



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TESIS

**CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LIMA METROPOLITANA. LA
VICTORIA. 2016**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Bach. CECILIA ESTEFANI VILLACORTA PEÑA

ASESOR

Mgtr. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

Mgtr. Edmundo José Barrantes Ríos

JURADO EXAMINADOR

Dr. Fernando Luis Tam Wong
Presidente

Lic. Guillermo Luis Ortiz Rojas
Secretario

Mgtr. Edmundo José Barrantes Ríos
Vocal

DEDICATORIA

A Dios y A mis Padres. A Dios porque ha estado siempre guiándome, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba. Es por ello que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la suficiente fuerza y valor para culminar con esta etapa de mi vida. A mis padres porque sé que estarán orgullosos de mí y por haber sido el pilar fundamental para la culminación del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Capacitación y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016”, el cual es pretender comprobar la hipótesis que se han formuló en la misma; mediante el cálculo matemático del chi-cuadrado, para lo cual se tomó en cuenta al personal Administrativo y conseguir así; la información básica que aporte al objetivo de estudio.

El tipo de tesis es explicativa porque demostró y explicó que la capacitación, tiene relación con el desempeño laboral del personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

El método es cuantitativo porque se recolectó datos para contestar preguntas de la capacitación y desempeño laboral en el personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. El diseño es no experimental transversal. Por qué no se manipuló las variables, solo fueron medidas tal como están en su estado natural.

El cuestionario está estructurado bajo la escala de Likert, sin punto intermedio evitando que la persona respondan de forma ambigua .Es pertinente la realización de esta investigación ya que ayudará en mejorar satisfactoriamente el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana implementando la capacitación servirá de ejemplo para las futuras generaciones.

PALABRAS CLAVES: implementación de mejoras, decisiones, clientes internos, clientes externos, mejoramiento productivo.

ABSTRACT

The present work of investigation titled "Training and his influence in the Labor Performance of the Clerical staff of the Regional Direction of Education of Metropolitan Lima. The Victory. It smooths.2016 ", which is to try to verify the hypothesis that is existed formulated in the same one; by means of the mathematical calculation of the chi-square, for which it was born in mind to the clerical staff and to obtain this way; the basic information that reaches to the aim of study.

The type of thesis is explanatory because it demonstrated and explained that the training, it has relation with the labor performance of the clerical staff of the Regional Direction of Education of Metropolitan Lima.

The method is quantitative because information was gathered to answer questions of the training and labor performance in the clerical staff of the Regional Direction of Education of Metropolitan Lima. The design is a not experimental cross street. Why the variables were not manipulated, only they were measured as they are in its natural state.

The questionnaire is structured under Likert's scale, without intermediate point preventing them the person from answering of ambiguous form pertinent .Es the accomplishment of this investigation since it will help in improving satisfactorily the Labor Performance of the clerical staff of the Regional Direction of Education of Metropolitan Lima implementing the training it will use as example for the future generations.

KEYWORDS: implementation of improvements, decisions, internal clients, external clients, productive improvement.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.1.1 Funciones de la Oficina de Administración	17
1.1.2 Funciones de la Unidad de Contabilidad	18
1.1.3 Funciones de la Unidad de Tesorería	18
1.1.4 Funciones de la Unidad de Logística	18
1.1.5 Funciones de la Unidad de Recursos Humanos	19
1.1.6 Funciones de la Oficina de Atención al Usuario	19
1.1.7 Diagnostico de Necesidad de Capacitación	20
1.2 Formulación del problema	24
1.2.1 Problema general	24
1.2.2 Problemas específicos	24
1.3 Justificación del estudio	24
1.4 Objetivos de la investigación	25
1.4.1 Objetivo general	25
1.4.2 Objetivos específicos	26

II. MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes de la investigación	27
2.1.1 Antecedentes Nacionales	27
2.1.2 Antecedentes Internacionales	31
2.2 Bases Teóricas de la variable independiente	36
2.2.1 Evolución y origen de la capacitación	36
2.2.2 Definiciones de la capacitación	38
2.2.3 Definiciones de las dimensiones de la capacitación	39
2.2.4 Objetivos de la capacitación	42
2.2.5 Importancia de la capacitación	42
2.2.6 Beneficios o ventajas de la capacitación	43
2.2.7 Ciclo de la capacitación	46
2.3. Bases Teóricas de la variable dependiente	47
2.3.1 Definiciones de la Evaluación de Desempeño Laboral	47
2.3.2 Dimensiones de la Evaluación de Desempeño Laboral	49
2.3.3 Objetivos de la Evaluación de Desempeño Laboral	50
2.3.4 Importancia de la Evaluación de Desempeño Laboral	51
2.3.5 Beneficios de la Evaluación de Desempeño Laboral	52
2.3.6 Pasos en el proceso de la Evaluación de Desempeño Laboral	54
2.3.7 Problemas que presentan la Evaluación de Desempeño Laboral	54
2.4. Definición de Términos Básicos	55
III. MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. Hipótesis de la investigación	57
3.1.1 Hipótesis general	57
3.1.2 Hipótesis específicos	57
3.2. Variables de estudio	57
3.2.1 Definición conceptual	57
3.2.2 Definición operacional	58
3.3. Tipo y nivel de la Investigación	59
3.4. Diseño de la Investigación	59
3.5 Método de la Investigación	60
3.6. Población y Muestra del estudio	60
3.6.1 Población	60
3.6.2 Muestra	61

3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	61
3.7.1 Validación y confiabilidad del instrumento	61
3.7.1.1 Confiabilidad del Instrumento	61
3.7.1.2 Validez del instrumento	62
3.8. Análisis de datos	62
IV. RESULTADOS	63
4.1. Descripción	63
4.1.1 Tabla de las frecuencias de la variable independiente	63
4.2 Prueba de Hipótesis	70
4.2.1 Contrastación de la Hipótesis general	70
4.2.2 Contrastación de la Hipótesis específica 1	73
4.2.3 Contrastación de la Hipótesis específica 2	74
4.2.4 Contrastación de la Hipótesis específica 3	75
V. DISCUSIÓN	77
5.1. Análisis y discusión de resultados	77
VI. CONCLUSIONES	79
VII. RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización	85
Anexo 3: Instrumentos	86
Anexo 4: Validación de Instrumentos	88
Anexo 5: Matriz de Datos	96

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Necesidades de capacitación</i>	20
Tabla 2	Acciones de capacitación	22
Tabla 3	Monitoreo de capacitación	23
Tabla 4	Niveles de capacitación	23
Tabla 5	<i>Definición operacional</i>	58
Tabla 6	<i>Población</i>	60
Tabla 7	<i>Estadística de fiabilidad</i>	61
Tabla 8	<i>Validez del instrumento</i>	62
Tabla 9	<i>La capacitación</i>	63
Tabla 10	<i>Adiestramiento</i>	64
Tabla 11	<i>Entrenamiento</i>	65
Tabla 12	<i>Desarrollo Personal</i>	66
Tabla 13	<i>El conocimiento</i>	67
Tabla 14	<i>Habilidad</i>	68
Tabla 15	<i>La motivación</i>	69
Tabla 16	<i>Matriz de influencias entre la variable Independiente y Dependiente</i>	71
Tabla 17	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	72
Tabla 18	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	73
Tabla 19	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	74
Tabla 20	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	76

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
Figura 1	Dimensiones de la capacitación	41
Figura 2	Ventajas de la capacitación del talento humano	44
Figura 3	La capacitación como sistema	47
Figura 4	Ciclo de la capacitación	47
Figura 5	La capacitación	63
Figura 6	Adiestramiento	64
Figura 7	Entrenamiento	65
Figura 8	Desarrollo Personal	66
Figura 9	El conocimiento	67
Figura 10	La habilidad	68
Figura 11	La motivación	69
Figura 12	Contrastación de la Hipótesis Principal	72
Figura 13	Contrastación de la Hipótesis Específica 1	74
Figura 14	Contrastación de la Hipótesis Específica 2	75
Figura 15	Contrastación de la Hipótesis Específica 3	76

INTRODUCCIÓN

El objeto de la investigación es demostrar la influencia que tiene, capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

La tesis está compuesta por siete capítulos y son los siguientes:

En el capítulo I. En este primer capítulo se expone de modo general el problema que motivó la investigación, la formulación del problema, donde se hace una descripción precisa del problema, la justificación, donde se establece la relevancia y aportes de la investigación y finalmente los objetivos de la investigación.

En el capítulo II. Se presenta el marco teórico que consiste en tener antecedentes de teorías anteriores referenciales del tema a investigar tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de tus variables independientes y dependientes y por ultimo las definiciones de términos básicos.

En el capítulo III. Se presenta el marco metodológico con su hipótesis general y específica, también el tipo de investigación, diseño, muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos, validez del instrumento y el método de análisis.

En el capítulo IV. Se presenta los resultados de los datos recogidos y el análisis.

En el capítulo V. Se presenta la discusión de la investigación con otras investigaciones similares.

En el capítulo VI. Se presenta las conclusiones de los resultados de la investigación.

En el capítulo VII. Se presenta las recomendaciones en donde se establecen las sugerencias para implementar o realizar la solución.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La capacitación está dada en referencia a la preparación del personal administrativo de la entidad. El poder ejecutar y desarrollar satisfactoriamente una tarea específica, dentro de una organización. La capacitación conlleva a desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores permitiendo un mejor desempeño en sus labores habituales.

Una condición necesaria para lograr estos aprendizajes es que la metodología que se utilice se genere de experiencias concretas, vivenciales. En donde permitan al personal administrativo desarrollar su capacidad de análisis, de síntesis; convirtiéndose en trabajadores potenciales.

En ese contexto, en muchos países, el sistema de educación en el trabajo está organizado en base a cuatro grandes sistemas institucionales, los cuales se distinguen según los objetivos de aprendizaje que persiguen, a nivel de formación impartida, el personal que atienden y los mecanismos de financiación que utilizan: La educación técnica y profesional, aprendizaje, formación profesional no reglada y capacitación continua.

Además, en una economía de mercado, la empresa es una comunidad de trabajo organizada para producir bienes o servicios destinados a satisfacer necesidades de la sociedad a través del mercado, usando recursos que son escasos y tienen usos alternativos. Esta definición contiene las tres dimensiones principales a través de las cuales se puede juzgar el éxito de una empresa moderna: como entidad económica, como comunidad de trabajo y como célula social. El éxito de una empresa depende, entonces, de su desempeño en cada una de esas dimensiones, lo que implica usar enfoques diferentes para pedir sus aportes: como entidad económica interesa su eficiencia; como comunidad de trabajo, importa su cohesión y estabilidad, y como célula social, su aporte al bienestar de la sociedad.

Asimismo, los Directivos reconocen que el factor humano debe estar mejor preparado para enfrentar los cambios en el mundo actual y poseer el conocimiento que le permita responder a las exigencias que los avances

tecnológicos y los cambios plantean. Por ello la capacitación es un servicio asesor interno, de cambio planteado cuya base es la idea de desarrollar el factor humano para beneficio de la empresa y del individuo mismo. (Llanos, 2013:199)

En la actualidad las organizaciones requieren de un servicio interno de capacitación efectivo e integral, capaz de alinearse a los cambios originados en el sector externo de la empresa. Es por ello que es necesario estar en constante capacitación con el propósito de mantener o mejorar el desempeño en el trabajo. La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana ubicado en Jr. Julián Arce 412 La Victoria; cuenta con un Plan de Desarrollo de Personas, diseñado más no aprobado por servir con lo que conlleva que no tiene definido su plan de capacitación para la mejora continua del personal que ocupa en las diferentes unidades orgánicas de esta sede Regional, teniendo como deficiencia el desempeño Laboral en sus labores realizadas, ocasionando retraso en varias unidades donde se concentran la mayor cantidad de documentación.

Misión

“Somos una instancia de gestión educativa descentralizada, rectora de la educación en la ciudad de Lima que promueve y asegura un servicio educativo de calidad con equidad; dirige y supervisa la aplicación de la política y normatividad nacional, coadyuvando al desarrollo integral del educando, con personal capacitado y comprometido con el desarrollo de la ciudad de Lima”.

Visión

“La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, promueve y asegura un servicio educativo de calidad, tanto público como privado, que forme ciudadanos con competencias, valores y respeto a la conservación del ecosistema; incorpora niveles educativos articulados con currículos humanistas y modernos e integra instancias de gestión educativa descentralizada en el marco del Proyecto Educativo Metropolitano.”

Por lo que una persona capacitada, conoce y desarrolla esas capacidades que se han desarrollado logrando con ello un mejor desempeño laboral, porque ya

conoce el tema y además está siendo motivado en la institución que apuesta por su talento. Sabiendo que una persona capacitada aumenta su conocimiento, mejora sus habilidades y cambian las actitudes negativas para la mejora de la organización donde se desempeña y así obtener logros en la organización. El desarrollo de personas puedes incluir en las capacitaciones, la inducción de personal cuando ingresan a laborar a las instituciones o cuando inician nuevas funciones ya sea en el área de origen o en otra distinta con la cual inició sus labores en aquella institución.

Siendo fundamental para la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana que se realice las capacitaciones al trabajador durante su vida profesional, a fin de desarrollar sus habilidades y conocimientos para la ejecución de sus tareas diarias que se presentan en las diferentes áreas, oficinas y unidades orgánicas de esta sede regional y poder solucionar todos los problemas que se presentan:

El personal que labora en las diferentes áreas, oficinas y unidades orgánicas de la institución no se encuentra identificados con sus labores y funciones que realizan; desconocen algunos procedimientos para dar respuesta a los documentos presentados por los usuarios.

Cuando el personal recepciona documentos, muchas veces no son derivados correctamente a las oficinas que les corresponden y es por ello que se ocasiona retraso para darles atención a los usuarios. Sabiendo que en algunos casos tienes plazo para que ellos prosigan con otros trámites en otras instituciones.

Cuando los proveedores presentan sus facturas para la cancelación del bien adquirido y/o servicio brindado a las Instituciones Educativas, no se les comunica en el momento si su expediente tiene algún problema; cuando se va a derivar a la Unidad de Contabilidad y se lo devuelven con observaciones, recién se dan cuenta que tiene que solicitarle al proveedor documentación como: cuenta de detracción, cuenta corriente interbancaria, sello de ingreso de almacén, etc. Para que se prosiga con su cancelación, pasando varios días recién se comunican con ellos, ocasionando fastidio y malestar por parte de ellos.

Muchas veces tienen documentos en sus oficinas ya varios días y por falta de conocimiento y procedimiento para darle pronta respuesta, esperan reunirse para ver si ese caso ya se presentó y como lo han solucionado o es nuevo que se presenta, discutiendo del tema ya paso días hasta que el usuario viene y no tiene respuesta alguna presenta su reclamación. Por todo lo ya mencionado se observa lo siguiente:

- Falta de compromiso con la institución.
- Falta de Responsabilidad.
- Falta de conocimientos claros.
- Identificación en sus puestos donde se desarrollan.

