

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO EN
EL AÑO 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Zoila Maria Pebes Paucar De Carmen

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz
<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ANGELA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL ZOILA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Rodríguez Mosqueda Norma Anita. "Relación entre el apego al perfil del trabajador durante el proceso de reclutamiento y selección y el desempeño laboral de una muestra del personal contratado en una empresa de gas", TESIUNAM, 2020 Publicación	5%
2	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento más importante de mi vida y haber logrado la formación académica deseada.

A mis hijos por ser mi motor a seguir adelante siempre demostrándome su cariño y su comprensión el no estar a veces en momentos importantes para ellos y por su apoyo absoluto.

A mi esposo que a pesar de tantas diferencias se contentará con este logro y lo celebraremos en unión familiar, a mi hermana Rosa por estar siempre apoyándome con mi decisión y ayuda en cualquier momento y demás familiares que muchas veces no he estado en algunos compartir durante este tiempo de mi carrera, por querer yo alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi tutor, por su orientación académica que en forma incondicional me ha apoyado corrigiéndome, haciéndome las observaciones del caso y alentándome a seguir con mi proyecto y ahí esta este logro culminado con éxito.

Agradezco a mis hijos, esposo y familiares por el apoyo moral, económico y ayuda con sus palabras alentadoras en todo momento.

Agradezco y siendo de gran valor este ansiado fruto alcanzado se los dedico a todos ustedes.

Agradezco a todos por su comprensión y por esta alegría que me embarga.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Resumen	8
Capítulo I: Introducción	9
Capítulo II: Metodología	22
Capítulo III: Resultados	26
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	30
Referencias	33
Anexos	36

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre la capacitación y el desempeño laboral	26
Tabla 2	Relación entre el conocimiento y el desempeño laboral	27
Tabla 3	Relación entre las habilidades y el desempeño laboral	28
Tabla 4	Relación entre las actitudes y el desempeño laboral	29

RESUMEN

El estudio se planteó el objetivo de determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, de nivel descriptivo correlacional, la muestra no probabilística por conveniencia estuvo conformada por 94 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Callao. Los resultados mostraron que la capacitación según el 61.7% es regular y el 37.2% afirma que es buena, respecto al desempeño laboral el 20.2% presentó un desempeño medianamente eficiente y el 76.6% un desempeño eficiente. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue 0,447 y $p=0.000<0.05$. Concluyendo que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, la cual es positiva moderada.

PALABRAS CLAVES: Capacitación, Desempeño laboral, Personal administrativo

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La aparición de la Covid-19 trajo consigo desafíos en los diferentes aspectos del ser humano, los cuales han sido contrarrestados por las estrategias implementadas por los gobiernos. Asimismo, el sector público es uno de los organismos que ha presentado nuevas inquietudes en la comunicación, gestión y desempeño laboral, por ende, este se ha visto en la capacidad de afrontar las demandas que se han venido mostrando y adaptarlas a los distintos contextos y necesidades, las cuales proporcionan implicaciones específicas para una futura crisis (Coombs, 2020).

Actualmente, el desempeño laboral es un término determinante en el ambiente organizacional. El recurso humano juega un papel importante en el éxito de las instituciones públicas, por lo cual el desempeño laboral deberá ser óptimo para la realización personal, igualmente la institución debería de contar con talento humano calificado y especializado en sus funciones con el propósito de cubrir las expectativas del Estado (Jara et al., 2018).

El óptimo desempeño de las entidades públicas favorece el desarrollo social y económico de cada nación. Por tal motivo, el desempeño laboral del personal administrativo es vital para el cumplimiento de las metas institucionales (Tuesta et al., 2021).

En teoría, la evaluación del desempeño es un proceso sistemático a través del cual el personal recibe retroalimentación sobre su desempeño, así como recompensas y promociones. La evaluación del personal administrativo está recibiendo cada vez más atención por parte de las autoridades de las instituciones públicas, como un estamento que forma parte de la cadena del servicio educativo que se presta, de allí la importancia de evaluar la eficacia del personal (Pashanasi, et al., 2021).

El Perú, de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, se cuenta con 51 universidades públicas y 92 universidades privadas, es decir, 143 universidades existen en el ámbito nacional (Alburquenque, 2023).

Werther et al. (2019) sostienen que: “El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta. El mejoramiento de las contribuciones que efectúa el personal a la organización constituye una meta tan esencial y determinante” (p. 9). Bajo dicha premisa surge el interés de analizar la capacitación como elemento de mejoramiento del desempeño del personal administrativo universitario.

De acuerdo a la Ley Universitaria, Ley N° 23733, en su artículo 70° refiere que: “El personal administrativo y de los servicios de las Universidades Públicas está sujeto al régimen de los servidores públicos, con excepción del dedicado a labores de producción, que se rige por la legislación laboral respectiva”, además estipula en su artículo 73° que: “La Universidad promueve y lleva a cabo, cursos de capacitación y de especialización en favor de su personal”.

En este marco, en la Universidad Nacional del Callao, se observa que el personal administrativo, muchas veces tiene dificultades en realizar sus funciones tal vez por desconocer procedimientos o normas, lo que perjudica el cumplimiento de las tareas administrativas, no existe una evaluación del desempeño laboral. La sobrecarga laboral dificulta el cumplimiento de los objetivos trazados (Alvarez et al., 2018), adicionalmente a ello, se contrata personal que no se encuentra familiarizado con el entorno universitario y no responde adecuadamente a las necesidades de la organización.

Es por ello que, se pretende asociar este problema del desempeño laboral observado con la capacitación a través de la implementación de programas de capacitación y pueda más adelante a partir de otras investigaciones explicar el problema de desempeño observado.

Justificación

Justificación teórica

La investigación permitirá generar varias contribuciones sobre la disciplina de gestión de la organización, específicamente a las teorías relacionadas con ambas variables (capacitación y desempeño laboral), temas que son de suma importancia en la actualidad por el papel estratégico que cumplen las personas dentro de la organización, por lo cual, ante los vertiginosos cambios y retos que enfrentan las universidades es fundamental mantenerse actualizados y lograr altos desempeños en los colaboradores.

Justificación práctica

La presente investigación permitió conocer cómo es la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao, así como analizar su relación, dichos hallazgos han contribuido a generar políticas laborales enfocadas en el desarrollo de capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.

Antecedentes

Antecedentes nacionales

En cuanto a los antecedentes nacionales, Rengifo (2018), en Lima, en su tesis “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental”, con el objetivo de determinar la relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal, la muestra probabilística consideró 92 trabajadores administrativos. El estudio aplicó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Los resultados mostraron $r=0.707$. Concluyendo que ambas variables están correlacionadas de manera positiva y significativa.

Torres et al. (2018) en Huánuco, desarrollo la investigación “La capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan”. El objetivo fue analizar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral. La metodología fue descriptivo correlacional, con una muestra de 30 trabajadores administrativos. Los resultados mostraron que el 52% de encuestados opina que la institución casi nunca realiza capacitación, el 65% manifiesta que su desempeño laboral es pertinente en términos de a veces. El coeficiente Rho de Spearman mostro $r=0.739$. Ante dicha evidencia estadística, se concluye que existe una correlación positiva alta entre los constructos analizados.

