

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



**CAPACITACION EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA TEXTIL
TOPITOP, LIMA – 2017**

MODALIDAD: Trabajo de Investigación (Tesis)

PRESENTADO POR:

Bachiller GONZALES VALDIVIA, Franklin Martin

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO**

2018

DEDICATORIA

A mis queridos padres: **Tomas Martin GONZALES ESCOBEDO** y a mi madre **Marlene Florinda VALDIVIA HILARIO**, por su apoyo invaluable en mi formación profesional.

A mis hermanas: **Anadid y Zuley**, por sus alientos incondicionales.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mí Asesor Mg. Ing. Adm. Guillermo Gilberto Linares Sánchez, por brindarme sus conocimientos de alto nivel.

Mi reconocimiento y agradecimiento al Ing. Adm. Héctor Portillo Ríos, por su apoyo incondicional y motivación permanente para el éxito en la vida profesional.

A los profesores de la Facultad de Ingeniería Administrativa, de manera muy especial a los Catedráticos de la Carrera Profesional de Ingeniería Administrativa.

Gracias a su fortaleza y disciplina, a su afecto y confianza, a su presencia día a día a pesar de la distancia... ¡Gracias familia!

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, los momentos felices y las buenas palabras que siempre tienen para mí.

Índice

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Anexos	ix
Resumen	x
Palabras claves	xi
Introducción	xii
Capítulo I: Planteamiento teórico	13
1.1. Antecedentes de la investigación	14
1.2. Antecedentes teóricos	22
Capítulo II: El problema	48
2.1. El Problema de investigación	48
2.1.1. Descripción de la realidad problemática	50
2.2. Objetivos de la investigación	55
2.2.1.-Objetivo General	55
2.2.2. Objetivos Específicos	56
2.3. Hipótesis y las variables	56

2.3.1. Las Hipótesis	56
2.3.2. Variables	56
Capítulo III: Metodología	58
3.1. Tipo y diseño de investigación	58
3.2. Método de investigación	59
3.3. Población y muestra	59
3.4. Técnicas de recolección de datos	62
3.5. Confiabilidad	62
3.6. Principios Éticos	65
3.7. Criterio de Rigor Científico	66
Capítulo IV: Resultados y Discusión	69
4.1. Resultados de encuesta	70
4.2. Contraste de hipótesis	76
4.2.1. Hipótesis general	76
4.2.2. Contraste de hipótesis específicas	78
Conclusiones	84
Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	86
Anexos	93

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de capacitación Empresarial en trabajadores de la industria textil Topitop.....	70
Tabla 2. Nivel de capacitación Presencial en trabajadores de la industria textil Topitop.....	71
Tabla 3. Nivel de capacitación Virtual en trabajadores de la industria textil Topitop.....	72
Tabla 4. Nivel de capacitación Video Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.....	73
Tabla 5. Nivel de capacitación Audio Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.....	74
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en trabajadores	75
Tabla 7. Relación entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral.....	77
Tabla 8. Relación entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral.....	79
Tabla 9. Relación entre la Capacitación virtual	

y el Desempeño Laboral.....	80
Tabla 10. Relación entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral.	81
Tabla 11. Relación entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral	83

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de capacitación Empresarial en trabajadores de la industria textil Topitop.	70
Figura 2. Nivel de capacitación Presencial en trabajadores de la industria textil Topitop.	71
Figura 3. Nivel de capacitación Virtual en trabajadores de la industria textil Topitop.	72
Figura 4. Nivel de capacitación Video Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.....	73
Figura 5. Nivel de capacitación Audio Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop...	74
Figura 6. Nivel de desempeño laboral en trabajadores de la industria textil Topitop.....	75

Índice de anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia “capacitación empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima-Perú. 2017”	94
Anexo 02: Escala de evaluación del desempeño laboral (instrumento).....	99
Anexo 03: Tabla de interpretación de coeficientes de correlación.....	102
Anexo 04: Validación de Instrumentos.....	103

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre la capacitación empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la industria textil **Topitop**. Para este fin se aplicaron una escala de evaluación del desempeño laboral (instrumento) a 200 trabajadores.

La investigación fue de tipo descriptivo y con un diseño correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 200 trabajadores, a los cuales se les administró una escala de evaluación del desempeño laboral. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 para procesar y presentar los datos, los cuales fueron organizados y presentados en tablas y figuras, en el análisis inferencial se utilizó la prueba coeficiente de correlación de Pearson.

Con respecto a la hipótesis general, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.414$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig.= 0,004, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Con respecto a la hipótesis específica 1, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.408$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig.= 0,018, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Con respecto a la hipótesis específica 2, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.304$) encontramos una relación directa, positiva y

moderada; así mismo, un Sig.= 0,024, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Con respecto a la hipótesis específica 3, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.204$) encontramos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,040, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Con respecto a la hipótesis específica 4, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.104$) encontramos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,058, valor que nos indica que no existe relación significativa entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

PALABRAS CLAVES: Planeación, organización, Dirección, Coordinación y Control

Introducción

El trabajo de investigación se realizó para optar el Título Profesional de Ingeniero Administrativo en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

En el presente estudio se abordará el estudio de Capacitación empresarial y Desempeño laboral en los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Para tal fin se ha estructurado el trabajo en cuatro capítulos:

Capítulo I. Planteamiento teórico, Antecedentes de la investigación, Antecedentes teóricos.

Capítulo II El problema, El Problema de investigación, Descripción de la realidad problemática, Objetivos de la investigación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Hipótesis y las variables, Las Hipótesis, Variables.

Capítulo III Metodología, Tipo y diseño de investigación, Método de investigación, Población y muestra, Técnicas de recolección de datos, Confiabilidad.

Capítulo IV Resultados y Discusión, Resultados de encuesta, Contraste de hipótesis, Hipótesis general, Contraste de hipótesis específicas.

Asimismo, en el Trabajo de Investigación se consideran las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y los Anexos respectivos, que contribuyen a una mejor comprensión del mismo. Finalmente, Señores Miembros del Jurado, dejo a vuestra consideración mi trabajo de investigación titulado: "CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA TEXTIL TOPITOP, LIMA 2017".

Capítulo I

Planteamiento teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se mencionan algunos estudios desarrolladas sobre los temas detallados:

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Tesis de Cevallos, I., (2013). Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Practico, llega a las siguientes conclusiones:

El 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio.

El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.

Así mismo el 99% del personal administrativo consideran que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en la atención al cliente.

La comunidad universitaria con un 97% está de acuerdo que reciban talleres de capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente.

Tesis de Vaca, K. (2011). En el Ecuador. Propuesta de un plan de capacitación por competencias para el personal que maneja los desechos. El objetivo general de

la investigación fue elaborar un plan de capacitación para el personal del área de servicios ambientales. El tipo de investigación fue exploratorio y descriptivo. Luego de la recolección de datos a través de una encuesta se concluyó que el objetivo general del plan de capacitación se ha cumplido porque se elaboró un plan de capacitación para el personal, el plan propuesto contribuyó a mejorar el desempeño de los empleados, y prepararlos para la ejecución eficiente de sus funciones.

Tesis de Vásquez, Y. (2012). En México. Evaluación del nivel de Desempeño Laboral de los empleados de la empresa equipos de Bombeo, S. A. El problema se planteó de la siguiente manera; ¿Existe diferencia entre la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados y la evaluación de su jefe en la empresa Equipos de Bombeo, S. A. de C. V. de Allende, ¿Nuevo León, México? Fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, de campo y transversal. Los resultados son: los valores (t y nivel de significación) en los que se encontraron diferencias estadísticamente significativas fueron los siguientes: (a) responsabilidad (2.91, .005), (b) unidad (1.98, .052) y (c) productividad (3.49, .001). Conclusión La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

Tesis de Mejía, Y. (2012). En México. Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales. El objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, la investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. El estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio.

Tesis de Olea, C., (2010). Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales Carrera de Psicología. Llega a las siguientes conclusiones:

Ante este panorama, es necesario que las organizaciones, especialmente aquellos relacionados con el área de capacitación o desarrollo comprendan ahora, más que nunca, que la sola acción de capacitar no es suficiente y que, por tanto, los indicadores que hacen referencia a la relación entre cantidad de cursos realizados y personal capacitado por semestre o año no indican nada en absoluto pues ya no basta con que los directivos crean en la importancia del aprendizaje sino que deben ser capaces de reconocer que lo que se está aprendiendo apoya verdaderamente el negocio, es decir, que vean resultados. (Van Adelsberg & Trolley, 2000).

Reconocer a la organización como un sistema integrado, lo cual permitirá comprender cómo se vinculan entre sí las distintas áreas o procesos que componen a la organización, identificando relaciones causales que permitan crear un método u objetivos de medición útiles a nivel general, aunando criterios y necesidades, involucrando a la mayor parte de la empresa en la determinación de lo que será el rendimiento deseado en un momento y contexto específicos. Este tipo de perspectiva nos permitirá contar con una valiosa información antes de comenzar con un programa de capacitación en la empresa puesto que, al conocer los distintos tipos de interacciones, se podrá tener más control sobre variables que influirán sí o sí en el aprendizaje y, aún más, se podrá obtener beneficios de éstas.

Este enfoque, si bien no nos permitirá controlar completamente las actividades de capacitación y los resultados de ésta, nos otorgará una visión más profunda de lo

que sucede en una organización específica y permitirá comprender cómo sus engranajes en conjunto se articulan para obtener tanto resultados deseados, como consecuencias inesperadas; entendiendo que “(...) el aprendizaje en las organizaciones es un proceso de generación de capacidades colectivas que se apoya y depende de la puesta en acto de una red de acuerdos entre los miembros de la organización” (Rutty, 2007: p.157). Así, si mediante un previo análisis podemos darnos cuenta de esta red de acuerdos, el programa de capacitación tendrá más posibilidades de obtener los resultados que se desean puesto que se ha tomado en consideración el aprendizaje colectivo que juega un papel muy importante para poner en acción el conocimiento al interior de la organización y que especialmente tiene relación con el nivel de evaluación en el cual se mide la transmisión del aprendizaje al puesto de trabajo, nivel del cual dependerá en mayor grado el impacto de un programa de capacitación en la organización.

Otra área que hay que indagar en una organización es si existe una cultura de evaluación, lo que se puede evidenciar en si los trabajadores de todos los niveles están en conocimiento de los indicadores de producción, gestión u otros mediante los cuales son evaluados en su cargo; si los trabajadores saben o conocen los objetivos estratégicos de la empresa en la que se encuentran; si están acostumbrados a ser auditados regularmente en las respectivas normas de calidad, seguridad y medioambiente; si se comunica a nivel general los resultados de una auditoría externa u otros indicadores de gestión anual, etc. Este tipo de información es muy importante, ya que como se planteó anteriormente, empresas así facilitan la inclusión de una metodología de evaluación de impacto y, al contrario de lo que suele pasar, los trabajadores no se sentirían amenazados por el concepto de “evaluar” puesto que están familiarizados con los objetivos de su cargo, los objetivos de un proceso de

producción en el cual participan y los objetivos de la empresa, estando conscientes que estos son medidos continuamente porque se les comunica y tienen disponible este tipo de información.

De no existir esta condición en una empresa, será más complejo avanzar en niveles de evaluación más profundos puesto que los trabajadores sentirán desconfianza ante lo desconocido y, probablemente, incluso en los cuestionarios que pretenden medir la reacción a la capacitación, no sean sinceros u objetivos al momento de contestar. Además, y más importante aún, no estarán completamente conscientes de lo que implica la evaluación ya que no están acostumbrados a estos procesos o, si lo están, no han tenido acceso a los resultados y, por lo tanto, no conocen para qué sirven estas intervenciones, lo que lleva a una información imprecisa y poco fidedigna si es que se aplicaran evaluaciones de la capacitación en condiciones como estas.

