

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE SERVICIOS GENERALES CARDEY,
SULLANA 2020.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

**Autora:
Guerrero Medina, Joselin Anais**

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

**PIURA – PERÚ
2020**

INFORME INVESTIGACIÓN

1 Palabras Clave

Tema	Capacitación, desempeño laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Recursos humanos 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management Comunicación Organizacional

Keywords

Topic	Training, work performance
Specialty	Administration
Reseach line	OECD code Human Resources 5. Social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management Communication Organizational

2 Título

**La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios
Generales Cardey, Sullana 2020.**

3 Resumen

El presente estudio de investigación ha tenido el propósito de determinar cómo influye la capacitación, en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. La metodología empleada fue: El tipo de investigación fue no experimental, el diseño fue descriptivo, correlacional, transversal. Se aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento de investigación el cuestionario. La población de estudio fue 20 trabajadores (activos al 31 de diciembre del 2020), cuya muestra fue de 20 trabajadores.

Se demuestra con el presente estudio, la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. Según el estadístico chi-cuadrado el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.003); por tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir, la capacitación si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020 y según el estadístico tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es positiva media 0.500 y el nivel de significación es de 0.005, menor a 0.05, lo cual refiere a que ambas variables si tienen relación.

4 Abstract

The present research study has had the purpose of determining how training influences the job performance of General Services workers Cardey, Sullana 2020.

The type of applied research is non-experimental, with a descriptive, correlational, cross-sectional design. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as a research instrument. The study population is 20 workers (active as of December 31, 2020), whose sample has been determined to be 20 workers.

The influence of training on the job performance of General Services workers Cardey, Sullana 2020 is demonstrated with this study. According to the chi-square statistic, the level of significance is less than 0.05 (0.003); therefore, we accept the alternative hypothesis and reject the null hypothesis; that is, training does significantly influence the job performance of General Services workers Cardey, Sullana 2020 and according to Kendall's tau b statistic, the correlation coefficient is positive, mean 0.500 and the significance level is 0.005, less than 0.05, which means that both variables do have a relationship.

ÍNDICE

1. Palabras clave	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica	1
5.2. Justificación de la Investigación	20
5.3. Problema	20
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables	21
5.4.1. Conceptualización.....	21
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	23
5.5. Hipótesis	26
5.6. Objetivos	26
6. METODOLOGÍA.....	27
6.1. Tipo y diseño de Investigación	27
6.2. Población y muestra.....	28
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	28
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	28
7. RESULTADOS	29
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN	49
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
10. AGRADECIMIENTO	58

11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	59
12. ANEXOS Y APENDICES	64
ANEXOS 01: Matriz de consistencia	65
ANEXOS 02: Cuestionario.....	66
APENDICE 01: Estabilidad de fiabilidad Capacitación.....	69
APENDICE 02: Estadísticas de total de elemento Capacitación	69
APENDICE 03: Base de datos Capacitación.....	70
APENDICE 04: Estabilidad de fiabilidad Desempeño Laboral	71
APENDICE 05: Estadísticas de total de elemento Desempeño Laboral	71
APENDICE 06: Base de datos Desempeño Laboral	72
APENDICE 07: Juicio de expertos.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de descripción de la Capacitación.....	29
Tabla 2: Nivel de descripción de la dimensión Necesidad	29
Tabla 3: Nivel de descripción de la dimensión Diseño	30
Tabla 4: Nivel de descripción de la dimensión Implementación	30
Tabla 5: Nivel de descripción de la dimensión Evaluación.....	31
Tabla 6: Nivel de descripción de Desempeño Laboral	32
Tabla 7: Nivel de descripción de la dimensión Eficacia.....	32
Tabla 8: Nivel de descripción de la dimensión Eficiencia.....	33
Tabla 9: Nivel de descripción de la dimensión Efectividad	33
Tabla 10: Nivel de descripción de la dimensión Relevancia.....	34
Tabla 11: Capacitación e indicadores demográficos	35
Tabla 12: Desempeño Laboral e indicadores demográficos	37
Tabla 13: Correlación Capacitación y Desempeño Laboral	39
Tabla 14: Chi-Cuadrado Capacitación y Desempeño Laboral	39
Tabla 15: Correlación Necesidad y Desempeño Laboral	41
Tabla 16: Chi-cuadrado Necesidad y Desempeño Laboral	41
Tabla 17: Correlación Diseño y Desempeño Laboral.....	43
Tabla 18: Chi-cuadrado Diseño y Desempeño Laboral	43
Tabla 19: Correlación Implementación y Desempeño Laboral	45
Tabla 20: Chi-cuadrado Implementación y Desempeño Laboral	45
Tabla 21: Correlación Evaluación y Desempeño Laboral	47
Tabla 22: Chi-cuadrado Evaluación y Desempeño Laboral	47

INDICE DE TABLAS DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión Capacitación y Desempeño Laboral.....	40
Figura 2: Diagrama de dispersión Necesidad y Desempeño Laboral.....	42
Figura 3: Diagrama de dispersión Diseño y Desempeño Laboral.....	44
Figura 4: Diagrama de dispersión Implementación y Desempeño Laboral.....	46
Figura 5: Diagrama de dispersión Evaluación y Desempeño Laboral.....	48

5. INTRODUCCION

5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes

Chiang y San Martin (2015), en su artículo realizado encontró relaciones significativas entre desempeño laboral y la satisfacción, según los resultados no hay niveles malos de desempeño ya que ambos grupos mantienen relaciones interpersonales para mejorar el ambiente laboral, es decir:

- Para el grupo femenino indica que al aumentar el desempeño laboral (proactividad e innovación), aumentará la satisfacción para lograr el reconocimiento y la satisfacción.
- Y para el grupo masculino indica que, al aumentar el desempeño en la productividad y en el cumplimiento de las metas del puesto, la satisfacción aumentara en su centro de laboral, así como, la relación con su empleador.

Rojas (2018), en su tesis realizada determinó la relación que existe entre sus variables, ya que complementan al éxito y realización de la empresa; así mismo menciona que el desempeño laboral mejora con las capacitaciones obteniendo mejores resultados, nuevos conocimientos y mejores productos.

Cabrera (2015), concluyó que la capacitación virtual brinda mejores oportunidades ya sea de conocimiento para el puesto de trabajo y funciones del personal, beneficiando así el desempeño laboral. Resaltando así que las capacitaciones virtuales optimizan el tiempo y recursos (viajes, viáticos y hospedaje).

Tamayo (2019), en su artículo realizado; concluyó que, obtener la profesionalización en la institución depende de un conjunto de aspectos que son indispensables para el proceso de modernización. Para ello la formación y capacitación necesitan una actualización del diseño económico y social teniendo en cuenta la ética, integridad y sensibilidad social de la función pública del siglo XXI.

Cabrera y Tapia (2020), concluyó en su estudio que la empresa en cuestión necesita de acciones de capacitación para potenciar su desempeño laboral, ya que reconocen la importancia de la misma puesto que otorga beneficios tales como productividad, disminución de rotación, eficacia aumentando así la satisfacción laboral y la rentabilidad de la organización.

Por ello al ver las carencias se recomendó un plan de capacitación para fortalecer las habilidades, actitudes y conocimientos laborales fomentado así la cultura de capacitación interna y fortaleciendo los procedimientos de selección de personal y de reclutamiento.

Obando (2020), en su artículo tuvo como resultados que hay empresas que consideran al talento humano como parte primordial de la organización por ello ponen su atención en la formación de los trabajadores los cuales les permita tener un nivel máximo laboral que contribuya al mejoramiento de la organización. Así mismo concluyo que si se desea lograr productividad se necesita de un personal capacitado el cual debe estar informado y actualizado sobre la evolución de la empresa. Por otro lado, se determinó que la capacitación debe ir de acuerdo a las necesidades de cada uno de los trabajadores según el puesto que ocupan y si requieren de un plan estratégico este debe desarrollarse de acuerdo a las falencias del equipo de trabajo.

De esta manera se puede asegurar la adquisición de nuevos conocimientos y es que cuando el conocimiento evoluciona permite que las empresas crezcan y mejoren sus competitividad y productividad

Chávez (2019), concluyó en su estudio que a nivel cuantitativo las variables tienen un alto nivel de significancia con un índice de correlación del Rho de Spearman de $r_s = 0.805$; menciona también que el 71.43 % tienen poco conocimiento de cómo se regulan dichas variables, y el 61.9 % desconocen los beneficios de las capacitaciones por ello la falta de compromiso para el cumplimiento de sus objetivos. A nivel cualitativo destaca que no brinda importancia a las herramientas de gestión para aumentar el desempeño laboral y así maximizar u optimizar los recursos que hay dentro de la organización

Rosales (2018), menciona en su investigación que el 60% estaba de acuerdo con las capacitaciones brindadas por la empresa, así mismo el 53% manifestó estar de acuerdo con la metodología de evaluación de desempeño. Por consiguiente, concluyó que sus variables se relacionan, y cuya relación es moderada positiva (0,699) según el estadístico Tau-b-Kendall.

Espinoza (2017), en su investigación concluyó que los trabajadores no se sentían satisfechos con su salario por ello no desempeñaban sus funciones de forma eficiente, además de no estar capacitados laboralmente influyendo así en su trabajo. Los resultados finales recalcan que existen limitaciones para con los trabajadores afectando así el desempeño laboral. Esto muestra una falta de coordinación y comunicación en la empresa.

Nieves (2016), concluyó que los empleados de la empresa no tienen un plan de trabajo, así mismo ellos indican que tienen potencial para el desarrollo

de sus actividades; también en relación al desempeño laboral se obtuvo como resultado de correlación $r=0.780$ mayor a 0.3 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 lo cual muestra que ambas variables se relacionan significativamente (nivel de significancia menor a 0.05) con el desempeño laboral. Por el ello al final de su investigación recomienda un plan de trabajo, evaluación de puestos y horarios flexibles

Trigoso (2018), en su investigación concluyó lo siguiente: que existe una relación positiva con un nivel de significancia de $r=0.689$ en las variables satisfacción laboral y desempeño ($p - \text{valor} = 0.006 < 0.05$); por ello se puede precisar que la satisfacción es moderada al igual que su desempeño en la institución.

Zegarra (2019), en su tesis de investigación indica que hay relación directa y significativa en sus variables estudiadas, demostrado según Spearman cuyos resultados de sig. Bilateral es $0,000$ menor a 0.05 y $Rho = .790^{**}$ además el nivel de relación es moderado. Cabe resaltar que se escogió el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de sus variables: 0.837 para Capacitación y 0.827 para desempeño laboral.

Alarcón (2020), concluyó en su investigación que tener una estrategia de capacitación y asesoría para la empresa mejora el potencial de las MYPES, ya que los resultados muestran que se debe fortalecer el crecimiento de las MYPES cada vez que se percibe un nivel bajo, en gestión estratégica (56%), habilidades gerenciales (60%), motivación por el crecimiento ($53,14\%$), eficiencia de las operaciones ($62,29\%$), estabilidad financiera ($69,71\%$).

Determina que al implementar la propuesta de capacitación y asesoría empresarial se lograría el desarrollo, competitividad, y sostenibilidad de las

MYPES accediendo así a proyectos innovadores los cuales generan desarrollo a nivel local.