1.1.1 Funciones de la Oficina de Administración

- Dirigir, coordinar, controlar y supervisar, las actividades de los sistemas administrativos bajo su competencia, de acuerdo a la normativa aplicable.
- Dirigir la ejecución del presupuesto anual de la DRELM, cautelando el cumplimiento de los niveles de autorización del gasto, en función a los planes aprobados.
- Proponer a la Dirección Regional, el Plan Anual de Contrataciones y supervisar su cumplimiento.
- Dirigir la gestión de los contratos a cargo de la DRELM, de acuerdo a la normativa aplicable, en el marco de su competencia.
- Dirigir la ejecución de los procesos de gestión de recursos humanos de la DRELM, de acuerdo a la normativa aplicable, en el marco de su competencia.
- Realizar la administración y el control del patrimonio de bienes muebles de la DRELM y los institutos y Escuelas de educación superior a su cargo, conforme a la normativa aplicable.
- Expedir actos resolutiveos en el marco de sus competencias.
- Otras funciones que en el marco de sus competencias, le sean asignadas por la Dirección Regional.

1.1.2 Funciones de la Unidad de Contabilidad

- Desarrollar las actividades referidas al registro y control contable de los procesos financieros y presupuestales de la DRELM y los Institutos y Escuelas de Educación Superior a su cargo.
- Efectuar las acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de normativa aplicable del sistema administrativo de contabilidad.
- Desarrollar los procesos de formulación, análisis e interpretación de los estados financieros y presupuestarios de la DRELM.
- Otras funciones que en el marco de sus competencias, le sean asignadas por la Oficina de Administración

1.1.3 Funciones de la Unidad de Tesorería

- Supervisar el registro de los pagos efectuados por la DRELM y los institutos y Escuelas de Educación Superior a su cargo.
- Elaborar comprobantes de pago, recibos de ingreso, anulaciones, rendiciones del fondo para pagos en efectivo y reversiones por toda fuente de financiamiento.
- Administrar, registrar y custodiar las cartas fianzas y demás títulos valores entregados en garantía.
- Ejecutar el gasto en su fase del girado en el sistema integrado de administración financiera del sector público (SIAF-SP), para efectos del pago de obligaciones al personal, proveedores, terceros, entre otros.
- Gestionar la apertura, manejo y cierre de las cuentas bancarias de la DRELM, en concordancia con la normativa del Sistema Nacional de Tesorería; así como efectuar las conciliaciones bancarias por toda fuente de financiamiento.

1.1.4 Funciones de la Unidad de Logística

- Gestionar y consolidar el Cuadro de Necesidades de la DRELM y los institutos y Escuelas de Educación Superior a su cargo y formular el Plan Anual de Contrataciones y sus respectivas modificaciones.
- Ejecutar y efectuar el seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Contrataciones de la DRELM.

- Conducir los procesos de selección referentes a las adquisiciones de bienes y servicios.
- Administrar y controlar el patrimonio de bienes muebles de la DRELM y supervisar las acciones de mantenimiento y seguridad, conforme a la normativa aplicable.
- Planificar, coordinar y supervisar las acciones de inventarios de los activos fijos, bienes y suministros de la DRELM y de los Institutos y Escuelas de Educación Superior a su cargo, así como mantener el registro correspondiente actualizado; en coordinación con el MINEDU.

1.1.5 Funciones de la Unidad de Recursos Humanos

- Administrar la planilla de pagos de remuneraciones y pensiones del personal activo y cesante de la DRELM y de los Institutos y Escuelas de Educación Superior a su cargo.
- Gestionar y mantener actualizados los legajos y escalafón del personal activo y cesante de la DRELM y de los Institutos y Escuelas de Educación Superior a su cargo, así como efectuar los registros que correspondan.
- Gestionar las acciones para el desarrollo de capacidades del personal de la DRELM.
- Coordinar con la UGEL de Lima Metropolitana, las actividades relacionadas con las evaluaciones de ingreso, desempeño, ascensos y acceso a cargos de la carrera Pública Magisterial, en el marco de sus competencias y la normativa aplicable.

1.1.6 Funciones de la Oficina de Atención al usuario

- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el trámite documentario y archivo en la DRELM.
- Administrar, controlar y velar por la calidad de atención al usuario, en el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Resolver las consultas y asesorar a los usuarios respecto a los trámites que solicitan y brindarles información sobre el estado de la tramitación de sus expedientes.

- Administrar el Portal Institucional y redes sociales de la DRELM, en coordinación con el órgano competente del MINEDU.

1.1.7. Diagnóstico de Necesidad de capacitación

- **Datos de la Población**

En la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana se cuenta con un aproximado de 262 servidores públicos, de las cuales 60 son personal CAP y un aproximado de 202 CAS, que se encuentra distribuido en todas sus direcciones y áreas.

- **Necesidades de Capacitación**

Para la identificación de necesidades de capacitación para el 2017, se elaboró un diagnóstico teniendo como base la información que se solicitó a las distintas áreas de la entidad.

Tabla 1

Necesidades de Capacitación

NECESIDADES IDENTIFICADAS	COMPETENCIAS A DESARROLLAR	NECESIDAD DE CAPACITACIÓN
Comprensión de la política curricular y de los instrumentos del currículo impulsados por el Minedu.	Manejar conceptos, enfoques, estrategias metodologías y herramientas comunes en la labor de diseño, implementación y evaluación del currículo	Currículo por competencia y planificación de los aprendizajes Orientaciones de planificación curricular
Mejorar el requerimiento y las contrataciones de bienes y servicios en la DRELM de acuerdo a la normativa vigente.	Planificar, programar y ejecutar procesos de adquisición de bienes y servicios y formalizar los contratos (incluye sistemas informáticos SIAF - SIGA - SEACE).	Gestión Contratación del Estado
Comunicación y coordinación de los servidores y equipos en la DRELM.	Generar entornos apropiados orientado y dirigiendo a los servidores para que contribuyan en forma efectiva a logro de políticas institucionales	Desarrollo y gestión del cambio organizacional Clima organizacional Habilidades Directivas
Conocimiento y aplicación de la normativa para la elaboración y presentación de los estados financieros	Aplicar la normativa vigente para la elaboración del Estado financiero "Flujo efectivo"	Procedimientos contables para la elaboración de los Estados Financieros
Mejorar el sistema de control y auditoría gubernamental.	Manejar criterios y herramientas comunes para la identificación de riesgos institucional, planificación y gestión del sistema de control interno	Control Gubernamental Control Interno
Elaborar los planes, gestionar y evaluar las acciones de capacitación	Conocer e identificar el ciclo de gestión de la capacitación para la implementar planes de capacitación.	Gestión y evaluación de la Capacitación
Dominio de los aplicativos informáticos: Nexus, SUP	Implementar normativa, aplicativos, procedimientos y criterios comunes de acuerdo a la norma vigente.	Actualización de información en aplicativos: NEXUS, SUP

Fuente: Elaborado por la propia autora

- **Estrategias de Capacitación**

Las estrategias de capacitación a implementar en la capacitación del personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana son las siguientes:

Programación de Especialización

Orientados al desarrollo de competencias que se requiere en los servidores en relación a los objetivos planteados en el presente Plan, orientados al desarrollo de habilidades que contribuyan a la mejora de la gestión en los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Curso Taller

Orientados al desarrollo de competencias que se requiere en los servidores orientados al desarrollo de habilidades que contribuyan a mejorar la operación de los sistemas administrativos en los que cada servidor público realiza en su labor cotidiana.

Ambas estrategias se ejecutarán contratando centros de capacitación acreditados o a través de Alianzas Estratégicas con entidades del Estado.

Habilidades Personales

Se enfocan en desarrollar competencias blandas o habilidades personales para la gestión del cambio de la cultura organizacional, que responda a los enfoques de la modernización del sector público.

Las competencias garantizan el éxito:

- Los conocimientos, que derivan de la aplicación de una técnica específica.
- Las habilidades, que se adquieren mediante capacitación y experiencia.
- Las cuales que están relacionados con rasgos o características personales, siendo más difíciles de obtener y modificar a corto plazo.

Adicionalmente, la clasificación de las competencias laborales son:

- La motivación, refiriéndose a todos aquellos intereses que una persona desea consistentemente.
- Las características, aquellas características físicas, y respuesta consistente a cierta situación dada.
- Concepto propio, todas aquellas actitudes, valores, o imagen de si mismo.
- Conocimiento, entendido con la información que una persona posee sobre áreas específicas.

Competencia laboral

- Se genera un perfil por competencia para los cargos dentro de la organización, buscando al mismo tiempo características personales de

excelencia; se deberán relevar las competencias requeridas y el nivel de las mismas en una calificación de 4 niveles.

Nivel A: Alto o desempeño superior, desempeño superior al promedio.

Nivel B: Bueno, por sobre el estándar.

Nivel C: Mínimo necesario para el puesto, pero dentro del perfil requerido.

Nivel D: Insatisfecho, este nivel no se aplica para la descripción del perfil, ya que si esa competencia no es necesaria para el puesto, no será necesaria indicar el nivel.

- **Acciones de Capacitación**

De acuerdo a las necesidades de capacitación se ha programado las siguientes acciones:

Tabla 2

Acciones de Capacitación

Estrategia de Capacitación	Temática de Capacitación	Público Objetivo	Modalidad
Programas de Especialización	Gestión para resultados: Planificación Estratégica, programación y presupuesto	Oficina de Planificación y Presupuesto, Especialistas de la Oficina de Gestión Pedagógica de Educación Básica y Técnico Productiva, Oficina de Supervisión del Servicio Educativo, Oficina de Gestión de la Educación Superior y Dirección	Presencial
	Régimen disciplinario sancionador	Personal de Secretaría Técnica, Oficina de Asesoría Jurídica, Órgano de Control Institucional, Recursos Humanos, Oficina de Gestión Pedagógica de Educación Básica y Técnico Productiva, Oficina de Supervisión del Servicio Educativo y Oficina de Gestión de la Educación Superior	Presencial
	Gestión de las Contrataciones en el Estado	Personal de Logística, Contabilidad, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planificación y Presupuesto y Dirección	Presencial
Cursos prácticos	Uso de aplicativos informáticos: SIAF, SIRA, NEXUS, SUP, elaboración de planillas, SIGMA, SIAGE	Personal de la DRELM	Presencial
	Elaboración de documentos informativos y trámite documentario	Oficina de Atención al Usuario y Comunicación	Presencial
	Herramientas ofimáticas	Personal de la DRELM	Presencial
Taller Vivencial (habilidades blandas)	Clima y Cultura Organizacional	Personal de la DRELM	Presencial
Personal Técnico	Gestión del PDP	Personal de la DRELM	Presencial

Fuente: Elaboración por la propia autora

- **Financiamiento de la capacitación**

La ejecución de las actividades contempladas en el presente Plan estará sujeta a la disponibilidad presupuestal. Se coordinará con el Ministerio de Educación

para que las acciones de capacitación que se brinden en Lima donde se convoque a servidores de la DRELM estén alineadas con el presente Plan y sean parte del financiamiento. Se establecerá alianzas con instituciones públicas y privadas para financiar las acciones fijadas en el Plan.

- **Monitoreo de la capacitación**

Se han establecido cuatro tipos de indicadores que se señalan a continuación:

Tabla 3

Monitoreo de Capacitación

Fuente: Elaboración por la propia autora

Tipo de indicadores del monitoreo	Descripción del indicador	Indicador
Indicadores de resultado	Son los que llevarán a observar el cumplimiento de los resultados esperados con las acciones de capacitación en términos de aprendizaje y satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • % de participantes en las acciones de capacitación que han alcanzado el aprendizaje esperado, según evaluación que corresponda.
Indicadores de cumplimiento	Son los que llevarán a observar el cumplimiento de las actividades planteadas (cantidad de programas y cursos programados en el cuadro de planificación operativa en contraste con los ejecutados)	<ul style="list-style-type: none"> • N° de acciones de capacitación realizados en relación a lo programado
Indicadores de cobertura	Permitirán medir el alcance de las metas físicas planteadas para cada uno de las acciones de capacitación (cantidad de personas y cantidad de horas)	<ul style="list-style-type: none"> • N° de participantes a las acciones de capacitación en relación a la meta programada. • N° de horas - persona brindadas por acción de capacitación.
Indicadores de ejecución presupuestal	Permitirán realizar seguimiento a los montos invertidos por participante y acción de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Monto total de ejecución presupuestal por acción y tipo de capacitación • Monto total de ejecución presupuestal por participante

- **Evaluación de la capacitación**

Se tendrá en consideración los siguientes niveles:

Tabla 4

Niveles de Evaluación

Niveles Evaluación	¿Qué Evaluaremos?
Nivel de reacción	En este nivel mediremos las reacciones subjetivas y el grado de satisfacción de los participantes respecto a la capacitación recibida.
Nivel de aprendizaje	Mediremos el nivel de adquisición del aprendizaje según la evaluación que corresponda.
Nivel de Aplicación	Se evaluará el uso efectivo del aprendizaje en ejercicios prácticos que se vayan a desarrollar y que previamente se hayan fijado.

Fuente: Elaboración por la propia autora

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo influye el adiestramiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?

¿Cómo influye el entrenamiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?

¿Cómo influye el desarrollo del personal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?

1.3. Justificación del estudio

La tesis está justificada ya que se realizará una investigación en la capacitación y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016”.

La investigación es relevante porque al conocer la situación actual del personal administrativo, se podrá manejar información sobre como guiar a estos hacia el desempeño laboral, además se podrá orientar a los procedimientos a través de la capacitación para poder lograr los objetivos de la institución.

La presente investigación es pertinente, porque permitirá a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, obtener la información necesaria acerca de la capacitación y el desempeño laboral con el que cuenta el personal administrativo. Se podrá conocer sus habilidades y competencias,

las cuales servirán para solucionar los problemas presentados para una mejor atención a los usuarios.

En la justificación práctica, el desarrollo de la presente investigación permitirá que mediante la información obtenida se podrá analizar y tener una visión más amplia de que tan importante es el personal administrativo esté capacitado para mejorar el desempeño laboral para que ayude a contribuir con la mejora continua de la institución, mejorando su productividad, eficiencia y eficacia y así no ocasionar malestar por parte de los usuarios.

Con este estudio se desea dar un aporte también a la sociedad ya que el usuario final son los Directores del IESTP, personal Administrativos y público en general, quienes realicen diariamente trámite según lo requieran.

En tal sentido, la presente investigación se realizará al personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, ubicada en el Distrito la Victoria, la presente investigación servirá para otras instituciones públicas y/o privadas, que deseen desarrollar sus habilidades y competencias, en búsqueda de mejorar el desempeño laboral de su institución.

La capacitación desarrolla las competencias de los colaboradores, teniendo un mayor rendimiento en sus labores diarias, el personal que conoce los conceptos básicos, procedimientos y procesos para dar atención a respuesta de documentos y/o absolver consulta presentadas por los usuarios ayuda agilizar y atender con rapidez lo solicitado por cada usuario que se presente en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Es por ello que es importante contar con personal capacitado, personal identificado en su puesto y/u oficinas que se les asigne.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Establecer cómo influye la capacitación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

1.4.2 Objetivos Específicos

Establecer cómo influye el adiestramiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

Establecer cómo influye el entrenamiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

Establecer cómo influye el desarrollo del personal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Gonzales y Sánchez (2013). “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio - Sport Club”. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, para obtener el título de Licenciado en Administración.

Al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo obtenido antes y después de la implementación del plan de capacitación y gracias al análisis estadístico descriptivo, podemos concluir que se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, lo cual se demuestra incluso con la aplicación de la prueba estadística Z al tener un estadístico de valor 29 que considera nuestra hipótesis en la zona de aceptación.

