre la transmisión de información el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Chi cuadrado

Para los 45 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra

Tabla 22.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	140,580 ^a	112	,035
Razón de verosimilitud	108,557	112	,574
Asociación lineal por lineal	18,904	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 136 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.
Fuente: Elaboración Propia

Donde valor crítico observado $0.035 < 0.05$ y además:

$$X^2 140.580 > X^2_{(0.05,112gl)} 137.677$$

Por ende, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Rho de Spearman

Tabla 23.

Correlaciones entre transmisión de la información y desempeño laboral

				D1. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	V2. DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	D1. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	de	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		45	45
	V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		45	45

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

Fuente: Elaboración Propia

La relación entre la D1 transmisión de información y la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.673 (67.3%) lo cual indica una correlación positiva moderada (Tabla 18.1).

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Chi cuadrado

Para los 45 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra

Tabla 21.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	184,574 ^a	112	,000
Razón de verosimilitud	95,287	112	,871
Asociación lineal por lineal	28,237	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 136 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.
Fuente: Elaboración Propia

Donde valor crítico observado $0.000 < 0.05$ y además:

$$X^2 184.574 > X^2(0.05, 112g) 137.677$$

Por ende, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D2 desarrollo de habilidades con el desempeño laboral.

Rho de Spearman

Tabla 24.
Correlaciones

		D2. DESARROLLO DE HABILIDADES		V2. DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	D2. DESARROLLO DE HABILIDADES	Coeficiente de correlación	1,000	,794 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,794 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia

La relación entre la D2 desarrollo de habilidades y la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.794 (79.4%) lo cual indica una correlación positiva alta (tabla 18.1).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.

Chi cuadrado

Para los 45 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5% el chi cuadrado muestra

Tabla 25.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,655 ^a	112	,009
Razón de verosimilitud	104,957	112	,669
Asociación lineal por lineal	30,085	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 136 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración Propia

Donde valor crítico observado $0.009 < 0.05$ y, además

$$\begin{array}{ccc} X^2 & 150.655 & > X^2 & 137.677 \\ \text{Calculado} & & \text{tabla (0.05,112gl)} & \end{array}$$

Por ende, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternante, que manifiesta que si existe relación entre la D3 desarrollo de actitudes con el desempeño laboral.

Rho de Spearman

Tabla 26.

Correlaciones entre desarrollo de actitudes y desempeño laboral

				D3. DESARROLLO DE ACTITUDES	V2. DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	D3. DESARROLLO DE ACTITUDES	Coeficiente de correlación	de	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		45	45
	V2. DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	de	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		45	45

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

Fuente: Elaboración propia

La relación entre la D3 desarrollo de actitudes con la variable desempeño laboral presentó un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.830 (83.0%) lo cual indica una correlación positiva alta (tabla 18.1).

V. DISCUSIÓN

La presente discusión se basó en el estudio de la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C.

Una vez creados los cuestionarios, uno para capacitación del personal y otro para el desempeño laboral, estos fueron aprobados y validados en pertinencia, relevancia y claridad por los jueces expertos. Posteriormente, se procedió a realizar el test de confiabilidad con el alfa de Cronbach mostrando un resultado de 0.786 (78.6% de confiabilidad) para la variable capacitación del personal con lo cual el instrumento fue calificado como aceptable, y de la misma manera para la variable desempeño laboral donde el instrumento presentó un 0.745 (74.5% de confiabilidad) por lo que fue calificado también como aceptable y se pudo aplicar.

La estadística descriptiva presentó las tablas de frecuencia y gráficos por cada variable (V1 y V2) y las respectivas dimensiones de cada una (D1, D2 y D3), para ello, se efectuó la baremación (anexo 9.6) de los datos y se tuvieron que establecer los rangos bajo, medio y alto, se determinó entonces, los puntajes alcanzados en cada rango de manera numérica y porcentual.

Respecto a la variable independiente capacitación de personal, el 4% del personal encuestado consideró en un nivel bajo la capacitación del personal, mientras que el 87% consideró que era medio y el 4% la consideró como alto.

Respecto a la dimensión transmisión de la información, el 13% del personal encuestado consideró baja la misma, mientras que el 82% la consideró como media y el 4% como alta. Sobre la dimensión desarrollo de habilidades, se observó que el 4% del personal encuestado la consideró baja, el 93% media y el 4% alta. Finalmente, la dimensión desarrollo de actitudes fue considerada como baja por el 4% del personal, el 76% la consideró media y el 20% alta.

Respecto a la variable dependiente desempeño, el 0% del personal encuestado, se consideró bajo el desempeño laboral, el 53% lo consideró como medio y el 47% lo consideró como alto. De manera parecida, para la dimensión calidad el 0% del personal la consideró baja el 56% media y el 44% alta. Sobre la

dimensión cantidad el 0% del personal la consideró baja, el 42% media y el 58% alta. Finalmente, respecto a la dimensión relaciones interpersonales resultado el 0% del personal encuestado la consideró baja, el 51% media y el 44% alta.

En las pruebas de hipótesis se plantearon la hipótesis nula H_0 : no existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security

S.A.C. en el año 2019., H_a : existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019. Además, se plantearon las hipótesis específicas para las 03 dimensiones de la variable capacitación del personal las cuales fueron: transmisión de la información, desarrollo de las habilidades y desarrollo de las actitudes.

En todos los casos, se calculó la prueba de chi cuadrado para los 45 encuestados a un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5%. Para la hipótesis general se obtuvo un valor crítico observado de 0.000 el cual es menor que 0.05 y se obtuvo el $X^2_{325.688} > X^2_{259.860}$ por ende, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se aceptó la H_a existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019. La prueba chi cuadrado muestra que sí existe o no relación entre las variables mas no exactamente en qué nivel o grado, por ello, se realizó el coeficiente de correlación de Spearman que arrojó para la variable capacitación de personal y desempeño laboral un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.887 (88.7%) que indicó una correlación positiva alta. (tabla 18.1).