Medina (2017), en su trabajo de investigación concluyó que hay un problema en el marketing interno generando así un déficit en el desempeño de los docentes, mostrando que al trabajar en equipos sí influye muy significativamente en el desempeño de los docentes; además la correlación positiva indica que para potenciar el desempeño laboral hay que reforzar los niveles de endomarketing.

Así misma evidencia que tanto la motivación, la comunicación, y más aún la capacitación, influyen en el desempeño laboral de los docentes.

Sánchez (2017), concluyó que la capacitación tiende a caracterizarse por desarrollar habilidades y tener competencias laborales los cuales se dan mediante la experiencia y aprendizaje de los conocimientos nuevos mejorando así el desempeño laboral. Esta información está basada en la encuesta realizada cuyos números determinan que el 75% considera que la capacitación es una inversión para el futuro y el 85% como herramienta para reforzar la rentabilidad tanto de las micro como de las pequeñas empresas y de esta manera obtener a los clientes satisfechos.

Pastor (2017), en su estudio concluye que hay relación directa en sus variables, aceptando así la hipótesis principal donde se afirma que, si hay mejor percepción del clima organizacional, mejor será el desempeño laboral en la empresa estudiada.

Cabanillas (2017), concluye en su investigación que, si existe relación significativa entre el nivel de conocimiento y el desempeño laboral de la enfermera instrumentista $p=0.0037$ y circulante $p=0.0147$., así como

también destaca un buen desempeño laboral de las enfermeras circulantes (69,57%) y en el caso de las enfermeras instrumentistas destaca un nivel de conocimiento alto (65,22%).

Zapata (2016), cuyos resultados en su investigación mostraron el nivel de correlación, Coeficiente r de Pearson 0,570 y su nivel significancia es 0,000; es decir si existe una relación significativa entre las variables estudiadas las cuales son positivas e incrementables dentro del centro médico.

Garcés (2020), concluyó que la variable gestión de talento humano tiene influencia en los resultados obtenidos en función de la tarea individual con un (70,4%), influye en los comportamientos en un (74,2%), influye en las características con un (76,5%), y además la gestión de talento humano tiene relación directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la institución estudiada en un (77.2%).

Yzquierdo (2018), en su tesis realizada concluye que, si existe una relación directa y significativa entre sus variables capacitación y desempeño, ya que, si una mejora potencialmente también lo hará la otra. Así mismo la empresa que estudió desarrolla capacitaciones de acuerdo a las necesidades tanto de su empleador como de empresa.

Fundamentación Científica

Capacitación

Dolan (1999), la capacitación es un grupo de actividades el cual tiene como finalidad potenciar el rendimiento organizacional, elevando así su capacidad mediante nuevos conocimientos, habilidades y actitudes,

Para el autor Chiavenato (2007), indica que la capacitación va evolucionando de forma constante y se va aplicando de forma organizada y secuencial, generando así que los individuos desarrollen capacidades, competencias y habilidades, las cuales vayan de acorde a las necesidades y objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es lograr que el recurso humano logre los objetivos de la organización.

Además, menciona que las capacitaciones ayudan hacer frente a las nuevas metodologías del mundo organizacional para lograr la existencia y crecimiento de las mismas.

Objetivos de la capacitación

Chiavenato (2007) determina los siguientes objetivos:

- Educar al personal para las nuevas tareas del puesto de trabajo.
- Origina oportunidades intelectuales para el personal de trabajo, tanto de los cargos actuales como para los cargos de mayor rango.
- Mejorar la actitud del personal, para lograr un clima más ameno o para mejorar la motivación y así captar de mejor manera las técnicas referentes a supervisión y gerencia.

Importancia de la capacitación

Flores (2000), menciona que actualmente la capacitación es de vital importancia ya que refuerza al desarrollo profesional y personal de cada individuo en una organización, brindando mejores oportunidades para la empresa.

Así, mismo la capacitación y el desarrollo generan recursos óptimos para la empresa. Puesto que a corto plazo se obtienen resultados y a largo plazo se pueden ir adaptando a las exigencias del mundo empresarial.

Por otro lado, Werther y Davis (1992), menciona que la capacitación debe consistir y enfocarse en obtener un excelente desempeño sobre el cargo que se ocupa, estos resultados dependen de su efectividad, de los contenidos de los programas, de los centro o lugares de capacitación, quienes recibirán el asesoramiento, quién capacitará y la práctica del conocimiento aprendido. Por otro lado, ofrece algunas técnicas para que los aprendizajes sean más efectivos:

- Enseñanza directa: empleada para los cargos actuales de trabajo, enfocándose en un producto y/o servicio.
- Rotación del cargo: genera aprendizajes y ventajas para el trabajador.
- Relación instructor-aprendiz
- Medios de capacitación (audiovisuales, conferencias, videos), aunque son de alto costo, son más accesibles en cuanto tiempo.

Etapas de la Capacitación (Chiavenato, 2007)

- **Etapa 1: detección de las necesidades de capacitación**

Hace referencia al diagnóstico preliminar, es decir, se debe permanecer atento a que tipos de capacitación se requieren para así identificar quien necesita capacitación, esta se efectúa en 3 niveles:

- ✓ Análisis a nivel organizacional: este sistema hace referencia a los objetivos, metas, y filosofía de la capacitación.
- ✓ Análisis a nivel recursos humanos: este sistema se trata de un análisis y/o proceso de trabajo en base al funcionamiento de la organización, detallando así las actitudes de los trabajadores mediante sus conocimientos, habilidades, etc.
- ✓ Análisis a nivel operaciones y tareas: este sistema trata de adquirir nuevas habilidades; es decir, el análisis se realiza a nivel de puesto.

- **Etapa 2: diseño de programa de capacitación**

Esta etapa requiere de los siguientes puntos:

- ✓ Tener de conocimiento de lo que requiere.
- ✓ conocer los objetivos de las capacitaciones.
- ✓ Distribuir el trabajo.
- ✓ Elegir el contenido para las capacitaciones
- ✓ Seleccionar los métodos de capacitación
- ✓ Definir los recursos de acuerdo a la capacitación
- ✓ Identificar las personas que serán capacitadas
- ✓ Lugar
- ✓ Tiempo
- ✓ Costo
- ✓ Resultados

- **Etapa 3: implementación de la capacitación**

Después haber identificado lo que se necesita y haber realizado el programa de capacitación, lo que sigue es la implementación, la cual está formada entre el capacitador y el aprendiz.

Los aprendices están situados en cualquier nivel de la empresa los cuales necesitan mejorar su trabajo; mientras que los instructores son aquellos que tienen experiencias o están especializados en determinado trabajo para así transmitir dichos conocimientos a sus aprendices.

La implementación depende de los siguientes factores:

- ✓ Acondicionar los programas de capacitación de la organización de acuerdo las necesidades de la misma.
- ✓ Verificar la calidad del material que será presentado.
- ✓ Coordinación de los integrantes de la empresa.

- **Etapa 4: evaluación del programa de capacitación**

Es la evaluación de los resultados obtenidos, esta etapa considera dos aspectos:

- ✓ Verificar si las capacitaciones han logrado los resultados deseados en el comportamiento de los empleados.
- ✓ Constatar si los resultados de las capacitaciones tienen relación con la consecución de las metas.

La evaluación de resultados de la capacitación comprende tres niveles:

1.) Evaluación a nivel organizacional

- ✓ Aumenta la eficacia
- ✓ Contribuye a mejorar la imagen organizacional.
- ✓ Mejor clima organizacional.
- ✓ Los integrantes de la organización logran tener una mejor relación laboral.
- ✓ Contribuye al cambio e innovación.
- ✓ La eficiencia aumenta.

2.) Evaluación a nivel de los recursos humanos

- ✓ Se reduce la rotación de los empleados.
- ✓ Genera más eficiencia entre los trabajadores.
- ✓ Contribuye a la aparición de nuevas habilidades.
- ✓ Aumento del conocimiento.

3.) Evaluación a nivel de tareas y operaciones

- ✓ Mayor productividad.
- ✓ Los servicios y productos mejoran su calidad.
- ✓ Reducción del flujo de la producción.
- ✓ La atención al cliente va mejorando
- ✓ Los accidentes se reducen.
- ✓ Reducción de mantenimiento (máquinas y equipos).

Desempeño laboral

Sherman, Bohlander y Snell (1999), mencionan que los programas de evaluación de desempeño en las empresas provienen de años atrás. Para

el año 1842 el gobierno estadounidense empezó a evaluar a sus empleados, a partir de ahí los programas de evaluación se extienden a todas las organizaciones. Así mismo estos programas fueron considerados como medios para evaluar, desarrollar y emplear con eficiencia los conocimientos y capacidades de los empleados; sin embargo, algunos señalan que las evaluaciones de desempeño no siempre logran los resultados requeridos.

Stoner (1994), menciona que el desempeño es el proceso en que los integrantes de la empresa trabajan de forma eficaz y así logran sus metas las cuales estas sujetas a reglas ya establecidas. Estas pueden ser medidas según sus competencias tanto a nivel personal como organizacional.

Chiavenato (2000), define como desempeño al grupo de acciones o actitudes del personal de trabajo los cuales son importantes para lograr sus objetivos. Por otro lado, menciona que lograr un alto desempeño es la fortaleza más importante que puede tener la organización.

Así mismo Chiavenato (2007), no se centra en el desempeño general sino en el de cada puesto, es decir, se centra en cómo se comporta cada persona que lo ocupa. Y las recompensas que generen dependen del esfuerzo que el personal esté dispuesto hacer.

Evaluación de desempeño

Es como se aprecia de forma sistemática el desempeño de cada individuo en el cargo. Es un concepto dinámico ya que las empresas van evaluando continuamente a sus trabajadores sea formal o informalmente, estas evaluaciones permiten localizar problemas dentro de las empresas y a su vez potenciarlas.

Objetivos de la evaluación de desempeño

Para Chiavenato (2000), considera como un instrumento o herramienta la evaluación de desempeño el cual contribuye al mejoramiento de los resultados de la empresa. Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño se presentan de tres maneras:

- Permite medir el rendimiento y potenciar de sus trabajadores.
- Permite integrar al recurso humano como una ventaja, siempre y cuando la productividad se desarrolle dependiendo del sistema administrativo.
- Da oportunidades de desarrollo, crecimiento y participación dentro de la organización, considerando los objetivos organizacionales y objetivos individuales.

Beneficios de la Evaluación de Desempeño

Chiavenato (2000), menciona que, si el programa de evaluación referente al desempeño se planea, coordina y desarrolla de forma eficiente y eficaz, este genera beneficios ya sea para el individuo, gerente y la organización.

- Para el gerente
 - ✓ Evalúa el desempeño del personal
 - ✓ Establece medios y criterios de evaluación
 - ✓ Mejora el comportamiento de sus colaboradores
 - ✓ Mantiene una comunicación constante con sus trabajadores para que entiendan el procedimiento de evaluación de desempeño.
 - ✓ Planifica y organiza el trabajo

- Para el empleado
 - ✓ Conoce las conductas y del desempeño del personal.
 - ✓ Conoce las expectativas de su jefe (desempeño, fortalezas y debilidades).
 - ✓ Conoce las disposiciones que su gerente puede tomar para potenciar su desempeño y las que el propio empleado tendrá que tomar por su propia cuenta.
 - ✓ Autoevaluar y autocriticar su propio autodesarrollo y autocontrol.