Vilcas (2019) en Lima, realizó la tesis “La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”. El objetivo fue establecer en qué medida la capacitación y el desempeño laboral se relacionan. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, con una muestra de 2019 trabajadores administrativos. Los resultados mostraron que el 37.4% señalan que existe un nivel regular de capacitación y el 43.8% aseveran que el desempeño laboral es de nivel regular. el Rho de Spearman mostro $r=0.790$ $p\text{-valor}<0.05$. Concluyendo que la capacitación y el desempeño laboral se encuentran relacionadas de manera positiva alta.

Bobadilla (2019) en Lima, realizó la investigación “Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima”, para obtener el título de Maestra en Gestión Pública. El objetivo fue demostrar la correlación de las variables de estudio. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, con una muestra de 60 trabajadores administrativos. Los resultados mostraron un $p\text{-valor}=0.007$ y el R^2 de Nagelkerte muestra que el desempeño laboral depende en un 15.8% de la capacitación y un 84.2% restante viene explciado por otras variables que no fueron incluidas en el estudio.

Concluyendo que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública.

García (2019) en Pimentel, desarrolló la tesis “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo”, para obtener el título de Licenciada en Administración Pública. El objetivo fue determinar el grado de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación, el 45.34% aseveraron que el desempeño laboral es eficaz. Asimismo, el Rho de Spearman mostró $p\text{-valor}=0.906$ y $r=-0.033$, aceptando la hipótesis nula. Concluyendo que no existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral.

Llanos (2021) en Trujillo, realizó la investigación “Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020”. El estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral. La metodología empleada fue correlacional, con una muestra de 84 servidores públicos. Los resultados a través del coeficiente de correlación Tau B de Kendall (0.852) y $\text{psig. } (0.000 < 0.01)$. Se concluye que existe relación altamente significativa entre la capacitación del servidor público y el desempeño laboral.

Antecedentes internacionales

En relación a los antecedentes, a nivel internacional se encontró la investigación realizada en Guatemala por Rojas (2018) titulada “Capacitación y desempeño laboral” plantean que la capacitación y el desempeño laboral son elementos muy importantes en la dinámica laboral de una entidad, comprobando estadísticamente que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Carvajal & Mariño (2018) en Ecuador, desarrolló la tesis “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral”. El objetivo fue determinar el proceso de capacitación por competencias y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad Bioalimentar. La metodología fue una investigación de campo que sirve para la recolección de la información, bibliográfica donde el sustento teórico es por medio de libros, revistas, internet para validar información, exploratoria, descriptiva. Los resultados mostraron a través de la aplicación de Rho de Spearman $r = 0.594$ p-valor $= 0.000 < 0.05$. Se concluye que existe una relación significativa positiva entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

Quito et al. (2020) en Ecuador, realizó la investigación “Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca”. El objetivo fue analizar el desempeño Laboral del Capital Humano. La metodología fue descriptiva con diseño no experimental transversal. Los resultados mostraron a un 42.91% del personal encuestado a veces cuenta con los recursos, equipamiento e infraestructura para la realización de sus labores, el 61% expresa que su institución no le brinda la atención pertinente, no se sienten apoyados, no identificándose con los objetivos de su organización.

Pashanasi et al. (2021) en su investigación “Desempeño laboral en instituciones de educación superior”. El objetivo fue analizar el desempeño laboral en el ámbito público. La metodología fue cualitativa, basada en la revisión sistemática bibliográfica de 27 artículos de América Latina, de revistas indexadas, sobre el desempeño laboral. El resultado puso de relieve que los determinantes del desempeño son el trabajo en equipo, la orientación al logro.

Bases teóricas

Variable capacitación

Por su parte Alles (2022) señala como “las actividades de capacitación en las entidades se han incrementado, debido a la importancia que actualmente le otorgan sus directivos, incluso las instituciones más grandes cuentan con centros de capacitación” (p.249). Las entidades han tomado conciencia de la importancia que tiene la capacitación para lograr las metas, de allí que esta actividad se vaya incrementando cada día.

Al respecto, Lopera (2019) afirma que:

El hombre requiere cada vez más alcanzar una integralidad que lo haga más competitivo frente a las exigencias del mercado y, la organización por su parte, necesita también garantizar una respuesta a las demandas del mundo cada vez más cambiante; es entonces cuando la formación se hace necesaria y aparece como una respuesta estratégica. La capacitación ha de responder a la demanda del contexto, lo cual requiere que esta sea pensada como un proceso formal. (p. 55)

Por lo tanto, la capacitación se realiza en función a un contexto tanto interno como externo a la institución.

Coincidiendo con los autores antes citados, Chiavenato (2017) conceptualiza la capacitación como un proceso, cuya característica es su corto plazo, no es un acto espontáneo, debe ser debidamente planificado de acuerdo a las falencias reales de la entidad en cuanto a conocimientos, habilidades y competencias.

Dimensiones de la variable capacitación

En función a la definición de Chiavenato (2017) las dimensiones de investigación son: el proceso educativo, conocimientos, habilidades y competencias.

En cuanto a la dimensión proceso educativo, es un proceso continuo, de cuatro pasos: (1) detección de necesidades, (2) programación de capacitación, (3) implementación y realización del programa de capacitación y (4) evaluación de resultados (Chiavenato, 2017, p. 388). Es decir, una capacitación será efectiva y tendrá resultados positivos en la medida que se apliquen los pasos señalados por el autor, se parte de las necesidades reales de la entidad, luego se planifica, se efectúa la capacitación y se realiza su evaluación.

Respecto a la dimensión conocimiento éste “es el resultado de la acción de conocer, la acción supone un proceso mental mediante el cual el ser humano logra aprehender, reflejar o modelar la realidad, es decir conocer los objetos y fenómenos de la realidad” (Sánchez & Reyes, 2006, p. 15).

Los conocimientos son muy importantes, y si no se verifican lo más probable será que la persona no podrá realizar su tarea (Alles, 2022, p. 40).

Sobre la dimensión habilidades, “se refiere a saber hacer, es decir utilizar y aplicar el conocimiento” Chiavenato (2019, p. 50).

Al respecto, Alles (2022) sostiene que “las habilidades son, en general, fácilmente evaluables y no tan fácilmente desarrollables, según de cuál de ellas se trate” (p. 39).

En cuanto a la dimensión competencias, son las aptitudes e idoneidad para desempeñarse eficiente en un trabajo (Chiavenato, 2017, p. 407).

Complementando lo anterior, Alles (2022) plantea que las competencias se refieren a las características de la personalidad, que se expresa en el comportamiento y se traduce en el desempeño óptimo en el puesto de trabajo, todo ello se va mejorando gracias a la experiencia (p. 29).