Por otro lado, será muy importante indagar en cómo se realiza la capacitación y cómo es percibida por los trabajadores. En este sentido, importan factores como la flexibilidad en la jornada laboral, o sea, si los trabajadores tienen permitido capacitarse en horario de trabajo o deben hacerlo después de éste, además si la capacitación se está entendiendo al interior de la organización como un procedimiento circunstancial y de carácter obligatorio o como un beneficio directo a los trabajadores, que representa un plus para una empresa en relación a otra. Estos son ejemplos que pueden suceder en distintas organizaciones y es un punto relevante tomando en cuenta la caracterización que se ha hecho del trabajador chileno, quien es generalmente desconfiado y atento a las dobles intenciones, por ende, es muy importante el plan comunicacional que hace o haga la empresa en torno a la capacitación, presentándola como un beneficio, un incentivo al buen rendimiento o un procedimiento ligado a los

derechos del trabajador siempre y cuando tenga relación con el objetivo de rendimiento de su cargo o de su equipo de trabajo.

Por último, a modo de sugerencia y ojalá como posible foco de investigación, se menciona una de las ideas más innovadoras, como plantean Dana Gaines Robinson y James C. Robinson, la cual tiene que ver con una nueva forma de concebir el departamento de capacitación y desarrollo, cambiando el contexto actual en el que se insertan estas tareas, intentando utilizar un lenguaje más atractivo y acorde a los objetivos de una empresa. En este sentido, plantean la transición desde un área de desarrollo o formación a un departamento de rendimiento, mostrando incluso un modelo de organigrama futuro de este departamento, el cual contará con sus consultores de rendimiento, antes conocidos como formadores, y los mandos de línea como socios del rendimiento (Gaines et al, 1999).

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Chilon, D. y Alcalde, G. (2014). En su tesis titulada La cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados a la cultura organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la DIRESA Cajamarca en el año 2014, con la finalidad de establecer la relación de estos dos aspectos dentro de su centro de labores.

Tesis de Martell, B., y Sánchez, A. (2013). “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “SPORT CLUB” de la ciudad

de Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego, que llegan a las siguientes conclusiones:

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

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

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

García, F. (2012). Lima. El objetivo principal de la investigación fue determinar algunas características de la demanda de capacitación por competencias laborales en el personal administrativo para mejorar la prestación de servicios de salud en hospitales nacionales del Ministerio de Salud en Lima y Callao. El tipo de investigación fue propositiva-descriptiva. Los resultados fueron que los temas de capacitación más demandados fueron, en planificación, plan operativo; en economía, gestión económico financiera; en logística, gestión logística; en personal; gestión de personal; y en estadística, indicadores estadísticos.

Suarez, P. (2011). Lima. El objetivo general de la investigación fue contribuir a la mejora del desempeño y la gestión de los recursos humanos del sector salud. La investigación es de tipo exploratoria, su población está conformada por el potencial humano del sector salud en Lima. Se llegó a la conclusión que la Gestión por competencias es un enfoque que, a juzgar por su creciente aceptación en medios académicos, y por su incorporación en documentos normativos, ofrece una esperanza de solución a un problema largamente examinado en el desarrollo de los recursos humanos: La brecha entre la formación del personal, y los resultados sanitarios deseados.

Uribe, V. (2010). Lima. El objetivo principal fue elaborar estrategias de capacitación por competencias para mejorar la prestación del servicio en la USMP. El tipo de investigación fue propositiva-descriptiva, y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo encuesta y una entrevista a los directivos de la Universidad. Luego del análisis de datos se concluyó que la capacitación por competencias si favorece y mejora la eficiencia de los trabajadores administrativos de la USMP, por lo que se recomendó realizar continuas capacitaciones al personal para que la prestación del servicio en la organización mejore constantemente.

Tesis de Córdova (2002): Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar el desempeño laboral en la Caja Rural – Sede Principal Trujillo, de la Universidad Privada Antenor Orrego, llega a las siguientes conclusiones:

El 92% de los clientes tienen un alto nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por parte del personal en comunicación, cortesía, credibilidad y confianza que es lo más importantes que se ha revelado mediante este estudio.

El servicio y la atención al cliente constituye en la actualidad el principal estándar que usa el cliente para medir el desempeño de una empresa y el de la competencia, y si las expectativas no se satisfacen se corre el riesgo de perder al cliente.

Tesis de Pinillos (2004): Relación entre la calidad de desempeño y el nivel de satisfacción en los clientes del Restaurant – Cafetería Gonzales en la ciudad de Trujillo, de la Universidad Privada Antenor Orrego, llega a las siguientes conclusiones:

La calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en los clientes de la cafetería Gonzales, según la contratación de la hipótesis realizada tomando como base la recopilación primaria de datos.

La calidad en la atención a los clientes del Restaurant Cafetería Gonzales es buena para el 63.78% de sus clientes, debido básicamente a la calidad de los productos y la atención del personal.

El nivel de satisfacción de los clientes del Restaurant Cafetería Gonzales es alto, pues el 65% manifiesta su satisfacción en líneas generales con el local y el 35% están regularmente satisfechos.

Tesis de Benítez y Ramos (2000): Nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa de transportes Ave Fénix SAC en los clientes del servicio Trujillo – Chiclayo, de la Universidad Privada Antenor Orrego, llega a las siguientes conclusiones:

Los clientes de la empresa de transportes Ave Fénix SAC se encuentran satisfechos con el servicio que reciben en la ruta Trujillo Chiclayo, calificándolo como bueno.

Con respecto a la confiabilidad, su opinión es favorable por la puntualidad de las salidas y llegadas de los buses y la frecuencia de la utilización del servicio de la empresa.

La percepción sobre la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Ave Fénix SAC, es favorable, lo que se ve determinado por la rapidez en la atención de venta de pasajes y en la entrega de equipajes.

1.2. Antecedentes teóricos

1.2.1. Capacitación empresarial.

De acuerdo con Gelaf (2005), la capacitación es la acción por medio de la cual, la organización les ofrece a los empleados la posibilidad de ampliar su competencia, contribuyendo así a los intereses de ambos. Permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. La capacitación es la oportunidad para los empleados de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades, que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización. Es importante la capacitación para lograr el avance y el incremento del potencial de los empleados, para una buena adaptación

a los cambios, también resulta trascendente para mejorar la calidad del trabajo. Cada organización cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa.

Según Amaya (2003), un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

Además, este autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

Según Gonzáles (2007) el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son las siguientes:

1. Etapas del proceso de capacitación

a) Análisis de las necesidades

Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.

- Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias, así como a sus actitudes y motivaciones personales.
- Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

b) Diseño de la instrucción

- Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos ejercicios y actividades de la instrucción.
- Organizarlos en un programa.
- Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos del trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.
- Elaborar un programa formal de capacitación.

c) Validación

- Presentar y validar previamente la capacitación.
- Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

d) Aplicación

- Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación.

e) Evaluación y seguimiento

Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:

- Reacción, documentar las reacciones inmediatas de los apéndices ante la capacitación.
- Aprendizaje, usar tanto los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.
- Comportamiento, una vez terminada la capacitación anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan.
- Resultados, determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

2. Determinación de necesidades de capacitación

Según Reza (2006) la determinación de necesidades de capacitación es una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización.

Además, este autor nos presenta:

Medios para la determinación de necesidades de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

a. Evaluación de desempeño

Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

b. Observación

Verificar donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

c. Cuestionarios

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que pongan en evidencia las necesidades de entrenamiento.

d. Entrevistas con supervisores y gerentes

Contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables de diversos sectores.

3. Objetivos de la capacitación:

Robbins (1998), nos plantea que establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

4. Programas de capacitación

Según Dessler (2001) los programas de capacitación son un instrumento de planificación que permite al instructor establecer el conjunto de actividades, estrategias didácticas, criterios de evaluación, tiempos y recursos implicados en

el desarrollo del curso, además comunica la propuesta programática tanto a las personas involucradas en el curso como a los instructores, administradores y evaluadores de la capacitación. Para elaborar estos programas se debe tomar como punto de partida la planeación anual de la empresa, en la que usualmente aparecen los siguientes datos:

- Datos de identificación (nombre del responsable, jefe de área, instructor, departamento, entre otros)
- Objetivos generales
- Horas, temas y subtemas
- Rangos porcentuales asignados al rubro de evaluaciones parciales y finales

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas.

También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

5. Beneficios de capacitar

Reza (2006) nos ilustra acerca de los beneficios de capacitar y afirma que la capacitación, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados competitivos que llegaron para quedarse.

Para complementar lo expuesto, citamos a Dessler (2001), quien cita los siguientes beneficios del proceso de capacitación:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas entre los trabajadores.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa reflejada en los estados financieros.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.

- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

Aquino, J., Vola, R., Arecco, M., y Aquino, G. (1996) y Blake (1997) definen la capacitación como toda actividad que se realiza en una organización respondiendo a sus propias necesidades, tendiendo a provocar un cambio positivo en la actitud, los conocimientos y/o las habilidades de su personal. Es hacer que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos por el puesto. La formación es la transmisión de conocimientos y habilidades organizada (es decir, uniforme y planificada, teniendo en cuenta las necesidades de formación de la empresa y de la persona) y evaluable (ya que toda la formación deberá basarse en una evaluación del proyecto de inversión: relación costo beneficio).

Para lograrse, la capacitación integrada hacia los resultados, se debe tener presente que:

- Para obtener mejores resultados las actividades de capacitación deberán ser planificadas pensadas a partir de necesidades y las posibilidades reales de acción.

- Para ser considerada útil, deberá producir cambios deseados en los conocimientos, habilidades, destrezas y/o actitudes, las que deben ser consideradas en los desempeños.
- Para ser considerada como inversión debe contribuir beneficiando a los distintos involucrados.
- Para tener respaldo y continuidad debe involucrar a las personas.

Los contenidos de la capacitación según Aquino et al. (1996) y Blake (1997) son: los conocimientos: vinculados a ideas o técnicas derivados de la experiencia directa comprobados como funcionales; las habilidades: identificadas como las capacidades de tipo cognitivo que consisten en la realización de una tarea u operación en el marco de la eficiencia y la eficacia; las actitudes: las cuales hacen referencia a factores emocionales que condicionan la conducta y predisponen a la acción.

La administración de un proceso de capacitación implica una serie de funciones y tareas que pueden ser integradas en cinco fases: diagnóstico, planificación, organización, ejecución y evaluación.

El diagnóstico apunta a las necesidades de capacitación en una organización dada. Estas necesidades en la mayor parte de los casos no son explícitas sino latentes.

El éxito de un programa de capacitación depende de la idoneidad con que la necesidad de ser satisfecha haya sido identificada, interpretada, analizada, evaluada, y posteriormente se utilicen los métodos y técnicas más adecuadas para satisfacerlos. La finalidad de la capacitación es que los conocimientos, habilidades, destrezas, y actitudes del personal sean los adecuados para favorecer los cambios positivos y así

lograr el desarrollo y motivación personal, el crecimiento, adaptación y continuidad de la organización.

La etapa diagnóstica comprende tres etapas:

- Análisis Organizacional: en esta instancia se debe determinar en qué puntos puede y debe colocarse el énfasis del entrenamiento, estudiando la estructura como un todo: políticas, objetivos, recursos, procesos y productos.
- Análisis Funcional: en esta etapa se constatará la brecha existente entre las competencias referidas por la gestión institucional y las competencias disponibles.
- Identificación de las Necesidades de Capacitación: en esta última fase, se deberán reconocer y describir aquellas necesidades de competencias laborales que podrán ser satisfechas por las acciones de capacitación. Esto incluye determinar prioridades para su satisfacción, lo cual resulta indispensable para la planificación.