Análogamente, al evaluar la dimensión transmisión de la información con el desempeño laboral se obtuvo un valor crítico observado = 0.035 es < que 0.05 y $X^2_{140.580} > X^2_{137.677}$, por lo que se rechazó la hipótesis nula

H_0 y se aceptó la hipótesis alternante H_a estableciéndose la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019, presentando un rho de Spearman de 0.673 (67.3%) positivo moderado.

Al evaluar la dimensión desarrollo de las habilidades con el desempeño

laboral, se obtuvo un valor crítico observado = 0.000 es < que 0.05 y χ^2 184.574 > χ^2 137.677, por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alternante H_a , estableciéndose la relación entre el desarrollo de habilidades con el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019, presentando un rho de Spearman de 0.794 (79.4%) que indicó una correlación positiva alta.(tabla 18.1).

Al evaluar la dimensión desarrollo de las actitudes con el desempeño laboral se obtuvo un crítico observado = 0.009 es < que 0.05 y χ^2 150.655 > χ^2 (0.05,112gl) 137.677, por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alternante H_a estableciéndose la relación entre el desarrollo de actitudes con el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019, presentando un Rho de Spearman de 0.830 (83.0%) que indicó una correlación positiva alta.(Tabla 18.1).

Ayala (2018), evaluando las mismas variables generales, encontró también en su correlación de Spearman que la gestión de capacitación se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral en el establecimiento de salud de Atalaya, Región Ucayali, 2018; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación rho= 0,719 y un p-valor=0,000

Rodríguez (2017), evaluando las mismas variables generales, nos dice que cuando la capacitación fue muy buena, el desempeño laboral fue muy bueno con un 40%. Por otra parte, cuando la capacitación fue buena, el desempeño laboral fue bueno con un 5.7%., proporcionando un índice de correlación significativo de 0.588, el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación para datos paramétricos rho de Spearman; toda vez que el p valor o nivel de significancia es menor que 0.05, en el presente caso el p valor o nivel de significancia resulto 0.000, finalmente, se obtuvo la conclusión que evidentemente existe una correlación moderada entre ambas variables.

Umiña (2017), evaluando las mismas variables generales, nos dice que en la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables fue de 0.146, concluyendo que, si se aplicara un plan de capacitación entonces, se relacionaría

significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en la sede San Borja 2016. La investigación concluye también que la aplicación adecuada del plan de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Noda (2017), evaluando las mismas variables generales, nos dice que a través del coeficiente de Pearson obtuvo como resultado que la relación es alta, siendo un 0.965 y el valor de significancia es 0.000, en tal sentido se aceptó la hipótesis alternativa (Hi) y se rechazó la hipótesis nula (Ho); pudiendo decir también que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

Ortega (2016), evaluando las mismas variables generales, nos dice que ha determinado que también existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016; siendo el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.743** y un Sig. (Bilateral) de 0.000.

Regresando a la estadística, el chi cuadrado mostró si existía o no, relación entre las variables mas no exactamente en qué grado o nivel, por ello se realizó el coeficiente de correlación de Spearman que arrojó para las variables capacitación del personal y desempeño laboral, una correlación de 0.887 (88.7%) correlación positiva alta (Tabla 18.1). De igual manera se procedió a realizar las combinaciones de la dimensión de la variable capacitación del personal: la dimensión 1, transmisión de la información, la dimensión 2, desarrollo de las habilidades y la dimensión 3, desarrollo de las actitudes, cada una de ellas se evaluó (en las sumatorias de los puntajes obtenidos de las encuestas) en pares conjuntamente con la variable desempeño laboral, mostrando los resultados estadísticos en todos los casos que si existe relación (rechazo a la hipótesis nula aceptando la alternante) y que el grado de correlación era positivo moderada o positivo alto (según los resultados del chi cuadrado y rho de Spearman antes mostrados).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C, con un valor de $\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva alta ($r=0.887$).

Segunda. Se determinó que existe relación significativa entre la transmisión de la información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C, con un valor de $\text{sig} = 0.035 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.673$).

Tercera. Se determinó que existe relación significativa entre el desarrollo de las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C., con un valor de $\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva alta ($r=0.794$).

Cuarta. Se determinó que existe relación significativa entre el desarrollo de las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C, con un valor de $\text{sig} = 0.009 < \alpha = 0.05$, se rechazó la H_0 , determinándose una correlación positiva alta ($r=0.830$).

VII. RECOMENDACIÓN

Primera. Establecer un plan de capacitación al personal y un manual de evaluación de desempeño, donde se involucre a todo el personal para que pueda asistir a las capacitaciones programadas por la empresa puesto que va influir de forma positiva en el desempeño de los trabajadores, ya que podrán mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes en diferentes aspectos.

Segunda. Capacitar y hacer seguimiento y control para que el personal de Panther Security S.A.C pueda mejorar los indicadores propuestos para esta dimensión, es decir, que el personal se identifique con los objetivos de la empresa, y así pueda superar las expectativas, también puedan mejorar su aprendizaje y reflejarlos en su desempeño diario. Ello sobre la transmisión de la información y el desempeño laboral.

Tercera. Capacitar, hacer seguimiento y control para que el personal de Panther Security S.A.C pueda mejorar los indicadores propuestos para esta dimensión, es decir, que el personal mejore la cantidad de tareas que se le ha asignado, mejorar su destreza y tener control de los recursos que le asignen. Ello sobre el desarrollo de las habilidades y el desempeño laboral.