Montoya (2016). "Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios turísticos: caso PST Perú 2015". Universidad Católica del Perú, Lima, para obtener el grado de magister en Relaciones Laborales.

Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Se concluye que existen investigaciones y estudios de casos que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así como en sus dimensiones específicas, lo que permite confirmar la primera hipótesis específica de la investigación. Los estudios más representativos y tomados como referencia para esta investigación fueron los realizados por Retamal y Rodríguez (2008), Rodríguez et al. (2011), Saccsa (2010) y Pérez (2012). Es importante señalar que, debido a los pocos estudios sobre la relación de las variables, los resultados de los hallazgos no deben ser generalizados, sino aplicables a una realidad específica, en este caso, la empresa PTS Perú para el año 2015.

El análisis de la literatura referente al clima organizacional permite concluir que es un elemento clave, dentro de los recursos humanos, para indagar en el acontecer organizacional sobre los sentimientos, reflexiones, percepciones y opiniones de los colaboradores, así como sobre los elementos formales e informales, tanto internos como externos de la organización y, con ello, lograr un cambio estratégico, armonizando los fines y metas organizacionales con los de los colaboradores.

La evaluación de desempeño es la forma más usada para medir y conocer el desenvolvimiento de los colaboradores en sus respectivos cargos y estimar su potencial de desarrollo. La importancia de esta evaluación radica en que, con los resultados de su aplicación, se pueden elaborar diversos planes, tales como

capacitación, desarrollo del personal, remuneraciones y línea de carrera. Todo esto estableciendo las diferencias necesarias para cada colaborador de acuerdo con su desempeño.

El sector turismo ha experimentado un crecimiento constante en el período comprendido entre el 2005 y el 2013. A pesar de que se registró una ligera caída en los años 2009 y 2010, debido principalmente a la crisis económica mundial, desde el 2011 se ha retomado el crecimiento de otros años. La proyección para el sector es altamente positiva y se espera que el crecimiento continúe durante los próximos años. Es importante señalar que el crecimiento del sector favoreció, principalmente, el aporte monetario, es decir, los ingresos relacionados con la actividad turística y la generación de divisas para el país, lo que también favoreció la generación de más puestos de trabajo. Con lo señalado, se confirma la segunda hipótesis específica del estudio.

Se concluye que sí existe relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general. Así mismo, existe relación entre algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones del desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú para el año 2015. Con ello, se da por confirmada la tercera hipótesis específica de la investigación. Todas las dimensiones del clima se relacionaron significativamente con el desempeño laboral general, siendo los más resaltantes calidez, estructura y apoyo. Por otro lado, ocho de las nueve dimensiones del clima se relacionaron con las dimensiones del desempeño, siendo conflicto la única dimensión que no presentó relación alguna. Las relaciones más representativas son responsabilidad (clima) con orientación de resultados (desempeño); apoyo (clima) con trabajo en equipo (desempeño); normas (clima) con organización (desempeño); y recompensa (clima) con calidad (desempeño).

Romero (2014). "Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del proyecto especial Chavimochic". Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, para obtener el título de Licenciado en Administración.

Después de un análisis principal de la base obtenida por la encuesta realizada y sus relaciones entre sí, se ha concluido que:

La aplicación correcta del Plan de Capacitación en el talento humano del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC permitió que los trabajadores presentaran cambios favorables en su rendimiento, mejorando el nivel de desempeño en sus funciones y produciendo una positiva relación de costo / beneficio de su capacitación recibida.

La mayoría de los evaluados sin importar al grupo ocupacional al que pertenecen o al nivel dentro de la jerarquía organizacional mostraron un alto dominio en las habilidades técnicas u operativas diarias; pero un nivel bajo en actividades de planificación y dirección de personas.

El proyecto especial CHAVIMOCHIC como institución pública del Estado peruano a pesar de llevar en marcha el D.L 1025 (Normas de capacitación y Rendimiento del personal) a su personal; aún muestra ciertos favoritismos en grupos ocupacionales. Varios de los programas educativos brindados por el Proyecto a su personal estuvieron dentro del Plan de Capacitación que se desarrolló a mediano y corto plazo; más nunca fueron considerados dentro de un Plan de Evaluación constante de actividades.

Mayurí (2008). "Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación –Feban". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, para optar el grado académico de Doctor en Educación.

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa. Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y práctica de los conocimientos alcanzados.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Carrión (2010). "Desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos de calidad en una empresa del ramo automotriz". Universidad Autónoma de Querétaro. México, para obtener el grado de maestro en Administración.

Las organizaciones competentes y competitivas requieren de trabajadores competentes, capaces. La capacidad de respuesta alta, la aceptación, manejo y producción de los cambios, no significa sólo un cambio de comportamiento del individuo. La alteración de sus prácticas habituales y la asimilación y modificación de los nuevos hábitos y procedimientos para adaptarse, requiere de la interiorización y aceptación por parte del individuo de las nuevas situaciones, requiere de aprendizaje continuo. Estos son imperativos tecnológicos y organizativos que imponen nuevas demandas al trabajador.

Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Cabe mencionar que el resultado del desempeño individual de cada uno de los inspectores de calidad se ve reflejado de manera directa en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La hipótesis planteada en este trabajo ha sido aceptada, se tiene una correlación moderada, estadísticamente significativa en la correlación de algunas variables tanto del cumplimiento de objetivos de calidad y desempeño laboral.

Se refuerza el resultado con las entrevistas directamente realizadas a los supervisores del área de calidad operativa, que indican la importancia del desempeño laboral de los inspectores de calidad, quienes son personas claves en el piso de producción que interactúan con las demás áreas y aseguran el cumplimiento del sistema de calidad y de las especificaciones del cliente.

Se destaca la importancia de la evaluación de desempeño que se realiza en la empresa cada seis meses, que permite al gerente, al jefe de calidad y al líder de inspectores saber el resultado del desempeño laboral de los inspectores de calidad y con ello darles una retroalimentación constructiva a cada uno, en cuanto a los puntos fuertes, con los débiles, en donde hay que enfocarse para reforzar y mejorar.

La empresa dentro de su estrategia considera al recurso humano de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos tanto de calidad, como los de las demás áreas y tiene considerado el desarrollo de talentos de cada área, reforzando la competencia de todos sus empleados, en este caso no estamos enfocando a los inspectores de calidad del área operativa a través de la detección de sus necesidades de capacitación y entrenamiento.

Yanchatuña (2012). "La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro". Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, para obtener el título de ingeniería de Empresas.

Mediante la investigación se logró conocer que el GAD del cantón Píllaro no cuenta con una constante capacitación para el personal por tal motivo el desempeño es bajo esto ha conllevado que los empleados sean conformistas al momento de realizar sus labores en su área de trabajo. Se ha podido visualizar que el Recurso Humano es el activo más importante de toda la

municipalidad es decir es la base fundamental para entregar un excelente servicio por parte del Gobierno Municipal del Cantón Píllaro a la comunidad.

Se puede concluir que para los servidores municipales las mejores técnicas para actualizar sus conocimientos son los cursos y talleres ya que el primero les ayudaría a obtener los conocimientos en forma teórica en cambio la segunda técnica les podría poner en práctica lo teórico.

La investigación realizada ayudó a reflexionar sobre la gran importancia que tiene la capacitación lo que ayuda para que los servidores estén motivados para mejorar el desempeño y el servicio de todos los empleados ya que es el eje más importante dentro del Municipio.

Después de haber realizado su encuesta concluye que se deberá establecer un Plan de capacitación interno el cual contenga las necesidades de adiestramiento y entrenamiento al personal para desempeñar de mejor manera en su puesto de trabajo.

Podemos decir que la investigación ayudó a conocer que la evaluación de desempeño de los empleados no es tan esencial dentro del Gobierno Municipal de Píllaro.

Hernández y Cruz (2014). "Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta Pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales". Universidad Nacional Autónoma de México, para obtener el título de Licenciada en Pedagogía.

En la actualidad hablar de capacitación como punto clave y alternativa para el crecimiento de las Instituciones y empresas es algo que ya no se puede dejar de lado, pues se pretende dar respuesta ante las necesidades cada vez más imperativas de la sociedad.

El presentar una propuesta como medio de intervención para una Institución en la que sin duda se debe rescatar este tan afamado sentido humano es lo que marca la pauta para y desde una perspectiva pedagógica implementar un curso en donde no sólo se beneficie el Instituto como parte de una buena imagen, sino que por ende impacte en la cotidianidad de a quienes va dirigido,

traspasando la delgada línea entre un hacer mecánico y las ganas de hacer las cosas bien.

La pedagogía sin duda nos brinda las herramientas necesarias, para aspirar e indagar en espacios en donde los procesos educativos no tengan que ser meramente explícitos, sino que por el contrario da la posibilidad para que estos procesos, que pasan a ser espacios de formación a veces coartados por un mecanicismo inevitable, coadyuven a alcanzar conocimientos óptimos e integrales.

Las temáticas abordadas en el curso podrán notarse a simple vista redundantes y como parte de una moda social, sin embargo por alguna u otra razón éstas no se trabajan de manera adecuada, o bien sencillamente no son tomados en cuenta como medio para encontrar cierto grado de satisfacción en los empleados, que aunque para alcanzar un clima laboral no solo pertinente sino en ocasiones necesario, se ven inmersos una serie de elementos que justamente deben rebasar el simplismo de lo común, lo básico o lo que solo busque la mejora a nivel institucional, puesto que para que todo un sistema avance se torna necesario vislumbrar la labor de quienes forman parte esencial del mismo.

Por ende, la intención de dicho curso es propiciar una mejora en las relaciones interpersonales (personal administrativo-derechohabiente), tomando en cuenta que los cambios no se generan de un día para otro, pues todo es parte de un proceso que requiere compromiso, atención y perseverancia.

Pues como parte de este proceso de formación desde una perspectiva pedagógica, consideramos que es posible impactar en el actuar de los implicados, alejándolos un poco de la rutina, pero sobre todo resaltando la idea de que los cambios se encuentran en uno mismo, reflejándose en la interacción con el otro.

La realización de este curso es precisamente hacer una invitación a vislumbrar la capacitación como un proceso de mejora en las organizaciones, que si bien en ocasiones se prioriza el carácter técnico y que también es importante, no dejar de lado los alcances que propicia el lado humano de ésta, donde prevalezca el papel de los trabajadores y su importancia al llevar a cabo las

labores que colaboran a que la dinámica de las organizaciones sea favorable a quienes las integran y hacen uso de ellas.

Así mismo, se invita a que en las instituciones, específicamente en el Instituto Mexicano del Seguro Social; en sus clínicas y hospitales se propicie una capacitación en desarrollo humano, con la finalidad de que los trabajadores reconozcan que ofrecer un servicio de calidad mejora no solo la imagen del Instituto, sino que propicia que su labor sea reconocida y valorada, lo que generará en ellos una satisfacción mayor y por ende se verá reflejado en su calidad de vida.

Finalmente, ésta investigación nos permitió visualizar las aplicaciones de la pedagogía en otros ámbitos, pero sobre todo nos ha permitido aplicar los conocimientos de dicha disciplina para propiciar mejoras en otros espacios en donde la capacitación juega un papel fundamental.

Al mismo tiempo, permite reforzar las conjeturas establecidas al inicio de dicha investigación, las cuales radicaban en el hecho de que aunque el manejo del término capacitación sea hoy en día tan recurrente, no se está redireccionando con temáticas que impacten en los individuos y se le ve como algo opcional para su desarrollo o bien, como algo reglamentario pero para beneficio de la Institución. Concluimos que aun cuando el presupuesto asignado a Capacitación es considerable, se encuentra una notable contradicción entre éste, testimonios y temática de capacitación en donde el impacto obtenido a nivel institucional y social refleja carencias significativas teniendo una mayor repercusión en el derechohabiente.

Mejía (2012). "Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales" (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, para obtener el grado académico de licenciada Psicólogo Industrial/ Organizacional.

Se evidenció la importancia del enfoque de la evaluación del desempeño por competencias laborales en agentes de servicio telefónico.

Se logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico

está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño.

Se logró identificar por medio de los resultados obtenidos a través de la evaluación del desempeño que son cinco competencias fundamentales las que determinan el éxito del puesto de trabajo de los agentes.

Como resultado de la evaluación del desempeño se logró determinar que los agentes de servicio telefónico tienen un rendimiento superior en la competencia del nivel de inglés, y en la competencia eficiencia se logró detectar un porcentaje significativo que muestra que los agentes están por debajo de lo requerido por el puesto de trabajo.

Se logró evaluar el desempeño con enfoque en las competencias laborales, la cuales dieron como resultado que, son de gran influencia en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejorar su servicio y atención al cliente, actualizarse en conocimientos, e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

Por los resultados anteriores se comprueba la hipótesis alterna de investigación, la cual enuncia que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio telefónico.

2.2. Bases Teóricas de la variable independiente

2.2.1 Evolución y origen de la Capacitación

Para, Alfonso (2003)

En el periodo de las civilizaciones antiguas, como Egipto y Babilonia, la capacitación era organizada para mantener una cantidad adecuada de artesanos. En el siglo XII, con la creación de los gremios de artesanos, éstos supervisaban, aseguraban la destreza y la capacitación de cada uno de los recién integrados, regulando las condiciones de empleo de cada grupo de

artesanos de una ciudad. Más tarde, cuando el proceso fabril reemplazó al proceso doméstico el dueño de la maquinaria era también el propietario de la factoría, y el aprendiz, después del periodo de capacitación, se convertía en un trabajador de ella.

La capacitación llegó a Estados Unidos durante el siglo XVII, en donde no fue muy importante; ya que los inmigrantes iban un gran número de trabajadores expertos. Más tarde, en 1915 aparece en los Estados Unidos un método de enseñanza aplicado directamente entrenamiento militar conocido como “método de los cuatro pasos” que son: mostrar, decir, hacer y comprobar.

En México el desarrollo de la industria dio lugar a la creación de grandes fábricas. La división del trabajo en la propia fábrica propicia que los trabajadores estén en contacto continuo. Y hacerlos participes sólo en parte, y al hacerlo ponen en evidencia la necesidad del trabajo especializado de cada uno en el proceso productivo moderno. Esta necesidad de especialización resalta la importancia del adiestramiento y la capacitación del personal en los diversos niveles de la organización con el fin de aumentar su efectividad. Las empresas grandes, de manera individual analizaron y diseñaron sus propios subsistemas de capacitación.

Las empresas medianas, optaron por recurrir a enviar cursos de capacitación a personal preseleccionado de manera no programada. Posteriormente, aparecieron los lineamientos normativos. En México, tenemos una de las legislaciones, dichas leyes están consignadas en nuestra Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo.

Los recién llegados se integraban después de un periodo de capacitación como aprendices, el cual duraba de cinco a siete años. Al maestro no le era permitido tener más aprendices de los que pudiera capacitar en forma efectiva: el aprendiz era aceptado como maestro artesano después de que completaba toda la capacitación y demostraba su habilidad mediante un examen práctico.