Los objetivos y políticas de la organización, nos hablan de lo que se quiere (análisis organizacional). Las carencias del personal, dicen qué se necesita (análisis funcional). El conocimiento de los recursos de la organización y en especial los relacionados a la capacitación y desarrollo, dicen qué se puede llegar a hacer. La evaluación de las necesidades, dicen por qué debemos o no hacerlo (identificación de las necesidades). Lo importante es saber dónde se está y dónde se quiere estar, luego queda el cómo hacerlo.

La fase de la planificación está destinada a establecer la estrategia y el plan de acción, como dos etapas diferenciadas. La formulación de la estrategia: agrupamiento de

necesidades, determinación de objetivos direccionales, análisis de insumos disponibles, elección de los cursos de acción. El planeamiento operacional es el diseño puntual de las actividades y procesos que tiene lugar en la implementación de la acción de capacitación escogida. Se deben establecer modalidades, plazos de convocatoria, reclutamiento, selección e integración de los destinatarios. Se debe describir la capacitación a realizar, con su secuencia lógica y cronológica, determinando objetivos operacionales, selección y organización de contenidos curriculares, métodos y técnicas pedagógicas, actividades de enseñanza y aprendizaje, modo de evaluación, cronograma. Se debe efectuar el cálculo de costos de la actividad.

Existen tres tipos básicos de capacitación:

- Capacitación para el trabajo: capacitación de pre ingreso, inducción, capacitación promocional.
- Capacitación en el trabajo: adiestramiento, capacitación específica, capacitación en temas de relación e interpretación laboral para la tarea.
- Desarrollo: educación formal, actividades recreativas y culturales.
- Otra de las etapas de la capacitación, es la ejecución que se compone de los siguientes elementos:
 - Objetivos: enunciaciones de los resultados esperados, que constituyen guías para la acción. Existen los siguientes tipos de programas: - los centrados en las actitudes, que buscan desarrollar actitudes específicas para una función, “querer hacer”; - aquellos que están centrados en las destrezas, implican desarrollar destrezas específicas para una función, “saber hacer”; - los programas

enfocados en los conocimientos, buscan una profundización en el campo de la actividad específica, “saber”.

- **Actividades:** toda acción que se lleva a cabo para alcanzar los objetivos del curso promoviendo el aprendizaje de los participantes. Algunas están dirigidas al logro de un clima adecuado, otras, en cambio, procuran vincular al grupo con una necesidad, proporcionando un marco de referencia compartido. Otras tienen como propósito favorecer la adquisición de habilidades necesarias para tomar contacto con los contenidos. De acuerdo con el ámbito en el que se instrumentan, las actividades pueden ser clasificadas en: actividades de aula y actividades fuera del aula. En el primer caso, se pueden distinguir en individuales y grupales, mientras que, en el segundo se caracteriza por permitir la integración y el intercambio entre los participantes. Otra clasificación posible permite distinguir entre actividades que operan con la realidad en sí (debates, exposiciones) y las simulaciones (role-playing).
- **Contenidos:** todo aquello que va a ser considerado y puesto a disposición del aprendizaje durante el programa de capacitación. Se realiza un análisis de los temas a tratar y cuál es el método de organizarlos. Es importante integrar los contenidos de tal manera que se perciba una unidad, un concepto organizador que permita reunir las partes en una totalidad. Cuando el capacitador no conoce ni domina los contenidos que deben desarrollarse, será necesario el trabajo con expertos, conocedores del contenido. Puede haber escasa o elevada influencia del capacitador, dependiendo de la preparación para la enseñanza.
- **Tiempo:** tres conceptos definen esta etapa de la ejecución: - la duración, es la cantidad de horas que se designan al programa; - la frecuencia, es la

periodicidad de los encuentros; - la extensión, se refiere al lapso de tiempo durante el cual se desarrolla el programa. Es probable que las empresas soliciten que el programa sea fuera de la jornada laboral, frente a esto: - el capacitador insiste para que se lleve a cabo en horario laboral; o – elabora un programa cuyos objetivos sean atractivos desde el punto de vista personal a los posibles destinatarios.

- Recursos Auxiliares: son todos aquellos elementos que sirven como soporte físico al programa, por ejemplo: pizarrón, material impreso, videograbadora.

La última etapa dentro del proceso de capacitación, es la evaluación. Esta, se basa en la verificación del grado de adecuación o discrepancia entre los objetivos del programa y los resultados obtenidos. Los datos obtenidos permiten detectar si el diseño resulto adecuado para responder a la necesidad que lo originó y establecer qué tipo de correcciones o modificaciones es preciso introducir.

Las actividades de evaluación pueden cumplir diferentes funciones de acuerdo a las características de la información que procuran reunir. Se distinguen: - evaluación de reacción: permite conocer el juicio del participante acerca del programa. Debe efectuarse durante el desarrollo del curso, observando la actitud o el tipo de participación.

- evaluación de aprendizaje: informa sobre los conocimientos, habilidades o actitudes adquiridas por el individuo durante el curso.
- evaluación de la utilización: constituye el nexo entre el programa y la situación real de trabajo, procura establecer si los elementos adquiridos se aplican a la práctica laboral.

- evaluación de los resultados: intenta detectar la contribución del programa al logro de los objetivos de la organización.

1.2.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2011), nos da a conocer que el desempeño en un puesto, es decir, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstos dependen del afán personal, determinar la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer y es una relación perfecta de costo-beneficio, donde la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados formal o informalmente con cierta continuidad.

Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de

empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. De acuerdo con los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño sirve para definir y desarrollar una política de RH acorde con las necesidades de la organización.

Según Daft y Marcic (2011), la satisfacción laboral es cuando las personas experimentan esta actitud cuando su trabajo concuerda con sus necesidades e intereses, las condiciones laborales y recompensas (como el pago) son satisfactorias, les agradan sus compañeros de trabajo y tienen relaciones positivas con sus supervisores. Los gerentes de los trabajadores intelectuales modernos suelen depender de la satisfacción laboral para aumentar el entusiasmo y la motivación de la organización.

El desempeño, según Robbins y Judge, se trata de que la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; actualmente las compañías, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información.

Lado (2013), establece que la evaluación del desempeño busca diferentes objetivos, tanto para la institución como para los trabajadores; con el propósito de conocer si sus comportamientos y resultados corresponden a las metas esperadas por la organización, o bien si debería mejorarlos.

Por otro lado (Quintero, 2008, pág. 3-9) señala, para que una institución pueda ofrecer muy buena atención a sus clientes debe de considerar algunos factores que 21 influyen de manera directa en el trabajador.

Sánchez (2001), explica que el desempeño laboral del director como administrador puede apreciarse por las características personales, las habilidades y las funciones, que demuestra en su trabajo. Por tal motivo, debe ser poseedor de competencias genéricas y técnicas, conscientes de los avances científicos, tecnológicos y cognoscitivos.

De tal manera Chiavenato (2004) destaca, las personas constituyen el recurso más valioso para las organizaciones. Por eso el efectivo desempeño del recurso humano constituye una de las claves de éxito de toda institución, por ello es necesario la evaluación de los individuos que desempeñan los diferentes roles dentro de la organización, para determinar su aporte a la eficiencia organizacional.

Por su lado Harrington (2001) refiere, que el desempeño laboral comprende todas aquellas actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa. Igualmente, el desempeño laboral aborda el nivel de ejecución logrado por el trabajador en el cumplimiento de sus tareas encomendadas de manera muy significativa, repercute en el éxito de las metas y los objetivos planeados por la empresa.

Robbins (2004) se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las habilidades y aptitudes de la persona corresponden idóneamente a su puesto; sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las habilidades es llevarlos al fracaso, ya que el desempeño debe ir enfocado en la búsqueda de la satisfacción laboral de ellos mismos.

Rodríguez (2009), menciona que el desempeño laboral se relaciona con la misión, visión, objetivos y estrategias, que tienen que estar alineados con los objetivos personales.

Solanas (2010), manifiesta que esta variable hace referencia a la conducta que se pueda observar con el comportamiento real de los trabajadores, a través de una orientación cognitiva, operacional y relacional que desarrollan en el transcurso de ofrecer un bien tangible o intangible, que a su vez interviene significativamente en los componentes climático y financiero de las organizaciones. (p. 67).

Para García Domínguez (2001) el desempeño de un trabajador está compuesto por aquellas acciones o comportamientos observados que pueden ser medidos en términos de contribución a la empresa.

De acuerdo con García y Ruiz (2002) el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Por su parte Chiavenato (2007) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Para Whetten y Cameron (2006) la evaluación de desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación (esfuerzo).

De acuerdo con Ramírez Cardona (2002) el desempeño es el logro de resultados más efectivos, con mayor eficiencia, con menos errores y menos frustraciones.

Landy y Conte (2005) comentan que el desempeño laboral es el rendimiento con el que el ocupante del puesto realiza las actividades formalmente reconocidas como parte de su trabajo.

Yuchtman y Seashore (1967, citados en Lusthaus, Adrien, Anderson y Carden, 2001) definieron el desempeño como la capacidad de una organización de explotar su entorno para tener acceso a recursos escasos.

Para Gordon y Mascaró (1997) el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

Evaluación de desempeño laboral

Mendoza (2009), manifiesta que esta variable es un conjunto de actividades de trabajo que un operario (trabajador) realiza para el desarrollo de sus obligaciones, en donde el eje influyente es la disciplina, y el ánimo, las cuales permiten entablar una buena calidad laboral en el lugar del trabajo.

- **Calidad de trabajo:** Este aspecto determina un grado de evaluación que es empleado en la presentación a través de la actitud muestra un nivel de evaluación que se aplica en la exposición mediante su actitud y rendimiento. (Mendoza, 2009, p. 33).
- **Colaboración:** Es el proceso en general en donde se ven implicados diversos individuos de forma conjunta ya sea para alcanzar metas complicadas de

ejecutar individualmente o como para apoyar en el alcance de metas que otros no puedan conseguir por sí mismo. (Mendoza, 2009, p.39).

- **Disciplina:** Esto define que es el desempeño de un prototipo de normas planteadas, donde las reglas en general manifestaran la obediencia del estas, es aquí donde la conducta laboral, interviene en el cumplimiento del código de conducta y ética. (Mendoza, 2009, p.47).

Esfuerzo personal:

Inicia de la principal persona que, con anhelos propios, indagara firmemente la capacidad y la calidad del desempeño de sus situaciones, por eso estos colaboradores investigan su perfeccionamiento profesional, al mismo tiempo exponen el valioso interés en las varias preparaciones que podría inventar una institución pública (Mendoza, 2009, p.52).

- **Trabajo en equipo - Sociabilidad:** Este aspecto suele ser de gran calidad, debido a que los colaboradores necesitan de sus compañeros de labores para realizar actividades en común y por eso la empresa, debe tener en cuenta que el empleado cuente con vínculos recíprocos con los demás colaboradores de la organización, 24 respetando sus formas de pensar y contando con una sensible pre disposición para trabajar en grupo. (Mendoza, 2009, p. 75).
- **Conocimiento del trabajo - Iniciativa y creatividad:** Este aspecto en particular se basa en que el trabajador tenga los conocimientos para resolver las adversidades que suceden bajos sus responsabilidades, por ello estos valores deben contribuir de un sentido común, en los en los acontecimientos de ideas y

de muestras firmes de ánimos de aprendizaje para mejorar el desempeño de sus actividades (Mendoza, 2009, p. 78).

- **Asistencia y puntualidad:** Es un comportamiento del ser humano tomada en cuenta en varias sociedades como la virtud de organizarse de manera cronológica para cumplir una tarea necesitada o satisfacer una responsabilidad antes o en un lapso de tiempo anteriormente comprometido o realizado a otro individuo (Mendoza, 2009, p. 81).
- **Presentación personal:** Esta dimensión nos es útil para nuevas oportunidades. Algunas féminas muestran impresión por su manera de vestir. Pero, al realizar una conversación con ellas o para comprobar sus habilidades en las labores, no cumplen con las expectativas. Así que, es necesario meditar acerca de lo que significa a imagen personal de una manera en general, sin dejar del lado ser autentica. (Mendoza, 2009, p. 96).
- **Responsabilidad:** Esta dimensión suele ser un valor importante en el ser humano, debido a que se puede visualizar de qué forma desarrolla sus obligaciones planteadas en el transcurso adecuado. (Mendoza, 2009, p. 107).