- Para la empresa
 - ✓ Evalúa el potencial de los individuos, logrando así identificar el aporte de cada empleado.
 - ✓ Permite identificar que empleados requieren perfeccionarse en sus puestos de trabajo.
 - ✓ Ofrece oportunidades a los individuos tanto de crecimiento y desarrollo personal.

Wayne (2010) destaca los siguientes criterios de evaluación: rasgos de personalidad, comportamientos, las competencias, el logro de metas, y el potencial de mejoramiento.

Rasgos de personalidad

Algunos rasgos de personalidad de los trabajadores, como actitudes, la apariencia y la iniciativa, son fundamentales para alguna evaluación; sin embargo, no todas están relacionadas con el desempeño en el trabajo.

Por ello, en la de evaluación de desempeño, rasgos como liderazgo, aceptación pública, el comportamiento, perspectivas de la vida, la conducta ética, capacidad de crecimiento, lealtad hacia la organización son factores que el evaluador tomara en cuenta.

- **Competencias:**

Este criterio abarca un rango muy amplio de habilidades, competencias, rasgos de personalidad, los cuales se relacionan con habilidades interpersonales orientadas hacia los negocios.

- **Logro de las metas**

Los resultados definidos están dentro de un control ya sea de forma individual o de equipo y estos deben asegurar el éxito de la organización; en el caso las metas deben estar en función con temas financieros de la organización.

Así mismo tener niveles bajos, podrían ser los resultados de la satisfacción de calidad de los clientes. Entonces para dar curso a este proceso quien administra debe dar ejemplo como un empleado debe promover su desarrollo y logro de metas. Este aspecto debe ser el más positivo en cuanto a proceso y ayuda para el empleado a que concentre su atención en el comportamiento el cual permitirá tener resultados positivos.

- **Potencial de mejoramiento**

Al evaluar el desempeño de los empleados los criterios que se usan pertenecen al pasado; por ello es que las organizaciones deben enfocar su interés hacia el futuro, teniendo en cuenta

comportamientos y resultados para genere desarrollo en el empleado y a su vez logre metas organizacionales. Esto genera una evaluación del potencial del empleado, lo cual ayuda a tener un mayor desarrollo y eficacia en la planeación.

Uso de la evaluación de desempeño

Para Wayne (2010), hace referencia que la meta fundamental de un proceso de evaluación es potenciar tanto el de desempeño individual como organizacional, sin idealizar el plan de evaluación.

Por ello un sistema bien diseñado lograra los objetivos organizacionales y mejorara el desempeño de los empleados.

- **Planeación de Recursos Humanos**

A través la evaluación de desempeño se puede distinguir la cantidad de empleados que estén aptos para formar parte de la administración. De esta manera se puede dar énfasis al desarrollo gerencial. Como se mencionó un buen programa de evaluación permite y otorga un perfil de fortalezas y debilidades de los recursos humanos.

- **Reclutamiento y Selección**

Las evaluaciones del desempeño son de gran importancia y utilidad ya que permiten medir el desempeño de los aspirantes a un puesto de trabajo. Mediante estos datos se puede comparar las respuestas a través de las entrevistas conductuales, lo cual determinaría que la prueba de selección dependería de la exactitud de los resultados de la evaluación.

- Capacitación y Desarrollo

Identificando las necesidades que perjudican el desempeño, se puede elaborar programas de capacitación y desarrollo las cuales contribuyan a que los empleados aprovechen sus fortalezas y potencien sus debilidades.

- Planeación y desarrollo de carrera

La planeación es un proceso continuo mediante el cual se definen metas con el fin de lograrlas; por otro lado, desarrollo, es un enfoque formal que las organizaciones usan, de esta manera las cualidades y experiencias de los empleados estén disponibles cuando se les requiera. Los administradores usan la información para orientar a los trabajadores en la elaboración y desarrollo en sus planes de carrera.

- Programas de remuneración

Se considera que un desempeño sobresaliente debe ser recompensado de forma tangible con aumentos salariales. Además, para incentivar el buen desempeño debe diseñarse e implantar de forma confiable un sistema de evaluación del desempeño y de esta manera recompensar a los equipos y empleados más productivos.

- Relaciones internas con los empleados

Las evaluaciones del desempeño son de utilidad ya que contribuyen a la toma de decisiones en áreas de las relaciones internas de los empleados ya sea las promociones, los descensos de categoría, los despidos y las transferencias. En este caso el desempeño de un

trabajador brinda información útil para determinar la capacidad que posee para desempeñarse en otro puesto de trabajo.

- Evaluación del potencial de un empleado

Las empresas evalúan el potencial de un empleado a medida que evalúan el desempeño de su trabajo. Se debe tener en cuenta que ignorar habilidades y dar demasiada importancia a otras o es un error común al promover a los empleados en puestos administrativos. Identificar este error ha hecho que las empresas separen la evaluación de desempeño de la evaluación de potencial, la cual está orientada al futuro.

Los aspectos que son tratados en la evaluación de desempeño son los siguientes:

Efectividad:

Etzioni (1964), menciona que cada empresa se prepara para una función en específico mediante sus metas, estas se hacen visibles mediante los resultados de la organización y las acciones que realiza para lograr sus metas. La efectividad en una organización es el requisito previo para el cumplimiento de las metas.

Eficiencia:

Barker (1995), menciona que hay dos aspectos referente a eficiencia; el primero está formado por producción y servicios que están en función con el propósito organizacional y el segundo, es cuánto cuesta producir los bienes y servicios.

Por ello, se define a la eficiencia como la proporción que muestra una comparación entre resultados logrados y los costos realizados para el cumplimiento de las metas. Así mismo cuando hay restricción económica tiende a juzgarse el desempeño por la eficiencia de la organización. Existen dos enfoques para definir a la eficiencia; la primera, es la definición más estándar de eficiencia: trata de vincular el número de recursos utilizados por los recursos obtenidos. El segundo es la eficiencia administrativa, la cual explora los diferentes procesos de trabajo dando un valor agregado a la organización; este enfoque ayuda a evaluar los sistemas, las estrategias, y los procedimientos de la organización.

Eficacia

Este término hace mención a la cualidad de hacer lo que está destinado hacer; la real academia española lo define como la capacidad de lograr el efecto que se desee o se espera.

En el ámbito empresarial, eficacia es un término muy utilizado el cual hace mención a la adquisición de metas trazadas; así mismo el termino eficacia es simplemente la realización de las cosas de forma correcta y cuyo propósito es lograr o alcanzar las metas previstas.

Relevancia:

La relevancia de la organización se define como la capacidad de la misma de satisfacer las necesidades y conseguir el apoyo de sus principales interesados. En pocas palabras relevancia es la característica de aquello que es relevante, por tanto, dispone de mayor importancia.

5.2. Justificación

5.2.1. Justificación Teórica

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento sobre como la capacitación del personal influye en su desempeño laboral, además de proporcionar resultados para determinar si se necesita mejorar o implementar las capacitaciones al personal, ya que se estaría proporcionando información veraz.

5.2.2. Justificación Práctica

Esta investigación, está orientada a evaluar las dimensiones de la capacitación que influyen en el desempeño laboral, a fin de proporcionar recomendaciones a la empresa Servicios Generales Cardey, para que se tomen las decisiones pertinentes que mejoren el desempeño laboral, en el personal de la empresa.

5.2.3. Justificación Metodológica

La elaboración de esta investigación aplica técnicas del análisis de capacitación que permitirán obtener resultados para que sean tomados en cuenta por la empresa, respecto al desempeño laboral.

De la misma manera, la información brindada por el dueño de Servicios Generales Cardey, son de gran importancia pues permitirá comparar la información obtenida al final de la investigación con la información dada anteriormente.

5.3. Problema

¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020?

5.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

5.4.1. Conceptualización

Capacitación

Definición Conceptual

Chiavenato (2007), indica que la capacitación va evolucionando de forma constante y se va aplicando de forma organizada y secuencial, generando así que los individuos desarrollen capacidades, habilidades, y competencias las cuales vayan de acorde a las necesidades y objetivos de la empresa. El propósito de la capacitación es lograr que el recurso humano logre los objetivos de la organización.

Definición Operacional

La capacitación en una empresa puede ser a corto plazo y debe ser organizada para que de esta manera los empleados puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos que vayan de acuerdo a sus puestos de trabajos o a los que quieran alcanzar en adelante mejorando así a nivel organizacional.

Definición conceptual de las dimensiones.

1. Necesidad

Staton, Etzel, Walker (2004), define la necesidad como una carencia, además hace mención que las necesidades humanas incluyen necesidades físicas básicas, sociales e individuales de conocimiento y autoexpresión

2. Diseño

ICSID (2004), menciona que el diseño es una actividad creativa y cuyo objetivo es identificar servicios, cualidades, procesos. Y es

considerado un factor fundamental y crítico del intercambio cultural y económico.

3. Implementación

Ansoff (1984), lo define como el proceso de encaminar o comportarse de acuerdo con los propósitos, políticas y estrategias.

Hrebiniack (1984), lo define como el ejercicio de control para priorizar las estrategias.

4. Evaluación

Pérez (1986), lo define como un acto de valorar una realidad, el cual forma parte de procesos previos, que recoge información cuyas etapas son la toma de decisiones en relación al juicio emitido.

Desempeño laboral

Definición Conceptual

Chiavenato (2000), define como desempeño al grupo de acciones o actitudes del personal de trabajo los cuales son importantes para lograr sus objetivos. Por otro lado, menciona que lograr un buen desempeño es la fortaleza más importante que puede tener la organización.

Definición Operacional

Dentro de las organizaciones debe primar el logro de los objetivos, es decir para lo cual es fundamental que el buen desempeño en los trabajadores se vea reflejado en su comportamiento laboral solo así la organización podrá identificar sus fortalezas y lograr un óptimo desempeño laboral.

Definición conceptual de las dimensiones.

1. Eficiencia

Fernández, Ríos y Sánchez (1997), menciona que es la capacidad de disponer de algo o alguien para obtener un resultado; así mismo la define como una cualidad de un sistema o sujeto para lograr un objetivo, reduciendo el empleo de recursos.

2. Eficacia

Fernández, Ríos y Sánchez (1997), lo define como la capacidad de la organización para lograr objetivos planteados.

3. Efectividad

Benno (1990), menciona que es el criterio que refleja la capacidad de satisfacer lo que la comunidad externa más necesita.

4. Relevancia

Benno (1990), menciona que es el criterio cultural que mide el desempeño administrativo.