Cuarta. Capacitar, hacer seguimiento y control para que el personal de Panther Security S.A.C pueda mejorar los indicadores propuestos para esta dimensión, es decir, que el personal tenga iniciativa, consiga trabajar en equipo, asimismo, puedan tomar decisiones apropiadas en el momento preciso como también manejar los conflictos que puedan acontecer. Ello sobre el desarrollo de las actitudes y el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agami, C. (2015). *5 tips para mejorar el desempeño de empleados*. Entrepreneur. www.entrepreneur.com. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/268446>
- Aguilar, J & Marlo, O. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional de Lambayeque-2015. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración Pública. Universidad Señor de Sipán. Lambayeque. Perú. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse
- Alarcón Cuases, D.G. (2015). *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing. Ecuador. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Recuperado de: <http://repositorio.upec.edu.ec:8080/bitstream/123456789/315/1/281%20La%20Gesti%20del%20talento%20humano%20y%20su%20relaci%20con%20el%20desempe%20laboral%20de.pdf>
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D. & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad de Concepción. Chile. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Atache, P. (2017). *La gestión de la disciplina laboral: un reflejo del éxito de una empresa*. Conexión Esan. ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/08/16/la-gestion-de-la-disciplina-laboral-un-reflejo-del-exito-de-una->

formacion.com/blog/corporativo/at/actitud-ambito-empresarial/

Ceupe (2020). *Qué es un equipo de trabajo?*. Centro Europeo de Postgrado-CEUPE. España. www-ceupe.com. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-un-equipo-de-trabajo.html>

concepto.de. (2020). *Concepto de disciplina*. www.concepto.de. Recuperado de: <https://concepto.de/disciplina-2/>

concepto.de (2020). *¿Qué es la comunicación?*. www.concepto.de. Recuperado de: <https://concepto.de/comunicacion/>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Decima ed.). Mexico,D.F.: McGraw-Hill Interamericana ,S.A. de C. V.

Chirinos, A. (2020, 19 febrero). *Los términos habilidad y destreza son similares y suelen ser empleados como diferencias*.cc. Recuperado de: <https://www.diferencias.cc/habilidad-destreza/>

Cuesta, A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Editorial Macro. Lima. Perú.

deconceptos.com. (2020). *Concepto de Iniciativa*. www.deconceptos.com Recuperado de: <https://deconceptos.com/>

definición de. (2020). *Equipo*. www.definicion.de. Recuperado de: <https://definicion.de/equipo/>

definición de. (2020). *Equipo de Oficina*. www.definicion.de. Recuperado de: <https://definicion.de/equipo-de-oficina/>

Economipedia. (2020). *Recurso*. www.economipedia.com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>

Enríquez Loredo, P.DC. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. Tesis para optar el grado de Maestro.

Universidad de Montemorelos. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>

ESAN (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Administración | Apuntes empresariales | ESAN. Recuperado de:

- <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Factorial. (2020). Diccionario de Recursos Humanos – De la A a la Z. Factorial Human Resources. España. Recuperado de: <https://factorialhr.es/blog/diccionario-recursos-humanos/>
- FAO. (2020). *Fichas técnicas. Equipos de procesamiento de alimentos*. FAO-IICA. <http://www.fao.org/>. Recuperado de: <http://www.fao.org/fileadmin/templates/inpho/documents/EQUIPOS.pdf>
- Garrido, A., (2018). *Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo Contratado De La Facultad De Ciencias Administrativas Y Recursos Humanos De La Universidad De San Martín De Porres De La Sede De Lima*. Tesis de Grado. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Obtenido de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4282/1/garrido_mal.pdf
- Gómez Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Dirección de Recursos Humanos* (Octava ed.). Madrid: Pearson Educación S.A..
- Giza Gune. (2016). *8 pasos para la gestión de conflictos*. Fundación Giza Gune. España [/www.fundaciongizagune.net](http://www.fundaciongizagune.net). Recuperado de: fundaciongizagune.net/8-pasos-gestion-conflictos/
- HBO Consulting. (2020). Glosario de RRHH y Comercial. Recuperado de: <https://www.hboconsulting.es/glosario-de-rrhh-y-comercial/>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico: Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A de C. V.
- Ingenia. (2020). *La iniciativa como competencia profesional*. www.ingeniea.es. Recuperado de: <https://ingenia.es/actualidad/conocimiento/la-iniciativa-como-competencia-profesional/>
- ionos. (2019). *La comunicación en el trabajo: ¿a qué hay que prestar atención?*

- www.ionos.es. Recuperado de:
<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/comunicacion-efectiva-en-el-trabajo/>
- Machine Tools. (2020.). *Equipos de fabricación metal mecánicos*.
 www.machinetools.com. Recuperado de:
<https://www.machinetools.com/es/wanted>
- Martínez, A. & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. vol.36 no.3 México sep./dic. 2015. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Montes, F. (2016). *Relaciones Interpersonales en el Trabajo*.
 www.visionindustrial.com.mx. México. Recuperado de:
<https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Morcillo, G. (2020). *Comunicación Interna: de la transmisión de información al fomento de las relaciones interpersonales*. Grupo Gefiscal. Recuperado de:
<https://www.gefiscal.es/comunicacion-interna-de-la-transmision-de-informacion-al-fomento-de-las-relaciones-interpersonales/>
- Naujoel, A. (2017). *Definición, características y objetivo del método experimental*.
 Psikipedia. Recuperado de:
<https://psikipedia.com/libro/organizaciones/3555-actitudes-laborales>
- Noda Hinostraza, S. A. (2017). *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017*. Tesis para optar el título de Licenciada en Turismo, Hotelería y Gastronomía. Universidad de Huánuco. Recuperado de:
http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/813/T047_47909453T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ORH. (2019). *¿Qué cualidades buscan los profesionales de RR.HH.?* ORH.