Variable Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2019) “el desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él” (p. 243).

Asimismo, Robbins & Judge (2017) considera que el desempeño laboral comprende la realización de las actividades propias de cada puesto, es el valor total esperado para la organización, el comportamiento que el individuo lleva a cabo durante un período estándar de tiempo.

Para Robbins & Judge (2017) la evaluación del desempeño tiene que ver con evaluar las características, comportamientos administrativos, en términos de atributos o comportamientos personales específicos, los cuales se pueden obtener a través de observaciones o visitas de supervisores (individuales o de equipo), autoevaluaciones y encuestas del personal.

Es decir, el desempeño es una propiedad del comportamiento, en particular, es una propiedad agregada de comportamientos múltiples y discretos que ocurren durante un lapso de tiempo.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Según Cuesta (2019) los criterios de evaluación del desempeño laboral son los rasgos de personalidad, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento (p. 243).

Las dimensiones de la investigación comprendieron: los rasgos de personalidad, el logro de metas y el potencial de mejoramiento.

La dimensión rasgos de personalidad es definida por Cuesta (2019) como las características que tiene el personal, atributos, habilidades para la resolución de problemas. La actitud que tienen los trabajadores frente a la labor que realizan.

La dimensión logro de metas, consiste en medir la consecución de las metas propuestas por la organización (Cuesta, 2019).

La dimensión potencial de mejoramiento, implica a la institución, las políticas de recursos humanos encaminadas al desarrollo del talento humano. Ya que en la medida que inviertan en el desarrollo del potencial de sus colaboradores, optimizarán su desempeño laboral (Cuesta, 2019).

La dimensión competencias, se refiere a los conocimientos, habilidades, comportamientos que posee el individuo.

Evaluación del desempeño

De acuerdo a Cuesta (2019), la evaluación del desempeño juega un papel central en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Se refiere a los métodos y procesos utilizados por las organizaciones para evaluar el nivel de desempeño de los empleados y brindarles retroalimentación sobre el nivel y la calidad de su desempeño.

De acuerdo a Robbins & Coulter (2018), el principal objetivo de la evaluación en las organizaciones, es mejorar el desempeño de los empleados. Este objetivo podría lograrse a través de la información provista por la evaluación puede usarse para decisiones administrativas que vinculen el desempeño evaluado con recompensas o sanciones organizacionales, como aumento de sueldo, promoción o despido.

Werther et al. (2019) mencionan que la evaluación es "el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado" (p. 295). A través de la evaluación se puede

determinar las habilidades y capacidades del trabajador y si tiene necesidad de capacitación, tomar las acciones correctivas necesarias.

Capacitación y desempeño laboral

Según Alles (2022), considera que las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para evaluar el comportamiento del empleado, tomar decisiones de promociones, remuneraciones y según ello mejorar el rendimiento del trabajador, los resultados de la organización y poder detectar las necesidades de capacitación (p.99). Lo anterior es de suma importancia ya que establece el nexo que existe entre la capacitación y el desempeño.

Definiciones conceptuales

Capacitación

La capacitación es un proceso, cuya característica es su corto plazo, no es un acto espontáneo, debe ser debidamente planificado de acuerdo a las falencias reales de la entidad en cuanto a conocimientos, habilidades y competencias (Chiavenato, 2017, p. 386).

Desempeño laboral

Los criterios de evaluación del desempeño laboral son los rasgos de personalidad, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento (Cuestas, 2019, p. 243).

Limitaciones del estudio

Dentro de las limitaciones de la investigación se encuentran el tiempo que disponen los colaboradores de la Universidad Nacional del Callao para obtener la información necesaria para el estudio, frente a lo cual se coordinó con las autoridades, quienes brindaron las facilidades del caso y se logró aplicar los instrumentos de recolección de datos.

Frente a lo expuesto, se plantea la necesidad de realizar la presente investigación y se plantea la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el conocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?

¿Cómo se relaciona las habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?

¿Cómo se relacionan las actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar cómo la relación la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Objetivos específicos

Determinar cómo se relaciona el conocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Determinar cómo se relacionan las habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Determinar cómo se relacionan las actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

La capacitación se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Hipótesis específicas

El conocimiento se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Las habilidades se relacionan de manera positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Las actitudes se relacionan de manera positiva con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El enfoque cuantitativo porque se utiliza el análisis estadístico en la prueba de hipótesis, para lo cual se recolecta datos de medición numérica (Hernández & Mendoza, 2018, p. 7).

El diseño de investigación es no experimental. De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). Debido a ello en la presente investigación solo se observan las variables en un contexto determinado.

El corte transversal o transeccional se utiliza en investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 154). Es decir, se aplicará el instrumento una sola vez a cada colaborador, lo cual permitirá realizar el análisis de las variables de acuerdo a los objetivos de investigación.

De acuerdo al nivel de investigación, el presente estudio fue una investigación descriptiva, correlacional.

Según Sánchez et al. (2018) la investigación descriptiva “está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” (p. 38). En el marco de la investigación se describirán como se realiza la capacitación en la Universidad Nacional del Callao y como es el desempeño laboral. El alcance del estudio es correlacional, ya que la investigación tiene como finalidad conocer el grado de asociación o relación (en términos estadísticos) que existe entre conceptos, fenómenos, hechos o variables

(Hernández & Mendoza, 2018, p. 154), en este caso, busca determinar la relación entre las variables capacitación y desempeño laboral.

2.2. Población y muestra

De acuerdo Sánchez et al. (2018) la población comprende a “todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos” (p. 141).

En el presente estudio, la población estuvo conformada por 125 personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional del Callao.

Para calcular la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población = 60

Z2 = 1.96

p = Probabilidad de acierto = 0,5

q = Probabilidad de no acierto, 0,5

E2 = Error máximo permitido, 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 125(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(125 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 94$$

El tamaño de la muestra quedó integrado por 94 personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En la investigación se utilizó la técnica encuesta, la cual “permite averiguar y obtener datos mediante preguntas y respuestas bajo la modalidad de la entrevista o el cuestionario” (Villegas, 2019, p. 166).

El instrumento fueron dos cuestionarios para medir las variables de estudio y sus dimensiones cuya autora es Olga Espinoza (2018) que en su investigación realizada en personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, validó ambos instrumentos.

El cuestionario Capacitación al personal administrativo, está constituido por 15 preguntas, utilizando la escala de Likert, cuyas dimensiones son: conocimientos, habilidades y actitudes.

El cuestionario Desempeño laboral, también está constituido por 15 preguntas, utilizando la escala de Likert, cuyas dimensiones son: eficiencia, eficacia, productividad.

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos, la autora realizó una prueba piloto a diez trabajadores administrativos que no formaban parte de la muestra, pero presentaban las mismas características de la investigación en estudio.

La confiabilidad se determinó aplicando el Alfa de Cronbach, dando como resultado un $\alpha = 0.80$, comprobándose la alta fiabilidad de los cuestionarios.

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, mostrando su aplicabilidad.