5.4.2. Operacionalización de variables

5.4.2.1.Variable 1: Capacitación

5.4.2.2.Variable 2: Desempeño laboral

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CAPACITACION	Chiavenato (2007), indica que la capacitación va evolucionando de forma constante y se va aplicando de forma organizada y secuencial, generando así que los individuos desarrollen capacidades, habilidades, y competencias las cuales vayan acorde a las necesidades y objetivos de la empresa. El propósito de la	La capacitación en una empresa puede ser a corto plazo y debe ser organizada para que de esta manera los empleados puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos que vayan de acuerdo a sus puestos de trabajos o a los que quieran alcanzar en adelante mejorando así a nivel organizacional	Necesidad	Tipos de capacitación	1
				Establecimiento de metas	2
			Diseño	Contenido de la capacitación	3
				Identificar a quienes se capacitará	4
				Lugar de la capacitación	5
			Implementación	Calidad del material para la capacitación	6
				Cooperación entre instructor y aprendiz	7

	capacitación es lograr que el recurso humano logre los objetivos de la organización.		Evaluación	tiempo	8
				Resultados	9
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2000), define como desempeño al grupo de acciones o actitudes del personal de trabajo los cuales son importantes para lograr sus objetivos. Así mismo menciona que lograr un alto desempeño es la fortaleza más importante que puede tener la organización.	Dentro de las organizaciones debe primar el logro de los objetivos, es decir para lo cual es fundamental que el buen desempeño en los trabajadores se vea reflejado en su comportamiento laboral solo así la organización podrá identificar sus fortalezas y lograr un óptimo desempeño laboral.	Eficacia	Capacidad administrativa	10
				Logro de objetivos	11
			Eficiencia	Producción	12
				Metas	13
			Efectividad	Compensación	14
				Desarrollo	15
				Oportunidad	16
			Relevancia	Desempeño	17
				Resultados	18

5.5. Hipótesis

H1: La capacitación si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020

H0: La capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo general:

Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

5.6.2. Objetivos específicos:

- Determinar la capacitación de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.
- Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.
- Determinar la influencia entre la necesidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.
- Determinar la influencia entre el diseño y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.
- Determinar la influencia entre la implementación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.
- Determinar la influencia entre la evaluación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

6. METODOLOGIA

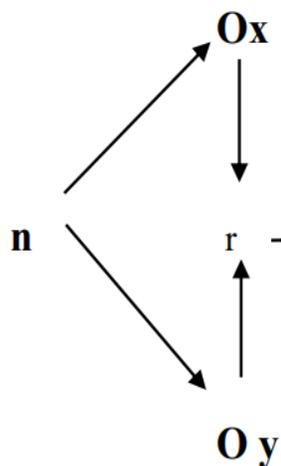
6.1. Tipo y Diseño de Investigación

6.1.1. Tipo

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

6.1.2. Diseño de la Investigación

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



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (capacitación)

Oy = Variable 2 (desempeño Laboral)

r = Relación entre las dos variables

6.2. Población-muestra

Población:

La población de estudio fue de 20 colaboradores de la empresa servicios generales Cardey.

Muestra:

La muestra para el estudio, será la misma población, es decir 20 colaboradores.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas:

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

Instrumentos:

Se utilizó como instrumento el cuestionario, debidamente estructurado cuyas preguntas sirvió para recolectar datos de las variables de estudio.

Para su validación se recurrió al “Juicio de Expertos”; y para su confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach.

6.4. Procesamiento y Análisis de la Información

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

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

7. RESULTADOS

7.1 Descripción De Resultados

Tabla 1

Descripción de la Capacitación, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	2	10.0	10.0
NIVEL MEDIO	7	35.0	45.0
NIVEL ALTO	11	55.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 55 % del personal encuestado, opina que la Capacitación tiene un nivel alto; el 35 % opina que tiene un nivel medio; y el 10 % opina que tiene un nivel bajo, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 2

Descripción de la Necesidad, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	2	10.0	10.0
NIVEL MEDIO	8	40.0	50.0
NIVEL ALTO	10	50.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 50 % del personal encuestado, opina que la Necesidad tiene un nivel alto; el 40 % opina que tiene un nivel medio; y el 10 % opina que tiene un nivel bajo, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 3

Descripción del Diseño, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	3	15.0	15.0
NIVEL MEDIO	7	35.0	50.0
NIVEL ALTO	10	50.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 50 % del personal encuestado, opina que el Diseño tiene un nivel alto; el 35 % opina que tiene un nivel medio; y el 15 % opina que tiene un nivel bajo, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 4

Descripción de la Implementación, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	8	40.0	40.0
NIVEL MEDIO	3	15.0	55.0
NIVEL ALTO	9	45.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 45 % del personal encuestado, opina que la Implementación tiene un nivel alto; el 40 % opina que tiene un nivel bajo; y el 15 % opina que tiene un nivel medio, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 5

Descripción de la Evaluación, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	5.0	5.0
NIVEL MEDIO	4	20.0	25.0
NIVEL ALTO	15	75.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 75 % del personal encuestado, opina que la Evaluación tiene un nivel alto; el 20 % opina que tiene un nivel medio; y el 5 % opina que tiene un nivel bajo, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 6

Descripción del Desempeño Laboral, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	4	20.0	20.0
NIVEL MEDIO	5	25.0	45.0
NIVEL ALTO	11	55.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 55 % del personal encuestado, opina que el Desempeño Laboral tiene un nivel alto; el 25 % opina que tiene un nivel medio; y el 20 % opina que tiene un nivel bajo, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 7

Descripción de la Eficacia, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	45.0	45.0
NIVEL MEDIO	2	10.0	55.0
NIVEL ALTO	9	45.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 45 % del personal encuestado, opina que la Eficacia tiene un nivel alto; el 45 % opina que tiene un nivel bajo; y el 10 % opina que tiene un nivel medio, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 8

Descripción de la Eficiencia, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	7	35.0	35.0
NIVEL MEDIO	2	10.0	45.0
NIVEL ALTO	11	55.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 55 % del personal encuestado, opina que la Eficiencia tiene un nivel alto; el 35 % opina que tiene un nivel bajo; y el 10 % opina que tiene un nivel medio, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 9

Descripción de la Efectividad, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	4	20.0	20.0
NIVEL MEDIO	3	15.0	35.0
NIVEL ALTO	13	65.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 65 % del personal encuestado, opina que la Efectividad tiene un nivel alto; el 20% opina que tiene un nivel bajo; y el 15 % opina que tiene un nivel medio, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 10

Descripción de la Relevancia, de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	4	20.0	20.0
NIVEL MEDIO	2	10.0	30.0
NIVEL ALTO	14	70.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación:

EL 70 % del personal encuestado, opina que la Relevancia tiene un nivel alto; el 20% opina que tiene un nivel bajo; y el 10 % opina que tiene un nivel medio, en la empresa Servicios Generales Cardey, de la ciudad de Sullana, durante el año 2020.

Tabla 11

CAPACITACION E INDICADORES DEMOGRAFICOS

INDICADORES DEMOGRAFICOS		VARIABLE 1: CAPACITACION							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje
SEXO	MASCULINO	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%
	FEMENINO	2	10.0%	6	30.0%	11	55.0%	19	95.0%
	Total	2	10.0%	7	35.0%	11	55.0%	20	100.0%
EDAD	18-28	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	5	25.0%
	29-38	2	10.0%	7	35.0%	6	30.0%	15	75.0%
	39-48	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	49-58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Más de 58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	2	10.0%	7	35.0%	11	55.0%	20	100.0%
CONDICION DE TRABAJO	Bajo contrato	2	10.0%	7	35.0%	11	55.0%	20	100.0%
	Sin contrato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	2	10.0%	7	35.0%	11	55.0%	20	100.0%
AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA	menos de 1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	1 a 2	2	10.0%	4	20.0%	3	15.0%	9	45.0%
	hasta 5	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	4	20.0%
	más de 5	0	0.0%	3	15.0%	4	20.0%	7	35.0%
	Total	2	10.0%	7	35.0%	11	55.0%	20	100.0%
AREA DE TRABAJO	Administrativa	0	0.0%	3	15.0%	2	10.0%	5	25.0%
	Servicio de atención al cliente	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	4	20.0%
	Ventas	2	10.0%	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%
	Total	2	10.0%	7	35.0%	11	55.0%	20	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el sexo, el 55% de las mujeres opinan que la capacitación es buena, el 30% de ellas opina que es regular; y el 10% opina que es mala. El 5% de los hombres opina que la capacitación es regular, en la empresa Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. Así mismo, según la edad el 35% de entre 29-38 años opinan que la capacitación es regular; el 30% opina que es buena, el 10% opina que es mala.; por otro lado, el 25% de entre 18-29 años opina que la capacitación es regular. Por otro lado, según la condición de trabajo, el 55% bajo contrato opina que la capacitación es buena, el 35% con contrato opina que es regular y el 10 % opina que es mala. Según los años de servicio en la empresa, el 20% que viene trabajando de 1-2 años opina que la capacitación es regular, el 15% opina que buena y el 10% opina que es mala; por otro lado, el 20% que viene trabajando hace 5 años opina que la capacitación es buena; y el 20% de los que trabajan hace más de 5 años opina que la capacitación es buena, el 15% opina que es regular. Por último, según el área de trabajo; el 25% del área de ventas opina que la capacitación es buena, el 20% opina que es regular, el 10% opina que es mala; del área de servicio de atención al cliente, el 20 % opina que la capacitación es buena; y del área administrativa, el 15% opina que la capacitación es regular, el 10% opina que es buena; en la empresa Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Tabla 12

DESEMPEÑO LABORAL E INDICADORES DEMOGRÁFICOS

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje
SEXO	MASCULINO	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%
	FEMENINO	4	20.0%	5	25.0%	10	50.0%	19	95.0%
	Total	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%	20	100.0%
EDAD	18-28	1	5.0%	0	0.0%	4	20.0%	5	25.0%
	29-38	3	15.0%	5	25.0%	7	35.0%	15	75.0%
	39-48	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	49-58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Más de 58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%	20	100.0%
CONDICION DE TRABAJO	Bajo contrato	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%	20	100.0%
	Sin contrato	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%	20	100.0%
AÑOS DE SERVICIO EN LA EMPRESA	menos de 1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	1 a 2	3	15.0%	0	0.0%	6	30.0%	9	45.0%
	hasta 5	1	5.0%	0	0.0%	3	15.0%	4	20.0%
	más de 5	0	0.0%	5	25.0%	2	10.0%	7	35.0%
	Total	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%	20	100.0%
AREA DE TRABAJO	Administrativa	0	0.0%	4	20.0%	1	5.0%	5	25.0%
	Servicio de atención al cliente	1	5.0%	1	5.0%	2	10.0%	4	20.0%
	Ventas	3	15.0%	0	0.0%	8	40.0%	11	55.0%
	Total	4	20.0%	5	25.0%	11	55.0%	20	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el sexo, el 50% de las mujeres opinan que la capacitación es buena, el 25% de ellas opina que es regular; y el 20% opina que es mala. El 5% de los hombres opina que la capacitación es buena, en la empresa Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. Así mismo, según la edad el 35% de entre 29-38 años opinan que la capacitación es buena; el 25% opina que es regular, el 15% opina que es mala.; por otro lado, el 20% de entre 18-29 años opina que la capacitación es buena, y el 5% opina que es mala. Por otro lado, según la condición de trabajo, el 55% bajo contrato opina que la capacitación es buena, el 25% con contrato opina que es regular y el 20 % opina que es mala. Según los años de servicio en la empresa, el 30% que viene trabajando de 1-2 años opina que la capacitación es buena, el 15% opina que es mala; por otro lado, el 15% que viene trabajando hace 5 años opina que la capacitación es buena, el 5% opina que es mala; y el 25% de los que trabajan hace más de 5 años opina que la capacitación es regular, el 10% opina que es buena. Por último, según el área de trabajo; el 40% del área de ventas opina que la capacitación es buena, el 15% opina que es mala; del área de servicio de atención al cliente, el 10 % opina que la capacitación es buena, el 5% opina que es regular y otro 55 opina que es mala; y según del área administrativa, el 20% opina que la capacitación es regular, el 5% opina que es buena; en la empresa Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

7.2. Contrastación de resultados

Tabla 13

Correlaciones: CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL

		CAPACITACION	DESEMPEÑO LABORAL
tau_b de Kendall	CAPACITACION	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,500**
	DESEMPEÑO LABORAL	N	20
		Coeficiente de correlación	0,500**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	20

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

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.500; es decir entre la capacitación y el desempeño laboral, existe una correlación positiva media; y según el nivel de significación 0.005, menor a 0.05, nos permite inferir que ambas variables si tienen correlación o asociación.