Reclutamiento y Selección. Recuperado de:
<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/que-cualidades-buscan-los-profesionales-de-rr-hh.html>

Ortega Ramírez, F. M. (2016). *Capacitación y desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes Urbano línea 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2016*. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. Lima Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5153/ORTEGA%20R-F-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pacheco, M. (2018). *Fuentes y manejo de la información en las Organizaciones*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/fuentes-y-manejo-de-la-informacion-en-las-organizaciones/>

Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. Rev.investig.desarro.innov, 6(2), 131-143. doi:https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/download/4602/3821/0

Pérez, O. (2016). *El aprendizaje y desarrollo de tus empleados como fortaleza de la empresa*. People Next. Recuperado de:
<https://blog.peoplenext.com.mx/el-aprendizaje-y-desarrollo-de-tus-empleados-como-fortaleza-de-la-empresa>

Polo, D. (2018). *Acciones para mejorar el desempeño laboral de tus empleados*. www.emprender-facil.com Recuperado de:
<https://www.emprender-facil.com/acciones-para-mejorar-el-desempeno-laboral-de-tus-empleados/> quesignificado.com (2020). *Relaciones Interpersonales*. Recuperado de: <https://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/>

RAE. (2019). *Cantidad*. Real Academia de la Lengua. España. www.dle.rae.es. Recuperado de: <https://dle.rae.es/cantidad>

RAE. (2019). *Tiempo*. Real Academia de la Lengua. España. www.dle.rae.es. Recuperado de: <https://dle.rae.es/tiempo>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoseptima ed.). Ciudad de Mexico: Pearson Educacion de Mexico,S.A. de C.A.
- Rodríguez Llanos, N. S. (2017). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia*. Tesis para optar el título de licenciada en administración. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22334/Rodriguez_L_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, F., (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Tesis para optar el título de Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- salud.gob.sv (2017). *Manejo y resolución de conflictos*. Ministerio de Salud. El Salvador. Recuperado de: https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/telesalud_2017_presentaciones/presentacion23052017/MANEJO-RESOLUCION-DE-CONFLICTOS.pdf
- Sence. (2020). Glosario técnico de términos www.sence.gob.cl. Chile. Recuperado de: <https://pdf4pro.com/download/glosario-tecnico-de-terminos-de-empresas-sence-cl-50c32f.html>
- significados.com. (2018). *Significado de Toma de decisiones*. Recuperado de: <https://www.significados.com/toma-de-decisiones/>
- Sotomayor, M. (2017). *Evaluación del desempeño en Administración de recursos humanos* (pp. 234 - 255). México.: Universitaria UANL. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Sy, H. (2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Lifeder.com Recuperado de: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Umiña Flores, B. S. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. - San Borja 2016*. Tesis para optar el título

de administrador de empresas. Universidad Autónoma. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>

UNAL .(2013). *Guía Metodológica para el estudio de cargas de trabajo 2013*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/DocumentoTrabajo_GuiaEstudioCargasTrabajo.pdf

Vargas, R. (2019). *Capacitación de personal: estrategias claves para mejorar el rendimiento laboral*. Conexión Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2019/09/capacitacion-de-personal-estrategias-claves-para-mejorar-el-rendimiento-laboral/>

Villegas, F. (2014). *Oportunidades de aprendizaje*. Frank Villegas. Recuperado de: <https://frankvillegas.wordpress.com/2010/06/28/oportunidades-de-aprendizaje/>

Zúñiga, V (2019) *Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, lima - 2019*. Tesis para obtener el grado de bachiller en administración. Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%c3%ba%c3%b1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Capacitación del Personal Desempeño Laboral	No experimental Correlacional La investigación será de enfoque cuantitativo, ya que se va realizar encuestas a los trabajadores para poder saber la relación que existe entre las variables.	Población La presente investigación tendrá como población al personal de la empresa Panther Security S.A.C, el cual está conformada por 6 administrativos y 39 operativo, de ambos sexos. Con un total de 45 personas. Muestra Muestra Censal 45 personas de la empresa Panther Security S.A.C.	Método El método empleado en la presente investigación es la encuesta, debido a que es la opción que más se adapta a nuestro proyecto y es de un mayor entendimiento fácil tabulación y entendimiento Instrumento Emplearemos el cuestionario, el cual está compuesto por un total de 18 preguntas de las cuales 9 pregunta se derivan de los indicadores de la variable capacitación del personal y las otras 9 preguntas se derivan de los indicadores de la variable desempeño laboral. El instrumento será aplicado a todos los colaboradores de Panther Security.
¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019?	Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.	Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la Panther Security S.A.C. en el año 2019.				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos				
¿Cuál es la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019? ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019? ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019?	Determinar la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019. Determinar la relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019. Determinar la relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.	Existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019. Existe relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019. Existe relación entre el desarrollo de las actitudes del personal y el desempeño laboral en la empresa Panther Security S.A.C. en el año 2019.				

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	APRENDIZAJE	1,2	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		PRACTICA	3,4	
		OPORTUNIDAD	5,6	
	DESARROLLO DE LAS HABILIDADES	TAREAS	7,8	
		DESTREZA	9,10	
		CONTROL	11,12	
	DESARROLLO DE LAS ACTITUDES	INICIATIVA	13,14	
		DISCIPLINA	15,16	
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD	OBJETIVOS	19,20	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		EXPECTATIVAS	21,22	
		EQUIPOS	23,24	
	CANTIDAD	CANTIDAD	25,26	
		TIEMPO	27,28	
		RECURSOS	29,30	
	RELACIONES INTERPERSONALES	TRABAJO EN EQUIPO	31,32	
		MANEJO DE CONFLICTOS	33,34	
		COMUNICACIÓN	35,36	

Anexo 3. Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CARRERA: ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ENCUESTA SOBRE LA CAPACITACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PANTHER SECURITY S.A.C

ESTIMADO COLABORADOR:

Actualmente se está desarrollando un proyecto de investigación denominado: “LA CAPACITACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PANTHER SECURITY S.A.C.” que busca establecer unos criterios que permitirán elaborar planes de mejora en la dinámica organizacional, por tal motivo es importante contar con su participación desarrollando un cuestionario que le tomara de diez a quince minutos.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Cada número equivale a: 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces si a Veces no 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL							
DIMENSIÓN 1: Transmisión de la Información							
INDICADORES	Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
Aprendizaje	1	¿La capacitación contribuye a que aprenda nuevos conocimientos y experiencias?					
	2	¿El aprendizaje de la capacitación es útil para su labor?					
Practica	3	¿Las capacitaciones que recibe usted, le permiten hacer mejor sus labores?					
	4	¿Las capacitaciones que recibe Ud. las aplica de manera directa y práctica en su trabajo?					
Oportunidad	5	¿Considera Usted que debería tener más oportunidades para capacitarse?					
	6	¿Considera Ud. que las capacitaciones se brindan en el momento oportuno?					