El Desempeño Laboral, según Stoner (1994) es la manera como los miembros de la organización trabaja eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Adicionalmente, para Bohórquez (2002), el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Por otro lado, Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la

organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables. Además, expone que el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como:

- Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Así mismo, Zelaya (2006) afirma que en el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por tres categorías: las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tendencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y las categorías de las características del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externos a

las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo.

1. Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente mediante un buen desempeño laboral

Según Kotler (2003), si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente a través de un buen desempeño laboral:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar o requerir un servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado. En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
- 2) Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).

2. Principios en los que descansa la calidad del desempeño laboral:

- a. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- b. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- c. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- d. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad. e. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

3. Importancia de evaluar el desempeño

Stoner (1994), manifiesta que la importancia de evaluar el desempeño radica en que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo y los jefes que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Esto significa que día a día habrá mayor inversión en la capacitación, retención y sustitución del personal que conforma una organización. Los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo.

La adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su recurso humano. La identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia. Incluso después de un programa de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente. Es preciso entrenarlos en las labores para las que fueron contratados. La orientación y la capacitación pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto.

1.2.3. Marco Conceptual (definiciones de términos básicos del estudio)

- **Capacitación.** Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales. (Wayne, 2005).
- **Plan de capacitación.** Es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado. (Dessler, 2001).
- **Proceso de capacitación.** La capacitación es el proceso de enseñanza–aprendizaje que se inicia con un diagnóstico de las necesidades de capacitación, establece un programa y se apoya en diferentes métodos que se utilizan para

fomentar en los empleados nuevos y actuales las habilidades que necesitan para ejecutar las labores en forma adecuada. (Dessler, 2001). **Desempeño laboral.** Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (Urbina, 1998).

- **Trabajador operativo.** Estrato que generalmente ocupan aquellos que conforman la base de la estructura organizacional y requieren el empleo de esfuerzo físico, destreza muscular, coordinación motora, entre otras condiciones. (Zelaya, 2006).
- **Relación capacitación – desempeño laboral.** A lo largo del proceso de capacitación se realiza un seguimiento de la implementación e impacto de las actividades desarrolladas para mejorar el desempeño laboral: satisfacción y valoración de los participantes, grado de apropiación de conocimientos, nivel de aplicación de lo aprendido y resultados de desempeño alcanzado. El monitoreo es clave para lograr que estas medidas puedan ser llevadas a la práctica. (Bohórquez, 2002).

Capítulo II

El problema

2.1. El problema de investigación

Internacional

Por su parte, según Uría (2011) el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.

Es importante plantear cambios dimensionales en el tipo de liderazgo que se aplica en las empresas a nivel mundial, pues un inadecuado liderazgo conlleva a originar problemas de desmotivación, en ese sentido, se debe aplicar un liderazgo democrático que permita la participación de los trabajadores y se incremente su desempeño laboral.

Nacional

Según Montiel (2014), Gerente general de Montiel y Asociados, en el Perú están entrando empresas fuertes para hacer inversiones importantes y eso requiere, sin ninguna duda, de capital humano. En el Perú, no todos están bien capacitados, debido a que todos pueden acceder a una carrera profesional y/o técnica. La gran mayoría

de los profesionales peruanos han tenido que salir al extranjero y han regresado ocupando posiciones destacadas. En el país se trabaja y se estudia, como en cualquier otra parte del mundo, porque hay más conciencia de cultura y eso es un avance interesante que te tendrá una repercusión directa al nivel socioeconómico y político. De acuerdo al autor, los mercados laborales de postulantes profesionales no están del todo capacitados y son conscientes de la competencia que existe para obtener un puesto de trabajo en el país, por esta razón es que hoy en día se opta por estudiar y trabajar para lograr la especialización y poder cumplir con los requerimientos del cargo a postular.

Según Temple (2011) presidenta del DBM Perú y Chile el desempeño de un trabajador puede mejorar hasta el 40% si se incentiva respeto y el reconocimiento, sin embargo hoy en día es una necesidad. Temple indica que cuando la gente está más comprometida trabaja contenta, pone el hombro, los resultados pueden ser hasta un 30% o 40% mejor ". 29 El clima organizacional está ligado al respeto y reconocimiento ya que las empresas se encuentran más identificadas con su trabajo. El problema de muchas empresas peruanas es que el 70% de las personas que se retiran de su trabajo más que por dinero es por falta de reconocimiento dentro de las empresas.

Local

En la ciudad de Lima, existe un mercado laboral bastante amplio lo cual despierta la necesidad de disponer de una selección de personal eficiente y efectiva con el objetivo de captar el mejor talento humano y mantener niveles óptimos en el desempeño durante toda la actividad laboral. Entre los principales problemas encontrados en el

proceso de selección de personal que enfrenta actualmente la empresa Topitop tenemos que en su proceso de selección de personal está basado en una secuencia de procedimientos tradicionales el cual se ha mantenido durante los últimos 15 años.

Por otro lado, no se lleva a cabo pruebas de idoneidad para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto que es muy importante para ver que tanto se puede desenvolver el trabajador en su área.

También tenemos que la empresa no realiza pruebas de conocimientos y test psicológicas adecuadas para conocer el estado emocional de los seleccionados.

Asimismo, el entrevistador no formula con anticipación las preguntas que le conlleven a obtener una mejor información acerca del entrevistado. Entre otros problemas encontrados con respecto al desempeño laboral que enfrenta actualmente la empresa Topitop es la dificultad que tienen algunos trabajadores para atender y responder a las peticiones de los clientes, ocasionando insatisfacciones reflejado en el creciente número de quejas en la administración de la empresa.

No cuentan con programas de capacitación para su personal orientado al servicio del cliente. Por último, tenemos la falta de supervisión por parte del área de recursos humanos siendo asignado solo un seleccionador para captar y orientar a los trabajadores durante el proceso de selección de personal. Todos estos problemas conllevan a un mal desenvolvimiento en el desempeño laboral en la empresa.

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto de competitividad en el que se desarrollan las empresas en la actualidad, el recurso que contribuye fundamentalmente a determinar su correcto funcionamiento es el recurso humano. La opinión que se forman los clientes sobre el producto o servicio que reciben, se basa principalmente en la calidad de atención que reciban, derivada del desempeño laboral de los trabajadores.

Las empresas de producción son las que por regla general enfatizan y enfocan sus esfuerzos en brindar un servicio que cumpla y en lo posible exceda, las expectativas de los clientes. En el caso de Topitop, al que se acude para hacer uso de sus instalaciones y servicios, es de gran importancia la calidad del servicio brindada a sus clientes.

La empresa motivo de la presente investigación y antes de la aplicación de la capacitación, atravesaba por una coyuntura en el cual el desempeño de sus trabajadores operativos se vio mermado por la renuncia de aquellos con mayor experiencia en el manejo de los procesos de producción. El nuevo personal reclutado no contaba con la capacitación y experiencia adecuada. Asimismo, los clientes expresaban su insatisfacción con el servicio ya que en repetidas ocasiones debían privarse de hacer uso de ciertas partes de las instalaciones o de algunas máquinas, que los trabajadores operativos no podían habilitar oportunamente por falta de conocimiento.

Tabla de fallas

Tomando como punto de referencia un diagnóstico realizado , se ha tabulado el impacto de cada uno de los factores en base a su criterio de frecuencia .

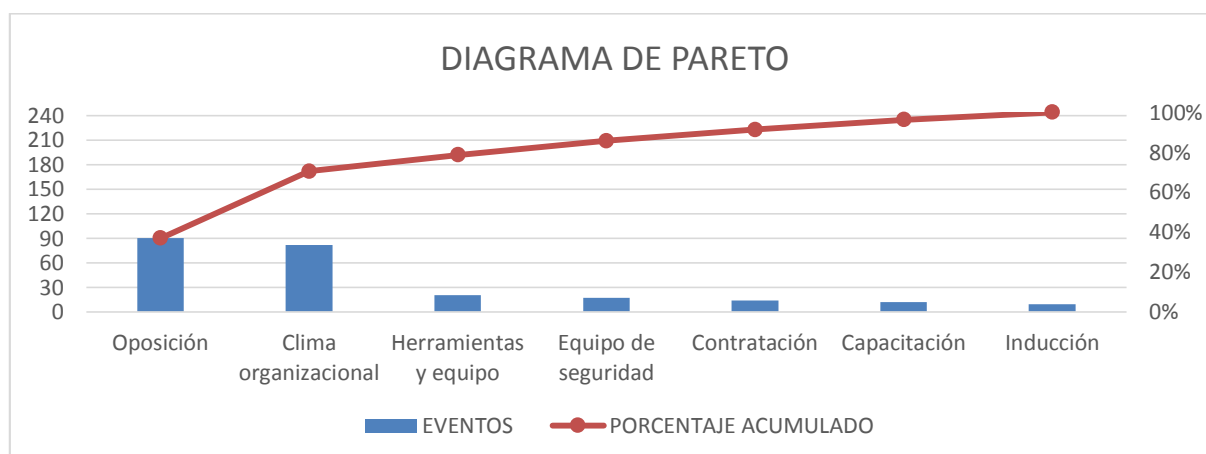
Los eventos que se muestra en la tabla de fallas quedaron reportados a escala de 1 a 90 .

CAUSA	EVENTOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Oposición	90	37%	37%
Clima organizacional	82	34%	70%
Herramientas y equipo	20	8%	79%
Equipo de seguridad	17	7%	86%
Contratación	14	6%	91%
Capacitación	12	5%	96%
Inducción	9	4%	100%
TOTAL	244		

Fuente: Elaboración propio

Diagrama de Pareto

. El siguiente gráfico organiza los datos con un orden descendente de izquierda a derecha que permite asignar prioridades y así dar paso a tratar los problemas más relevantes.



Fuente: Elaboración propia

En el diagrama de Pareto se reporta que las principales causas que representan el 80% serían los siguientes: Oposición, Clima organizacional, Herramientas y equipo.

Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, el cual por su estructura ha sido llamado diagrama de espina de pescado consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar. Esta herramienta sirve para facilitar el análisis de los problemas y sus soluciones en esferas como lo son: calidad de los productos, procesos y servicios.

Para aplicar el análisis de Ishikawa el efecto es el siguiente: desempeño laboral.