Tabla 14

Pruebas de chi cuadrado: CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	114,815 ^a	77	0.003
Razón de verosimilitud	56.685	77	0.960
Asociación lineal por lineal	6.433	1	0.011
N de casos válidos	20		

a. 96 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

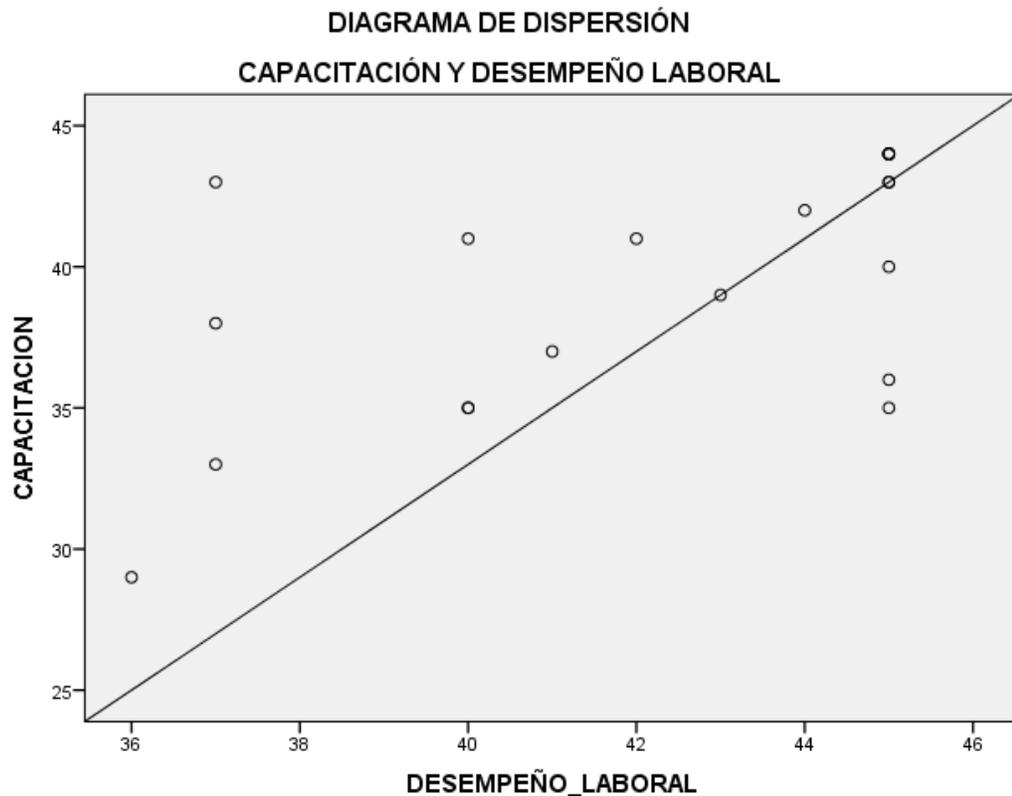
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.003, menor a 0.05; lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la capacitación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Figura N 1



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

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

Tabla 15

Correlaciones: NECESIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL

		DESEMPEÑO LABORAL	NECESIDAD
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	0,447*
	Sig. (bilateral)		0.022
tau_b de Kendall	N	20	20
	Coefficiente de correlación	0,447*	1.000
NECESIDAD	Sig. (bilateral)	0.022	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.447; es decir entre la dimensión necesidad y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil; y según el nivel de significación 0.022, menor a 0.05, nos permite inferir que ambas variables si tienen correlación o asociación.

Tabla 16

Pruebas de chi cuadrado: NECESIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,926 ^a	28	.005
Razón de verosimilitud	25.140	28	.620
Asociación lineal por lineal	5.316	1	.021
N de casos válidos	20	a	

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

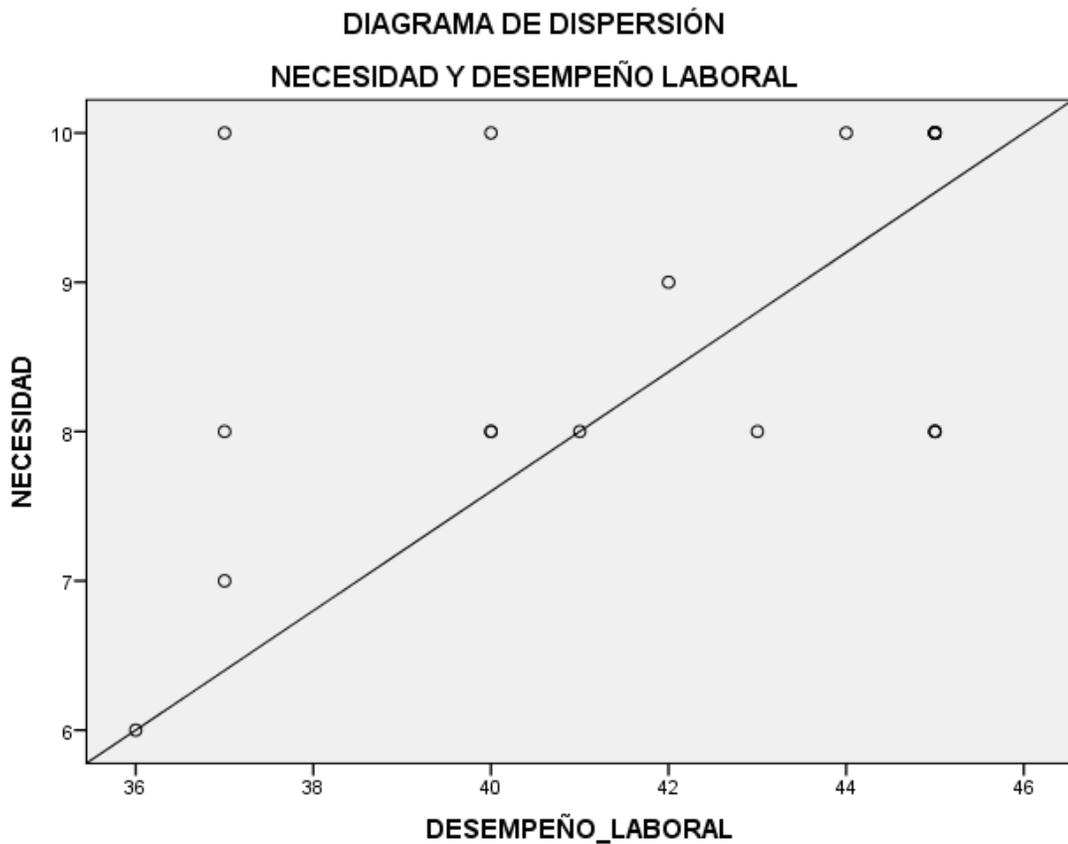
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.005, menor a 0.05; lo que significa que la dimensión-Necesidad, si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Figura N 2



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

A través de la figura N 2, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión- Necesidad y la variable-Desempeño Laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 15 del presente informe.

Tabla 17

Correlaciones: DISEÑO Y DESEMPEÑO LABORAL

		DESEMPEÑO LABORAL	DISEÑO
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,463*
	DISEÑO	N	20
		Coefficiente de correlación	0,463*
	Sig. (bilateral)	0.013	
		N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.463; es decir entre la dimensión diseño y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil; y según el nivel de significación 0.013, menor a 0.05, nos permite inferir que ambas variables si tienen correlación o asociación.

Tabla 18

Pruebas de Chi Cuadrado: DISEÑO Y DESEMPEÑO LABORAL

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	48,519 ^a	35	0.064
Razón de verosimilitud	34.504	35	0.492
Asociación lineal por lineal	5.628	1	0.018
N de casos válidos	20		

a. 48 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

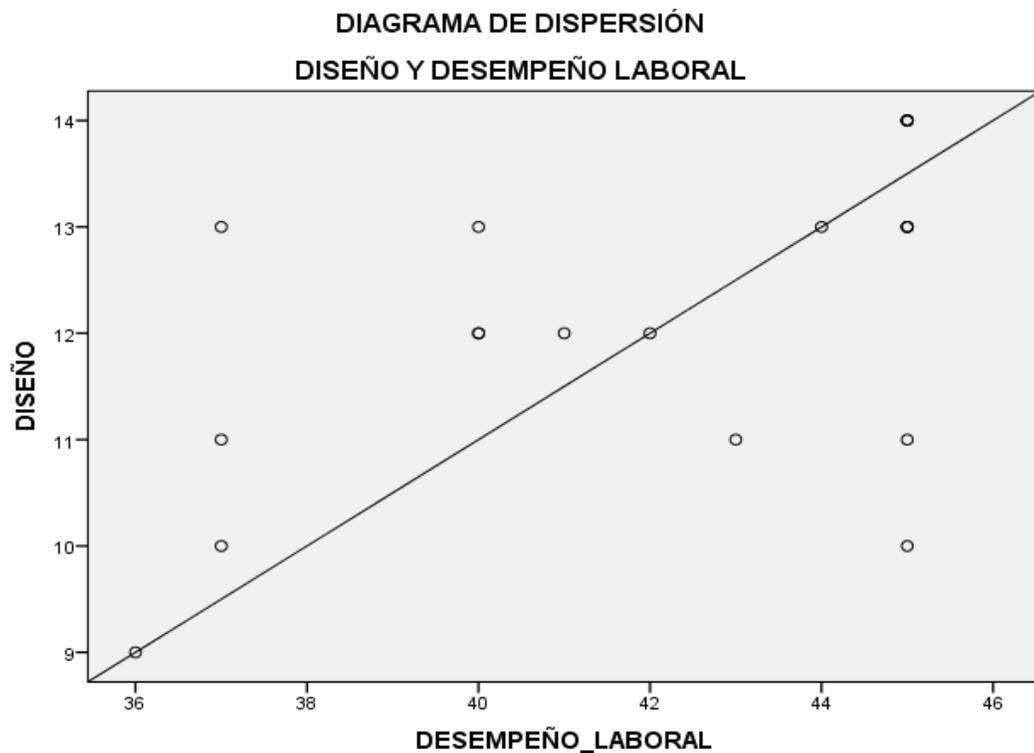
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.064, mayor a 0.05; lo que significa que la dimensión-Diseño, no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Figura N 3



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

A través de la figura N 3, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión- Diseño y la variable-Desempeño Laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 17 del presente informe.

Tabla 19**Correlaciones: IMPLEMENTACION Y DESEMPEÑO LABORAL**

		DESEMPEÑO LABORAL	IMPLEMENTACION
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0,382* 20
	IMPLEMENTACION	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,382* 1.000 20
		N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.382; es decir entre la dimensión implementación y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil; y según el nivel de significación 0.048, menor a 0.05, nos permite inferir que ambas variables si tienen correlación o asociación.