DIMENSIÓN 2: Desarrollo de las Habilidades							
INDICADORES	Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
Tareas	7	¿Considera Ud. que la capacitación le permite desempeñar de manera más eficiente sus tareas?					
	8	¿Las tareas son más fáciles de efectuar con los conocimientos adquiridos en la capacitación?					
Destreza	9	¿Usted emplea lo aprendido en la capacitación en el desarrollo de sus actividades?					
	10	¿La capacitación le permite obtener mayor destreza para realizar sus actividades?					
Control	11	¿Con la capacitación Usted ahora tiene más control y comete menos errores?					
	12	¿Con la capacitación Ud. ahora optimiza mejor sus tiempos por actividad?					
DIMENSIÓN 3: Desarrollo de las Actitudes							
INDICADORES	Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
Iniciativa	13	¿Usted propone ideas para mejorar el servicio de la empresa?					
	14	¿Usted ante problemas que surgen, puede actuar constructivamente?					
Disciplina	15	¿Usted acepta las normas establecidas por la empresa?					
	16	¿Usted respeta las indicaciones de sus superiores?					
Toma de Decisión	17	¿Usted puede tomar decisiones en sus actividades laborales?					
	18	¿Las decisiones laborales que Ud. Toma son mayormente positivas y contribuyen a los objetivos?					

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CARRERA: ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**ENCUESTA SOBRE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PANTHER SECURITY S.A.C**

ESTIMADO COLABORADOR:

Actualmente se está desarrollando un proyecto de investigación denominado: "LA CAPACITACION DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PANTHER SECURITY S.A.C." que busca establecer unos criterios que permitirán elaborar planes de mejora en la dinámica organizacional, por tal motivo es importante contar con su participación desarrollando un cuestionario que le tomara de diez a quince minutos.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Cada número equivale a : 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces si a Veces no 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

DESEMPEÑO LABORAL							
DIMENSIÓN 1: Calidad							
INDICADORES	Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
Objetivos	1	¿El servicio que Usted realiza cumple con los objetivos básicos deseados por la empresa?					
	2	¿Considera Usted que la empresa para cumplir sus objetivos requiere capacitación especializada?					
Expectativas	3	¿El servicio laboral que Usted ofrece supera las expectativas deseadas por la empresa?					
	4	¿Considera Usted que los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas?					
Equipos	5	¿Los equipos que le brinda la empresa le permiten a Usted realizar un buen servicio laboral?					
	6	¿Usted considera que la empresa cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño?					
DIMENSIÓN 2: Cantidad							
INDICADORES	Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
Cantidad	7	¿Usted cumple con la cantidad de tareas que le encomiendan?					
	8	¿La cantidad de metas alcanzadas en su puesto de trabajo es medido periódicamente?					
Tiempo	9	¿Usted entrega en el tiempo solicitado las tareas que le encomienda?					
	10	¿Usted asiste puntualmente a la empresa?					
Recursos	11	¿Para cumplir su labor le son suficientes los recursos que le brinda la empresa?					
	12	¿Considera Usted que la empresa debe dar recompensas satisfactorias por su buen desempeño?					

DIMENSIÓN 3: Relaciones Interpersonales

INDICADORES	Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	13	¿Considera Usted que el trabajo en equipo es importante en su desempeño laboral?					
	14	¿Considera Usted que su Jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?					
Manejo de Conflictos	15	¿Considera Usted que el manejo de conflictos es importante en su desempeño laboral?					
	16	¿Considera Ud. que resuelve oportuna y adecuadamente los problemas laborales que se le presentan?					
Comunicación	17	¿Usted tiene una buena comunicación con sus jefes y compañeros de la empresa?					
	18	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar la capacidad de escuchar a los demás?					

Anexo 4. Validación del instrumento



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
"Universidad de los Talentos"

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a).....Aybar.....Huamani.....Sustitiano.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "LA CAPACITACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PANTHER SECURITY S.A.C. EN EL AÑO 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Diana del Pilar Maravi Romero
DNI: 78290634

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: La Capacitación del Personal

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS Y VALORES
Transmisión de la Información	Aprendizaje	¿La capacitación contribuye a que aprenda nuevos conocimientos y experiencias?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		¿El aprendizaje de la capacitación es útil para su labor?	
	Practica	¿Las capacitaciones que recibe usted, le permiten hacer mejor sus labores?	
		¿Las capacitaciones que recibe Ud. Las aplica de manera directa y práctica en su trabajo?	
	Oportunidad	¿Considera Usted que debería tener más oportunidades para capacitarse?	
		¿Considera Ud. que las capacitaciones se brindan en el momento oportuno?	
Desarrollo de las habilidades	Tareas	¿Considera Ud. que la capacitación le permite desempeñar de manera más eficiente sus tareas?	
		¿Las tareas son más fáciles de efectuar con los conocimientos adquiridos en la capacitación?	
	Destreza	¿Usted emplea lo aprendido en la capacitación en el desarrollo de sus actividades?	
		¿La capacitación le permite obtener mayor destreza para realizar sus actividades?	
	Control	¿Con la capacitación Usted ahora tiene más control y comete menos errores?	
		¿Con la capacitación Ud. ahora optimiza mejor sus tiempos por actividad?	
Desarrollo de las actitudes	Iniciativa	¿Usted propone ideas para mejorar el servicio de la empresa?	
		¿Usted ante problemas que surgen, puede actuar constructivamente?	
	Disciplina	¿Usted acepta las normas establecidas por la empresa?	
		¿Usted respeta las indicaciones de sus superiores?	
	Toma de decisión	¿Usted puede tomar decisiones en sus actividades laborales?	
		¿Las decisiones laborales que Ud. Toma son mayormente positivas y contribuyen a los objetivos?	