Entre las causas que inciden en este problema se puede mencionar:

Mano de obra

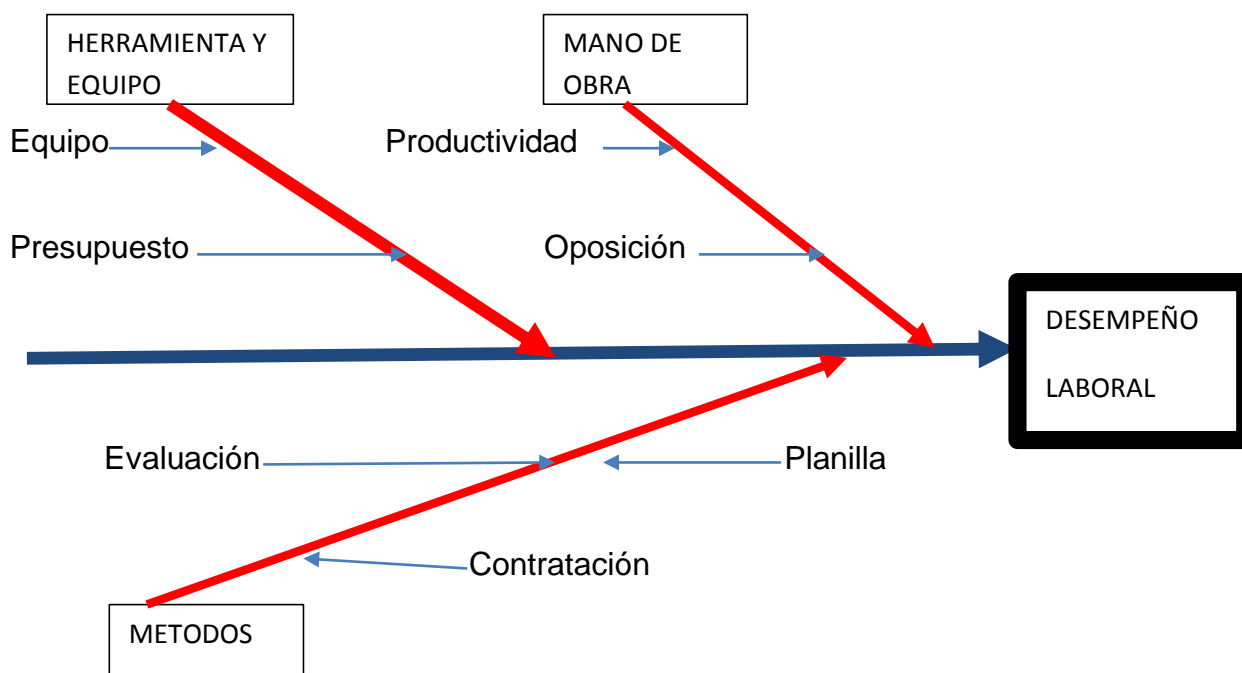
- Motivación: el personal de planta no tiene incentivos salariales de acuerdo a su desempeño. Tampoco obtiene promociones o ascensos.
- Capacitación: no recibe la capacitación necesaria para poder aplicar a otros puestos.
- Productividad: no se esfuerzan por incrementar o mejorar el rendimiento de su trabajo.
- Oposición: no se ha podido implementar un sistema de evaluación del desempeño.

Herramientas y equipo

- Equipo de seguridad personal: para realizar algunos trabajos (especialmente para las personas de mantenimiento) que representan cierto riesgo no se cuenta con el equipo necesario.
- Bajo presupuesto para equipo: en ocasiones se quedan sin los insumos necesarios para llevar a cabo su trabajo o el equipo que están utilizando no es suficiente.
- Equipo inadecuado: para realizar algunas tareas el equipo con el que cuentan no es el requerido.

Métodos

- Personal de planilla: nivel de estudios primarios y secundarios.
- Contrataciones: cuando hay plazas vacantes no se les da el puesto a los candidatos con capacidades y competencias para el cargo.
- Sistema de evaluación: no existe un sistema de evaluación del desempeño .



Fuente propia

Según el análisis anterior se necesita proponer una evaluación del desempeño laboral del personal de la empresa, con el fin de capacitar a los trabajadores en las áreas que lo requieran.

Problema Principal:

¿De qué manera la Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017?

Problemas Específicos:

¿De qué manera la Capacitación Presencial se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017?

¿De qué manera la Capacitación virtual se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017?

¿De qué manera la Capacitación Video Conferencia se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017?

¿De qué manera la Capacitación Audio Conferencia se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017?

2.2. Objetivos de la investigación

2.2.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

2.2.2. Objetivos Específicos:

1. Determinar la relación entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
2. Determinar la relación entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
3. Verificar la relación entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
4. Establecer la relación entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

2.3. Hipótesis y las Variables

2.3.1. La Hipótesis

Principal:

Existe relación significativa entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Específicas:

1. Existe relación significativa entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
2. Existe relación significativa entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
3. Existe relación significativa entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

4. Existe relación significativa entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

2.3.2. Variables

Operacionalización de variables

2.3.2.1 Variable Independiente:

VI: Capacitación Empresarial

Indicadores

- Capacitación Presencial.
- Capacitación Virtual.
- Capacitación por Videoconferencia.
- Capacitación por Audioconferencia.

2.3.2.2 Variable dependiente:

VD: Desempeño Laboral

Indicadores

- Habilidad: Puntuación obtenida en la respectiva sub escala de la Escala de Rendimiento Laboral.
- Productividad: Puntuación obtenida en la respectiva sub escala de la Escala de Rendimiento Laboral.
- Calidad: Puntuación obtenida en la respectiva sub escala de la Escala de Rendimiento Laboral.

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

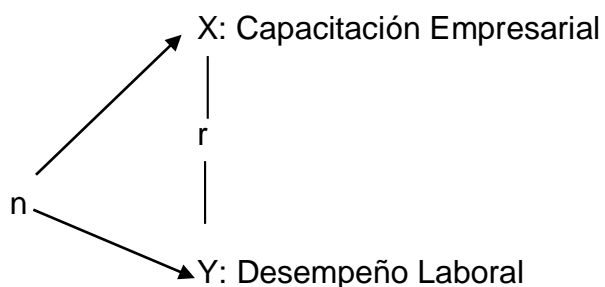
3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptiva tiene como propósito describir las características de un determinado fenómeno, concepto, categoría o variable en un contexto en particular. Hernández, Fernández y Baptista (1997).

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es correlacional transversal, ya que examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio, y transversal, y que estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.

El esquema correlacional utilizado es el siguiente:



Dónde: n = Muestras tomadas para Observaciones.

Y = Variable Dependiente: Desempeño Laboral

X = Variable Independiente: Capacitación Empresarial

r = Correlación.

3.2. Método de investigación

Se utilizó el Método cuantitativo, recoge información empírica de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir, objetiva y que por su naturaleza siempre arroja números como resultados. Su diseño incluye la formulación de hipótesis que se traducen en variables, las que a su vez se traducen en indicadores cuantificables. La investigación termina con datos numéricos. Es muy fuerte en cuanto a la precisión acerca del fenómeno mismo, pero es débil en cuanto al papel del contexto o ambiente en la generación de esos datos.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Actualmente la empresa Topitop brinda empleo directo e indirecto a más de 15,000 personas a nivel nacional, en la sede Lima cuenta con 416 colaboradores lo que determina la población del estudio a investigar.

Ruiz (2001), en este tema puntualiza los siguientes conceptos:

Denomina Población a un grupo de personas que comparten características demográficas, hábitos culturales, raza, hábitos alimentarios, etc. que en un

momento dado son las variables que necesitamos para responder a las preguntas planteadas en la investigación.

Según Salkind (1998). “Una población es un grupo de posibles participantes al cual usted desea generalizar los resultados del estudio” (p. 96).

A continuación, resaltamos la distribución de los colaboradores de acuerdo a sus funciones.

Nº	FUNCIÓN	CANTIDAD
1	ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES	42
2	CONTABILIDAD Y FINANZAS	13
3	GESTIÓN DE RECURSO Y TALENTO HUMANO	12
4	PRODUCCIÓN, MANTENIMIENTO Y CALIDAD	294
5	LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN	24
6	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS	17
7	MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	14
	TOTAL	416

3.3.2. Muestra

El tipo de muestreo a utilizar fue probabilístico, en el cual “la elección de los elementos depende de la probabilidad al azar de los participantes de la población”. (Hernández, Fernández y Baptista 1991)

El tamaño global de la muestra se determinó en 200 trabajadores de la sede Lima.

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la respuesta sería:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- N = Total de la población =416
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

$$n = \frac{416 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (416 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 200 \text{ trabajadores.}$$

Unidad de análisis: Trabajadores de la Empresa Topitop de la Sede Lima.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Ficha de Datos Generales

Se aplicó en primer lugar una Ficha de Datos Generales, mediante la cual se recabaron los datos personales respectivos: Edad, Sexo, Nivel de Instrucción, Tiempo de Servicios, Capacitación Recibida, Zona de Residencia.

3.4.2 Escala de Evaluación del Desempeño

La escala seleccionada es la JS (Job Survey) desarrollada por Bryman y Cramer. Esta escala considera tres aspectos del desempeño en el trabajo: nivel de habilidad, nivel de productividad y nivel de calidad. Consta de 11 ITEMS con cuatro alternativas de respuesta. Ha sido aplicada en nuestro medio. De acuerdo a los estudios de Bryman y Cramer (1997) presenta muy elevados niveles de validez (entre 0.90 y 0.95) y de confiabilidad (entre 0.92 y 0.97). Ver Anexo.

3.5. Confiabilidad

La confiabilidad tipo consistencia interna se refiere al grado en que los ítems, puntos o reactivos que hacen parte de una escala se correlacionan entre ellos, la magnitud en que miden el mismo constructo. (Hebson, 2001). Los valores son aceptables cuando son iguales o superiores a $\geq 0,70$ y menores o iguales a $\leq 0,95$.

A continuación, se tiene el puntaje obtenido de los ítems del instrumento evaluado por los expertos, que se observa en el anexo 03.

N:	EXPERTO	PUNTAJE(%)
01	PULIDO LEON , ZONIA	95
02	ACOSTA SOLORZANO, WILLIAMS	95
03	ESCOBEDO APESTEGUI, FRANKLIN M.	95
	PROMEDIO	95

COEFICIENTE DE VALIDEZ DE LA PRUEBA DE AIKEN

ITEM	JUECES			S	V
	1	2	3		
				-	-
1	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
2	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
3	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
4	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
5	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
6	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
7	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
8	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
9	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95
10	0,95	0,95	0,95	2.85	0.95

S

$$\text{Coeficiente de Validez de AIKEN (V): } V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Donde:

S = La sumatoria de si

si = Valor asignado por el juez

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración (acuerdo y desacuerdo, 2 en este caso).

Reemplazando:

$$V = \frac{2.75}{(3(2-1))} = 0.95$$

Los Jueces que validaron la prueba fueron tres, todos ellos docentes de reconocida trayectoria con grado de Magister, los ítems validados muestran un completo acuerdo entre los jueces en un 0.95 (Escrura, LM, 1991). La V de Aiken arroja un 95.00 %

Por tanto, se concluye que la prueba es válida.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUECES DE EXPERTOS CON LA PRUEBA BINOMIAL

	1	2	3	X	P
1	1	1	1	3	1,00
2	1	1	1	3	1,00
3	1	1	1	3	1,00
4	1	1	1	3	1,00
5	1	1	1	3	1,00
6	1	1	1	3	1,00
7	1	1	1	3	1,00
8	1	1	1	3	1,00
9	1	1	1	3	1,00
10	1	1	1	3	1,00
					10,00

Fuente: Franklin Gonzales

3.6 Principios Éticos

Los criterios éticos que se tomó en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

3.6.1. Consentimiento informado

A los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

3.6.2. Confidencialidad

Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

3.6.3. Observación participante

El investigador actuó con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

3.7. Criterio de Rigor Científico

Conllevaron a los resultados de las variables observadas y estudiadas mediante el reporte de los resultados sean reconocidos como verdaderos por los participantes; permanentemente se ejecutó la observación de las variables en su propio escenario y; donde se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.

3.7.1. Transferibilidad y aplicabilidad

La obtención de los resultados generó valiosa información para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad. Se detalló el procedimiento desde el contexto donde se ejecutó la investigación incluyendo quienes fueron los participantes en la investigación.

Con lo referido a la recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificó y analizó de forma inmediata la información proporcionada. Por último, se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante

el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

3.7.2. Consistencia para la replicabilidad

Se obtuvo los resultados a partir de la investigación cuantitativa. Para determinar la consistencia de la investigación se efectuó la triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. El cuestionario que se empleó para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias.

Se detalló la coherencia del proceso de la recogida de los datos con su respectivo análisis e interpretación de los mismos, mediante el uso de los enfoques de la ciencia (empírico, crítico y vivencial).