Tabla 20**Pruebas de Chi Cuadrado: IMPLEMENTACION Y DESEMPEÑO LABORAL**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	27,407 ^a	21	0.158
Razón de verosimilitud	23.727	21	0.306
Asociación lineal por lineal	3.575	1	0.059
N de casos válidos	20		

a. 32 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

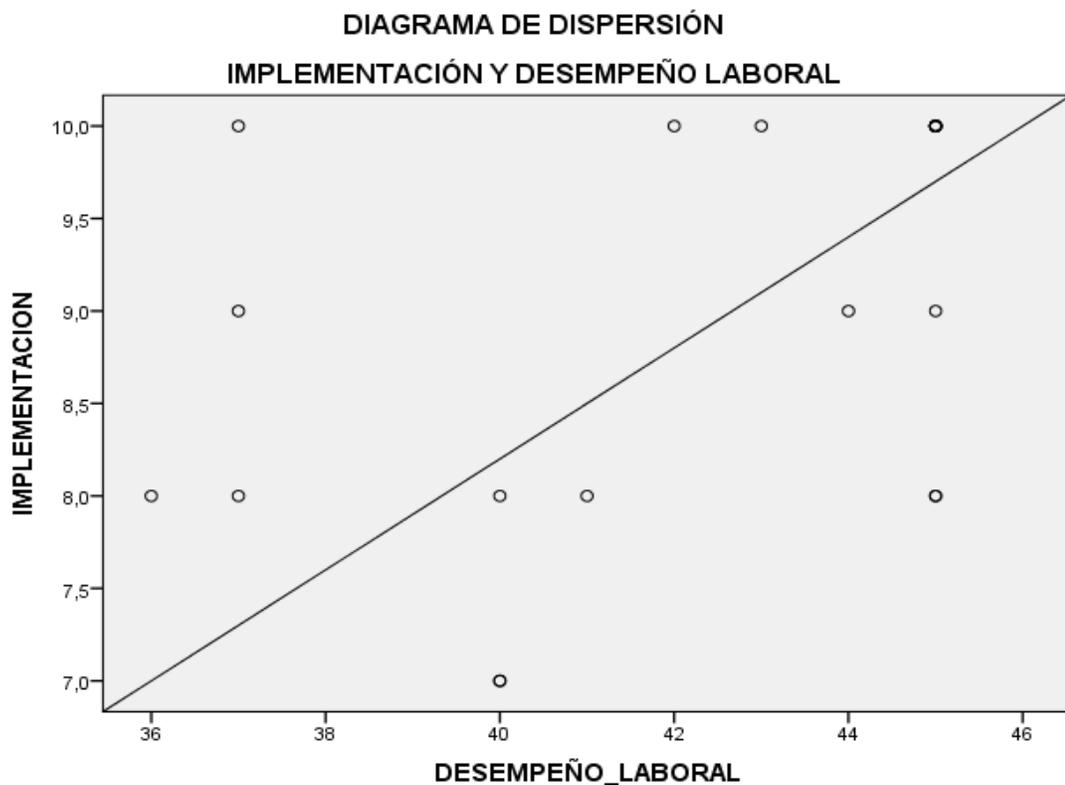
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.158, mayor a 0.05; lo que significa que la dimensión-Implementación, no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Figura N 4



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

A través de la figura N 4, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión- Implementación y la variable-Desempeño Laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 19 del presente informe.

Tabla 21

Correlaciones: EVALUACION Y DESEMPEÑO LABORAL

		DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,452*
		N	20
	EVALUACION	Coefficiente de correlación	0,452*
		Sig. (bilateral)	0.024
		N	20
		20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.452; es decir entre la dimensión evaluación y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil; y según el nivel de significación 0.024, menor a 0.05, nos permite inferir que ambas variables si tienen correlación o asociación.

Tabla 22

Pruebas de Chi Cuadrado: EVALUACION Y DESEMPEÑO LABORAL

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	45,714 ^a	21	0.001
Razón de verosimilitud	20.928	21	0.463
Asociación lineal por lineal	5.411	1	0.020
N de casos válidos	20		

a. 31 casillas (96,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

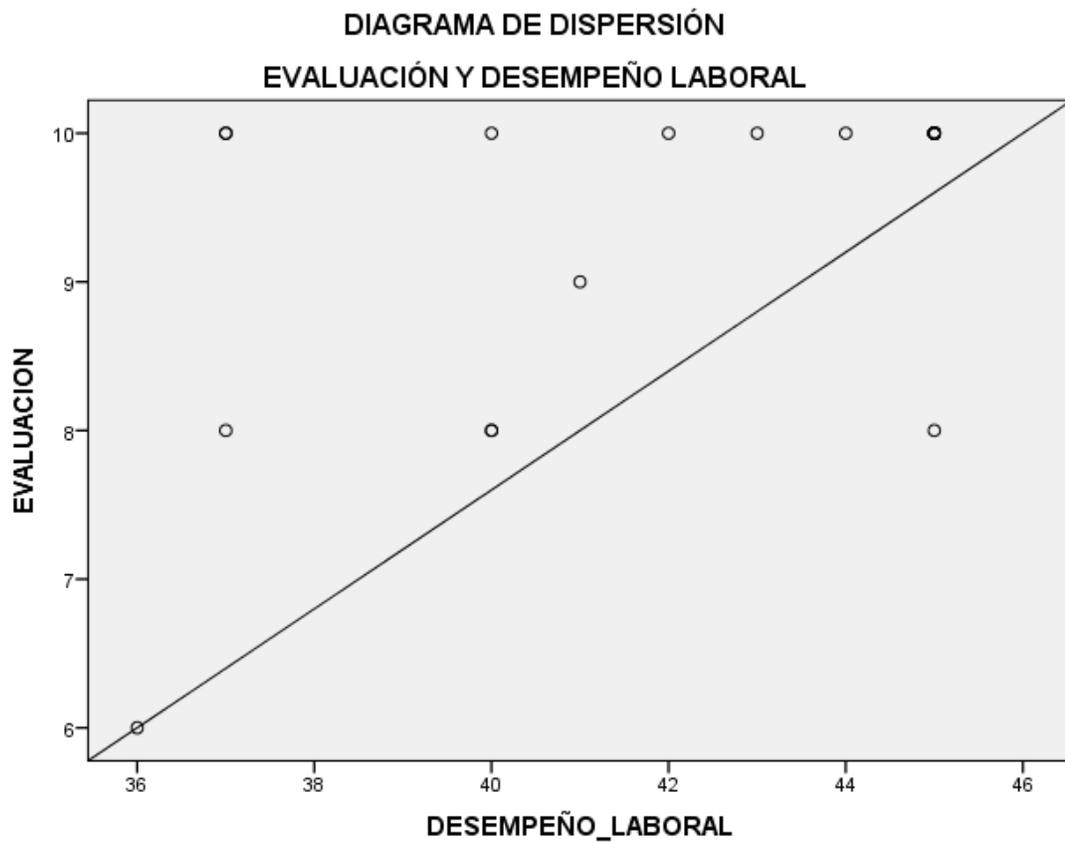
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

Según el estadístico Chi Cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.001, menor a 0.05; lo que significa que la dimensión-Evaluación, si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Figura N 5



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: Joselin Anais Guerrero Medina

Interpretación

A través de la figura N 5, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión- Evaluación y la variable-Desempeño Laboral; la misma que se obtuvo en la tabla 21 del presente informe.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Objetivo General: Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 13, ambas variables tienen relación, debido a que el coeficiente de correlación es menor a 0.05 (0.005). Así mismo, según la tabla 14, la capacitación sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020, debido a que su nivel de significación es menor a 0.05 (0.003). De tal manera estos resultados coinciden con los de Rojas (2018), en su tesis confirma la existencia de la relación que hay entre capacitación y desempeño laboral ya que ambas llevan a la realización y éxito de la empresa San Miguel de Quetzaltenango de Guatemala, así mismo resalta que el desempeño laboral mejora con las capacitaciones. Por otro lado, Rosales (2018) en su tesis también concluyo que hay relación entre sus variables capacitación y desempeño laboral la cual es positiva moderada (0.699) puesto que al capacitar de manera eficiente al personal se lograra un buen servicio y al tener un buen desempeño laboral se lograra también que los clientes estén satisfechos; es decir la capacitación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GRUPO PERU L&J S.R.L. Zegarra (2019), también concluye que hay relación directa entre sus variables estudiadas, en los tecnólogos médicos de la clínica internacional de lima, 2019. Flores (2000) y Chiavenato (2007), destacan la importancia de las capacitaciones en las empresas ya que estas ayudan al desarrollo del trabajador potenciando sus habilidades y conocimientos, permitiendo así medir su desempeño para poder obtener resultados que beneficien a la empresa. Dentro de mi experiencia profesional he podido observar que la capacitación tiene una relación directa con el desempeño laboral, ya que uno de los pilares de una empresa son los trabajadores los cuales ayudan a que las empresas existan y para ello se les debe enriquecer con capacitaciones para que ofrezcan un buen servicio y/o producto, y más aún puedan cumplir con sus funciones

según el área de trabajo que ocupen. Tener a un personal idóneo genera beneficios a la empresa (económicos, fidelización y que la empresa siga en el mercado laboral).

Objetivo específico 1: Describir la capacitación de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 1, nos muestra el nivel de capacitación de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; el 55 % (11 encuestados) opina que la capacitación tiene un nivel alto. Estos resultados coinciden con los de Alarcón (2020), donde indica que tener propuestas de capacitación y a su vez estas estén implementadas ayudaran a mejorar a las MYPES cada vez que se detecten niveles bajos, indica que tener niveles altos de capacitación generan desarrollo competitividad y la sostenibilidad en las MYPES agroindustriales de Cajamarca. Así mismo Obando (2020), en su artículo Capacitación del Talento Humano y Productividad, tuvo como resultados que mejorar la formación (capacitar) de los trabajadores permite tener un nivel máximo laboral el cual contribuye al mejoramiento de la organización. Dolan (1999), conceptualiza a la capacitación como un conjunto de actividades que al ir mejorando su rendimiento va aumentando sus habilidades y conocimientos. En mi experiencia profesional las capacitaciones oportunas generan estabilidad intelectual en el trabajador lo cual hace que se reconozca que tan eficientes son las capacitaciones en la empresa generando así un buen nivel de capacitación, por ello considero y he podido experimentar que tener un buen nivel de capacitación en las empresas genera grandes beneficios para las mismas (personal eficiente, productividad, rentabilidad, competitividad laboral entre otros.)

Objetivo específico 2: Describir el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 6, nos muestra el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; el 55 % (11 encuestados) opina que la capacitación tiene un nivel alto. Chiang y San Martín (2015), en su artículo realizado, resalta la importancia de tener un buen nivel de desempeño ya que indica que al aumentar el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Talcahuano aumentara la satisfacción y reconocimiento de los mismos, así como su productividad. También Trigos (2018) menciona que el desempeño profesional de la Universidad Continental (TECNOLOGIA MEDICA) de Lima es moderado con un 37,50 %. Stoner (1994), conceptualiza el desempeño laboral como una forma de trabajar eficazmente para lograr metas las cuales se pueden medir según sus competencias. Chiavenato (2000) también indica que la evaluación de desempeño contribuye en el rendimiento del trabajador, genera oportunidades de crecimiento en la organización, es decir menciona cuán importante es tener un buen desempeño laboral dentro de la empresa para de esta manera obtener buenos resultados. He percibido que el trabajo supervisado de forma controlado genera un plus en la responsabilidad de los trabajadores y un aporte en su desempeño laboral, ya que genera competitividad entre los trabajadores de desarrollo profesional. Considero que tener un buen desempeño laboral beneficia tanto a la empresa como a los trabajadores, por ello se debe trabajar de forma conjunta.