2.4. Procedimiento de recolección de datos y análisis

En primer lugar, se solicitó a la Universidad Nacional del Callao, el permiso para realizar la investigación. Seguidamente se coordinó con la Dirección General de Administración para coordinar la fecha de aplicación de los instrumentos.

Al momento de la aplicación del instrumento a los colaboradores se les explicó el objetivo de la investigación y se explicitó que el mismo es anónimo.

Luego de culminada la recolección de datos, se procedió a la codificación y al vaciamiento de los mismos en una matriz en el programa SPSS versión 26.

En cuanto a los resultados descriptivos, se utilizaron tablas de frecuencia y gráficos de barra, en base a ello se realizará el análisis de los resultados.

Se aplicó la Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov, mediante esta prueba se identificó que las distribuciones de los datos no son normales por lo que se aplicó el coeficiente Rho de Spearman. Es decir, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman de acuerdo a los objetivos de investigación.

2.5. Aspectos éticos

Los principales principios éticos considerados en el presente estudio fueron: que la realización del mismo no implicó riesgo de daño alguno a los participantes, los que participaron contando con su previo consentimiento informado, asimismo, se respetó su anonimato y confidencialidad, teniendo como objetivo único el estudio fines académicos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Resultados inferenciales

Hipótesis General

Hi: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Ho: La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Elección de nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 1.

Relación entre la capacitación y el desempeño laboral

			Capacitación del personal administrativo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,447
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,447	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		94	94	

Como podemos observar en la tabla 1, el Rho de Spearman 0.447 indica una correlación positiva moderada y el p-valor<0.05=0.000 que existe una relación significativa. Confirmando la hipótesis de estudio, es decir: La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Hipótesis específica 1

Hi: El conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Ho: El conocimiento no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Tabla 2.

Relación entre el conocimiento y el desempeño laboral

			Conocimientos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Conocimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,273
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	94	94
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,273	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	94	94

Como podemos observar en la tabla 2, el Rho de Spearman 0.273 indica una correlación positiva baja y el p-valor $<0.05=0.008$ que existe una relación significativa. Confirmando la hipótesis específica 1, es decir: El conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Hipótesis específica 2

Hi: Las habilidades se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Ho: Las habilidades no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Tabla 3.

Relación entre las habilidades y el desempeño laboral

			Habilidades	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000	,239
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	94	94
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,239	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	94	94

En la tabla 3, se aprecia un Rho de Spearman 0.239 indica una correlación positiva baja y el p-valor $<0.05=0.020$ que existe una relación significativa. Confirmando la hipótesis específica 2, es decir: Las habilidades se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Hipótesis específica 3

Hi: Las actitudes se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Ho: Las actitudes no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Tabla 4.

Relación entre las actitudes y el desempeño laboral

			Actitudes	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Actitudes	Coeficiente de correlación	1,000	,481
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,481	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

Como podemos observar en la tabla 4, el Rho de Spearman 0.481 indica una correlación positiva moderada y el $p\text{-valor} < 0.05 = 0.000$ que existe una relación significativa. Confirmando la hipótesis específica 3, es decir: Las actitudes se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La presente investigación se haya enfocado en lograr el objetivo de determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Por ello, se plantea una hipótesis general, que al ser formulada sostiene que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023. Esta se confirma dado el resultado del Coeficiente Rho de Spearman ($p < 0.05$, $\rho = 0.447$), que muestra un nivel de significancia. Esto significa que existe una relación directa entre la variable capacitación y el desempeño laboral, lo que sugiere que, a una mejor capacitación del personal administrativo en la Universidad Nacional del Callao, mejor será su desempeño laboral.

Al comparar los hallazgos con otros estudios, se confirma con la tesis de Rengifo (2018), en Lima, quien, en un organismo de evaluación y fiscalización ambiental, en trabajadores administrativos también mostró que existe relación positiva y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo.

Asimismo, coincide con Torres et al. (2018) quienes, en Huánuco, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan demostraron que la capacitación tiene una relación positiva con respecto al desempeño laboral del personal administrativo. Además, Vilcas (2019) en Lima, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle concluye que existe una correlación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral en trabajadores administrativos.

Hoy en día, la capacitación al personal se ha convertido en una herramienta estratégica para las instituciones ya que, al potenciar los conocimientos, habilidades y conocimientos de sus colaboradores, están optimizando su desempeño que lo hará más competitivo en el mercado en el que se desenvuelve.

Werther et al. (2019) sostienen que: “El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta. El mejoramiento de las contribuciones que efectúa el personal a la organización constituye una meta tan esencial y determinante” (p. 9). Bajo dicha premisa surge el interés de analizar la capacitación como elemento de mejoramiento del desempeño del personal administrativo universitario. Las organizaciones tanto públicas como privadas, actualmente se desenvuelven en entornos altamente cambiantes y competitivos, donde los colaboradores se han convertido en el valor máspreciado, por ello se hace vital potenciarlos, y la capacitación es vital para dar respuesta a los nuevos retos.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones de la investigación se encuentran el tiempo que disponen los colaboradores de la Universidad Nacional del Callao para obtener la información necesaria para el estudio, frente a lo cual se coordinó con las autoridades, quienes brindaron las facilidades del caso y se logró aplicar los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, otra limitación fue los escasos estudios de las variables en el contexto de una institución superior pública, ya que las investigaciones están enfocadas en las empresas privadas.

4.2. Conclusiones

Se determinó que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023. Según los resultados obtenidos ($\rho=0.447$, $p=0.000<0.05$), se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se

acepta la hipótesis alterna (H_a) concluyendo así que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de manera positiva moderada.

Se determinó que existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023. Según los resultados obtenidos ($\rho = 0.273$, $p = 0.000 < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) concluyendo así que el conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo, de manera positiva baja.

Se determinó que existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023. Según los resultados obtenidos ($\rho = 0.239$, $p = 0.000 < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) concluyendo así que las habilidades se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de manera positiva baja.

Se determinó que existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023. Según los resultados obtenidos ($\rho = 0.481$, $p = 0.000 < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) concluyendo así que las actitudes se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo, de manera positiva moderada.

Referencias

- Alburquenque, P. (19 de Febrero de 2023). *¿Cuántas Universidades Públicas y Privadas hay en el Perú?* <https://www.rankia.pe/blog/mejores-universidades-escuelas-peru/4169587-cuantas-universidades-publicas-privadas-hay-peru>
- Alles, M. (2022). *Desempeño en la práctica*. Granica.
- Alvarez, M., Manrique, C., & Pastor, L. (2018). *Motivación del personal administrativo y desempeño laboral de la gerencia de gestión de cobranza del Servicio De Administración Tributaria (SAT)*. Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3840>
- Bobadilla, E. (2019). *Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27085>
- Carvajal, R., & Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28316>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (10 ed.). Mc Graw Hill.
- Coombs, T. (2020). Public Sector Crises: Realizations from Covid-19 for Crisis Communication. *Publication Home*, 13(2).