Elaboración propia

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: El Desempeño Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS Y VALORES
Calidad	Objetivos	¿El servicio que Usted realiza cumple con los objetivos básicos deseados por la empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		¿Considera Usted que la empresa para cumplir sus objetivos requiere capacitación especializada?	
	Expectativas	¿El servicio laboral que Usted ofrece supera las expectativas deseadas por la empresa?	
		¿Considera Usted que los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas?	
	Equipos	¿Los equipos que le brinda la empresa le permiten a Usted realizar un buen servicio laboral?	
		¿Usted considera que la empresa cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño?	
Cantidad	Cantidad	¿Usted cumple con la cantidad de tareas que le encomiendan?	
		¿La cantidad de metas alcanzadas en su puesto de trabajo es medido periódicamente?	
	Tiempo	¿Usted entrega en el tiempo solicitado las tareas que le encomienda?	
		¿Usted asiste puntualmente a la empresa?	
	Recursos	¿Para cumplir su labor le son suficientes los recursos que le brinda la empresa?	
		¿Considera Usted que la empresa debe dar recompensas satisfactorias por su buen desempeño?	
Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	¿Considera Usted que el trabajo en equipo es importante en su desempeño laboral?	
		¿Considera Usted que su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?	
	Manejo de conflictos	¿Considera Usted que el manejo de conflictos es importante en su desempeño laboral?	
		¿Considera Ud. Que resuelve oportuna y adecuadamente los problemas laborales que se le presentan?	
	Comunicación	¿Usted tiene una buena comunicación con sus jefes y compañeros de la empresa?	
		¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar la capacidad de escuchar a los demás?	

Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1 CAPACITACION DE PERSONAL

Nro.	DIMENSIONES/Indicadores/Items		Pertinencia ⁽¹⁾		Relevancia ⁽²⁾		Claridad ⁽³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Transmisión de la Información									
1	Aprendizaje	¿La capacitación contribuye a que aprenda nuevos conocimientos y experiencias?	✓		✓		✓		
		¿El aprendizaje de la capacitación es útil para su labor?	✓		✓		✓		
2	Práctica	¿Las capacitaciones que recibe usted, le permiten hacer mejor sus labores?	✓		✓		✓		
		¿Las capacitaciones que recibe Ud. Las aplica de manera directa y práctica en su trabajo?	✓		✓		✓		
3	Oportunidad	¿Considera Usted que debería tener más oportunidades para capacitarse?	✓		✓		✓		
		¿Considera Ud que las capacitaciones se brindan en el momento oportuno?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo de las Habilidades									
1	Tareas	¿Considera Ud. que la capacitación le permite desempeñar de manera más eficiente sus tareas?	✓		✓		✓		
		¿Las tareas son más fáciles de efectuar con los conocimientos adquiridos en la capacitación?	✓		✓		✓		
2	Destreza	¿Usted emplea lo aprendido en la capacitación en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
		¿La capacitación le permite obtener mayor destreza para realizar sus actividades?	✓		✓		✓		
3	Control	¿Con la capacitación Usted ahora tiene más control y comete menos errores?	✓		✓		✓		
		¿Con la capacitación Ud. ahora optimiza mejor sus tiempos por actividad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Desarrollo de las Actitudes									
1	Iniciativa	¿Usted propone ideas para mejorar el servicio de la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Usted ante problemas que surgen, puede actuar constructivamente?	✓		✓		✓		
2	Disciplina	¿Usted acepta las normas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Usted respeta las indicaciones de sus superiores?	✓		✓		✓		
3	Toma de Decisión	¿Usted puede tomar decisiones en sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
		¿Las decisiones laborales que Ud. Toma son mayormente positivas y contribuyen a los objetivos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y nombres del juez validador: D^o M^o AYBAR HUAMANÍ JUSTINIANO 088722479
 Especialidad del validador: METODOLOGO Y TEMATICO Lima de de 2019

Pertinencia⁽¹⁾: Item corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia⁽²⁾: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Comité de Metodología y Temática
 14.1000.000 Y TEMÁTICO DE 1988

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL

Nro.	DIMENSIONES/Indicadores/Items		Pertinencia ⁽¹⁾		Relevancia ⁽²⁾		Claridad ⁽³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad									
1	Objetivos	¿El servicio que Usted realiza cumple con los objetivos básicos deseados por la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Considera Usted que la empresa para cumplir sus objetivos requiere capacitación especializada?	✓		✓		✓		
2	Expectativas	¿El servicio laboral que Usted ofrece supera las expectativas deseadas por la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Considera Usted que los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas?	✓		✓		✓		
3	Equipos	¿Los equipos que le brinda la empresa le permiten a Usted realizar un buen servicio laboral?	✓		✓		✓		
		¿Usted considera que la empresa cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Cantidad									
1	Cantidad	¿Usted cumple con la cantidad de tareas que le encomiendan?	✓		✓		✓		
		¿La cantidad de metas alcanzadas en su puesto de trabajo es medido periódicamente?	✓		✓		✓		
2	Tiempo	¿Usted entrega en el tiempo solicitado las tareas que le encomienda?	✓		✓		✓		
		¿Usted existe puntualmente a la empresa?	✓		✓		✓		
3	Recursos	¿Para cumplir su labor le son suficientes los recursos que le brinda la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Considera Usted que la empresa debe dar recompensas satisfactorias por su buen desempeño?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Relaciones Interpersonales									
1	Trabajo en equipo	¿Considera Usted que el trabajo en equipo es importante en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
		¿Considera Usted que su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
2	Manejo de Conflictos	¿Considera Usted que el manejo de conflictos es importante en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
		¿Considera Ud. Que resuelve oportuna y adecuadamente los problemas laborales que se le presentan?	✓		✓		✓		
3	Comunicación	¿Usted tiene una buena comunicación con sus jefes y compañeros de la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar la capacidad de escuchar a los demás?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. AYBAR HUACHAMÍ JUSTINIANO 08122479

Especialidad del validador: METADOLÓGICO Y TEMÁTICO Lima de _____ de 2019

Pertinencia⁽¹⁾: Item corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia⁽²⁾: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad⁽³⁾: Se entiende sin dificultad alguna el estado del item, es conciso, exacto y directo