Objetivo específico 3: Establecer la influencia entre la necesidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 15, si existe relación entre la dimensión necesidad y el desempeño laboral, debido a que el coeficiente de correlación es menor a 0.05 (0.022). Así mismo, según la tabla 16, la necesidad sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020, debido a que su nivel de significación es menor a 0.05

(0.005).de acuerdo con los resultados obtenidos. Yzquierdo (2018), menciona que la empresa estudiada conoce las necesidades de sus trabajadores de la Caja Arequipa de Huaraz, para emplearlas dentro de sus capacitaciones, es decir sabe la influencia que tiene la misma, si hay buena capacitación se tendrá un buen desempeño laboral. Sánchez (2017) en su investigación también hace referencia sobre la influencia que hay entre necesidad y desempeño laboral concluyendo en su estudio que la capacitación debe tener competencias laborales es decir el 85 % de los colaboradores de la Clínica Farmédica de Trujillo reconoce a la capacitación como una inversión a futuro. Chiavenato (2007) menciona que la empresa debe estar atento a qué tipo de capacitación se necesitan ya sea a nivel organizacional, personal de trabajo y de operaciones para así mantener su buen desempeño laboral. Según los resultados y mi experiencia profesional si la empresa no sabe de las necesidades que carece su personal perjudicará el desempeño de la misma.

Objetivo específico 4: Establecer la influencia entre el diseño y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 17, si existe relación entre la dimensión diseño y el desempeño laboral, debido a que el coeficiente de correlación es menor a 0.05 (0.013). Así mismo, según la tabla 18, el diseño no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020, debido a que su nivel de significación es mayor a 0.05 (0.064). según los resultados obtenidos para nuestro estudio el diseño no influye en el desempeño laboral sin embargo para Tamayo (2019), en su artículo La Formación y Capacitación de los funcionarios y directivos de la administración Pública menciona que la capacitación requiere del diseño económico y social. Para Chiavenato (2007), menciona que es importante puesto que la capacitación debe sistematizarse mediante programas para identificar las necesidades de la empresa. Por ello Sherman, Bohlander y Snell (1999), indican que los programas de evaluación de desempeño fueron considerados como medios para evaluar, desarrollar y evaluar y emplear con eficiencia los conocimientos y capacidades de los empleados Hay empresas que no se rigen por los métodos y tipo de capacitación o saber a quienes se debe capacitar y no por eso debe influir en el desempeño

laboral de los trabajadores, sin embargo, puede convertirse en un factor que permita desarrollar mejores métodos de capacitación.

Objetivo específico 5: Establecer la influencia entre la implementación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 19, si existe relación entre la dimensión implementación y el desempeño laboral, debido a que el coeficiente de correlación es menor a 0.05 (0.048). Así mismo, según la tabla 20, la implementación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020, debido a que su nivel de significación es mayor a 0.05 (0.158). Estos resultados coinciden con los de Chávez (2019), donde indica que no da importancia a las herramientas de gestión para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica Farmedica de Trujillo. Por otro lado, Zegarra (2019) hace hincapié a la relación que hay entre compromiso y desempeño laboral en los tecnólogos médicos de la clínica internacional de lima. En concepto Chiavenato (2007), menciona factores como programas de capacitación, material de capacitación, compromiso entre gerentes y personal para esta dimensión. Por consiguiente, Wayne (2010) menciona que un sistema bien diseñado lograra los objetivos organizacionales y mejorara el desempeño de los empleados. Profesionalmente considero que las empresas actualmente están en constantes cambios tecnológicos, de diseño, culturales y organizacionales por lo cual las capacitaciones bien ejecutadas e implementadas son de gran beneficio, en este caso al no influir la dimensión en cuestión genera un tema pendiente para identificar el problema en esta dimensión.

Objetivo específico 6: Establecer la influencia entre la evaluación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

Según la tabla 21, si existe relación entre la dimensión evaluación y el desempeño laboral, debido a que el coeficiente de correlación es menor a 0.05 (0.024). Así mismo, según la

tabla 22, la evaluación sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020, debido a que su nivel de significación es menor a 0.05 (0.001). Según los resultados obtenidos estos coinciden con los de Cabrera (2015) en su tesis donde indica que al implementar capacitaciones virtuales mejoró los puestos de trabajo beneficiando así el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa en Ecuador. Sherman, Bohlander y Snell (1999), conceptualizan la evaluación de desempeño como programas que sirven para evaluar y desarrollar conocimientos y habilidades. Así mismo para Wayne (2010) uno de los criterios de evaluación es el potencial de mejoramiento, es decir, tiene en cuenta comportamientos y resultados para tener una mayor eficacia en el desarrollo de la carrera. Según los resultados y mi experiencia profesional he podido comprobar que si la empresa no evalúa a su personal no podrá medir sus competencias ni comprobar si sus métodos de capacitación mejoran o no el desempeño laboral de sus trabajadores, y lograr el desarrollo del personal.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

PRIMERA: La capacitación si influye en el desempeño laboral de de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; según el estadístico Chi Cuadrado, se aceptó la hipótesis alternativa, a un nivel de significación del 0.003, menor a 0.05. Así mismo, entre ambas variables existe una correlación positiva media, a un nivel de significación del 0.005, según el estadístico de Tau b de Kendall.

SEGUNDA: Según los resultados de la encuesta, el 55% de los trabajadores opina que la capacitación tiene un nivel alto en la empresa Servicios Generales Cardey Sullana 2020.

TERCERA: Según los resultados de la encuesta, el 55% de los trabajadores opina desempeño laboral tiene un nivel alto en la empresa Servicios Generales Cardey Sullana 2020.

CUARTA: La necesidad si influye en el desempeño laboral de de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; según el estadístico Chi Cuadrado, muestra un nivel de significación del 0.005, menor a 0.05. Así mismo, entre ambas variables existe una correlación positiva débil, a un nivel de significación del 0.447, según el estadístico de Tau b de Kendall.

QUINTA: El diseño no influye en el desempeño laboral de de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; según el estadístico Chi Cuadrado, muestra un nivel de significación del 0.064, mayor a 0.05. Así mismo, entre ambas variables existe una correlación positiva débil, a un nivel de

significación del 0.463, según el estadístico de Tau b de Kendall.

SEXTA: la implementación no influye en el desempeño laboral de de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; según el estadístico Chi Cuadrado, muestra un nivel de significación del 0,158, mayor a 0.05. Así mismo, entre ambas variables existe una correlación positiva débil, a un nivel de significación del 0.382, según el estadístico de Tau b de Kendall.

SEPTIMO: La evaluación si influye en el desempeño laboral de de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020; según el estadístico Chi Cuadrado, muestra un nivel de significación del 0.001, menor a 0.05. Así mismo, entre ambas variables existe una correlación positiva débil, a un nivel de significación del 0.452, según el estadístico de Tau b de Kendall.

9.2. Recomendaciones:

PRIMERA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey mejorar sus técnicas de capacitación lo cual permita mejorar aún más el desempeño laboral de sus trabajadores y asegurar el éxito de la empresa.

SEGUNDA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey nuevas formas de capacitación las cuales sean más prácticas y generen motivación elevando así su nivel de desarrollo y capacitación en sus trabajadores.

TERCERA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey formular nuevas estrategias de evaluación de desempeño cuyas metas estén orientadas al logro de objetivos, los cuales permitan mejorar aún más el desempeño laboral de los trabajadores

CUARTA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey seguir fortaleciendo las capacitaciones las cuales permitan identificar las necesidades de los trabajadores según su área de trabajo.

QUINTA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey acondicionar espacios que permitan optimizar y cumplir con las capacitaciones, así como tener métodos y tipos de capacitaciones que ayuden a mejorar el desempeño laboral.

SEXTA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey buscar y mejorar la implementación de sus capacitaciones para que pueda mejorar la dimensión en cuestión para que tenga una influencia positiva dentro del desempeño laboral de los trabajadores.

SEPTIMA: Se recomienda a la empresa servicios generales Cardey mantener su nivel de evaluación para los trabajadores, para que pueda medir así el potencial de cada uno de ellos y puedan desarrollarse con mejores oportunidades dentro de la empresa.

10. AGRADECIMIENTO

Agradecer de forma personal, primero a Dios por tener la oportunidad de cumplir esta meta en mi vida, a mi familia por su apoyo incondicional y constante, por ser mi mayor impulso. Y un agradecimiento de forma académica a mis maestros por la dedicación y ayuda en esta etapa; a mi asesor el profesor Jorge Lujan, por ser tan preciso y claro en sus clases por su paciencia; a la profesora Karina Valdiviezo por su apoyo constante.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, M. (2020). *Capacitación y Asesoría Empresarial basada en buen gobierno corporativo para el crecimiento de las MYPE Agroindustriales de Cajamarca*. Chiclayo. (Tesis para el Título de Doctor en Gestión y Gobernabilidad). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43647>
- Benno, S. (1990). Educación, administración y calidad de vida. Buenos aires. Ediciones Santillana, 1990. P.10 Recuperado de: http://www.bennosander.com/textos_detalle.php?cod_textoe=21
- Cabanillas, N. (2017). *Desempeño laboral y nivel de conocimiento de las funciones de enfermería instrumentistas y circulante del Centro Quirúrgico del hospital Víctor Lazarte Echegaray ESSALUD*. Trujillo. (Tesis Para Optar El Titulo En Segunda Especialidad Profesional En Enfermería Mención Centro Quirúrgico). Universidad Nacional De Trujillo. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11784>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos. Octava edición*, D.F, México, Editorial Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos. Quinta Edición*, Santafé de Bogotá, Colombia, Editorial Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Cabrera, L & tapia, D. (2020). Estudio de la incidencia de la Capacitación en el Desempeño Laboral. Propuesta de un Plan de Capacitación para guardias de Seguridad Fija, de una Empresa de Seguridad de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil. (Tesis para Título Profesional de Licenciado en Psicología Organizacional) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>

- Cabrera, M. (2015). Implementación de un plan de Capacitación Virtual para mejorar el Desempeño Laboral del Personal de Fundación Alternativa. Quito. (Tesis para el Título Profesional en Licenciada en Psicología Industrial) Universidad Central de Ecuador. Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Chiang, M & San Martin, N. (diciembre 2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc Trab.* (17). Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext
- Chávez, M. (2019). *Capacitación y Desempeño Laboral de los Colaboradores en Clínica Farmédica, Trujillo-2019*. Trujillo (Tesis para el Título de Magister en Administración de Negocios-MBA). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45742>
- Espinoza, M. (2017). *Desempeño laboral en la Gerencia Administrativa y Finanzas de la Municipalidad de Independencia, 2017*. Huaraz. (Tesis para el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad San Pedro, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10674>
- Garcés, H. (2020). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura, 2020*. Piura. (Tesis para el Título de Magister en Administración en Negocios-MBA) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46571>
- Medina, R. (2017). *La influencia del Endomarketing en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-PIURA 2017*. Piura. (Tesis para el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26772>