- Cuesta, A. (2019). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Marcombo.
- García, N. (2018). *Evaluación del Desempeño del Talento Humano Basado en Competencias: Evaluación por Competencias, Desarrollo del Capital Humano*. Académica Española.
- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5548/Garc%c3%ada%20Seminario%2c%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, P., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Llanos, R. (2021). *Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56539>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext

- Quito, D., Matovelle, M., Orbe, M., & Ortiz, R. (2020). Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608900>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). Pearson.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Ricardo Palma.
- Torres, N., Loyola, E., & Cotera, R. (2018). *La capacitación institucional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco 2017*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4251>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271>
- Vilcas, I. (2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3313>
- Villegas, L. (2019). *Metodología de la investigación pedagógica*. San Marcos.
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2019). *Administración del capital humano* (8 ed.). Mc Graw Hill.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Operacionalización de Variables		DISEÑO METODOLÓGICO
	Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal	Variable 1		Método
La capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023	¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?	Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	Capacitación		Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo
	Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Dimensiones	Indicadores	Diseño de investigación: No experimental.
	¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre el conocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	El conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	Conocimiento	Reacción Aprendizaje Conducta Resultados	Corte: Transversal.
				Habilidades	Identifica medios y estrategias Alinea su accionar con objetivos Comprende necesidades de usuarios Trabaja en equipo	Nivel: Descriptivo, correlacional
				Actitudes	Relaciones interpersonales Nivel de comunicación Manejo de conflictos Comportamiento	Técnicas de recopilación de la información: Encuesta.
	Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Variable 2		Instrumentos de recopilación de la información: Cuestionario.
	¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre las habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	Las habilidades se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	Desempeño laboral		Población: Personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao.
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	Dimensiones	Indicadores	Muestra: 120 personal administrativo de la UNAC.	
¿Cuál es la relación que existe entre las actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre las actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	Las actitudes se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.	Eficiencia	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos Liderazgo y cooperación Nivel de adaptabilidad		
			Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo Metas logradas Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo.		

				Productividad	Alcanza sus resultados Mejora sus objetivos Eleva la calidad	Instrumentos de procedimiento y análisis de información: IBM SPSS 26
--	--	--	--	---------------	--	---

ANEXO N° 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Estimado Sr. (a): Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle conteste el siguiente cuestionario, que tiene como objetivo recabar información para un trabajo de investigación para determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

N°	Conocimientos	TD	ED	I	DA	TA
1.	Estoy satisfecho con el proceso de capacitación en la universidad.					
2.	La capacitación ha incrementado mi nivel de conocimiento para desempeñar mi actividad diaria.					
3.	La capacitación es útil en las labores que efectúo en el puesto de trabajo.					
4.	Los conocimientos adquiridos me dan más seguridad en la realización de mi labor.					
5.	La capacitación mejora mi desempeño en el alcance de los objetivos trazados-					
	Habilidades					
6.	Estoy satisfecho con los cursos de capacitación que se ha impartido en la universidad desde que ingrese a laborar.					
7.	Los cursos impartidos por la universidad me han dado satisfacción para los ascensos.					
8.	Cuando ingrese a la institución recibí algún tipo de inducción.					
9.	La capacitación me ayuda a mejorar y desarrollar mis habilidades para atender a los usuarios.					
10.	La capacitación es una experiencia útil para el trabajo en equipo.					
	Actitudes					
11.	La comunicación en el área es más fluida.					
12.	La capacitación fortalece las relaciones laborales.					
13.	La capacitación ha permitido una mejor comunicación en el trabajo.					
14.	La capacitación contribuye al manejo de conflictos.					

15.	La capacitación ayuda a tener mayor iniciativa en el puesto de trabajo.					
-----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario Desempeño laboral

Estimado Sr. (a): Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle conteste el siguiente cuestionario, que tiene como objetivo recabar información para un trabajo de investigación para determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Callao en el año 2023.

Instrucciones:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

N°	Eficiencia	1	2	3	4	5
1.	Tengo la capacidad para planificar mi trabajo de día.					
2.	Conozco los procedimientos administrativos para realizar mis tareas.					
3.	Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.					
4.	Estoy capacitado para evaluar cada una de las tareas que realizo.					
5.	Conozco la manera de atender al público.					
	Eficacia	1	2	3	4	5
6.	Sé cómo responder amablemente a situaciones agresivas del público.					
7.	Se logran las metas establecidas en el área de trabajo.					
8.	Las tareas asignadas en el área se cumplen con pertinencia.					
9.	El personal cuenta con el conocimiento de las funciones de su puesto de trabajo.					
	Productividad	1	2	3	4	5
10.	Se logra alcanzar los resultados en el tiempo previsto.					
11.	Los resultados obtenidos superan los establecidos.					
12.	Aporto soluciones que ayudan a mejorar la productividad.					

Gracias por participar.

Anexo 3. Confiabilidad de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

Estadísticas de total de elemento

	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
VAR00001	50,00	68,889	,719	,907
VAR00002	49,40	66,267	,649	,910
VAR00003	49,10	67,878	,751	,906
VAR00004	49,00	67,333	,722	,907
VAR00005	49,10	67,211	,799	,904
VAR00006	50,30	71,344	,479	,915
VAR00007	50,20	75,733	,210	,924
VAR00008	50,00	80,000	-,050	,934
VAR00009	49,20	68,400	,688	,908
VAR00010	49,00	69,333	,832	,905
VAR00011	49,40	66,933	,895	,901
VAR00012	48,80	69,067	,705	,907
VAR00013	49,10	70,989	,817	,907
VAR00014	49,00	71,778	,832	,907
VAR00015	49,00	71,778	,832	,907

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	12

Estadísticas de total de elemento

	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
ITEM1	43,10	18,989	,714	,860
ITEM2	43,20	21,289	,137	,882
ITEM3	43,10	18,989	,714	,860
ITEM4	43,10	20,544	,279	,878
ITEM5	43,30	17,122	,765	,851
ITEM6	43,20	17,956	,730	,855
ITEM7	43,40	18,267	,659	,859
ITEM8	43,30	19,122	,593	,864
ITEM9	43,90	15,656	,813	,846
ITEM10	43,50	17,833	,666	,858
ITEM11	43,80	17,067	,570	,868
ITEM12	43,40	19,378	,287	,886

