



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ELECTRO
ORIENTE SEDE IQUITOS, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

FLOR ESPERANZA ÑAUPARI FLORIDAS

SONIA MARTINA RIOS ASIPALI

ASESOR:

Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°177-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los 08 días del mes de noviembre del año 2023, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio en el Auditorio de ésta Facultad la sustentación pública de la Tesis titulada: "INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE SEDE IQUITOS, 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°2133-2023-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas FLOR ESPERANZA ÑAUPARI FLORIDAS y SONIA MARTINA RIOS ASIPALI, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACION que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCÍA BARBARÁN, Mag.	(Presidente)
Lic. Adm. EMILIO MELÉNDEZ GUERRERO, Mag.	(Miembro)
Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *...Satisfactoriamente*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *Aprobado....* con la calificación *dieciseis... (16.)*.

Estando las Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las *12:02* del 08 de noviembre del 2023, se dio por concluido el acto académico.

[Signature]
Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCÍA BARBARÁN, Mag.
Presidente

[Signature]
Lic. Adm. EMILIO MELÉNDEZ GUERRERO, Mag.
Miembro

[Signature]
Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.
Miembro

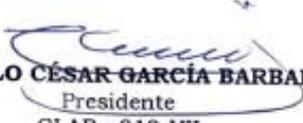
[Signature]
Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Asesor

Seamos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



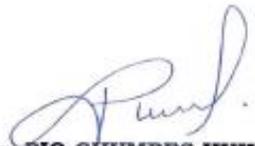
Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCÍA BARBARÁN, Mag.
Presidente
CLAP - 019-VII



Lic. Adm. EMILIO MELENDEZ GUERRERO, Mag.
Miembro
CLAD - 004299



Lic. Adm. ISIS JANETH ROJAS SALAZAR, Mag.
Miembro
CLAD - CLAD 16735



Lic. Adm. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Asesor
CLAD 18910

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_ÑAUPARI FLORIDAS_RIOS ASIPALI.pdf

AUTOR

ÑAUPARI FLORIDAS / RIOS ASIPALI

RECUENTO DE PALABRAS

7484 Words

RECUENTO DE CARACTERES

39619 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

40 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

530.0KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 12, 2023 11:26 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 12, 2023 11:26 AM GMT-5

● **34% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 33% Base de datos de Internet
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 27% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

Con todo mi corazón a mis padres, por su apoyo incondicional y ser mi fuerza de motivación para poder seguir adelante.

FLOR ESPERANZA ÑAUPARI FLORIDAS

La presente tesis está dedicada a mis padres por haber sido la base de todo en este proceso de información académica, ya que ellos me inculcaron valores y sin ellos no hubiera tenido las fortalezas suficientes de poder seguir con mis proyectos personales y profesionales.

SONIA MARTINA RIOS ASIPALI

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios por habernos guiado e iluminado en toda esta etapa universitaria.

A nuestra prestigiosa Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, escuela de Administración, por habernos permitido formarnos en ella y así poder concluir nuestra carrera, también a nuestros docentes por haber impartido sus conocimientos para crecer profesionalmente.

Al jefe de recursos humanos y respectivos funcionarios de Electro Oriente, por habernos permitido realizar nuestro trabajo de investigación y encuestas necesarias sin dificultad alguna.

Gracias, a nuestro profesor y asesor de tesis Lic. Adm. Pio Chumbes Huilca Dr., por habernos guiado en esta investigación, en base a su sabiduría y experiencia ha sabido direccionar nuestros conocimientos.

A nuestras familias que siempre nos brindaron su apoyo y comprensión incondicional en todo el proceso de nuestra carrera.

A todas aquellas personas que de una y otra forma también formaron parte de la realización de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas.....	7
1.3. Definición de términos básicos.....	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1 Formulación de la hipótesis.....	14
2.2 Variables y su Operacionalización.....	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño	17
3.2. Diseño muestral.....	17
3.3. Procedimientos de recolección de datos	18

3.4. Procesamiento y análisis de datos	19
3.5. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	36
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	37
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Base de datos de la investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad de datos	20
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la medición de la variable desempeño laboral	22
Tabla 3 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	23
Tabla 4 Estadísticos de prueba de hipótesis	23
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1	25
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2	27

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Vista De Spss Para Prueba De Hipótesis	22
Figura 2 Ruta Para Aplicar La Prueba De Rho Spearman Para La Hipótesis Específica 1	25
Figura 3 Relación Entre Número De Horas De Capacitación Y El Desempeño Laboral	26
Figura 4 Relación Entre Evaluación De La Capacitación Y El Desempeño Laboral	29
Figura 5 Niveles De Desempeño Laboral "Antes" De La Capacitación	30
Figura 6 Niveles De Desempeño Laboral "Después" De La Capacitación De Personal	31