- Nieves, H. (2016). *Satisfacción y su relación con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa ADECCO PERU S.A. PIURA-PERU 2016*. Piura. (Tesis para el Título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1209>
- Obando, P. (02 de julio de 2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad: Una Revisión Literaria. *Eca Sinergia*, (11), p. 172-173. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECAsinergia/article/view/2254>
- Pastor, A. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral. Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*. (Tesis para Título Profesional de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Rojas, M; Jaimes, L & Valencia, M (2018) Efectividad, Eficacia y Eficiencia en Equipos de Trabajo. *Revistas Espacios vol.39* (No 06) pag.11. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rosales, J. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*. Lima. (Tesis para el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad San Pedro, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10683>

- Stanton, W; Etzel, M & Walker, B. (2004). *Fundamentación de marketing*, 13va edición. Mc Graw-Hill Interamericana, Pág. 5. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Philip%20Kotler%20y%20Gary%20,carencia%20percibida%22%20%5B1%5D.&text=Laura%20Fisher%20y%20Jorge%20Espejo,o%20mental%22%20%5B3%5D>.
- Sánchez, I. (2017). *Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las MYPE del Sector Transporte de Pasajeros-Rubro Auto Colectivos de la Provincia de Sullana, Año 2016*. Sullana. (Tesis para el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bistream/handle/123456789/1681/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_AGURTO_INGRID_Y_AJIRA.pdf?sequence=1
- Tamayo, N. (12 de agosto del 2018). La Formación y Capacitación de los funcionarios y directivos de la Administración Pública. *UH N°287*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000100161
- Trigoso, W. (2018). *Satisfacción Laboral y Desempeño Profesional Docente en la Carrera Profesional de Tecnología Médica en la Universidad Continental-2015*. Lima. (Tesis para el Título de Magister en Ciencias de la Educación). Universidad Nacional de Educación, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3460>
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición*, Naucalpan de Juárez, México, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Werther, W & Davis, H. (1992). *"Administración del Personal y Recursos Humanos"*. Tercera edición. México. Ed. Mc. Graw Hill.

- Yzquierdo, N. (2018). *La Capacitación y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa, Sucursal Huaraz, 2017*. Huaraz. (Tesis para el Título Profesional en Licenciado en Administración). Universidad San Pedro, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13519>
- Zapata, A. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Posta Medica de la Urb. San José-Piura, 2016*. Piura. (Tesis para el Título Profesional en Licenciada en Administración). Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1216/ADM-ZAP-ZAP-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zegarra, L. (2019). *Capacitación Profesional y Desempeño Laboral de los Tecnólogos Médicos de la Radiología de la Clínica Internacional-Lima, 2019*. Lima. (Tesis para el Título de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43592>

ANEXOS Y APENDICES

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p>La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020</p>	<p>¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020?</p>	<p>H1: La capacitación si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020</p> <p>H0: La capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.</p> <hr/> <p>objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Determinar la capacitación de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. 2.Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. 3.Determinar la influencia entre la necesidad y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. 4.Determinar la influencia entre el diseño y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. 5.Determinar la influencia entre la implementación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. 6.- Determinar la influencia entre la evaluación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. 	<p><u>Tipo y Diseño de Investigación:</u> Tipo: No experimental DISEÑO: descriptivo, correlacional, de corte transversal.</p> <p><u>Población-Muestra</u></p> <p>1.- Población: La población de estudio es de 20 trabajadores de la empresa servicios generales Cardey.</p> <p>2.- Muestra: La muestra es de 20 trabajadores.</p> <p><u>Técnicas e Instrumentos De Investigación</u> Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario</p>



Anexos N°02
UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, SULLANA 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

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

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

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

Años de Servicios en la empresa:

1. Menos de un año
2. 1 a 2 años
3. Hasta 5 años
4. De 5 años a más.

Condición de trabajo:

1. Bajo contrato
2. Sin contrato

Área de trabajo:

1. Administrativa
2. Servicio de atención al cliente
3. Ventas

II PARTE

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

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CAPACITACION:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Son adecuados los diferentes tipos de capacitación que recibe por parte de la empresa?					
2	¿Los procesos de capacitación cumplen con las metas establecidas?					
3	¿Los contenidos de la capacitación cumplen con las necesidades de su puesto de trabajo?					
4	¿Recibe usted capacitaciones constantes por parte de la empresa?					
5	¿Considera usted adecuados los ambientes donde recibe las capacitaciones?					
6	¿El material de capacitación contribuye al desarrollo del trabajador?					
7	¿Considera usted que hay compromiso entre los instructores y trabajadores en relación a la capacitación brindada?					
8	¿Cree usted que los periodos de capacitación influyen en su desempeño laboral dentro de la empresa?					
9	¿Considera usted que los resultados de evaluación de las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades y productividad?					

III PARTE

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

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL:

N°	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que la participación de los trabajadores en las capacitaciones fomenta el desempeño eficaz?					
11	¿Considera usted que las evaluaciones de desempeño contribuyen al logro de sus objetivos?					
12	¿Cree usted que su desempeño laboral contribuye eficientemente a la producción de la empresa?					
13	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño permitan identificar sus metas laborales?					
14	¿Considera usted que el desempeño sobresaliente debe ser compensado?					
15	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño contribuyan al desarrollo de sus habilidades, conocimientos?					
16	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño generen oportunidades para desempeñarse en otras áreas de trabajo?					
17	¿Considera importante realizar una correcta evaluación para determinar su desempeño laboral?					
18	¿Considera que los resultados de las capacitaciones potencian su desempeño laboral?					

APENDICES

APENDICE 1

Estadísticas de fiabilidad CAPACITACION

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	9

APENDICE 2

Estadísticas de total de elemento CAPACITACION

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	34.90	14.726	.867	.909
2	34.90	13.989	.906	.906
3	34.70	15.695	.539	.931
4	35.65	16.239	.655	.923
5	35.35	14.871	.703	.920
6	34.70	15.800	.753	.917
7	34.95	15.313	.629	.925
8	34.60	15.200	.794	.914
9	34.65	14.976	.823	.912

APENDICE 3

BASE DE DATOS VARIABLE 1: CAPACITACION

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

APENDICE 4

**Estadísticas de fiabilidad
DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	9

APENDICE 5

**Estadísticas de total de elemento
DESEMPEÑO LABORAL**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
10	37,65	7,818	,845	,906
11	37,60	8,463	,776	,910
12	37,55	8,261	,859	,904
13	37,45	8,471	,819	,907
14	37,20	10,695	,125	,941
15	37,35	8,766	,790	,910
16	37,30	8,958	,780	,911
17	37,35	9,082	,658	,918
18	37,35	8,766	,790	,910

APENDICE 6

BASE DE DATOS VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

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

APENDICE 7



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

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

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

“La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020”.

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

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa

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

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia universitaria

TIEMPO: 16 años

CARGO ACTUAL: Coordinador de escuela

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro. Filial Piura

- Objetivo de la investigación: Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

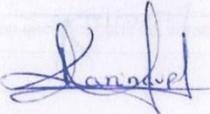
TÍTULO DE LA TESIS: "La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
necesidad	¿Son adecuados los diferentes tipos de capacitación que recibe por parte de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Los procesos de capacitación cumplen con las metas establecidas?	4	4	4	4	
diseño	¿Los contenidos de la capacitación cumplen con las necesidades de su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Recibe usted capacitaciones constantes por parte de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted adecuados los ambientes donde recibe las capacitaciones?	4	4	4	4	
implementación	¿El material de capacitación contribuye al desarrollo del trabajador?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que hay compromiso entre los instructores y trabajadores en relación a la capacitación brindada?	4	4	4	4	
evaluación	¿Cree usted que los periodos de capacitación influyen en su desempeño laboral dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los resultados de evaluación de las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades y productividad?	4	4	4	4	

eficacia	¿Cree usted que la participación de los trabajadores en las capacitaciones fomenta el desempeño eficaz?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las evaluaciones de desempeño contribuyen al logro de sus objetivos?	4	4	4	4	
eficiencia	¿Cree usted que su desempeño laboral contribuye eficientemente a la producción de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño permitan identificar sus metas laborales?	4	4	4	4	
efectividad	¿Considera usted que el desempeño sobresaliente debe ser compensado?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño contribuyan al desarrollo de sus habilidades, conocimientos?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño generen oportunidades para desempeñarse en otras áreas de trabajo?	4	4	4	4	
relevancia	¿Considera importante realizar una correcta evaluación para determinar su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que los resultados de las capacitaciones potencian su desempeño laboral?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X	NO
Validado por: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa			Fecha: 11.01.2021	
Firma: 	Teléfono: 950490644		Email: karinavevv@hotmail.com	



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

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

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

“La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020”.

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

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Claudia Elisa Carrasco Silva
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración de Empresas - Contabilidad
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Auditoría.
 TIEMPO 15 años CARGO ACTUAL Auditor.
 INSTITUCIÓN: Contraloría General de la República.

Objetivo de la investigación: Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020.

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
necesidad	¿Son adecuados los diferentes tipos de capacitación que recibe por parte de la empresa?	3	4	4	4	Considero que primero debe preguntarse: ¿qué tipos de capacitación aplica la empresa?
	¿Los procesos de capacitación cumplen con las metas establecidas?	4	4	4	4	
diseño	¿Los contenidos de la capacitación cumplen con las necesidades de su puesto de trabajo?	3	3	3	3	¿Los contenidos de la capacitación se relacionan con las funciones y tareas de su puesto de trabajo?
	¿Recibe usted capacitaciones constantes por parte de la empresa?	3	3	3	3	¿Cada qué tiempo o con qué frecuencia recibe capacitación?
	¿Considera usted adecuados los ambientes donde recibe las capacitaciones?	3	3	3	3	La investigación es año 2020; por tanto, considerar el contexto y uso de tecnología/medios virtuales.
implementación	¿El material de capacitación contribuye al desarrollo del trabajador?	3	3	3	3	
	¿Considera usted que hay compromiso entre los instructores y trabajadores en relación a la capacitación brindada?	4	4	4	4	
evaluación	¿Cree usted que los periodos de capacitación influyen en su desempeño laboral dentro de la empresa?	3	3	3	3	¿Cree usted que los temas tratados aportan a su desempeño laboral?
	¿Considera usted que los resultados de evaluación de las capacitaciones ayudan a mejorar sus habilidades y productividad?	4	4	4	4	

eficacia	¿Cree usted que la participación de los trabajadores en las capacitaciones fomenta el desempeño eficaz?	3	3	3	3	
	¿Considera usted que las evaluaciones de desempeño contribuyen al logro de sus objetivos?	4	4	4	4	
eficiencia	¿Cree usted que su desempeño laboral contribuye eficientemente a la producción de la empresa?	3	3	3	3	No se relaciona con la variable capacitación
	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño permitan identificar sus metas laborales?	2	2	2	2	No se relaciona con la variable capacitación
efectividad	¿Considera usted que el desempeño sobresaliente debe ser compensado?	3	3	3	3	
	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño contribuyan al desarrollo de sus habilidades, conocimientos?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño generen oportunidades para desempeñarse en otras áreas de trabajo?	3	3	3	3	
relevancia	¿Considera importante realizar una correcta evaluación para determinar su desempeño laboral?	3	3	3	3	
	¿Considera que los resultados de las capacitaciones potencian su desempeño laboral?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	✓		Falta adecuar presentas según observaciones
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		✓	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: <i>Claudia Elisa Carrasco Silva</i>		Fecha: <i>21/01/2021</i>	
Firma: <i>Claudia Carrasco</i>	Teléfono: <i>955682546</i>	Email: <i>claudiacs141@gmail.com</i>	