Anexo 4. Resultados descriptivos

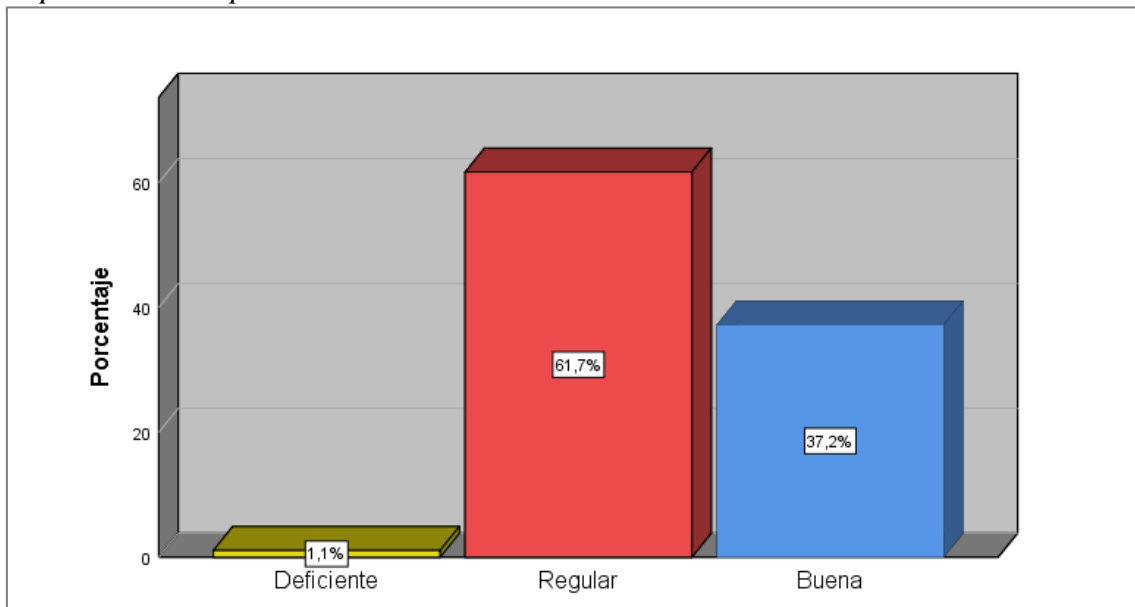
Tabla

Capacitación del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1,1
Regular	58	61,7
Buena	35	37,2
Total	94	100,0

Figura

Capacitación del personal administrativo



En la tabla y figura se observa que el 1.1% del personal administrativo considera que la capacitación es deficiente, el 61.7% opina que es regular y el 37.2% afirma que es buena.

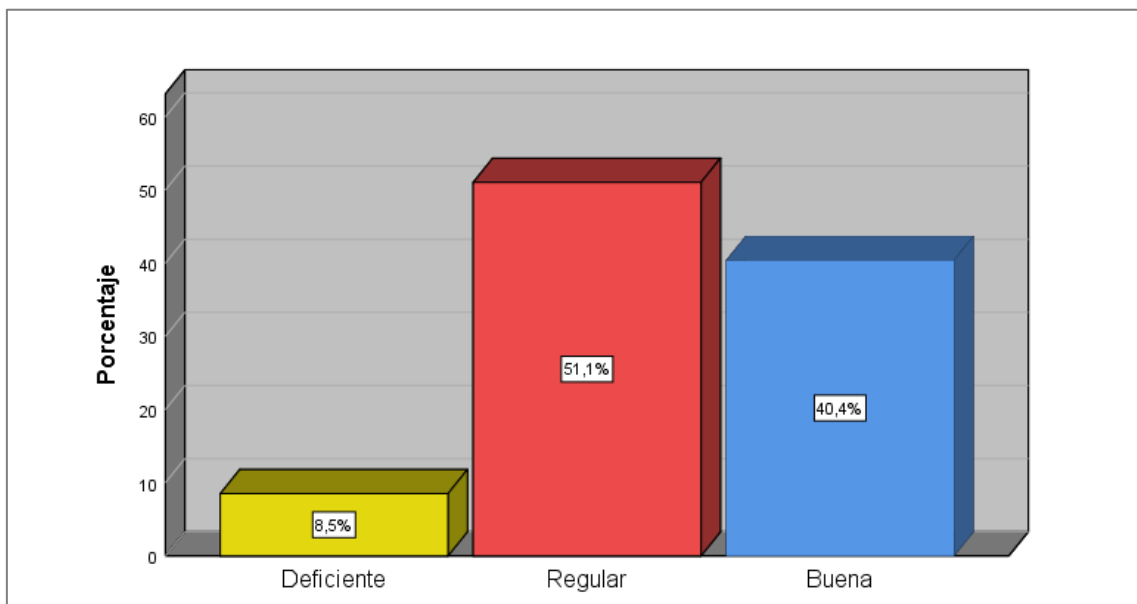
Tabla

Dimensión conocimiento del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	8,5
Regular	48	51,1
Buena	38	40,4
Total	94	100,0

Figura

Dimensión conocimiento del personal administrativo



En la tabla y figura se observa en cuanto a la dimensión conocimiento, que según el 8.5% del personal administrativo la capacitación ha contribuido a aumentar su conocimiento de forma deficiente, el 51.1% opina que fue regular y el 40.4% afirma que la capacitación es buena porque ayudó a mejorar sus conocimientos.

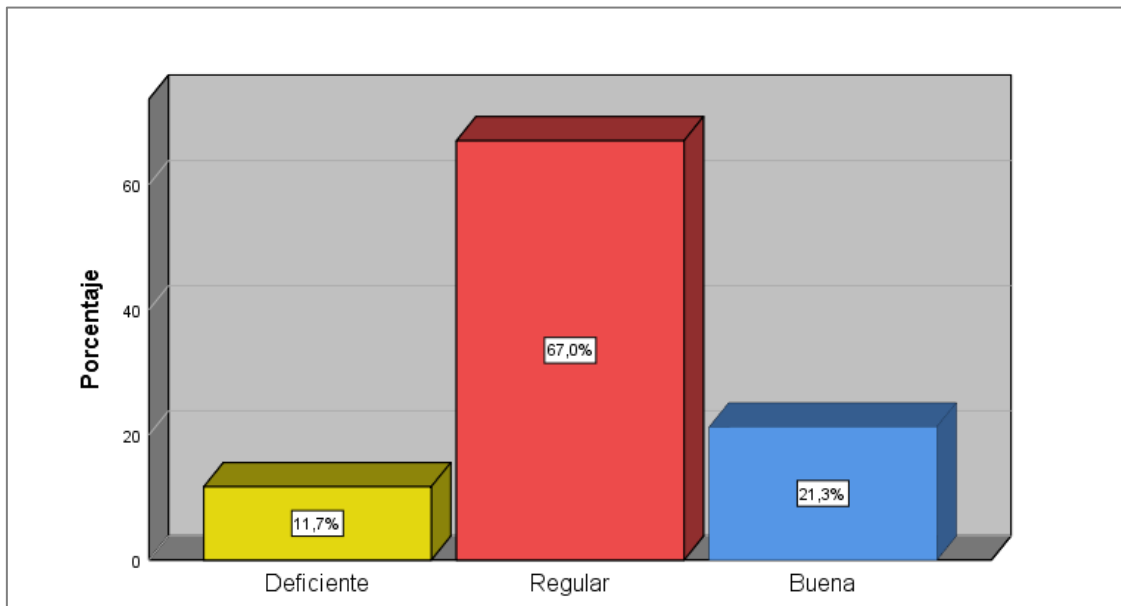
Tabla

Dimensión habilidades del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	11,7
Regular	63	67,0
Buena	20	21,3
Total	94	100,0

Figura

Dimensión habilidades del personal administrativo



En la tabla y figura se observa en cuanto a la dimensión habilidades, que el 11.7% del personal administrativo encuestado, considera que la capacitación ha contribuido a desarrollar sus habilidades de forma deficiente, el 67% opina que fue regular y el 21.3% afirma que la capacitación es buena porque ayudó a mejorar sus habilidades.