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo identificar la influencia que tiene la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente de la ciudad de Iquitos. Utiliza un diseño experimental (sin grupo de control) con un muestreo aleatorio simple, el cuál determina una muestra integrada por 105 trabajadores de la empresa. Siendo la variable independiente o de tratamiento, la capacitación de personal, la misma que se ejecutó durante el año 2022 en base al plan de capacitación de la empresa. La variable dependiente, desempeño laboral, fue medida como pre y post test, en base al procedimiento oficial de la empresa. La hipótesis de investigación es que la capacitación de personal influye positivamente en el desempeño laboral. El análisis de los datos obtenidos muestran que la media de la evaluación del desempeño, en una escala de evaluación que tiene como máximo 100 puntos, mejoran luego de la capacitación (de 90.86 a 92.04), sin embargo, de acuerdo al estadístico Test de Wilcoxon, la significancia de este resultado es de 0.507 con un alfa de 0.05, lo que no permite aceptar la hipótesis de investigación, es decir, que no hay evidencia estadística de que la capacitación influya positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the influence of personnel training on the job performance of workers at the Electro Oriente company in the city of Iquitos. Use a pre-experimental design (without a control group) with an occasional simple sampling, which determines a sample made up of 105 company workers. The independent or treatment variable being the training of personnel, the same that was carried out during the year 2022 based on the company's training plan. The dependent variable, work performance, was measured as pre and post test, based on the official procedure of the company. The research hypothesis is that staff training positively influences job performance. The analysis of the data obtained shows that the average of the performance evaluation, on an evaluation scale that has a maximum of 100 points, improves after the training (from 90.86 to 92.04), however, according to the Wilcoxon statistical test. , the significance of this result is 0.507 with an alpha of 0.05, which does not allow accepting the research hypothesis, that is, that there is no statistical evidence that training positively and significantly influences the work performance of workers.

Keywords: training, job performance.

INTRODUCCIÓN

Las empresas en general enfrentan una creciente exigencia de mejores productos y servicios de sus clientes, y un medio insoslayable para enfrentar exitosamente estas exigencias, es logrando desempeños laborales eficaces de sus trabajadores. Asimismo, una herramienta de gestión fundamental para mejorar el desempeño laboral es la capacitación sistemática de sus trabajadores. La empresa en estudio diseña y ejecuta anualmente un plan de capacitación para todos sus trabajadores, los que a lo largo del año participan por lo general en más de una actividad de capacitación; destinando a este cometido un monto de recursos significativos. De acuerdo a la memoria anual de gestión 2020 el índice de satisfacción del cliente fue de 48.1% y en la memoria anual del 2021 este indicador de satisfacción fue de 54.4%, es decir una media de 50% en los años recientes, lo que evidencia una tasa de “no satisfacción” del cliente, alta.

Pese a los importantes esfuerzos de capacitación de su personal, no tienen evidencia objetiva que evalúe el impacto de dicha capacitación sobre el desempeño laboral de sus trabajadores. Aunque si tienen mecanismos para evaluar la acción de capacitación (encuesta de satisfacción y evaluación del desempeño post capacitación hecha por el jefe del capacitado), estos datos tienen un significativo componente subjetivo.

De acuerdo a esta realidad problemática se planteó como problema general ¿Cómo influye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022?; asimismo los problemas específicos son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre el número de horas

de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro Oriente sede Iquitos, 2022?, ¿cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022?, ¿Qué niveles de desempeño laboral tienen los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022?

Siendo su objetivo general determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos año 2022.

La importancia de la presente investigación en el plano teórico estriba en que aporta evidencia sobre el tipo de influencia que hay entre la capacitación y el desempeño en el contexto del trabajo, con base en un estudio experimental y no de tipo autoinforme o meramente perceptivo de los trabajadores. Asimismo, en el plano práctico, aporta información tipo diagnóstico sobre las variables en estudio, que permitirán adoptar acciones de gestión para tener mejores resultados en los mismos. En el plano metodológico, aporta información procedimental de un adecuado diseño de la investigación experimental y la aplicación del método científico (prueba de normalidad, estadístico de prueba de hipótesis, correlaciones entre subvariables y la variable dependiente, etc.).

La metodología empleada fue experimental, sin grupo de control (pre experimental) pero con composición de la muestra por método probabilístico (muestreo aleatorio simple), con evaluación pre y post test (grupos relacionados), aplicando como estadístico de prueba de hipótesis el test de

Wilcoxon luego de verificar que la distribución de los datos observa una curva no normal. Su nivel de confianza es de 95% y un p valor de 0.05.

La investigación fue viable, pues hubo disponibilidad de los recursos necesarios para ejecutarla (informativa, económica, tecnológica, etc.) y sobre todo por el apoyo de la empresa en estudio, concretado en la apertura y facilidades para la obtención de los datos de la investigación.

Este estudio contiene un total de ocho capítulos, desde el marco teórico (capítulo I) hasta las fuentes de información (capítulo VIII), pasando por los capítulos en los que se define las hipótesis y variables, la metodología, los resultados, la discusión, los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2019 Rupay M., realizó un estudio con el fin de determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos-2019. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño descriptiva-correlacional.

La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de caja de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar. El muestreo fue censal. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa entre variables con una Rho de Spearman que asciende a 0,899, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables capacitación del personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos. Asimismo, se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones de la variable capacitación del personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar.