El enfoque de la capacitación sea ampliado en años recientes. Antes, la capacitación se concentraba sobre todo en enseñar habilidades técnicas, como capacitar a los armadores a soldar cables, o los profesores a preparar clases de las lecciones. No obstante, la capacitación técnica de ese tipo ya no basta. De entrada, en los pasados diez años los empleadores se han tenido que adaptar a los veloces cambios tecnológicos, a mejorar la calidad de sus productos y servicios, y a elevar la productividad para seguir siendo competitivos. A su vez, para mejorar la calidad tal vez se requiera una capacitación de estudios especiales. Así mismo, los empleados de hoy necesitan habilidades (y por tanto capacitación) para formación de equipos, toma de decisiones y comunicación, así como habilidades tecnológicas y computarizadas. Además a medida que la competencia exija mejor servicio, los empleados irán requiriendo cada vez más capacitación como los instrumentos y las capacidades necesarios para la atención a los clientes.

La exigencia de otro entrenamiento, como el antes mencionado, explica por qué están floreciendo los negocios de capacitación.

2.2.2 Definiciones de la Capacitación

Para, Alles (2008).

Entiende por capacitación actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimiento y habilidades; organizada, planificada, evaluable. (p, 219).

Ibáñez (2011).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, en que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente pre-estructuras dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado, para que se capacite y adquiera nuevos conocimientos, o profundice y amplíe los propósitos, cambie de actitud y desarrolle sus habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe. (p, 211).

Por lo expuesto, Chiavenato (2007).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos de finidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos. (p, 386).

Según Dessler (2009).

Capacitar significa proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. Esto podría significar mostrar a un nuevo diseñador de página web las complejidades de su sitio; a un nuevo vendedor, la manera de vender el producto de su empresa; a un nuevo supervisor, cómo llenar los documentos de la nómina semanal o bien, en forma simple, pedir al empleado actual que explique al nuevo trabajador acerca del puesto o, en el otro extremo, un proceso de varias semanas con clases en un salón o por internet. (p, 294).

Por último, Llanos (2013).

La capacitación es una estrategia, es una forma de impulsar, valorar y engrandecer a la empresa inmersa en entornos altamente competitivos e inciertos. El conocimiento debe administrarse cuidadosamente e ingeniosamente porque debe contribuir a la evolución de la organización. (p, 200).

2.2.3 Definiciones de las dimensiones de la capacitación.

Ibáñez (2011). Define las dimensiones de la siguiente manera:

El adiestramiento:

Es otra técnica necesaria en la empresa, cuando el trabajador es asignado a un nuevo puesto de trabajo, al uso de nueva máquina,

nueva tecnología o un mecanismo de funcionamiento. Entonces, una vez adiestrado, el trabajador será experto en el manejo de las máquinas, equipos y herramientas. Es así como podemos potenciar al talento humano de la empresa. (p, 211).

El entrenamiento:

Dentro del proceso educativo, el entrenamiento es aplicable al futuro ejecutivo y talento humano que vaya a ocupar un cargo de mando medio en la organización; de tal suerte que al cabo de un periodo de entrenamiento, la empresa cuente con personal calificado para ocupar un nuevo puesto de trabajo. (p, 211).

El desarrollo de personal:

El ser humano es un hombre de aspiraciones y necesidades de progreso. Como trabajador, ingresó a la organización empresarial esperando encontrar perspectivas de desarrollarse como profesional y como persona. Las grandes empresas ofrecen esta oportunidad para que su trabajador se desarrolle y alcance sus objetivos personales paralelamente al logro de los objetivos empresariales. (p, 211).

Chiavenato (2007). Define las dimensiones de la siguiente manera:

Transmisión de información:

El contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos. Normalmente, la información es general, preferentemente sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos, etc. También puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos. (p, 386)

Desarrollo de habilidades:

Sobre todo, 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. (p, 386)

Desarrollo o modificación de actitudes:

Se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas.

Puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios (como en el caso de la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas. (p, 386).

Desarrollo de conceptos:

La capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios. (p, 387).

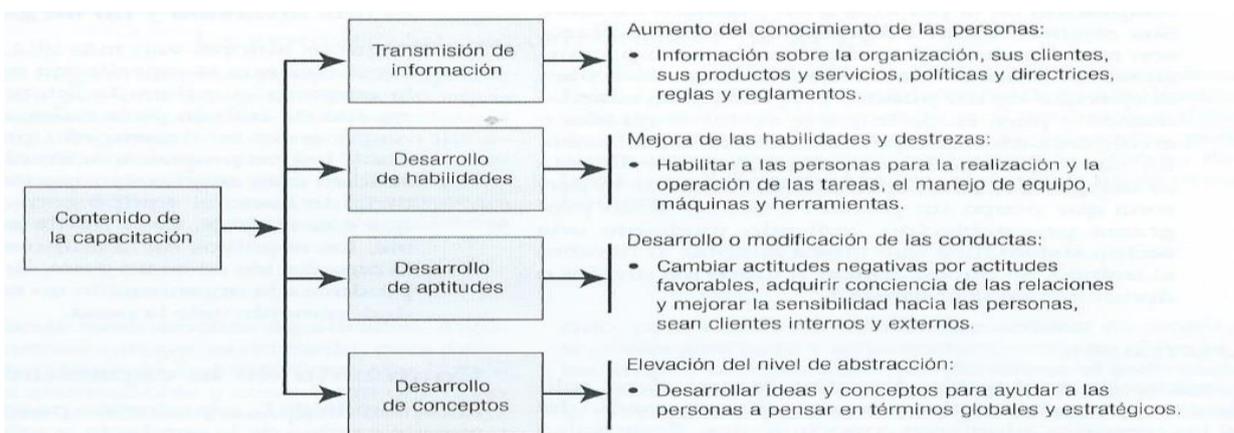


Figura 1. Los tipos de cambios de conducta por medio de la capacitación.
Fuente: Ibáñez 2011

2.2.4 Objetivos de la capacitación

Para, Ibáñez (2011). Define los objetivos de la siguiente manera:

Cambiar la actitud del trabajador, para crear un clima laboral satisfactorio o para aumentar su motivación y volverlo más receptivo con la empresa.

Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.

Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto. (p, 212).

Según, Chiavenato (2007). Define los objetivos de la siguiente manera:

Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.

Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (p, 387).

2.2.5 Importancia de la capacitación

Ibáñez (2011). Menciona la importancia de la siguiente manera:

Ayuda al trabajador a adquirir y ampliar su nivel de conocimientos, para bien de su rendimiento y desempeño en sus labores actuales.

El trabajador se siente motivado para incrementar su competitividad y busca desarrollar más habilidades.

Genera cambio de actitud en el trabajador, con lo que se logra su estabilidad emocional.

Contribuye en desarrollar calidad en la producción, ya que el trabajador capacitado estará más informado sobre sus tareas y estará menos expuesto a cometer errores.

Sirve para evitar la obsolescencia mental y organizacional, evita el continuo control y permite estar preparado frente los cambios tecnológicos. (p, 212).

2.2.6 Beneficios o ventajas de la capacitación

Ibáñez (2011). Define los beneficios o ventajas de la siguiente manera:

Para la organización:

Disminuye los desperdicios logrando una reducción de costos.

Forma líderes dentro de la organización.

Fortalece el trabajo en equipo.

Las relaciones interpersonales mejoran el ambiente de trabajo.

Mejora el rendimiento organizacional.

Propicia la lealtad y el compromiso del trabajador para con la empresa.

Se agiliza la toma de decisiones.

Se solucionan problemas con mayor rapidez.

Sus trabajadores poseen conocimientos multidisciplinarios.

Para el trabajador:

Aumenta la confianza en sí mismo.

Ayuda al logro de sus metas individuales.

Elimina temores e inseguridad personal.

Mejora su competitividad.

Posibilidad de incremento de la retribución económica.

Posibilidad de promociones y ascensos.

Para el país:

A mayor nivel de conocimiento y habilidades de la población, mayor retribución socioeconómica para el país.

La mejor inversión que puede hacer un país es capacitar a su pueblo.

Un pueblo capacitado es un pueblo inteligente.

La única forma de salir del subdesarrollo socioeconómico del país.

El horizonte inteligente de un país está en las cualidades humanas de su población: “Grandes hombres, grandes sueños, grandes realidades”. (p, 212).

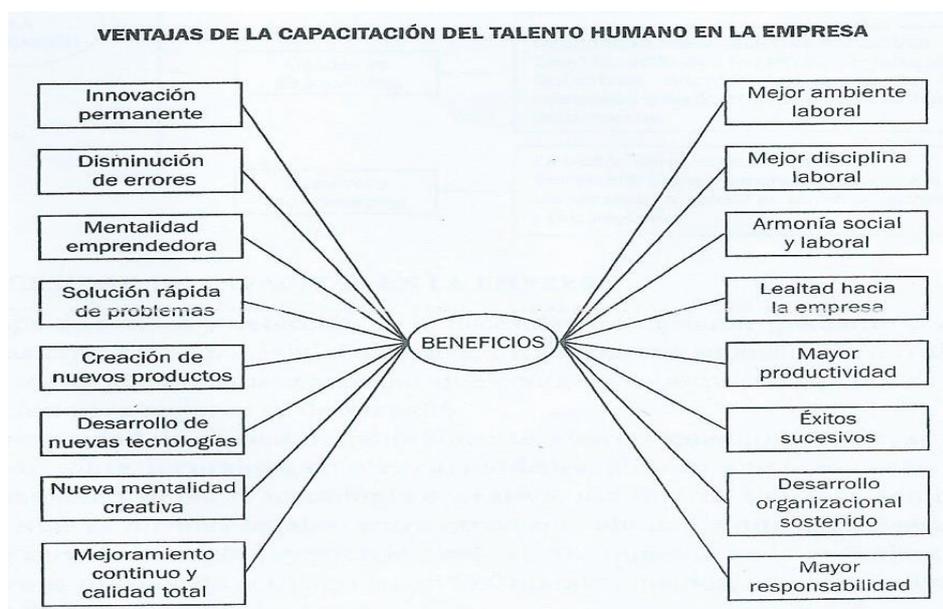


Figura 2. Ventajas de la capacitación del talento humano en la empresa.

Fuente: Ibáñez 2011

Según, Llanos (2013). Define los beneficios o ventajas de la siguiente manera:

Reduce niveles de tensión y permite el manejo óptimo de las áreas de conflicto.

Promueve la comunicación en toda organización.

Genera valor en el capital humano agregando plusvalía a este factor de la producción.

Conforma una estrategia para la competitividad.

Constituye una oportunidad para alinearse en el entorno económico, social y el ámbito tecnológico.

Es un método que contribuye al logro de los objetivos de la planeación estratégica.

Ayuda a abatir y mantener costos bajos en diferentes áreas de la empresa.

Incrementa la productividad y calidad en el trabajo.

Contribuye a la formación y desarrollo de líderes y dirigentes.

Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

Estimula el desarrollo con vistas a la promoción.

Proporciona información respecto de necesidades futuras en todos los niveles.

Conforma un poderoso canal para comprender y adoptar políticas.

Conduce a niveles de rentabilidad más alta y hacia actitudes positivas.

Mejora el conocimiento y el dominio del puesto en todos los niveles.

Eleva la moral e identidad de la fuerza de trabajo.

Ayuda al personal a identificarse con los objetivos, valores, filosofía y personalidad corporativa de la organización.

Genera mejor imagen personal y organizacional.

Mejora la relación de jefes y subordinados.

Fomenta la autenticidad, apertura y confianza.

Ayuda a preparar guías para el trabajo. De la misma forma, señalan los beneficios de la capacitación para los individuos

Les ayuda a tomar decisiones y a solucionar problemas.

Alimenta su confianza, posición asertiva y desarrollo.

Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.

Eleva el nivel de satisfacción en relación con el puesto.

Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.

Cohesiona la identidad del trabajador y empleado hacia la organización.

Ayuda a lograr sus metas.

Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

Elimina los temores a la incompetencia individual. (p, 203).

Por último, Alles (2008). Define los beneficios de la siguiente manera:

Incremento en la producción.

Reducción de errores.

Reducción de la rotación.

Menor necesidad de supervisión.

Cambio de comportamiento por parte de los asistentes.

Enriquecimiento del puesto de trabajo.

2.2.7 Ciclo de la capacitación

Según, Chiavenato (2007). Define:

La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiaras a ellos y a la empresa. Así, la capacitación cubre una secuencia programada de hechos que se

puedan visualizar con un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son: (p.388)

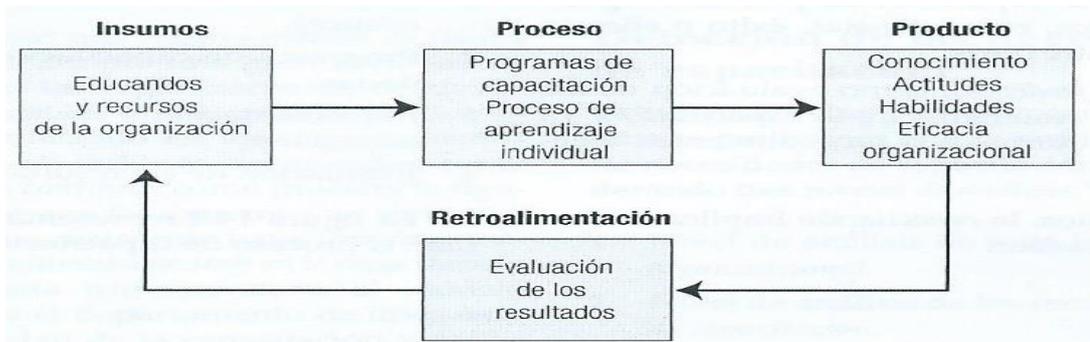


Figura 3. La capacitación como sistema.
 Fuente: Chiavenato 2007

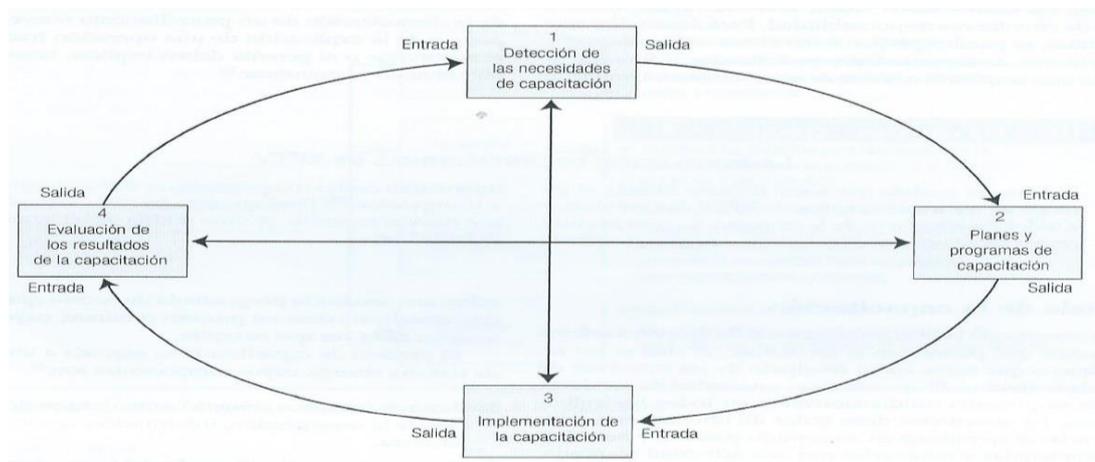


Figura 4. El ciclo de la capacitación.
 Fuente: Chiavenato 2007

2.3 Bases teóricas de la variable dependiente

2.3.1 Definiciones de la evaluación de Desempeño Laboral

En primer lugar, Aquino (2004) define la evaluación o análisis de desempeño como: "...el proceso de comprar el desempeño y las calificaciones del empleado en relación con los requerimientos del puesto para el que fuera contratado.". Considerando la organización como un sistema, se asume que el desempeño global de la misma, sus resultados, dependen en gran parte del desempeño de su

personal. Así como un balance mide el desempeño de una organización, la evaluación o análisis del desempeño pretende medir el de cada empleado, registrando el grado de aporte que cada uno hace al desempeño global. (p, 164).