3.7.3. Confirmabilidad y neutralidad

Los resultados que se determinaron de la investigación tendrán veracidad en la descripción. La veracidad radicó en que los resultados serán contrastados con la literatura existente; con investigaciones de los contextos internacional,

nacional y regional que tengan similitudes con las variables estudiadas con una antigüedad de cinco años.

3.7.4. Relevancia

Se investigó siempre con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos planteados para la obtención de un mejor estudio de las variables y su amplia comprensión.

Capítulo IV

Resultados y discusión

De acuerdo a la tesis de Vaca, K. (2011). Concluye que el objetivo general del plan de capacitación se ha cumplido porque se elaboró un plan de capacitación para el personal, el plan propuesto mejora el desempeño de los empleados, y prepararlos para la ejecución eficiente de sus funciones.

También Uribe, V. (2010). Lima. Luego del análisis de datos concluye que la capacitación por competencias si favorece y mejora la eficiencia de los trabajadores administrativos de la USMP, por lo que se recomendó realizar continuas capacitaciones al personal para que la prestación del servicio en la organización mejore constantemente.

En este capítulo se realiza la presentación, análisis e interpretación de los resultados de la investigación con el propósito de describir la Capacitación Empresarial con el desempeño laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Para obtener los datos cuantitativos, se administró los instrumentos a 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017, lo cual se presentará a continuación:

4.1. Resultados de encuesta

Aspectos Generales

Tabla 1.

Nivel de capacitación Empresarial en trabajadores de la industria textil Topitop.

Niveles	f	%
Baja	23	11.5
Media	69	34.5
Alta	108	54.0

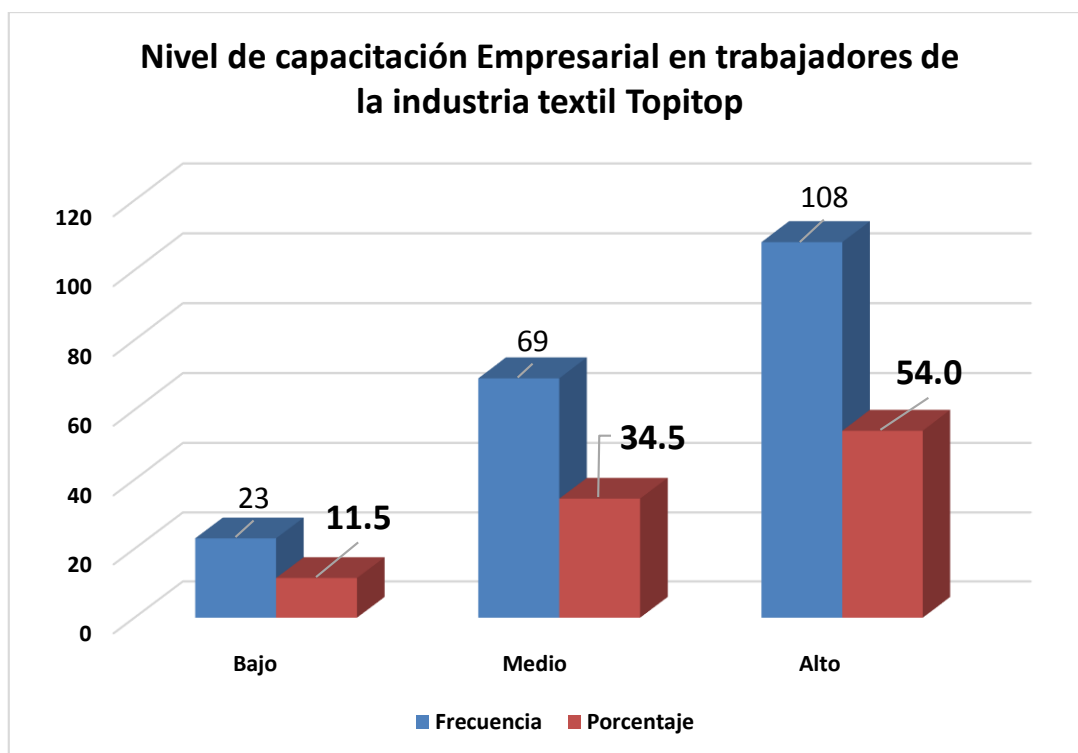


Figura 1. Nivel de capacitación Empresarial en trabajadores de la industria textil Topitop.

En la figura 1 nivel de capacitación Empresarial en trabajadores de la industria textil Topitop, se puede observar que la mayoría de los encuestados el 54,0% perciben un nivel de capacitación Empresarial alto, mientras que el 34,5% todavía lo percibe a un término medio, y una minoría 11,9% lo percibe a un nivel bajo. De un total de muestra de 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima en el año 2017.

Tabla 2.

Nivel de capacitación Presencial en trabajadores de la industria textil Topitop.

Niveles	f	%
Baja	8	4.0
Media	23	11.5
Alta	169	84.5

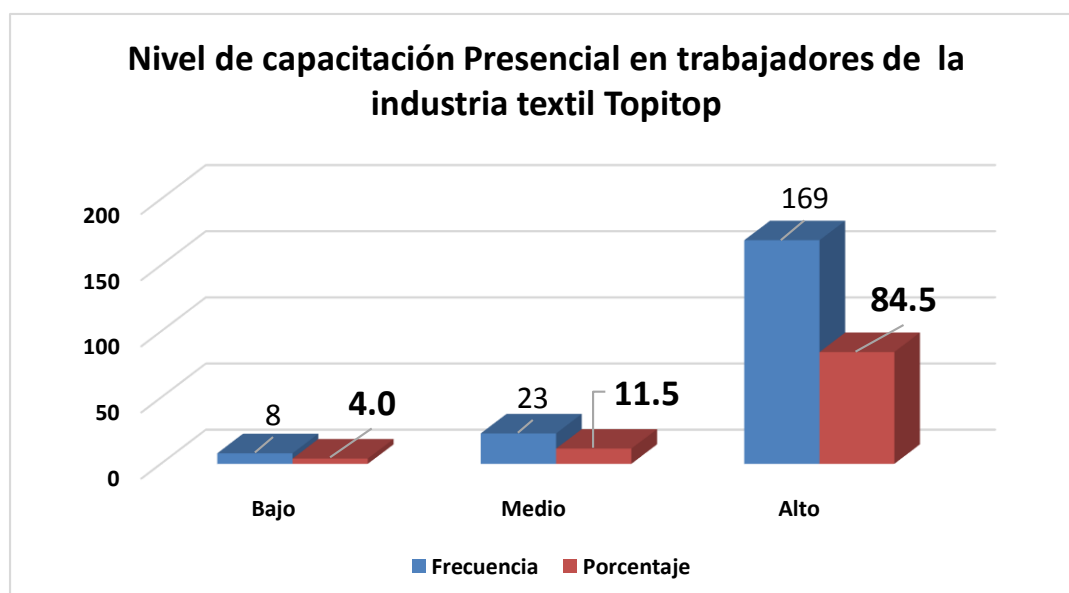


Figura 2. Nivel de capacitación Presencial en trabajadores de la industria textil Topitop.

En la figura 2 nivel de capacitación Presencial en trabajadores de la industria textil Topitop, se puede observar que la mayoría de los encuestados el 84,5% perciben un nivel de capacitación Presencial alto, mientras que el 11,5% todavía lo percibe a un término medio, y una minoría 4,0% lo percibe a un nivel bajo. De un total de muestra de 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima en el año 2017.

Tabla 3.

Nivel de capacitación Virtual en trabajadores de la industria textil Topitop.

Niveles	f	%
Baja	14	7.0
Media	83	41.5
Alta	103	51.5

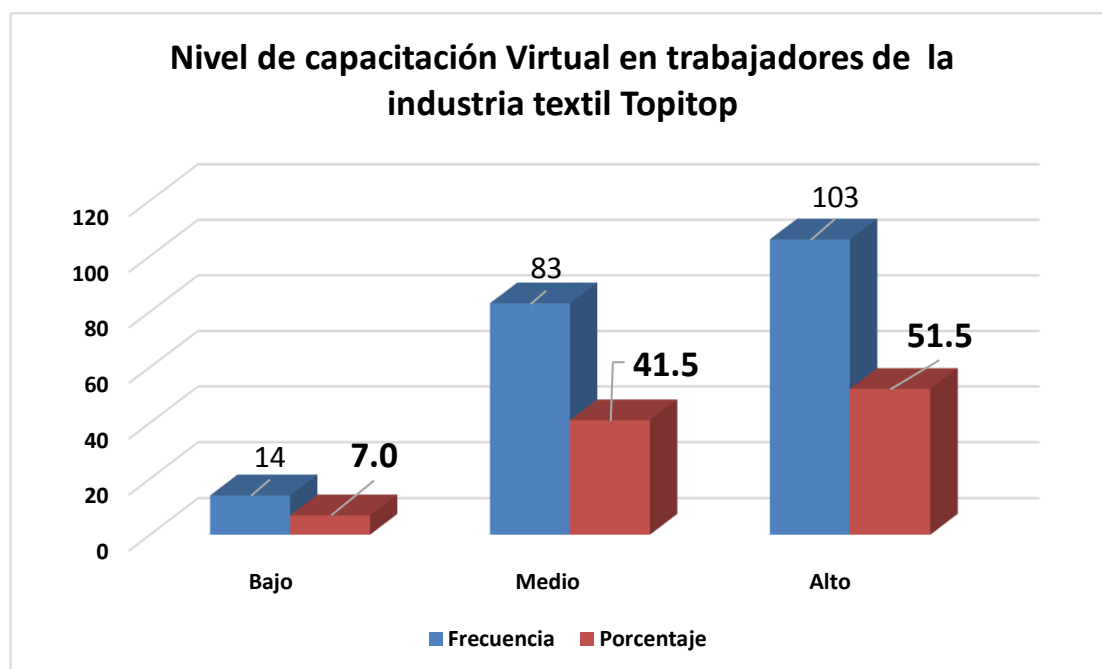


Figura 3. Nivel de capacitación Virtual en trabajadores de la industria textil Topitop.

En la figura 3 nivel de capacitación Virtual en trabajadores de la industria textil Topitop, se puede observar que la mayoría de los encuestados el 51,5% perciben un nivel de capacitación Virtual alto, mientras que el 41,5% todavía lo percibe a un término medio, y una minoría 7.0% lo percibe a un nivel bajo. De un total de muestra de 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima en el año 2017.

Tabla 4.

Nivel de capacitación Video Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.

Niveles	f	%
Baja	30	15.0
Media	76	38.0
Alta	94	47.0

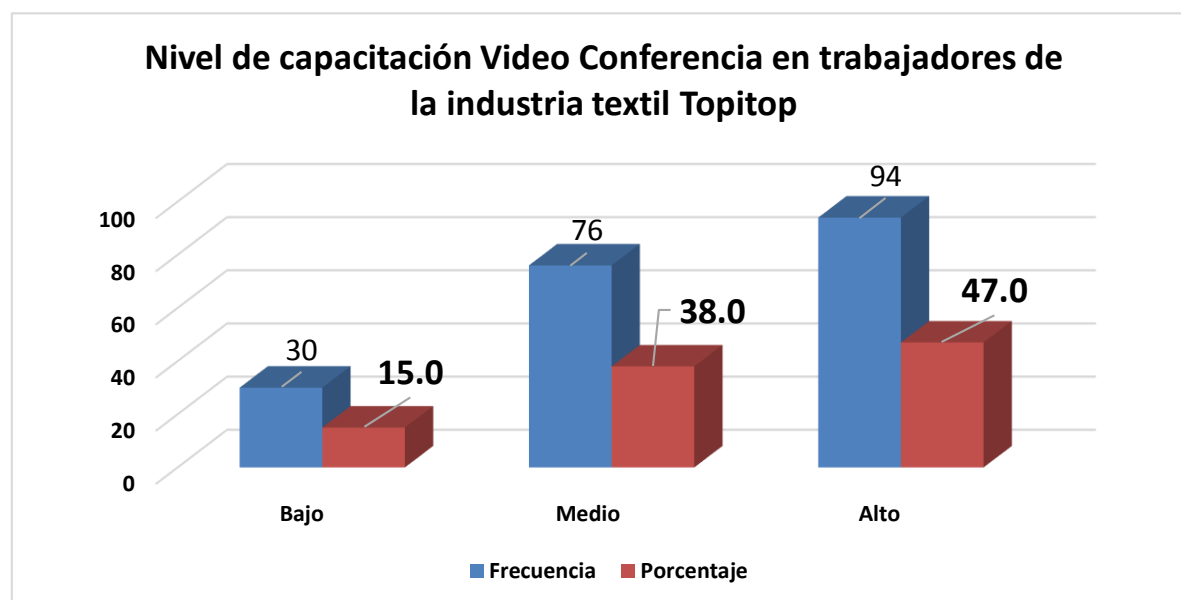


Figura 4. Nivel de capacitación Video Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.