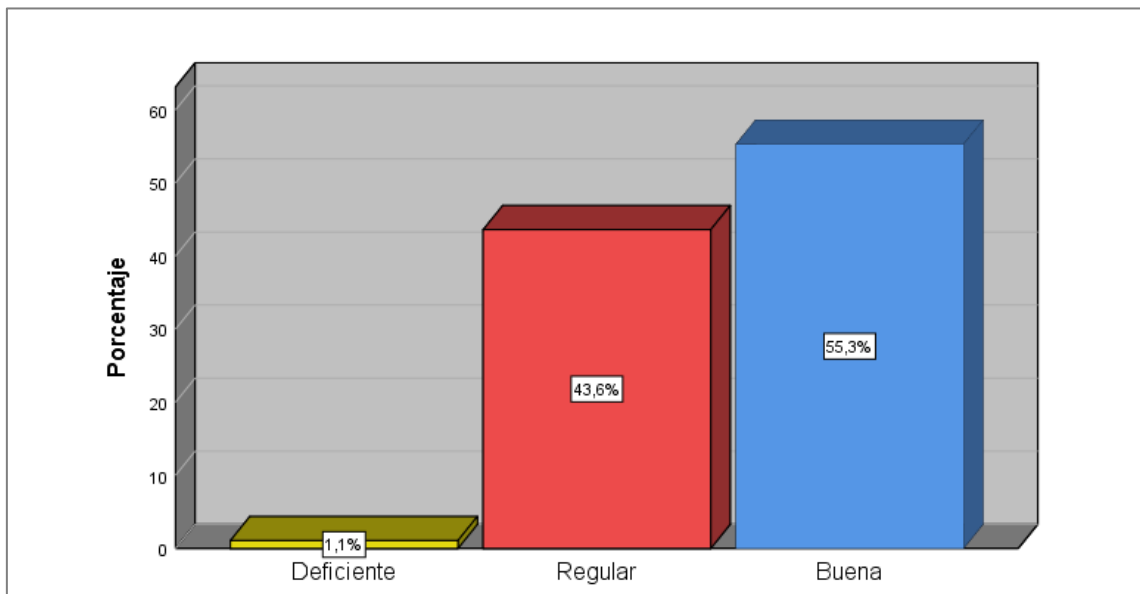
Tabla

Dimensión actitudes del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1,1
Regular	41	43,6
Buena	52	55,3
Total	94	100,0

Figura

Dimensión actitudes del personal administrativo



En la tabla y figura se observa en cuanto a la dimensión actitudes, que el 1.1% del personal administrativo encuestado, considera que la capacitación ha contribuido a mejorar sus actitudes de forma deficiente, el 43.6% opina que fue regular y el 55.3% afirma que la capacitación es buena porque ayudó a mejorar sus actitudes.

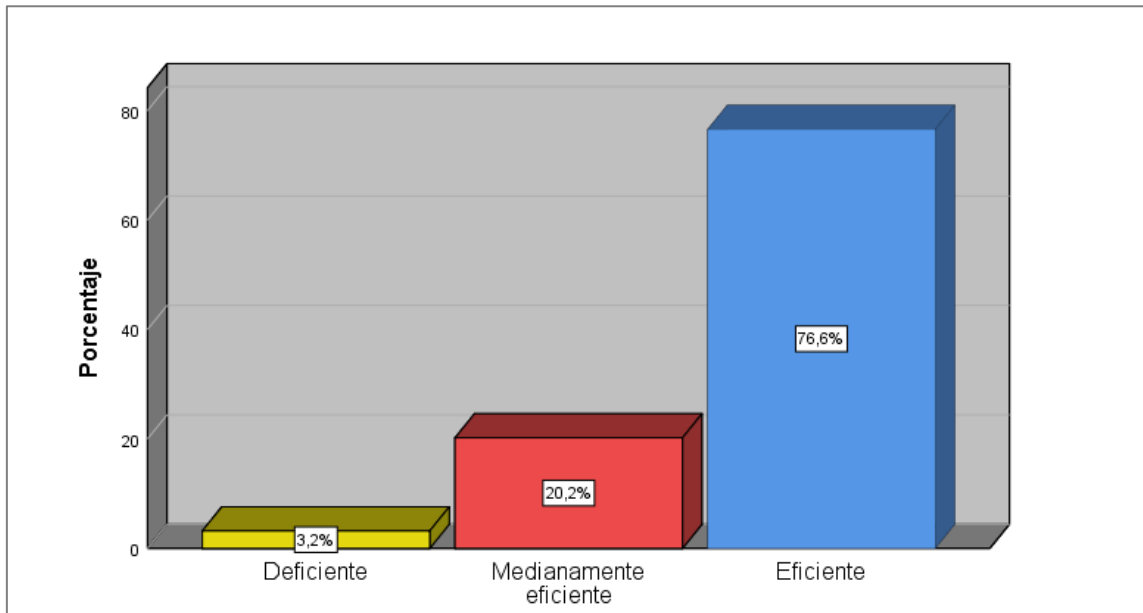
Tabla

Desempeño laboral del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	3,2
Medianamente eficiente	19	20,2
Eficiente	72	76,6
Total	94	100,0

Figura

Desempeño laboral del personal administrativo



En la tabla y figura se aprecia que el 3.2% del personal administrativo tuvo un desempeño laboral deficiente, el 20.2% un desempeño medianamente eficiente y el 76.6% un desempeño eficiente.