Para Wether y Davis (2008) menciona que:

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser alentado. (p, 302).

Por su parte, Louffat (2012) indica que:

La evaluación del desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. Los criterios, factores o variables a evaluar estarán constituidos por las competencias previamente definidas para la institución. (p, 159).

En otras palabras, se trata de evaluar al personal en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados obtenidos de su trabajo.

Según Chiavenato (2002), señala que “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo”. (p, 198).

Para efectos de la presente investigación, se toma como referencia lo expuesto por Alles (2008), donde indica que la evaluación de desempeño es un elemento fundamental entre las buenas prácticas de recursos humanos y se relacionan con otros subsistemas. En primer lugar, con las descripciones de puestos, ya que no es posible evaluar el desempeño de un colaborador si primero no se definieron las características del puesto que ocupa. (p, 263).

2.3.2 Dimensiones de la evaluación de Desempeño Laboral

Según, Alles (2008). Define las dimensiones de la siguiente manera:

Conocimiento.

Es todo conjunto de cogniciones y habilidades con los cuales los individuos suelen seleccionar problemas. Comprende tanto la teoría como la práctica, las reglas cotidianas al igual que las instrucciones para la acción. El conocimiento se basa en datos e información pero, a diferencia de estos, siempre está ligado a personas. Forma parte integral de los individuos y representan las creencias de estos acerca de las relaciones casuales. (p, 249)

Habilidad.

Capacidad para desempeñar ciertas tareas física o mental. Las competencias mentales o cognoscitivas incluyen pensamiento analítico (procesamiento de información y datos, determinación de causa y efecto, organización de datos y planos) y pensamiento conceptual (reconocimiento de características en datos complejos). (p, 61)

Motivación.

Interés que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros. Las personas motivadas que desean éxitos se establecen constantemente objetivos, toman responsabilidad propia para alcanzarlos y utilizan la retroalimentación para desempeñar mejor. (p, 60)

2.3.3 Objetivos de la evaluación de Desempeño Laboral

Para, Aquino (2004).

Los objetivos de mayor importancia para la realización de un programa de desempeño son:

Lograr mejoras en el desempeño del personal.

Contar con información para la toma de decisiones.

Aumentar el conocimiento que cada usuario tiene de su propio estilo o forma de trabajar.

Aumentar la experiencia del personal responsable en el conocimiento de cada integrante de su equipo. (p, 166)

Según, Chiavenato (2007).

Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño se pueden presentar en tres fases:

Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.

Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.

Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra (p, 248).

Por último, Alles (2008). “Entre los objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional del colaborador, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos” (p, 262).

2.3.4 Importancia de la evaluación de Desempeño Laboral.

Para Chiavenato (2002).

La evaluación proporciona un juicio para fundamentar posibles aumentos salariales, realizar promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados. Adicionalmente, permite comunicar a los empleados como marchan en el desempeño. Adicionalmente, permite comunicar a los empleados cómo marchan en el desempeño de su trabajo, indicando qué deben cambiar en su comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos (p, 199).

Según Wether y Davis (2008)

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada superior y directivo revise el avance, logros y dificultades de cada colaborador que tiene en sus áreas de trabajo. El sistema de evaluación de desempeño se inicia con un comentario por parte del empleado sobre si ha logrado alcanzar los objetivos que se le fijaron, sus comentarios generales y en su caso, sugerencias sobre cómo mejorar la productividad. A su vez, este material debe ser revisado y autorizado por su jefe inmediato, y finalmente por el gerente de cada departamento. Dependiendo de los comentarios del supervisor y el gerente, el empleado obtiene una evaluación que puede ser sobresaliente, simplemente satisfactoria, o deficiente, en algunos casos.

De referencia, la revisión de los resultados de la evaluación del desempeño debe hacerse dos veces al año. Esto se hace a fin de permitir que el empleado tenga la oportunidad de corregir posibles

desviaciones, y asegurarse que al final del proceso no haya sorpresas para nadie (p, 306).

2.3.5 Beneficios de la evaluación de Desempeño Laboral.

Alles (2008).

La evaluación de desempeño es beneficiosa para ambas partes.

Detectar necesidades de capacitación.

Descubrir personas clave para la organización.

Descubrir que su colaborador desea hacer otra cosa.

Encontrar a la persona que estaba buscando para otra posición.

Motivar a las personas al comunicarles un desempeño favorable e involucrarlas en los objetivos de la empresa. (p, 264)

Para, Wether y Davis (2008)

Los beneficios que se obtienen al hacer la evaluación en forma sistemática son:

Clarificar los objetivos y metas del departamento al que pertenece el empleado.

Que el colaborador conozca hacia dónde va la empresa y el departamento.

Identificar los nuevos proyectos y oportunidades que se ofrecen a los empleados.

Definir claramente y en forma colaborativa los objetivos, metas e indicadores del puesto.

Identificar los recursos que están disponibles o que se requerirán para el logro de los objetivos.

Contar con un parámetro documentado por escrito, sobre los resultados de cada colaborador, para poder tomar decisiones sobre el plan de carrera, promoción y remuneraciones.

Contribuir a mejor comunicación y entendimiento entre directivo y empleados, generando un buen ambiente de trabajo.

Crear la oportunidad de interacción entre directivos y empleados, intercambiando punto de vista sobre la organización y las labores diarias. (p, 306)

Chiavenato (2007)

Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad

Beneficios para el gerente.

Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.

Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

Beneficios para el subordinado.

Conoce las reglas del juego, o sea, cuales son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.

Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.

Conoce las medidas que el jefe toma mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera).

Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Beneficios para la organización.

Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.

Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.

Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas el trabajo. (p, 248)

2.3.6 Pasos en el proceso de la Evaluación de Desempeño Laboral.

Para, Alles (2008), propone los siguientes tres pasos:

Definición del modelo de competencia, para luego describir los puestos de la organización. Algunas sugerencias al respecto: asegurarse que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Como se dijo la evaluación solo puede realizarse en relación con el puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido.

Evaluar el desempeño en función del puesto: para ello se sugiere fijar criterios objetivos de evaluación con una escala que sea previamente conocida por el empleado.

Retroalimentación: comentar el desempeño y los progresos del subordinado (p, 266).

2.3.7 Problemas que presenta la Evaluación de Desempeño Laboral.

Alles (2008),

Los distintos métodos para evaluar el desempeño presentan algunos errores o problemas frecuentes en su puesta en marcha, desde método anárquicos, donde cada gerente o jefe aplica su propio criterio, hasta herramientas bien diseñadas que no son bien

implementadas, por ejemplo, al dar una retroalimentación inadecuada. Los problemas más comunes son:

Carencia de normas;

Criterios subjetivos o poco realistas;

Falta de acuerdo entre el evaluado y le evaluador;

Errores del evaluador;

Mala retroalimentación;

Comunicaciones agresivas (p, 265).

2.4. Definición de Términos Básicos

Actitudes

Son criterios automáticos de juicio que sirven a las personas para valorar o evaluar las situaciones de la misma manera que los hábitos repiten respuestas sin intervención del afecto consciente de la persona. Aquino (2004:131)

Adaptabilidad

Es el mecanismo mediante el cual la organización responde a los cambios inducidos externa e internamente. Chiavenato (2007: 35)

Cursos

Se enfoca hacia la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, combinando teoría y práctica, y con una duración, comúnmente de 20 horas. Llanos (2013:232)

Eficiencia y eficacia

Cada organización se debe considerar desde el punto de vista de la eficacia y al mismo tiempo de la eficiencia. Eficacia es la medida en que se alcanzan los resultados, mientras que eficiencia es la medida de los recursos que se utilizaron en el proceso. Chiavenato (2014:116).

Encuesta

Con base es un formato que concentra respuestas de diversos temas presentados de manera estructurada, se analizan cuestiones como actitudes hacia el trabajo, procesos, procedimientos, funciones productivas, etc. Llanos (2013:224).

Evaluación

Toda función, actividad o proceso desarrollado debe evaluarse para ejecutar acciones de corrección o analizar sus resultados e inferir su nivel de eficiencia y eficacia. Además, es de interés que el empresario o director deseen conocer, en términos financieros, cual es el costo por conceptos de capacitación y si ésta, mediante sus programas, rinde frutos. Llanos (2013:233).

Inducción

Es el conjunto de actividades que se realizan con su objetivo de guiar, orientar e integrar a los empleados en el ambiente de trabajo. En resumen implica iniciar apropiadamente al empleado en su trabajo. Para ello, recibe capacitaciones por parte de su funcionario designado para esa función. Anzola (2000:135).

Productividad

Habilidad de autoestablecerse objetivos de desempeño más alto que el desempeño promedio, alcanzándolos exitosamente. Alles (2008:104)

Satisfacción laboral

Es la actitud positiva o negativa del empleado hacia su empleo. Las actitudes se asocian al clima laboral, jefes, compañeros de trabajo, tasas encomendadas y otros. Anzola (2000:76)

Selección

Es una actividad de clasificación donde se escoge a aquellos que tengan mayor probabilidad de adaptarse al cargo ofrecido para satisfacer las necesidades de la organización y del perfil. Alles (2008:168)

Retroalimentación

Evaluación de las fases de la capacitación, análisis del impacto de la capacitación, análisis costo-beneficio, además de la evaluación del desempeño, procesos, otorgamiento de servicios, de producción de bienes, etc. Llanos (2013:22)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

La capacitación si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

3.1.2 Hipótesis específicas

El adiestramiento si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

El entrenamiento si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

El desarrollo del personal si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

3.2. Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

La capacitación. Ibáñez (2011).

Es el proceso educativo de corto plazo, en que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente pre-estructuradas dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal al personal seleccionado, para que se capacite y adquiera nuevos conocimientos, o profundice y amplíe los propios, cambie de actitud y desarrolle sus habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe. (p, 230)

El Desempeño Laboral. Alles (2008).

La evaluación de desempeño es un elemento fundamental entre las buenas prácticas de recursos humanos y se relacionan con otros

subsistemas. En primer lugar con las descripciones de puestos, ya que no es posible evaluar el desempeño de un colaborador si primero no se definieron las características del puesto que ocupa. (p, 263)

3.2.2 Definición operacional

Tabla 5

Definición Operacional

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
LA CAPACITACIÓN	ADIESTRAMIENTO	ENSEÑANZA	Aplica los conocimientos. Da a conocer las experiencias adquiridas. Compartir información actualizada. Da alternativas de solución.
		HABILIDADES	Atención oportuna a los usuarios. Manejo de tiempo para dar respuesta de los documentos.
	ENTRENAMIENTO	ADAPTACIÓN	Asimilar con rapidez los nuevos conocimientos. Adecuarse a nuevas metodologías de trabajo. Cambios en una organización. Rotación de puesto.
		ACTITUD	Capacidad innovadora. Trabajo en equipo. Domina, controla su carácter.
	DESARROLLO PERSONAL	CALIDAD	Satisfacer con los requerimientos de los usuarios. Formación del personal. Elaboración de procedimientos e instrucciones. Cumplir con las expectativas de los clientes.
		PRODUCTIVIDAD	Mejora continua. Uso eficaz de las capacidades. Salarios. Satisfacción total de los usuarios.
DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTO	APRENDIZAJE	Transforma la información en conocimiento. Conocimiento de habilidades.
		SABIDURÍA	Experiencia propia. Conocimiento y entendimiento.
	HABILIDAD	CAPACIDADES	Responsabilidad demostrada en sus labores. Informar manejo de recursos. Aplica estrategias.
	MOTIVACIÓN	ESTÍMULO	Estimula el rendimiento. Alienta. Ayuda al personal. Capacita y actualiza al personal.
		VOLUNTAD	Proactivo. Optimista y positivo. Perseverante. Transformador o creativo.

Fuente: Elaborado por la propia autora

3.3. Tipo y nivel de la Investigación

La investigación es de tipo básica porque busca el conocimiento por medio de la recolección de datos, de forma que añada datos que profundizan cada vez los conocimientos ya existidos en la realidad.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que:

La investigación básica, es la que realiza conocimiento y teorías en función del desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016. (p, 23).

La presente investigación es explicativa, porque trata de demostrar y explicar que la capacitación, tiene relación con el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo dice, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables. (p, 108).

3.4. Diseño de la Investigación

Se aplicó el diseño no experimental transversal, porque en la investigación de la capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria.2016. No se manipulará las variables, solo será medidas tal como están en su estado natural.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que:

“La investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 205).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que:

“La investigación no experimental es observar fenómenos tal como se da en su contexto natural, para después analizarlos”. (p.205).

3.5. Método de la Investigación

El Método a utilizar es cuantitativo, porque se realizará recolección de datos para contestar preguntas de la capacitación y desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria.2016. Se procesará y serán en valores numéricos.

Según Hernández, Fernández &Baptista (2006) define que:

“El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p.310).

3.6. Población y Muestra de estudio

3.6.1 Población

La presente investigación trabajaré con 44 personas involucradas con el tema de investigación por su tarea cotidiana y por reunir características que constituyen elementos del estudio: Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

En la presente investigación la población es la siguiente:

Está integrada por 44 personas dividido en: 04 en el Área de Administración, 10 en la Unidad de Logística, 08 en la Unidad de Tesorería, 10 en la Unidad de Contabilidad, 12 en la Unidad de Recursos Humanos.

Tabla 6

Población

Unidades Orgánicas	Cantidad
Área de Administración	04
Unidad de Logística	10
Unidad de Tesorería	08
Unidad de Contabilidad	10
Unidad de Recursos Humanos	12
Total	44

Fuente: *Elaborado por la propia autor*

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que:

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 239).

3.6.2. Muestra

La investigación es de muestra censal porque refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población, es decir, debe reunir aproximadamente las características de estas, que son importantes para la investigación, tomando en cuenta los objetos, eventos o fenómenos en el estudio.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que:

“No sólo queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los sujetos o casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población”. (p. 236).

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica a emplear en la presente investigación es la encuesta.

El instrumento correspondiente a esta técnica es el cuestionario, el cual consta de dos partes la primera es en relación a la variable independiente “Capacitación” la cual consta de 21 preguntas y la segunda parte en relación a la variable dependiente “Desempeño Laboral” la cual consta de 15 preguntas, las mismas que forman parte del cuestionario a emplear y para poder medirlas se aplicara la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces si a veces no, casi nunca.

3.7.1 Validación y confiabilidad del instrumento.

3.7.1.1 Confiabilidad del instrumento.

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
96.90%	44

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=96.9\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 44 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.7.1.2 Validez del instrumento.

Tabla 8
Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático

Fuente: Elaborado por la propia autora.