En la figura 4 nivel de capacitación Video Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop, se puede observar que la mayoría de los encuestados el 47,0% perciben un nivel de capacitación Video Conferencia alto, mientras que el 38,0% todavía lo percibe a un término medio, y una minoría 15,0% lo percibe a un nivel bajo. De un total de muestra de 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima en el año 2017.

Tabla 5.

Nivel de capacitación Audio Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.

Niveles	f	%
Baja	86	43.0
Media	64	32.0
Alta	50	25.0

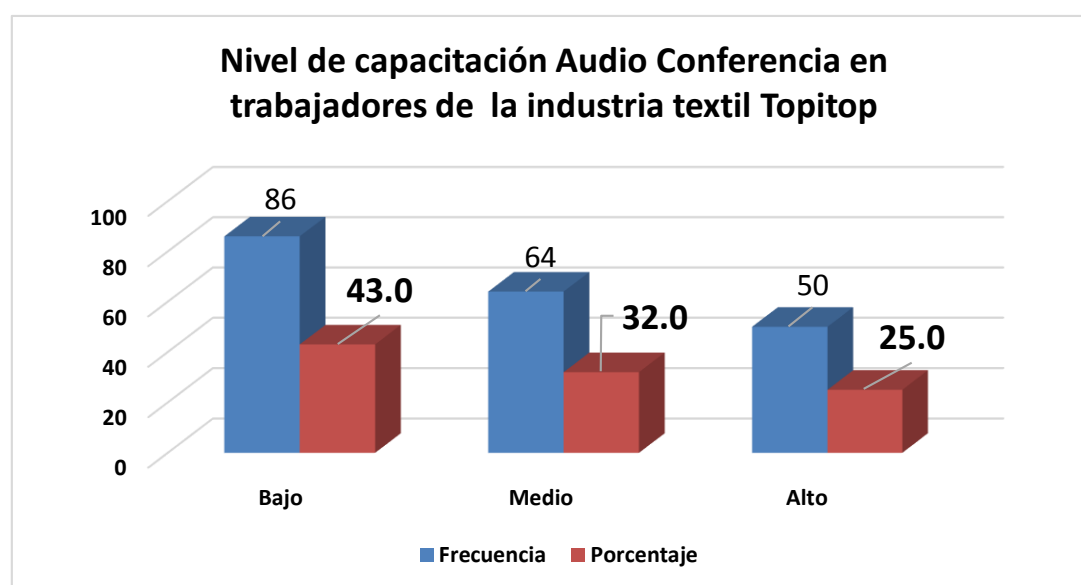


Figura 5. Nivel de capacitación Audio Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop.

En la figura 3 nivel de capacitación Audio Conferencia en trabajadores de la industria textil Topitop, se puede observar que la mayoría de los encuestados el 43,0% perciben un nivel de capacitación Audio Conferencia bajo, mientras que el 32,0% todavía lo percibe a un término medio, y una minoría 25,0% lo percibe a un nivel alto. De un total de muestra de 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima en el año 2017.

Tabla 6.

Nivel de desempeño laboral en trabajadores de la industria textil Topitop.

Niveles	f	%
Baja	13	6.5
Media	63	31.5
Alta	124	62.0

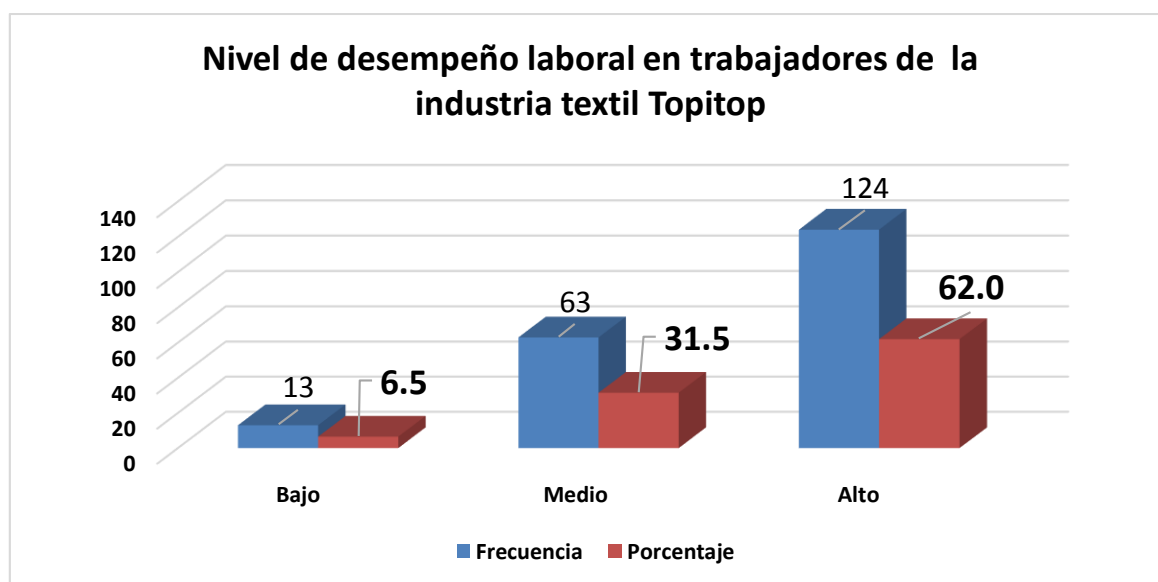


Figura 6. Nivel de desempeño laboral en trabajadores de la industria textil Topitop.

En la figura 6 nivel de desempeño laboral en trabajadores de la industria textil Topitop, se puede observar que la mayoría de los encuestados el 62,0% perciben un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 31,5% todavía lo percibe a un término medio, y una minoría 6,5% lo percibe a un nivel bajo. De un total de muestra de 200 Trabajadores de la industria textil Topitop, Lima en el año 2017.

4.2. Contraste de la hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Para probar la hipótesis general, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson.

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (H₀):** No existe relación significativa entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
- **Hipótesis de Investigación (H_G):** Existe relación significativa entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Regla de contraste de hipótesis

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla: (Sig. >0,05)

Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula H_0 .

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 7.

Relación entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral.

		Capacitación
Desempeño	Coeficiente de correlación	0,414**
Laboral	Sig. (bilateral)	,004
	N	200

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 7, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r= 0.414$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig.= 0,004, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria

textil Topitop, Lima 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general planteada.

4.2.2 Contraste de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (H₀):** No existe relación significativa entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
- **Hipótesis de Investigación (H₁):** Existe relación significativa entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Regla de contraste de hipótesis

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla:(Sig. >0,05) Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula H₀.

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H₀.

Tabla 8.

Relación entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral.

		Capacitación
Desempeño	Coeficiente de correlación	0,408*
Laboral	Sig. (bilateral)	,018
	N	200

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 8, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.408$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig. = 0,018, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 2

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

- **Hipótesis de Investigación (H2):** Existe relación significativa entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Regla de contraste de hipótesis

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla: (Sig. >0,05) Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula H_0 .

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 9.

Relación entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral.

		Capacitación
Desempeño	Coeficiente de correlación	0,304*
Laboral	Sig. (bilateral)	,024
	N	200

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 9, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.304$) encontramos una relación directa, positiva y moderada; así mismo, un Sig.= 0,024, valor que nos indica que existe relación significativa entre la

Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 3

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
- **Hipótesis de Investigación (H3):** Existe relación significativa entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Regla de contraste de hipótesis

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla:(Sig. $>0,05$) Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula Ho.

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tabla 10.

Relación entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral.

		Capacitación Video
Desempeño	Coeficiente de correlación	0,204*
Laboral	Sig. (bilateral)	,040
	N	200

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 10, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.204$) encontramos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,040, valor que nos indica que existe relación significativa entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 4

Planteo de hipótesis

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación significativa entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.
- **Hipótesis de Investigación (H4):** Existe relación significativa entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.

Regla de contraste de hipótesis

Para contrastar la hipótesis nula, se aplica la siguiente regla: (Sig. $>0,05$) Es decir:

Si Sig. valor es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula H_0 .

Si Sig. valor es menor e igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Tabla 11.

Relación entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral.

		Capacitación Audio
Desempeño	Coeficiente de correlación	0,104*
Laboral	Sig. (bilateral)	,058
	N	200

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 11, en los resultados del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.104$) encontramos una relación directa, positiva y baja; así mismo, un Sig.= 0,058, valor que nos indica que no existe relación significativa entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis planteada.

Conclusiones

Según los resultados obtenidos en el estudio, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto a la hipótesis general se encontró relación significativa entre la Capacitación Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Correlación de Pearson ($r= 0.414$) siendo una relación directa, positiva y moderada.
2. A nivel específico, se estableció una relación significativa entre la Capacitación Presencial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Correlación de Pearson ($r= 0.408$) siendo una relación directa, positiva y moderada.
3. Se encontró relación significativa entre la Capacitación virtual y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Correlación de Pearson ($r=0.304$) siendo una relación directa, positiva y moderada.
4. Se halló relación significativa entre la Capacitación Video Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Correlación de Pearson ($r=0.204$) encontramos una relación directa, positiva y baja.
5. Por otro lado, se evidenció que no existe relación significativa entre la Capacitación Audio Conferencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017. Correlación de Pearson ($r=0.104$) encontramos una relación directa, positiva y baja.

Recomendaciones

Concluido el modelo de capacitación se considera importante investigar sobre otros aspectos teniendo en cuenta los puntos citados a continuación:

1. Actualizar a los capacitadores en procesos didácticos en el aula-taller, para tener óptimos resultados en la calidad educativa de los trabajadores de Topitop. Y monitorear a los capacitadores dentro del aula-taller para verificar el cumplimiento de sus funciones.
2. Facilitar el proceso enseñanza y aprendizaje en los trabajadores, es necesario que exista cambios constantes en la capacitación, se necesita capacitar a los capacitadores para hacer uso de estrategias innovadoras y modernas.
3. Realizar un proceso sistemático de evaluación del desempeño para monitorear el rendimiento de los colaboradores.
4. Diseñar el currículum de cada unidad académica para estandarizar los procesos de enseñanza incluyendo aspectos de valores y perfil del trabajador que la institución quiere promover a través de sus procesos de capacitación.
5. Los trabajadores no están ajenos a los contenidos de las nuevas tecnologías de información y comunicación, algoritmos, inteligencia artificial que son aplicables en los procesos de producción.

Referencias bibliográficas

Amaya, G. (2003). *Plan de capacitación*. (1ra Ed.). México D.F: Patria cultural.

Aquino, J., Vola, R., Arecco, M., y Aquino, G. (1996). *Recursos Humanos*. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor S.A. Araluce Letamendía, M.