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

 **Oficina Nacional de Evaluación e Innovación**
 Catedrático de Psicología: **AYBAR HUACHAMÍ JUSTINIANO**
 N.º 1000-0000-18A-1160-09-15-15
 Firma del Experto Informante



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a) Perales Sanchez Anaximandro

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "LA CAPACITACION DEL PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PANTHER SECURITY S.A.C. EN EL AÑO 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller: Diana del Pilar Maravi Romero
DNI: 78290634

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: La Capacitación del Personal

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS Y VALORES
Transmisión de la Información	Aprendizaje	¿La capacitación contribuye a que aprenda nuevos conocimientos y experiencias?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		¿El aprendizaje de la capacitación es útil para su labor?	
	Práctica	¿Las capacitaciones que recibe usted, le permiten hacer mejor sus labores?	
		¿Las capacitaciones que recibe Ud. las aplica de manera directa y práctica en su trabajo?	
	Oportunidad	¿Considera Usted que debería tener más oportunidades para capacitarse?	
		¿Considera Ud. que las capacitaciones se brindan en el momento oportuno?	
Desarrollo de las habilidades	Tareas	¿Considera Ud. que la capacitación le permite desempeñar de manera más eficiente sus tareas?	
		¿Las tareas son más fáciles de efectuar con los conocimientos adquiridos en la capacitación?	
	Destreza	¿Usted emplea lo aprendido en la capacitación en el desarrollo de sus actividades?	
		¿La capacitación le permite obtener mayor destreza para realizar sus actividades?	
	Control	¿Con la capacitación Usted ahora tiene más control y comete menos errores?	
		¿Con la capacitación Ud. ahora optimiza mejor sus tiempos por actividad?	
Desarrollo de las actitudes	Iniciativa	¿Usted propone ideas para mejorar el servicio de la empresa?	
		¿Usted ante problemas que surgen, puede actuar constructivamente?	
	Disciplina	¿Usted acepta las normas establecidas por la empresa?	
		¿Usted respeta las indicaciones de sus superiores?	
	Toma de decisión	¿Usted puede tomar decisiones en sus actividades laborales?	
		¿Las decisiones laborales que Ud. Toma son mayormente positivas y contribuyen a los objetivos?	

Elaboración propia

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: El Desempeño Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS Y VALORES
Calidad	Objetivos	¿El servicio que Usted realiza cumple con los objetivos básicos deseados por la empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		¿Considera Usted que la empresa para cumplir sus objetivos requiere capacitación especializada?	
	Expectativas	¿El servicio laboral que Usted ofrece supera las expectativas deseadas por la empresa?	
		¿Considera Usted que los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas?	
	Equipos	¿Los equipos que le brinda la empresa le permiten a Usted realizar un buen servicio laboral?	
		¿Usted considera que la empresa cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño?	
Cantidad	Cantidad	¿Usted cumple con la cantidad de tareas que le encomiendan?	
		¿La cantidad de metas alcanzadas en su puesto de trabajo es medido periódicamente?	
	Tiempo	¿Usted entrega en el tiempo solicitado las tareas que le encomienda?	
		¿Usted asiste puntualmente a la empresa?	
	Recursos	¿Para cumplir su labor le son suficientes los recursos que le brinda la empresa?	
		¿Considera Usted que la empresa debe dar recompensas satisfactorias por su buen desempeño?	
Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	¿Considera Usted que el trabajo en equipo es importante en su desempeño laboral?	
		¿Considera Usted que su jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?	
	Manejo de conflictos	¿Considera Usted que el manejo de conflictos es importante en su desempeño laboral?	
		¿Considera Ud. Que resuelve oportuna y adecuadamente los problemas laborales que se le presentan?	
	Comunicación	¿Usted tiene una buena comunicación con sus jefes y compañeros de la empresa?	
		¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar la capacidad de escuchar a los demás?	

Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: CAPACITACION DE PERSONAL

Nro.	DIMENSIONES/Indicadores/Items		Pertinencia ¹⁾		Relevancia ²⁾		Claridad ³⁾		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: Transmisión de la información									
1	Aprendizaje	¿La capacitación contribuye a que aprenda nuevas tecnologías y experiencias?	✓		✓		✓		
		¿El aprendizaje de la capacitación es útil para su labor?	✓		✓		✓		
1	Práctica	¿Las capacitaciones que recibe usted, le permite hacer mejor sus labores?	✓		✓		✓		
		¿Las capacitaciones que recibe Ud. las aplica de manera directa y práctica en su trabajo?	✓		✓		✓		
2	Oportunidad	¿Considera usted que debería tener más oportunidades para capacitarse?	✓		✓		✓		
		¿Considera Ud que las capacitaciones se brindan en el momento oportuno?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Desarrollo de las habilidades									
INDICADORES ITEMS SI NO SI NO SI NO Sugerencias									
1	Tareas	¿Considera Ud. que la capacitación le permite desempeñar de manera más eficiente sus tareas?	✓		✓		✓		
		¿Las tareas son más fáciles de ejecutar con los conocimientos adquiridos en la capacitación?	✓		✓		✓		
2	Destreza	¿Usted emplea lo aprendido en la capacitación en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
		¿La capacitación le permite obtener mayor destreza para realizar sus actividades?	✓		✓		✓		
3	Control	¿Con la capacitación Ud. ahora tiene más control y controla mejor su tiempo?	✓		✓		✓		
		¿Con la capacitación Ud. ahora optimiza mejor los tiempos por actividad?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Desarrollo de las Actitudes									
INDICADORES ITEMS SI NO SI NO SI NO Sugerencias									
1	Iniciativa	¿Usted propone ideas para mejorar el servicio de la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Usted ante problemas que surgen, busca soluciones constructivamente?	✓		✓		✓		
2	Disciplina	¿Usted cumple las normas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		
		¿Usted respeta las indicaciones de sus superiores?	✓		✓		✓		
3	Toma de Decisiones	¿Usted puede tomar decisiones en sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
		¿Los decisiones laborales que Ud. Toma son razonablemente positivas y contribuyen a los objetivos?	✓		✓		✓		