3.8. Análisis de datos.

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrasta la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “La Capacitación” y “Desempeño Laboral

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Tabla de las frecuencias de la variable independiente

Tabla 9

La Capacitación

LA CAPACITACION		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	234	25%
CASI NUNCA	35	4%
A VECES SI A VECES NO	217	23%
CASI SIEMPRE	99	11%
SIEMPRE	339	37%
TOTAL	924	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

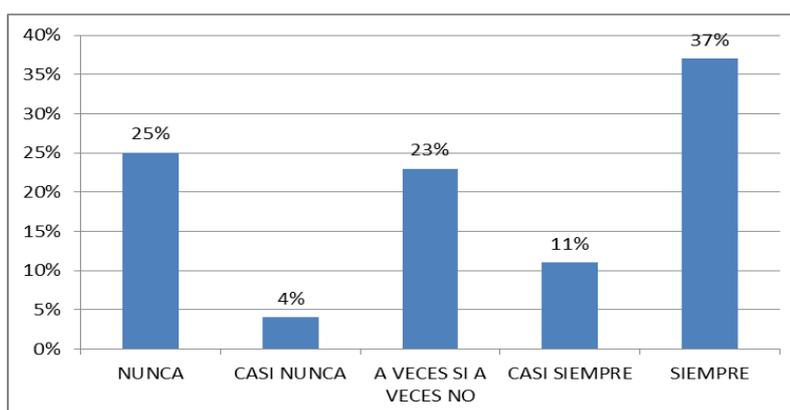


Figura 5. La Capacitación

Fuente: Elaborado por la propia autora en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para la variable Independiente la “Capacitación” se obtuvieron 924 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción siempre fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 339 respuestas que representa el 37%, la opción Nunca se encuentra en el segundo lugar con 234 respuestas que representa el 25%, y en tercer lugar se encuentra la opción A veces si A veces no con 217 respuestas que representa el 23% de las respuestas obtenidas.

Tabla 10
Adiestramiento

ADIESTRAMIENTO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	52	20%
CASI NUNCA	4	2%
A VECES SI A VECES NO	34	13%
CASI SIEMPRE	46	17%
SIEMPRE	128	48%
TOTAL	264	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

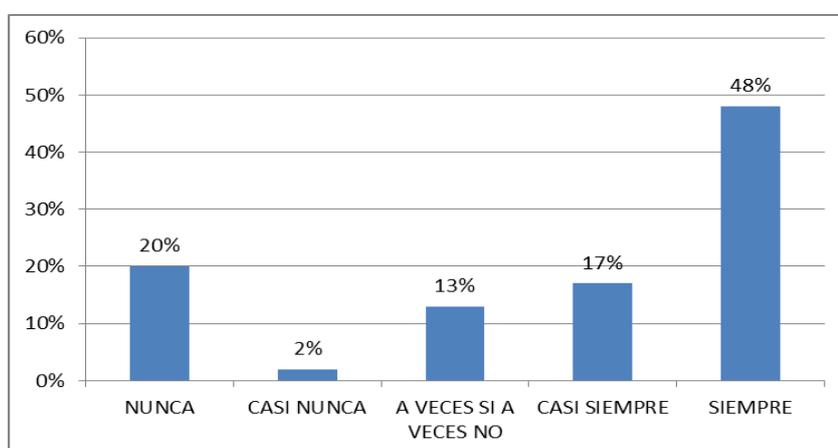


Figura 6. Adiestramiento

Fuente: Elaborado por la propia autora en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para el “Adiestramiento” se obtuvieron 264 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción siempre fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 128 respuestas que representa el 48%, la opción Nunca se encuentra en el segundo lugar con 52 respuestas que representa el 20%, y en tercer lugar se encuentra la opción Casi siempre con 46 respuestas que representa el 17% de las respuestas obtenidas.

Tabla 11

Entrenamiento

ENTRENAMIENTO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	32	10%
CASI NUNCA	31	10%
A VECES SI A VECES NO	106	34%
CASI SIEMPRE	31	10%
SIEMPRE	108	35%
TOTAL	308	100%

Fuente: Elaboración propia en SPS

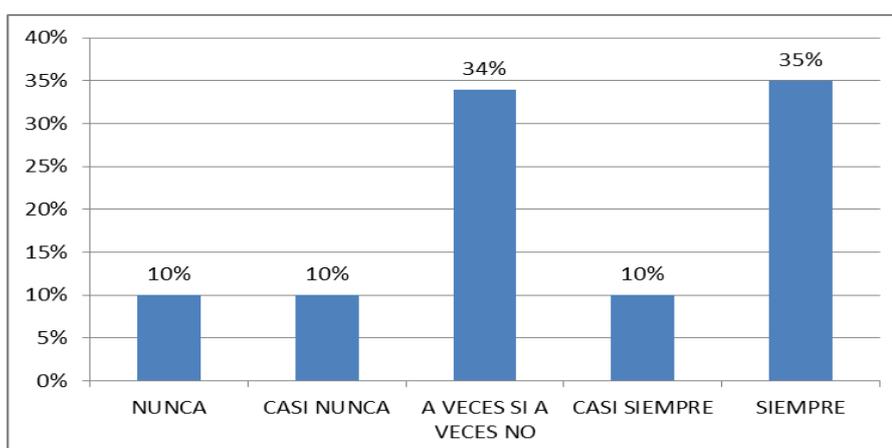


Figura 7. Entrenamiento

Fuente: Elaborado por la propia autora en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para el “Entrenamiento” se obtuvieron 308 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción siempre fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 108 respuestas que representa el 35%, la opción A veces si a veces no se encuentra en el segundo lugar con 106 respuestas que representa el 34%, y en tercer lugar se encuentra la opción nunca con 32 respuestas que representa el 10% de las respuestas obtenidas.

Tabla 12

Desarrollo Personal

DESARROLLO PERSONAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	150	43%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	77	22%
CASI SIEMPRE	22	6%
SIEMPRE	103	29%
TOTAL	352	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

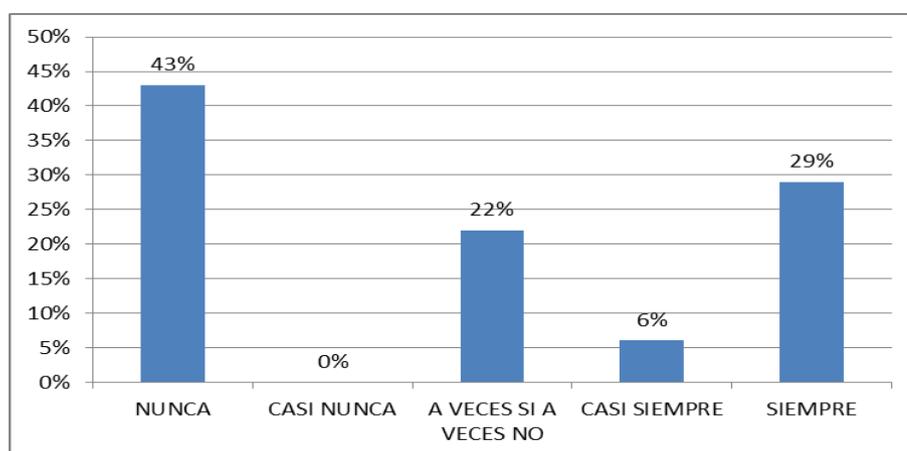


Figura 8. Desarrollo Personal

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para el “Desarrollo del Personal” se obtuvieron 352 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción nunca fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 150 respuestas que representa el 43%, la opción siempre se encuentra en el segundo lugar con 103 respuestas que representa el 29%, y en tercer lugar se encuentra la opción A veces si A veces no con 77 respuestas que representa el 22% de las respuestas obtenidas.

Tabla 13

El Conocimiento

CONOCIMIENTO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	24	14%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	20	11%
CASI SIEMPRE	6	3%
SIEMPRE	126	72%
TOTAL	176	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

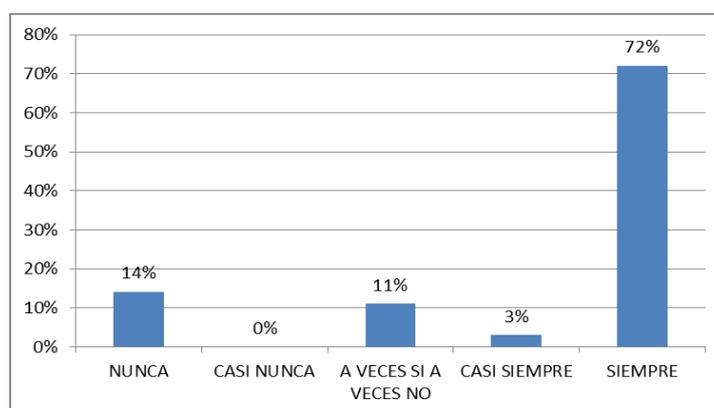


Figura 9. El Conocimiento

Fuente: Elaborado por la propia autora en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para el “Conocimiento” se obtuvieron 176 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción siempre fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 126 respuestas que representa el 72%, la opción nunca se encuentra en el segundo lugar con 24 respuestas que representa el 14%, y en tercer lugar se encuentra la opción A veces si A veces no con 20 respuestas que representa el 11% de las respuestas obtenidas.

Tabla 14

Habilidad

HABILIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	44	33%
A VECES SI A VECES NO	25	19%
CASI SIEMPRE	35	27%
SIEMPRE	28	21%
TOTAL	132	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

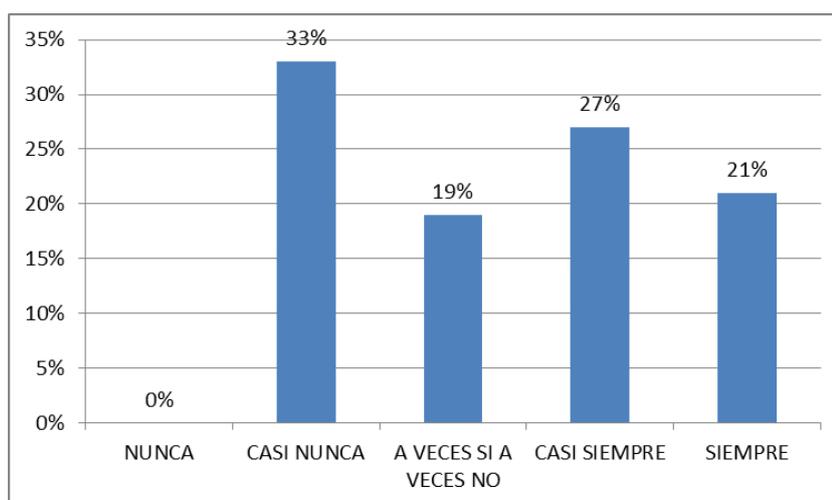


Figura 10. La habilidad

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para la “Habilidad” se obtuvieron 132 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción casi nunca fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 44 respuestas que representa el 33%, la opción casi siempre se encuentra en el segundo lugar con 35 respuestas que representa el 27%, y en tercer lugar se encuentra la opción siempre con 28 respuestas que representa el 21% de las respuestas obtenidas.

Tabla 15

La Motivación

MOTIVACION		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	64	18%
CASI NUNCA	46	13%
A VECES SI A VECES NO	89	25%
CASI SIEMPRE	16	5%
SIEMPRE	137	39%
TOTAL	352	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

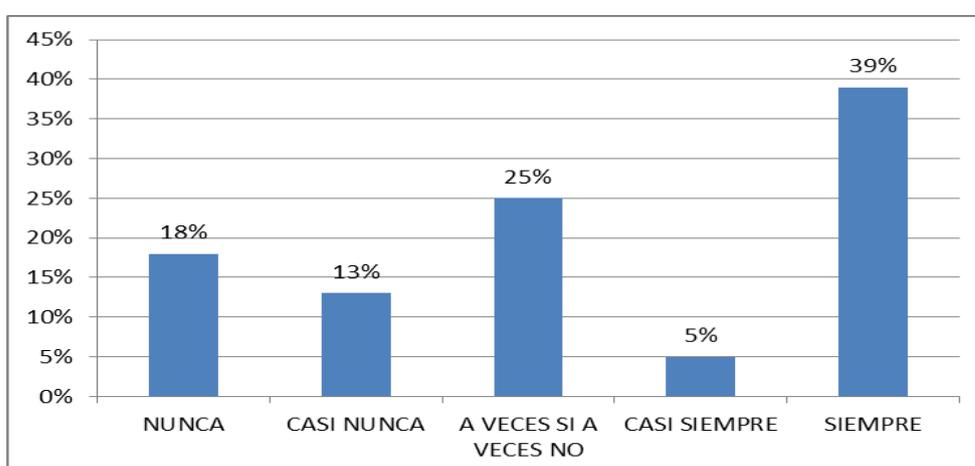


Figura 11. La Motivación

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

En la presente investigación se puede observar que para la “Motivación” se obtuvieron 352 respuestas de 05 preguntas aplicadas a una población de 44 personas que laboran en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, para lo cual se aplicó la escala de Likert. Se puede evidenciar que la opción siempre fue la más elegida por los encuestados situándose en el primer lugar con 137 respuestas que representa el 39%, la opción A veces si A veces no se encuentra en el segundo lugar con 89 respuestas que representa el 25%, y en tercer lugar se encuentra la opción nunca con 64 respuestas que representa el 18% de las respuestas obtenidas.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1 La contrastación de la hipótesis General

La hipótesis general se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis general y se determinó la influencia que tienen entre las variables “La Capacitación y el Desempeño Laboral”

Tabla 16

Matriz de influencias entre la variable Independiente y Dependiente

		ADiestRAMIENTO	ENTRENAMIENTO	DESARROLLO PERSONAL	CONOCIMIENTO	HABILIDAD	MOTIVACION
DIMENSIONES DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	ADiestRAMIENTO	1,000	,756	,897	,997	,885	,899
	ENTRENAMIENTO	,756	1,000	,667	,862	,806	,727
	DESARROLLO PERSONAL	,897	,667	1,000	,857	,822	,801
	CONOCIMIENTO	,997	,862	,857	1,000	,894	,769
	HABILIDAD	,885	,806	,822	,894	1,000	,829
	MOTIVACION	,899	,727	,801	,769	,829	1,000
	Sig. (Unilateral)						
	ADiestRAMIENTO		,000	,000	,000	,000	,000
	ENTRENAMIENTO	,000		,000	,000	,000	,000
	DESARROLLO PERSONAL	,000	,000		,000	,000	,000
	CONOCIMIENTO	,000	,000	,000		,000	,000
	HABILIDAD	,000	,000	,000	,000		,000
	MOTIVACION	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaborado por la propia autora en SPSS

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “La Capacitación NO influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria.2016”

H1: “La Capacitación SI influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 17

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,899
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1235,546
	Gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) χ^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24.996

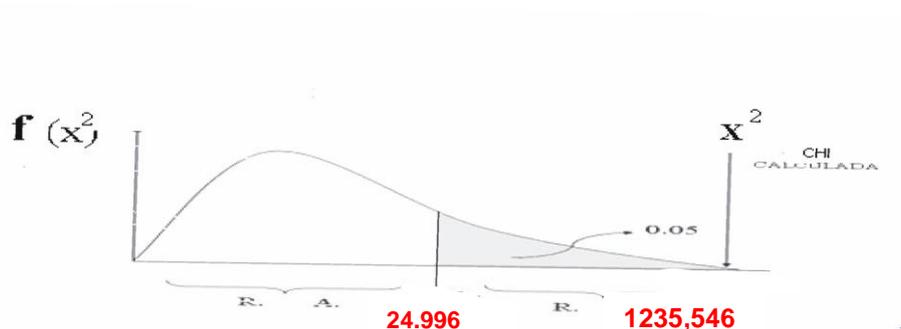


Figura. 12. Contrastación de la Hipótesis Principal

Fuente: Elaboración propia en SPSS

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 1235.546 es mayor que la X^2_{Tabular} 24.996 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada) es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

La conclusión:

Se puede concluir que la Capacitación si influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016, a un nivel de significación del 5%

4.2.2 La contrastación de la hipótesis Especifica 1

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “El Adiestramiento NO influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016”

H_1 : “El Adiestramiento SI influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016”

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 18

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0,869	
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	680,897
	Gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

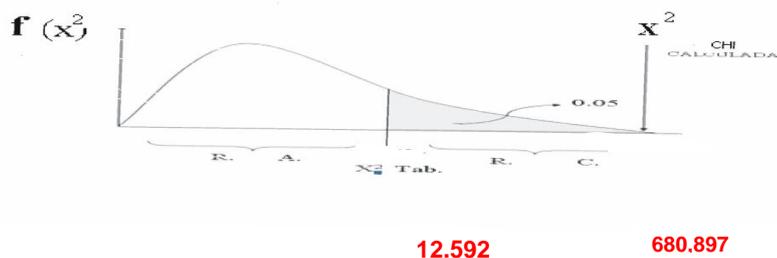


Figura 13. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ 680.897 es mayor que la $X^2_{Tabular}$ 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

La conclusión:

Se puede concluir que el Adiestramiento si influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016, a un nivel de significación del 5%.