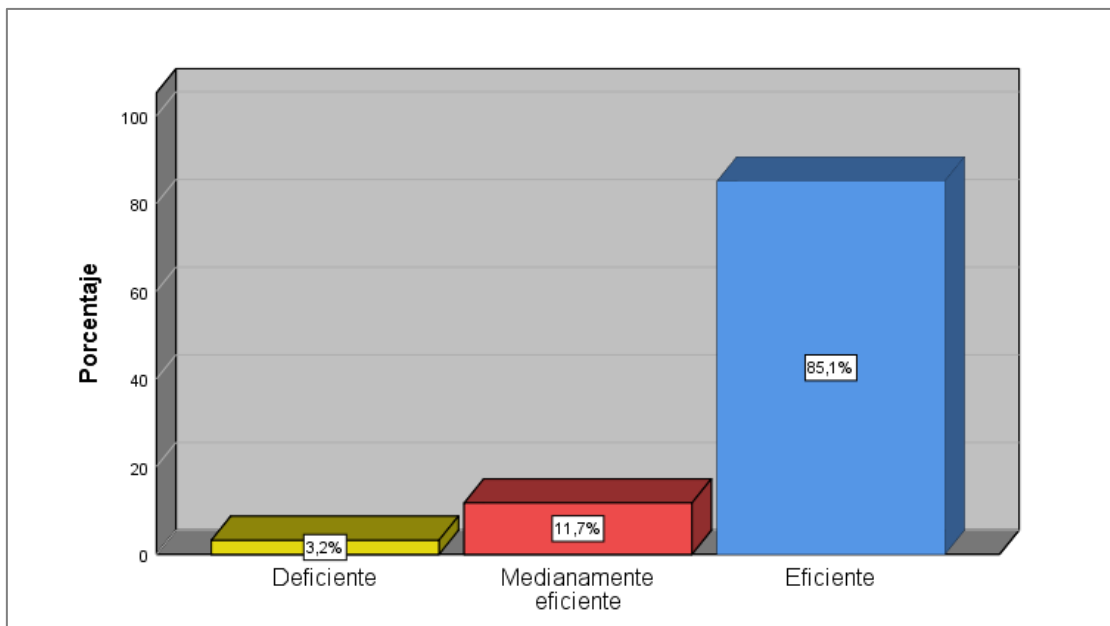
Tabla

Dimensión Eficiencia del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	3,2
Medianamente eficiente	11	11,7
Eficiente	80	85,1
Total	94	100,0

Figura

Dimensión Eficiencia del personal administrativo



En la tabla y figura se aprecia respecto a la dimensión eficiencia que en el 3.2% fue deficiente, en el 11.7% medianamente eficiente y en el 76.6% fue eficiente.

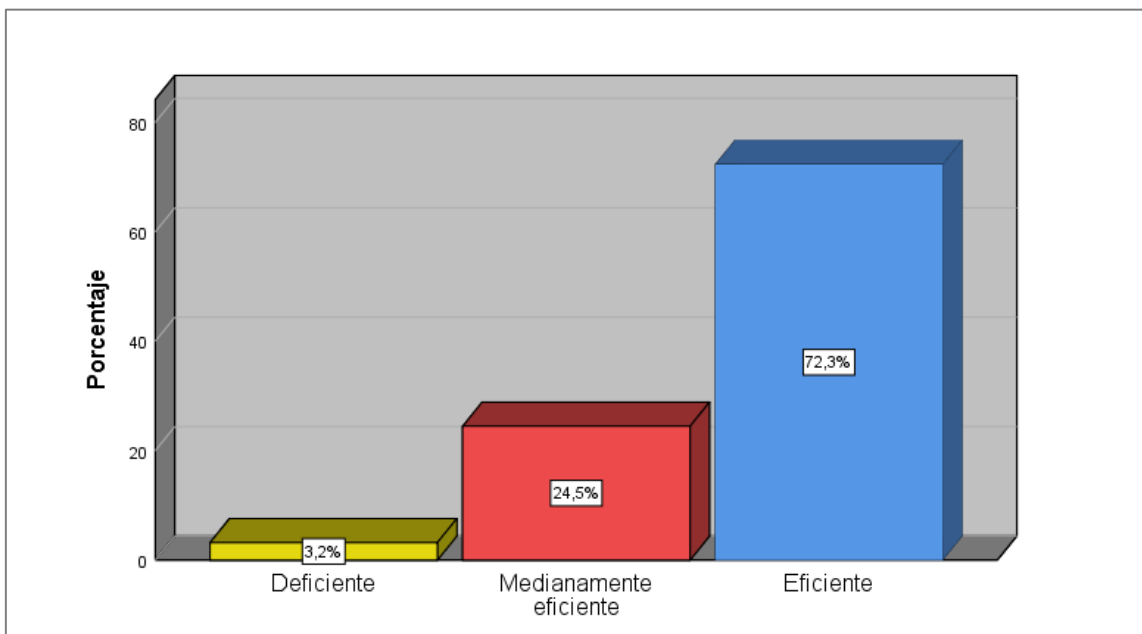
Tabla

Dimensión Eficacia del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	3,2
Medianamente eficiente	23	24,5
Eficiente	68	72,3
Total	94	100,0

Figura

Dimensión Eficacia del personal administrativo



En la tabla y figura se aprecia respecto a la dimensión eficacia que en el 3.2% fue deficiente, en el 24.5% medianamente eficiente y en el 72.3% fue eficiente.

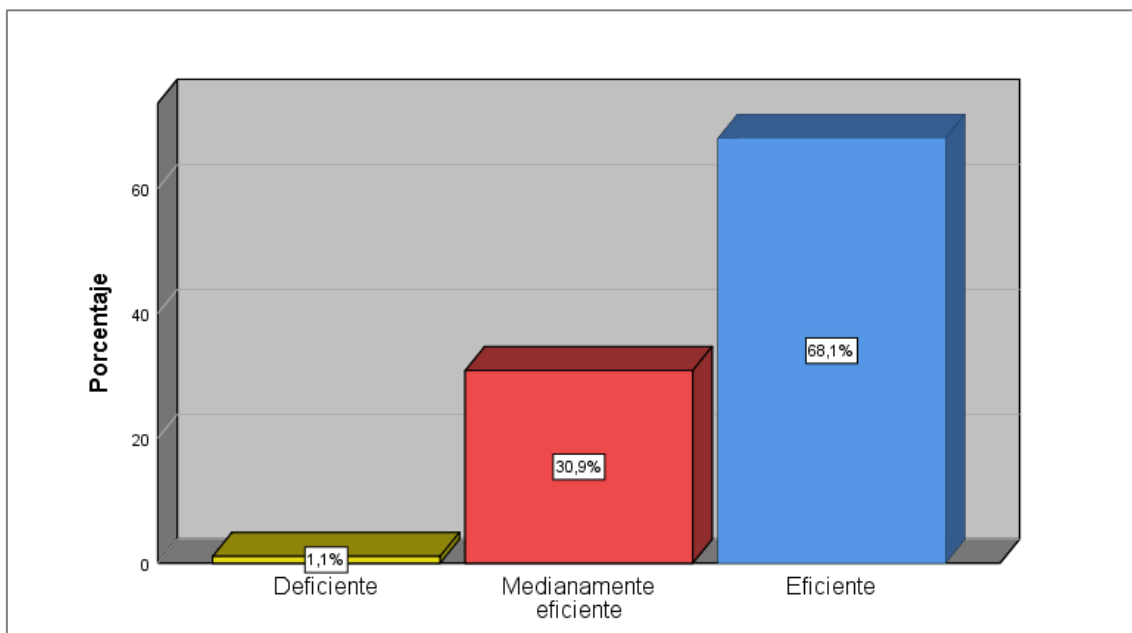
Tabla

Dimensión Productividad del personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1,1
Medianamente eficiente	29	30,9
Eficiente	64	68,1
Total	94	100,0

Figura

Dimensión Productividad del personal administrativo



En la tabla y figura se observa que el 1.1% tuvo una productividad deficiente, el 30.9% medianamente eficiente y el 68.1% fue eficiente.