Observaciones (prestar al legajo del docente): Si hoy Suficiencia
 Opinión de Autoridad: Optimista | Aplicado el tiempo de entrega | No aplicable |
 Aptitud y resultados del juicio validador: De/No Optimista Optimista Optimista Optimista
 Especialidad del validador: Eficiencia De/No De/No De/No De/No
 Fecha: 17 de Noviembre de 2018

Pertinencia¹⁾: ítem corresponde al concepto teórico lo evaluado
 Relevancia²⁾: ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Claridad³⁾: se entiende sin dificultad alguno el estado del ítem, es concreto, preciso y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Encargado/a

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL

Nro.	DIMENSIONES/Indicadores/Items		Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
	INDICADORES	ITEMS	SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad									
1	Objetivos	¿El servicio que Usted presta cumple con los objetivos básicos demandados por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Considera Usted que la empresa para cumplir sus objetivos requiere capacitación especializada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Especialistas	¿El servicio laboral que Usted ofrece supera las expectativas demandadas por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Considera Usted que los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Equipos	¿Los equipos que le brinda la empresa le permiten a Usted realizar un buen servicio laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Usted considera que la empresa cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: Cantidad									
4	Cantidad	¿Usted cumple con la cantidad de tareas que le encomiendan?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿La cantidad de metas alcanzadas en su puesto de trabajo es similar por laboratorio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Tiempo	¿Usted entrega en el tiempo solicitado las tareas que le encomiendan?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Usted entrega puntualmente a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Recursos	¿Para cumplir se labor le son suficientes los recursos que le brinda la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Considera Usted que la empresa debe dar más recursos tecnológicos para su buen desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: Relaciones Interpersonales									
1	Trabajo en equipo	¿Considera Usted que el trabajo en equipo es importante en su desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Considera Usted que su desempeño depende del trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Manejo de Conflictos	¿Considera Usted que el manejo de conflictos es importante en su desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Considera Ud. Que resuelve oportuna y adecuadamente los problemas laborales que se le presentan?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Comunicación	¿Usted tiene una buena comunicación con sus jefes y compañeros de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar la capacidad de escuchar a los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (prestar si hay referencias):

Se hoy cuestionado

Código de Aplicabilidad: Aplicable No Aplicable No Aplicable

Identificación y análisis del juez validador: Dr/Wg *VERONICA SANCHEZ DIAZ*

20.5.2023

Especialidad del validador:

Uma *30* de *Noviembre* de 2023

Pertinencia¹: Item corresponde al concepto teórico buscado

Referencia²: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el estado del item, su acción, estado y dirección

Nota: Validación, se dio suficiencia cuando los items planteados son relevantes para medir la dimensión

Verónica Sánchez Díaz
 Investigadora - Investigadora

Anexo 5. Matriz de datos

VARIABLE 1: CAPACITACION DE PERSONAL																		VARIABLE 2: DESEMPEÑO																		79	TOTAL		
DIMENSIONES	TRANSMISION DE LA INFORMACION						DESARROLLO DE HABILIDADES						DESARROLLO DE COMPETENCIAS						CALIDAD			CANTIDAD			RELACIONES INTERPERSONALES						CAPACITACION DE PERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	APRENDIZAJE		PRACTICA		OPORTUNIDAD		TAREA		DESTREZA		CONTROL		INICIATIVA		DISCIPLINA		TOMA DE DECISIONES		OBJETIVOS		EXPECTATIVAS		EQUIPOS		CANTIDAD		TIEMPO		RECURSOS				TRABAJO EN EQUIPO		MANEJO DE CONFLICTOS		COMUNICACION		
ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36			
Encuesta 1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	70	76	
Encuesta 2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	72	76	
Encuesta 3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	74	78	
Encuesta 4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	73	80		
Encuesta 5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	70	77	
Encuesta 6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	68	72		
Encuesta 7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	73	84		
Encuesta 8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	70	77	
Encuesta 9	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	67	75
Encuesta 10	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	76	83	
Encuesta 11	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	69	76	
Encuesta 12	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	73	85	
Encuesta 13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	78	86	
Encuesta 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	73	77	
Encuesta 15	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	2	4	4	63	70	
Encuesta 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	73	79	
Encuesta 17	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	71	77	
Encuesta 18	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	78	83	
Encuesta 19	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	77	82	
Encuesta 20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	73	77	
Encuesta 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	71	73
Encuesta 22	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	77	85	
Encuesta 23	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	79	84		
Encuesta 24	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	79	84	
Encuesta 25	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	79	85	
Encuesta 26	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	62	69	
Encuesta 27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	68	72
Encuesta 28	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	78	86	
Encuesta 29	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	78	86	
Encuesta 30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	72	77	
Encuesta 31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	76	82
Encuesta 32	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	79	85	
Encuesta 33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	71	81	
Encuesta 34	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	68	72	
Encuesta 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	71	76		
Encuesta 36	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72	81	
Encuesta 37	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	75	82		
Encuesta 38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	69	73		
Encuesta 39	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	3	5	5	3	4	5	70	78	
Encuesta 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	75	82		
Encuesta 41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	5	68	75	
Encuesta 42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	72	80	
Encuesta 43	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	68	75		
Encuesta 44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	72	74		
Encuesta 45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	71	74	

Anexo 6. Propuesta de Valor

La propuesta de valor del estudio fue brindarle a la empresa Panther Security SAC una investigación que le permita conocer a ciencia cierta la relación entre la capacitación y el desempeño de su personal, evaluando dimensiones como transmisión de la información, desarrollo de habilidades y actitudes, calidad del desempeño, cantidad de trabajo asignado y relaciones interpersonales entre sus colaboradores, estudio que le permita mejorar su productividad y calidad organizacional a través de la optimización de su gestión de recursos humanos en temas de capacitación y desempeño.