4.2.3 La contrastación de la hipótesis Específica 2

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “El Entrenamiento NO influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016”

H1: “El Entrenamiento SI influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 19

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.914
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	368,658
	Gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

χ^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

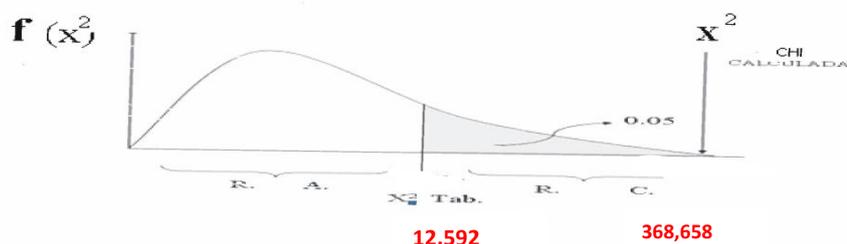


Figura 14. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $\chi^2_{Calculado}$ 368.658 es mayor que la $\chi^2_{Tabular}$ 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

La conclusión:

Se puede concluir que el Entrenamiento si influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, La Victoria. 2016, a un nivel de significación del 5%.

4.2.4 La contrastación de la hipótesis Específica 3

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “El Desarrollo personal NO influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016”

H_1 : “El Desarrollo personal SI influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana .La Victoria. 2016”

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 20

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,921
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	756,965
	Gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

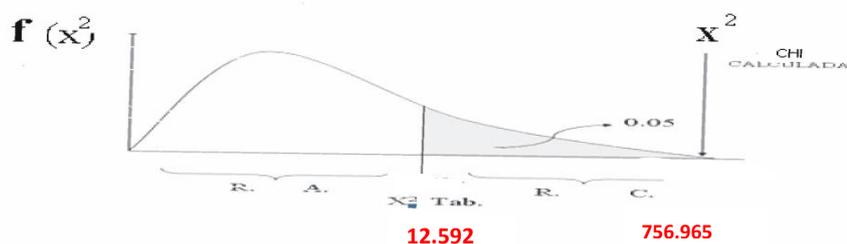


Figura 15. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ 756.965 es mayor que la $X^2_{Tabular}$ 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

La conclusión:

Se puede concluir que el Desarrollo personal SI influye en el desempeño del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016, a un nivel de significación del 5%

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis y discusión de resultados

En la presente tesis se investigó la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, entidad encargada de ejecutar la política educativa nacional emitida por el MINEDU y evaluar su implementación en la jurisdicción de Lima Metropolitana. Se encuestó a personal Contratado y Nombrado de acuerdo a la antigüedad de los mismos, se plantearon las hipótesis estadísticas en las que se desarrolla esta investigación.

De acuerdo a los resultados encontrados en esta investigación se puede decir que existe una relación entre la capacitación y desempeño laboral, lo que se muestra que los trabajadores carecen de capacitación perjudicando su desempeño laboral en los puestos asignados.

Para, Romero (2014). "Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del proyecto especial Chavimochic". Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, para obtener el título de Licenciado en Administración. Afirma que la capacitación es un factor clave para incrementar los niveles de desempeño en sus funciones y tareas habituales, la preparación para nuevas responsabilidades y su desarrollo integral como persona.

Según, Yanchatuña (2012). "La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro". Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, para obtener el título de ingeniería de Empresas. Después de haber realizado su encuesta concluye que se deberá establecer un Plan de capacitación interno el cual contenga las necesidades de adiestramiento y entrenamiento al personal para desempeñar de mejor manera en su puesto de trabajo.

En otro lado, Carrión (2010). "Desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos de calidad en una empresa del ramo automotriz". Universidad Autónoma de Querétaro. México, para obtener el grado de maestro en Administración. Las organizaciones competentes y competitivas requieren de trabajadores competentes, capaces. La capacidad de respuesta alta, la

aceptación, manejo y producción de los cambios, no significa sólo un cambio de comportamiento del individuo.

Para, Mejía (2012). “Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales” (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, para obtener el grado académico de licenciada Psicólogo Industrial/Organizacional. Se logró demostrar que la evaluación por competencias laborales es de gran importancia para identificar en qué medida el agente de servicio telefónico está siendo productivo en su puesto de trabajo; además permite complementar y agilizar las medidas de acción que corrijan y/o motiven según los resultados del desempeño.

Según, Hernández y Cruz (2014). “Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta Pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales”. Universidad Nacional Autónoma de México, para obtener el título de Licenciada en Pedagogía. Esta investigación nos permitió visualizar las aplicaciones de la pedagogía en otros ámbitos, pero sobre todo nos ha permitido aplicar los conocimientos de dicha disciplina para propiciar mejoras en otros espacios en donde la capacitación juega un papel fundamental.

Finalmente, Gonzales y Sánchez (2013). “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio - Sport Club”. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, para obtener el título de Licenciado en Administración. Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

VI. CONCLUSIONES

La capacitación si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

El Adiestramiento si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

El Entrenamiento si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

El Desarrollo Personal si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana contar con cursos de capacitación flexible y congruentes con lo que los trabajadores quieren y con lo que la entidad misma requiere; debido a que si el personal carece de la capacidad indispensable para desarrollar sus labores, aunque quisiera no podría desarrollar adecuadamente su trabajo, teniendo deficiencia en el desarrollo de sus actividades.

Analizar las necesidades antes de implementar cualquier tipo de entrenamiento ya que ayuda a identificar problemas en áreas específicas, determinar los costos y beneficios del entrenamiento, identificar brechas entre las habilidades del empleado y las requeridas por la empresa e identificar problemas que no pueden ser resueltos mediante la capacitación.

Tener manuales con los procedimientos de la empresa estandarizados, ya que los procedimientos son parte del trabajo diario por lo que hay que hacerlos parte del entrenamiento.

Realizar un programa estandarizado de capacitación, de esta forma se evita la rotación, se asegura la calidad del servicio, se aumenta la productividad y se reducen los gastos. Además de asegurar que los nuevos trabajadores estarán en el mismo nivel que los actuales.

Impulsar procesos de capacitación a fin de incentivar el desarrollo de sus conocimientos y habilidades intelectuales del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, identificando los puntos fuertes del programa y aquellos que deban mejorar.

Organizar grupos de trabajo con la oportunidad de reunir personas con intereses similares o niveles de capacitación similares que permita crear sinergias y posibilidades de trabajar en conjunto para lograr con los objetivos propuestos por la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Aquino, J. (2004). *Recursos Humanos I 3era edición*. Buenos Aires.
- Carrión (2010). “*Desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos de calidad en una empresa del ramo automotriz*”. Universidad Autónoma de Querétaro. México, para obtener el grado de maestro en Administración.
- Chiavenato I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá. Mc Graw- Hill.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México. Mc Graw-Hill.
- Gonzales y Sánchez (2013). “*Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio - Sport Club*”. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, para obtener el título de Licenciado en Administración.
- Hernández y Cruz (2014). “*Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta Pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*”. Universidad Nacional Autónoma de México, para obtener el título de Licenciada en Pedagogía.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Llanos, J. (2013). *Integración de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas S.A.
- Louffat E. (2012). *Administración del potencial humano 2da edición*.
- Mayurí (2008). “*Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación –Feban*”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, para optar el grado académico de Doctor en Educación.

- Mejía (2012). “*Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales*” (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar Guatemala, para obtener el grado académico de licenciada Psicólogo Industrial/Organizacional.
- Montoya (2016). “*Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios turísticos: caso PST Perú 2015*”. Universidad Católica del Perú, Lima, para obtener el grado de magister en Relaciones Laborales.
- Romero (2014). “*Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del proyecto especial Chavimochic*”. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, para obtener el título de Licenciado en Administración.
- William B. y Davis (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México. Mc Graw- Hill.
- Yanchatuña (2012). “*La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro*”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, para obtener el título de ingeniería de Empresas.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variable de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnica e Instrumentos.
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye el adiestramiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?</p> <p>¿Cómo influye el entrenamiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?</p> <p>¿Cómo influye el desarrollo del personal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer cómo influye el adiestramiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>Establecer cómo influye el entrenamiento en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>Establecer cómo influye el desarrollo del personal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>La capacitación si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>El adiestramiento si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>El entrenamiento si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>El desarrollo del personal si influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>La capacitación Es el proceso educativo de corto plazo, en que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente pre estructuradas dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado. Todo este plan va dirigido al personal al personal seleccionado, para que se capacite y adquiera nuevos conocimientos, o profundice y amplíe los propios, cambie de actitud y desarrolle sus habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe. Ibáñez (2011,230)</p> <p>D1 Adiestramiento D2 Entrenamiento D3 Desarrollo Personal</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño Laboral La evaluación de desempeño es un elemento fundamental entre las buenas prácticas de recursos humanos y se relacionan con otros subsistemas. En primer lugar con las descripciones de puestos, ya que no es posible evaluar el desempeño de un colaborador si primero no se definieron las características del puesto que ocupa. Alles (2008,263)</p> <p>D1 Conocimiento D2 Habilidad D3 Motivación</p>	<p>Tipo</p> <p>La presente investigación es explicativa, porque trata de demostrar y explicar que la capacitación, tiene relación con el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016.</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>Se aplicó el diseño no experimental transversal, porque en la investigación de la capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana La Victoria. 2016. No se manipulará las variables, solo será medidas tal como están en su estado natural.</p> <p>Método</p> <p>El Método a utilizar es cuantitativo, porque se realizará recolección de datos para contestar preguntas de la capacitación y desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria.2016. Se procesará y serán en valores numéricos.</p>	<p>Población</p> <p>La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana promueve un servicio educativo de calidad, tanto público como privado.</p> <p>En esta ocasión trabajaremos con 44 personas involucradas con el tema de investigación por su tarea cotidiana y por reunir características que constituyen elementos del estudio: Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área Administrativa (04) • Unidad de Logística (10) • Unidad de Tesorería(08) • Unidad de Contabilidad (10) • Unidad de Recursos Humanos(12) 	<p>Técnica</p> <p>La técnica a emplear en la presente investigación es la encuesta.</p> <p>El instrumento correspondiente a esta técnica es el cuestionario, el cual consta de dos partes la primera es en relación a la variable independiente "Capacitación" la cual consta de 21 preguntas y la segunda parte en relación a la variable dependiente "Desempeño Laboral" la cual consta de 15 preguntas, las mismas que forman parte del cuestionario a emplear y para poder medirlas se aplicará la escala Likert, de la siguiente forma:</p> <p>Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces si a veces no= 3 Casi nunca= 2 Nunca= 1</p>

Fuente: Elaborado por la propia autora

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN	ADIESTRAMIENTO	ENSEÑANZA	1,2,3,4	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	ALTA = (72 a 99) MEDIA = (44 a 71) BAJA = (15 a 43)
		HABILIDADES	5,6		
	ENTRENAMIENTO	ADAPTACIÓN	7,8,9,10		
		ACTITUD	11,12,13		
	DESARROLLO PERSONAL	CALIDAD	14,15,16,17		
		PRODUCTIVIDAD	18,19,20,21		
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTO	APRENDIZAJE	22,23	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	BUENA = (72 a 99) REGULAR = (44 a 71) MALA = (15 a 43)
		SABIDURÍA	24,25		
	HABILIDAD	CAPACIDADES	26,27,28		
	MOTIVACIÓN	ESTÍMULO	29,30,31,32		
		VOLUNTAD	33,34,35,36		

Fuente: Elaborado por la propia autora

Encuesta sobre la capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria.2016.

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.

Recomendación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (x) en el casillero por cada pregunta cada número equivale a:

5=Siempre

4=Casi siempre

3=A veces si a Veces no

2=Casi nunca

1=Nunca

I. LA CAPACITACIÓN

I.1. El Adiestramiento

Enseñanza		5	4	3	2	1
1	Considera que es importante aplicar los conocimientos en su puesto de trabajo.					
2	Comparte las experiencias adquiridas, con el personal administrativo					
3	Da a conocer información actualizada a los usuarios					
4	Muestra alternativas de solución para los problemas que se presentan en la entidad					
Habilidades		5	4	3	2	1
5	Muestra atención oportuna a los usuarios que requieren un servicio					
6	Da respuesta rápida de los documentos presentados por los usuarios					

I.2. El Entrenamiento

Adaptación		5	4	3	2	1
7	Asimila usted con rapidez los cambios en los nuevos procedimientos					
8	Logra adecuarse con las nuevas metodologías de trabajo					
9	Enfrenta los cambios que se presentan en la entidad					
10	Logra adaptarse al cambio de áreas y/u oficina					
Actitud		5	4	3	2	1
11	Demuestra capacidad innovadora en la entidad					
12	Se integra al trabajo en equipo con facilidad					
13	Domina o controla su carácter con normalidad					

I.3. Desarrollo Personal

Calidad		5	4	3	2	1
14	Logra atender los requerimientos solicitados por los usuarios					
15	Cumple con sus labores asignadas en el Manual de Organización y Funciones					
16	Mejora los procedimientos e instrucciones de la entidad					
17	Cumple con las expectativas de los usuarios					
Productividad		5	4	3	2	1
18	Apoya con frecuencia a la mejora continua de la entidad					
19	Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias					
20	Considera que su sueldo o ingresos reflejan su productividad					
21	Desempeña usted actividades acorde a sus intereses					

D. DESEMPEÑO LABORAL

D.1. Conocimiento

Aprendizaje		5	4	3	2	1
22	Recibe conocimientos y experiencias por parte de los compañeros					
23	Considera usted necesario la capacitación dentro de un área en el cual desempeña sus actividades					
Sabiduría		5	4	3	2	1
24	Demuestra su experiencia en el ámbito laboral					
25	Aplica su conocimiento y enseñanza obtenida					

D.2. Habilidad

Capacidades		5	4	3	2	1
26	Logra cumplir con todas sus labores encomendadas					
27	Planifica el manejo de los recursos financieros					
28	Aplica estrategias y obtiene resultados					