Benitez, L. & Ramos, F. (2004). *Nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio que brinda la empresa de transportes Ave Fénix SAC en los clientes del servicio Trujillo – Chiclayo (tesis de pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Blake, O. (1997). *La Capacitación*. Un Recurso Dinamizador de las Organizaciones. Buenos Aires: Macchi.

Bohórquez, P. (2002). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. (2da Ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.

Cevallos ,I.,(2013). Tesis. *Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Practico*. En <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>.

Córdova, L. (2002). *Nivel de satisfacción del cliente y estrategias para mejorar calidad de los servicios en la Caja Rural La Libertad – Sede Principal Trujillo (tesis de pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (1ra Ed.). México D.F: McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (88 Edición) México D.F., México.

Chiavenato I (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw – Hill Interamericana, S.A.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Chilon, D. y Alcalde, G. (2014). *La cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca*.
Disponibile en:

<http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/4942/Chilon%20Salda%C3%B1a%20Deysi%20y%20Alcalde%20Huam%C3%A1n%20Gloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Daft, R. y Marcic, D., (2011). *Introducción a la Administración* (6° Edición) Querétaro, México.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education.

- Gaines, D., & Robinson, J. (1999). *De la Formación a la Gestión del Rendimiento. Una guía práctica*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- García, M. (2010). *Desarrollo de Programas de Capacitación*. Recuperado de www.gestiopolis.com.
- García, A. F. y Ruiz, G. J. M. (2002). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Santander: ANPE-Cantabria.
- García Domínguez, E. R. (2001). *Sistemas de información geográfica para la toma de decisiones*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nayarit, México.
- Gelaf, G (1999). *Capacitación*. Ficha de Cátedra, Facultad de Psicología, UBA.
- González, M. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos*. México D.F: Patria cultural.
- Gordon, M. y Fitzgibbons W. (1982). Empirical test of the validity of seniority as a factor in staffing decisions. *Journal of Applied Psychology*, 67 (3), 311-319.
- Harbour, J. (1999). *Fundamentos de Medición del Desempeño en la Empresa*. Ed. Panorama, México.
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control*. (8va Ed.) México D.F: Prentice Hall. 97.
- Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.

Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría socio laboral*. España: Bubok Publishing S.L

Martell, B., y Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "SPORT CLUB" de la ciudad de Trujillo, Universidad Privada Antenor Orrego*. En:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf.

Mejía, Y. (2012). *Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales*. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>.

Mendoza, L. (2009). *Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo*.

Montiel, C. (2014). *Entrevista a Carmen Montiel, Gerente General de Montiel y asociados*.

Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. En:

<http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>.

Olea, C., (2010). *Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena*. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales Carrera de Psicología. En:

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea_c/pdfAmont/cs-olea_c.pdf

Pinillos, M. (2000). *Relación entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en los clientes del Restaurant – Cafetería Gonzales en la ciudad de Trujillo (tesis de pregrado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Ramírez Cardona. C. (2002). *Fundamentos de administración (2ª ed.)* Bogotá Colombia. ECOE.

Reza, J. (2006). *Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones*. (1ra Ed.). México D.F: Panorama Editorial

Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5ta Ed.). México D.F: Prentice Hall Latinoamérica.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10a. ed. México: Pearson Educación.

Rodríguez, F. (2009). *La Evaluación del Desempeño del trabajador. Una mirada desde la consultoría*.

Rutty, M. G. (2002). *Evaluación de Impacto de la Capacitación en el Sector Público y Privado*. Buenos Aires: UBA FCE. IIA. Centro de Investigaciones en Administración Pública, Doc. de trabajo N°3. Año II, Vol. II.

Rutty, M. G. (2007). *Evaluación de Impacto en la Capacitación de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.

Salkind, N.,(1998).*Métodos de Investigación* .Prentice hall. México. En:

<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2013/07/salkind-cap1.pdf>.

Sampieri, R., et. al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. DE C.V., 2000. 970-10-1899-0.

Solanas, A. (2010). *Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado*. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false

Suarez, P. (2011). Lima, Perú. *Capacitación por competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos Humanos en salud*. Tesis de Licenciatura. Recuperada de la base de datos www.cybertesis.com

Stoner, J. (1994). *Administración*. (5ta. Ed). Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Temple, I (2011) *Mejorar el ambiente laboral pasa a ser una necesidad empresarial*.

Urbina S. (1998). *Test Psicológicos*. (7m Ed.). México D.F: Prentice Hall.

Uria. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato – Ecuador*.

Uribe, V. (2010). Lima, Perú. *Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo para mejorar la prestación del servicio en la USMP*. Tesis de Licenciatura. Recuperada de la base de datos www.cybertesis.com

- Vaca, K. (2011). *Ecuador. Propuesta de un plan de capacitación por competencias para el personal que maneja los desechos*
- Van Adelsberg, D., Trolley, E. (2000). *Running Training like a Business*. San Francisco, Berrett-Koehler Publishers.
- Vásquez, Y. (2012). *Evaluación del nivel de Desempeño Laboral de los empleados de la empresa equipos de Bombeo, S. A.* Disponible en:
[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/286/1/Tesis%20Ysa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada .pdf](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/286/1/Tesis%20Ysa%C3%AD%20V%C3%A1zquez%20Estrada.pdf)
- Wayne, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9na Ed.). México D.F: Pearson Education.
- Whetten. D. A. y Cameron K. S. (2006). *Reseña de desarrollo de habilidades directivas* (2ª ed.). México: Persona Educación.
- Zelaya, J. (2006). *Clasificación de puestos*. (1ra Ed.). Costa Rica: Universidad Estatal a distancia.

ANEXOS

**ANEXO N: 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA: “CAPACITACION EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE LA INDUSTRIA TEXTIL TOPITOP, LIMA-PERU. 2017”**

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variabl e Indepe ndiente	Indicadores
¿De qué manera la Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017?	Determinar y Evaluar de qué manera la Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017	La Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la industria textil Topitop, Lima 2017.	: Capacit ación Empres arial	•Capacitació n Presencial.
Problemas Específicos ¿Los trabajadores expuestos a la Capacitación Presencial presentan un rendimiento laboral superior a los trabajadores expuestos a los otros procesos de capacitación?	Objetivos Específicos 1. Determinar si los trabajadores expuestos a la Capacitación Presencial presentan un rendimiento laboral superior a los trabajadores expuestos a los otros procesos de capacitación. 2. Establecer si los trabajadores	Hipótesis Específica 1. Los trabajadores expuestos a la Capacitación Presencial presentan un rendimiento laboral superior a los trabajadores expuestos a los otros procesos de capacitación. 2. Los trabajadores expuestos a la Capacitación Virtual presentan un		•Capacitació n Virtual. •Capacitació n por Videoconfer encia. •Capacitació n por

ANEXO N: 02 ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL (INSTRUMENTO)

ITEM	CRITERIOS	MALO	REGULAR	BUENO	MUY
1	Puntualidad				
2	Trato con el Cliente Externo				
3	Productividad				
4	Errores				
5	Rapidez en el				
6	Responsabilidad				
7	Conocimiento de las				
8	Orden en el Manejo				
9	Quejas				
10	Ausentismo				
11	Trato con el Cliente Interno				

Tomado de: Bryman, A. y Cramer, D. Job Survey: employee questionnaire y supervisor questionnaire, New York, Routhledge, 1997.

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

1. Autores: Bryman, A. y Cramer, D.

2. Nombre de la Prueba: Job Survey: employee questionnaire y supervisor questionnaire, New York, Routhledge (JS)

3. Fecha de creación: 1997

4. Procedencia: Estados Unidos de Norteamérica.

5. Objetivo: Evaluar tres aspectos del desempeño en el trabajo: nivel de habilidad, nivel de productividad y nivel de calidad.

6. Distribución de los puntajes:

INDICADORES	Nº de ítem
Habilidad	2, 4, 7, 11
Calidad	1, 6, 9, 10,
Productividad	3, 5, 8

7. Presentación: Escala tipo Likert. Consta de 11 ITEMS con cuatro alternativas de respuesta.

8. Aplicación: Individual o grupal según el caso.

9. Aplica la evaluación: A cargo del jefe o supervisor según el caso.

10. Duración de la aplicación: De cinco a diez minutos por persona.

11. Calificación: De acuerdo con la siguiente tabla:

NIVELES	PUNTUACION
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Muy Bueno	4

12. Confiabilidad: Sus autores reportan niveles de confiabilidad entre 0.92 y 0.97 utilizando el Coeficiente Alpha de Cronbach. Se ha aplicado exitosamente en nuestro medio. Su validez se comprobó mediante la prueba piloto la que arrojó un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.89.

13. Validez: Sus autores reportan niveles de validez entre 0.90 y 0.95 utilizando el método de validez de contenido.

14. Método de Validez Concurrente. En nuestro media su validez se comprobó mediante el criterio de jueces.

ANEXO N: 03. Tabla de interpretación de coeficientes de correlación

Tabla de interpretación de coeficientes de correlación	
Nivel de medición de las variables: Intervalos o razón	
Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a + 1.00 donde:	
Razón	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta. ("A mayor, menor Y" de manera proporcional. Es decir, que cada vez que "X" aumenta una unidad, "Y" disminuye siempre una cantidad constante) esto también se aplica a menor "X", mayor "Y"
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa Media
-0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva Media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor "X", mayor "Y" o a Menor "X" Menor "Y", de manera proporcional. Cada vez que "X" aumenta, "Y" aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández Sampiere, Roberto, metodología de investigación, 5ta Edic. pág. 312.

NEXO N: 04: VALIDACION DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Dr. Ing. ACOSTA SOLORZANO, Williams Fernando
 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial.
 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: Desempeño Laboral.
 1.4. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES (2017): **GONZALES VALDIVIA, Franklin**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		4.0%	4.5%	5.0%	5.5%	6.0%	6.5%	7.0%	7.5%	8.0%	8.5%	9.0%	9.5%	1.00%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje.													X
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. Organización	Existe una organización lógica.													X
5. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.													X
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos													X
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

EL INSTRUMENTO NO CUMPLE CON
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

PUEBLO LIBRE, 05 DE AGOSTO DEL 2017



DNI: 064341869

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES:

- 5.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Dr. Ing. ESCOBEDO APESTEGUI, Franklin Macdonald
 5.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ingeniería Civil.
 5.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: Desempeño Laboral
 5.4. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES (2017): **GONZALES VALDIVIA, Franklin**

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		4.0%	4.5%	5.0%	5.5%	6.0%	6.5%	7.0%	7.5%	8.0%	8.5%	9.0%	9.5%	1.00%
11. Claridad	Está formulado con lenguaje.													X
12. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X
13. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
14. Organización	Existe una organización lógica.													X
15. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X
16. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.													X
17. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos													X
18. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
19. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
20. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,													X

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

EL INSTRUMENTO NO CUMPLE CON
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

PUEBLO LIBRE, 05 DE AGOSTO DEL 2017



DNI: 08257238

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

IX. DATOS GENERALES:

9.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mg. LEON PULIDO , Zonia Miriam

9.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Santo Domingo De Guzmán. Facultad de Ingeniería de Sistemas.

9.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: Desempeño Laboral

9.4. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES (2017): **GONZALES VALDIVIA, Franklin**

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		4.0%	4.5%	5.0%	5.5%	6.0%	6.5%	7.0%	7.5%	8.0%	8.5%	9.0%	9.5%	1.00%
21. Claridad	Está formulado con lenguaje.												X	
22. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
23. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
24. Organización	Existe una organización lógica.												X	
25. Eficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.												X	
26. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.												X	
27. Consistencia	Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos												X	
28. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
29. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
30. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico,												X	

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

EL INSTRUMENTO NO CUMPLE CON
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

PUEBLO LIBRE, 05 DE AGOSTO DEL 2017



DNI: 10040145376