D.3. Motivación

Estímulo		5	4	3	2	1
29	Recibe estimulaciones al rendimiento de sus labores					
30	Demuestra aliento y estímulo al personal					
31	Demuestra ayuda a sus compañeros					
32	Capacita y actualiza al personal administrativo					
Voluntad						
33	Demuestra usted ser proactivo (a)					
34	Demuestra usted ser optimista y positivo (a)					
35	Es usted perseverante					
36	Es usted transformador o creativo					

Fuente: Elaborado por la propia autora

Anexo N° 04: Certificado de validez de contenido de los Instrumentos

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ADIESTRAMIENTO								
1	Considera que es importante aplicar los conocimientos en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Comparte las experiencias adquiridas, con el personal administrativo	✓		✓		✓		
3	Da a conocer información actualizada a los usuarios	✓		✓		✓		
4	Muestra alternativas de solución para los problemas que se presentan en la entidad	✓		✓		✓		
5	Muestra atención oportuna a los usuarios que requieren un servicio	✓		✓		✓		
6	Da respuesta rápida de los documentos presentados por los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ENTRENAMIENTO								
7	Asimila usted con rapidez los cambios en los nuevos procedimientos	✓		✓		✓		
8	Logra adecuarse con las nuevas metodologías de trabajo	✓		✓		✓		
9	Enfrenta los cambios que se presentan en la entidad	✓		✓		✓		
10	Logra adaptarse al cambio de áreas y/u oficina	✓		✓		✓		
11	Demuestra capacidad innovadora en la entidad	✓		✓		✓		
12	Se integra al trabajo en equipo con facilidad	✓		✓		✓		
13	Domina o controla su carácter con normalidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL								
14	Logra atender los requerimientos solicitados por los usuarios	✓		✓		✓		
15	Cumple con sus labores asignadas en el Manual de Organización y Funciones	✓		✓		✓		
16	Mejora los procedimientos e instrucciones de la entidad	✓		✓		✓		
17	Cumple con las expectativas de los usuarios	✓		✓		✓		
18	Apoya con frecuencia a la mejora continua de la entidad	✓		✓		✓		
19	Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias	✓		✓		✓		
20	Considera que su sueldo o ingresos reflejan su productividad	✓		✓		✓		
21	Desempeña usted actividades acorde a sus intereses	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

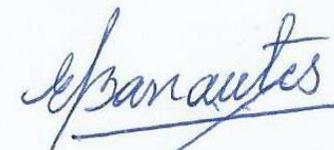
SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

07 de Febrero del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO								
22	Recibe conocimientos y experiencias por parte de los compañeros	✓		✓		✓		
23	Considera usted necesario la capacitación dentro de un área en el cual desempeña sus actividades	✓		✓		✓		
24	Demuestra su experiencia en el ámbito laboral	✓		✓		✓		
25	Aplica su conocimiento y enseñanza obtenida	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDAD								
26	Logra cumplir con todas sus labores encomendadas	✓		✓		✓		
27	Planifica el manejo de los recursos financieros	✓		✓		✓		
28	Aplica estrategias y obtiene resultados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACION								
29	Recibe estimulaciones al rendimiento de sus labores	✓		✓		✓		
30	Demuestra aliento y estímulo al personal	✓		✓		✓		
31	Demuestra ayuda a sus compañeros	✓		✓		✓		
32	Capacita y actualiza al personal administrativo	✓		✓		✓		
33	Demuestra usted ser proactivo (a)	✓		✓		✓		
34	Demuestra usted ser optimista y positivo (a)	✓		✓		✓		
35	Es usted perseverante	✓		✓		✓		
36	Es usted transformador o creativo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

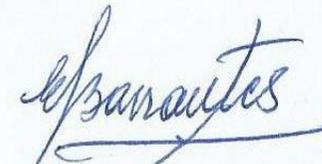
SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

07 de Febrero del 2017

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ADIESTRAMIENTO								
1	Considera que es importante aplicar los conocimientos en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Comparte las experiencias adquiridas, con el personal administrativo	✓		✓		✓		
3	Da a conocer información actualizada a los usuarios	✓		✓		✓		
4	Muestra alternativas de solución para los problemas que se presentan en la entidad	✓		✓		✓		
5	Muestra atención oportuna a los usuarios que requieren un servicio	✓		✓		✓		
6	Da respuesta rápida de los documentos presentados por los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ENTRENAMIENTO								
7	Asimila usted con rapidez los cambios en los nuevos procedimientos	✓		✓		✓		
8	Logra adecuarse con las nuevas metodologías de trabajo	✓		✓		✓		
9	Enfrenta los cambios que se presentan en la entidad	✓		✓		✓		
10	Logra adaptarse al cambio de áreas y/u oficina	✓		✓		✓		
11	Demuestra capacidad innovadora en la entidad	✓		✓		✓		
12	Se integra al trabajo en equipo con facilidad	✓		✓		✓		
13	Domina o controla su carácter con normalidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PERSONAL								
14	Logra atender los requerimientos solicitados por los usuarios	✓		✓		✓		
15	Cumple con sus labores asignadas en el Manual de Organización y Funciones	✓		✓		✓		
16	Mejora los procedimientos e instrucciones de la entidad	✓		✓		✓		
17	Cumple con las expectativas de los usuarios	✓		✓		✓		
18	Apoya con frecuencia a la mejora continua de la entidad	✓		✓		✓		
19	Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias	✓		✓		✓		
20	Considera que su sueldo o ingresos reflejan su productividad	✓		✓		✓		
21	Desempeña usted actividades acorde a sus intereses	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. VICTOR MANUEL DE PRIEGO CARBAJAL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Mg. Victor Manuel de Priego Carbajal
MIGUEL

07 de Febrero del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO								
22	Recibe conocimientos y experiencias por parte de los compañeros	✓		✓		✓		
23	Considera usted necesario la capacitación dentro de un área en el cual desempeña sus actividades	✓		✓		✓		
24	Demuestra su experiencia en el ámbito laboral	✓		✓		✓		
25	Aplica su conocimiento y enseñanza obtenida	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDAD								
26	Logra cumplir con todas sus labores encomendadas	✓		✓		✓		
27	Planifica el manejo de los recursos financieros	✓		✓		✓		
28	Aplica estrategias y obtiene resultados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACION								
29	Recibe estimulaciones al rendimiento de sus labores	✓		✓		✓		
30	Demuestra aliento y estímulo al personal	✓		✓		✓		
31	Demuestra ayuda a sus compañeros	✓		✓		✓		
32	Capacita y actualiza al personal administrativo	✓		✓		✓		
33	Demuestra usted ser proactivo (a)	✓		✓		✓		
34	Demuestra usted ser optimista y positivo (a)	✓		✓		✓		
35	Es usted perseverante	✓		✓		✓		
36	Es usted transformador o creativo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. VICTOR MANUEL DE PRIEGO CARBAJAL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Mg. Victor Manuel de Priego Carbajal

MIGUEL

07 de Febrero del 2017

Anexo N° 05: Matriz de Datos

LA CAPACITACION																						VARIABLE INDEPENDIENTE
M/P	ENSEÑANZA				HABILIDADES		ADAPTACION				ACTITUD			CALIDAD				PRODUCTIVIDAD				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	2	1	3	2	5	3	3	5	5	4	3	2	5	3	1	3	3	1	1	5	65
2	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	1	1	3	80
3	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	1	3	1	1	1	3	76
4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	1	5	5	1	5	1	1	1	3	69
5	5	5	1	3	5	1	2	3	4	5	3	5	3	5	5	1	5	1	1	1	1	65
6	4	5	1	3	5	2	4	5	4	5	3	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	67
7	5	5	3	3	5	1	3	5	4	5	3	3	3	4	5	1	5	5	1	1	1	71
8	4	5	4	3	5	1	3	5	4	5	3	3	1	4	5	1	5	5	1	1	1	69
9	5	5	5	3	5	2	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	1	1	1	73
10	5	5	1	3	5	1	3	3	3	5	3	3	1	4	5	3	5	5	1	1	3	68
11	4	5	1	5	5	3	2	3	3	5	5	3	1	4	5	1	3	1	1	1	3	64
12	4	5	1	5	4	3	2	3	3	5	5	5	1	4	5	3	3	5	1	1	3	71
13	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	4	5	3	3	5	1	1	3	80
14	5	5	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	1	1	1	3	75
15	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	1	1	1	80
16	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	1	1	1	1	75
17	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	1	1	1	81
18	4	5	4	3	4	1	2	3	4	5	3	5	3	5	5	3	5	1	1	1	1	68
19	4	5	3	3	4	1	3	5	4	5	5	3	1	4	5	3	3	5	1	1	1	69
20	5	5	1	3	4	1	4	3	4	5	3	4	1	4	5	3	3	1	1	1	1	62
21	4	5	1	5	4	5	2	2	4	5	5	4	1	4	5	3	3	5	1	1	1	70
22	5	5	5	5	5	3	2	2	3	5	3	4	1	4	5	3	5	1	1	1	1	69
23	4	5	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4	1	4	5	3	5	5	1	1	3	77
24	5	5	5	5	1	4	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	1	1	1	3	74
25	4	5	1	5	1	3	3	3	3	5	5	1	3	5	5	3	5	5	1	1	3	70
26	4	5	5	5	1	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	1	1	1	3	71
27	4	5	1	1	1	3	3	3	4	5	5	1	3	4	5	3	1	1	1	1	3	58
28	5	5	3	3	1	3	3	3	4	5	3	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	57
29	4	5	1	5	5	3	2	3	5	5	5	1	1	5	5	3	3	1	1	1	1	65
30	4	5	5	5	1	3	2	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	1	1	1	1	70
31	4	5	1	5	5	3	2	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	5	1	1	1	74
32	4	5	1	5	1	3	2	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	1	1	3	76
33	4	5	1	5	5	4	2	5	4	5	5	5	3	4	5	3	3	5	1	1	3	78
34	4	5	3	1	1	4	4	2	4	5	5	1	1	4	5	3	1	5	1	1	3	63
35	5	5	3	1	5	4	4	2	4	5	5	3	1	4	5	3	1	1	1	1	3	66
36	5	5	3	1	1	4	4	2	4	5	3	5	1	3	5	3	3	1	1	1	3	63
37	4	5	5	1	1	4	4	2	4	5	5	5	1	3	5	3	1	1	1	1	3	64
38	5	5	5	5	1	1	3	2	4	5	3	5	3	3	5	3	3	5	1	1	1	69
39	5	5	5	5	1	1	3	2	4	5	3	1	1	3	5	3	1	5	1	1	1	61

40	5 5 5 5	1 1	3 2 3 5	3 3 1	3 5 3 3	5 1 1 1	64
41	5 5 1 5	1 1	2 2 3 5	3 3 3	5 5 3 5	5 1 1 1	65
42	5 5 1 5	1 5	3 2 5 5	3 3 1	5 5 3 4	1 1 1 1	65
43	5 5 1 5	1 5	3 2 5 5	3 1 3	5 5 3 3	1 1 1 1	64
44	5 5 3 5	1 5	3 5 5 5	3 1 1	5 5 3 1	1 1 1 1	65
PROMEDIO							69.23

DESEMPEÑO LABORAL															VARIABLE DEPENDIENTE	
M/P	APRENDIZAJE		SABIDURIA		CAPACIDADES			ESTIMULO			VOLUNTAD					TOTAL
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	3	5	5	5	3	2	4	2	3	5	2	5	3	5	3	55
2	3	5	5	5	3	2	5	2	2	5	1	5	2	4	5	54
3	3	5	5	5	3	2	4	2	1	5	2	5	3	5	3	53
4	3	5	4	5	3	2	4	2	3	5	1	5	3	5	5	55
5	3	5	5	5	3	2	4	2	3	5	2	5	1	5	5	55
6	1	5	4	5	3	2	4	2	3	5	1	5	3	5	5	53
7	1	5	5	5	3	2	4	3	3	5	2	5	1	5	5	54
8	1	5	4	5	3	2	4	3	1	5	1	5	3	4	3	49
9	1	5	4	5	4	2	4	3	1	5	1	5	1	5	3	49
10	1	5	4	5	5	2	5	3	1	5	1	5	3	4	3	52
11	1	5	4	5	4	2	5	3	2	5	1	5	1	5	3	51
12	1	5	5	5	5	2	5	2	2	5	1	5	3	4	3	53
13	1	5	5	5	3	2	5	2	2	5	1	5	1	5	5	52
14	1	5	5	5	5	2	5	2	2	5	1	5	3	4	5	55
15	3	5	5	5	4	2	4	3	3	5	1	5	1	5	5	56
16	3	5	5	5	3	2	4	3	3	5	1	5	3	4	5	56
17	3	5	5	5	4	2	4	3	3	5	1	5	1	5	5	56
18	3	5	5	5	3	2	5	3	3	5	1	5	3	4	3	55
19	3	5	5	5	4	2	5	2	3	5	2	5	3	5	3	57
20	3	5	5	5	3	2	5	2	1	5	2	5	3	4	3	53
21	1	5	5	5	5	2	5	2	1	5	2	5	3	5	3	54
22	1	5	5	5	3	2	5	2	1	5	2	5	3	5	3	52
23	1	5	5	5	4	2	5	2	1	5	2	5	3	5	5	55
24	1	5	5	5	5	2	5	2	1	5	1	5	1	5	5	53
25	1	5	5	5	3	2	4	3	1	5	2	5	1	5	5	52
26	3	5	5	5	4	2	5	3	3	5	2	5	1	5	5	58
27	3	5	5	5	5	2	4	3	3	5	1	5	1	5	5	57
28	3	5	5	5	3	2	5	3	3	5	2	5	3	5	3	57
29	1	5	5	5	4	2	4	2	3	5	1	5	3	5	3	53
30	1	5	5	5	5	2	5	3	3	5	1	5	3	5	3	56
31	1	5	5	5	3	2	4	2	3	5	1	5	3	5	3	52
32	1	5	5	5	3	2	5	3	3	5	1	5	3	5	3	54
33	1	5	5	5	4	2	4	2	3	5	1	5	3	5	3	53

34	3	5	5	5	5	2	5	3	1	5	1	5	3	5	5	58
35	3	5	5	5	3	2	4	2	1	5	1	5	1	5	5	52
36	3	5	5	5	3	2	5	3	1	5	1	5	1	5	5	54
37	1	5	5	5	3	2	4	2	1	5	1	5	1	4	5	49
38	3	5	5	5	4	2	5	3	1	5	1	5	1	4	5	54
39	1	5	5	5	3	2	4	2	1	5	1	5	1	4	3	47
40	3	5	5	5	3	2	4	3	2	5	1	5	3	4	3	53
41	1	5	5	5	3	2	4	2	2	5	1	5	3	4	3	50
42	3	5	5	5	3	2	4	3	2	5	1	5	3	4	3	53
43	1	5	5	5	4	2	4	2	2	5	1	5	3	4	3	51
44	1	5	5	5	3	2	4	3	2	5	1	5	3	4	5	53
PROMEDIO															53.48	

Fuente: Elaborado por la propia autora

De los encuestados, se observa que el desempeño laboral es por falta de la capacitación del personal que labora en la entidad.

LA CAPACITACIÓN	Rango Media (50 a 77)
------------------------	--------------------------

DESEMPEÑO LABORAL	Rango Regular (36 a 55)
--------------------------	----------------------------