En el 2019, García R., desarrolló una investigación que tuvo como objetivo analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo. Tal es así se utilizó la metodología de tipo descriptiva correlacional cuantitativa realizándose un proceso de estudio en la prueba de hipótesis de la técnica de

recolección de datos, a través de una encuesta estructurada compuesta por 20 ítems con escala Likert respecto a capacitación, habiendo también 15 ítems respecto al desempeño laboral, y 29 ítems respecto a la calidad del servicio. Los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach arrojaron valores de 0,876 para el instrumento aplicado, considerándose como confiable. El primer aspecto se procedió analizar la capacitación recibida por el personal administrativo del Hospital Belén, obteniendo un resultado negativo donde el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación; así como el desempeño laboral respondieron en un 45.34% que es eficaz. Respecto a la calidad de servicio los pacientes en un 53.82% respondieron que es seguro el servicio que reciben. Al correlacionar los datos se aplicó el Rho de Spearman y respecto a capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.33, y respecto desempeño laboral y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.406, concluyendo que no existe relación entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio.

En el 2019, Patiño y Pinedo realizaron una investigación que tuvo como objetivo general determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución pública de salud y en una empresa privada del sector electricidad durante el año 2018. En la entidad pública del sector salud, la muestra estudiada estuvo constituida por 162 trabajadores administrativos técnicos y auxiliares; y, en el caso de la empresa privada del sector electricidad, por 71 trabajadores entre jefes, supervisores y analistas. Ambos grupos habían sido capacitados en el 2017 y se consideraron los resultados de la evaluación del desempeño en el año 2018.

Se evalúa el desempeño laboral del grupo de estudio antes y después de su exposición al efecto de la capacitación. Para corroborar si existe significancia estadística en los datos observados en los valores de las calificaciones de la evaluación del desempeño, se aplicó la prueba de McNemar. Se obtuvieron los resultados de la institución pública de salud con una significancia de 0.022, menor a 0.05 (95 % de confianza), por lo que se concluye que la capacitación influye significativamente en el desempeño laboral de su personal administrativo. Sin embargo, en la empresa privada del sector electricidad, se obtuvo una significancia de 1.000, mayor a 0.05, por lo que se concluyó que la capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral de su personal administrativo. Se identificaron las similitudes y diferencias en la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo entre la institución pública de salud y la empresa privada del sector electricidad.

En el 2020, Huamachuco M., realizó una investigación cuya finalidad fue determinar cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa de Arequipa 2020. El estudio corresponde a un diseño descriptivo correlacional, por medio del cual se verificó la hipótesis, para seguidamente determinar la relación entre las variables en estudio en un determinado momento, para el recojo de información se trabajó con la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, los mismos que cuentan con una validación de expertos, así como un nivel de confiabilidad aceptable, los mismos que fueron aplicados en una población de 25 docentes. Se concluyó que la relación entre las variables capacitación y el desempeño laboral arroja un valor de correlación de Pearson de 0,834, donde la capacitación a pesar de ser una constante

dentro del sector educativo, en dicho momento actuales ha limitado su accionar. Por otro lado, el nivel de la variable capacitación presenta un 72% en nivel regular, mientras que la variable desempeño laboral presenta un 40% en un nivel regular.

1.2. Bases teóricas

Variable I: capacitación de personal

Concepto

El concepto de la capacitación de personal es diverso y en la literatura sobre ella se encuentran inclusive diferentes denominaciones como formación, instrucción o entrenamiento. Al respecto Chiavenato (2020) dice “Este concepto puede tener diferentes significados. En el pasado algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para adecuar cada persona a su trabajo y para desarrollar al personal de la organización a partir, simplemente, de cubrir los puestos vacantes, más tardes, el concepto se amplió para considerar que la capacitación es un medio para mejorar el desempeño en el trabajo”. Es en este último sentido, que hoy se entiende la capacitación, es decir, como una herramienta que permite que los trabajadores ser más efectivos y productivos en el desempeño de sus labores. A esto Chiavenato, *ibid.*, agrega “...la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual.”

Proceso

La capacitación de los trabajadores en las empresas es un proceso que implica varias etapas o pasos.

Para Chiavenato (2020) este proceso tiene las siguientes cuatro etapas:

“1. Diagnóstico: consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas...2. Diseño: implica preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas. 3. Implantación: significa ejecutar y dirigir el programa de capacitación. 4. Evaluación: consiste en revisar los resultados que generó la capacitación.”.

Tipos

Para Robbins y Judge (2017) la capacitación en las empresas puede ser de habilidades, de ética y de cortesía. Es lo primero, en el que se centran las organizaciones desglosándolo en habilidades básicas, técnicas, resolutivas de problemas e interpersonales; afirman, además, que las habilidades básicas están orientadas a fortalecer las habilidades del tipo capacidad lectora, escritura y matemáticas; en tanto que las habilidades técnicas están referidas a fortalecer las habilidades en el dominio de la tecnología relacionadas al trabajo en sí. Para Robbins y Judge, *ibid.*, respecto a las habilidades interpersonales sostienen que “algunos individuos tienen excelentes habilidades interpersonales, pero otros requieren capacitación para mejorar su capacidad de escuchar, comunicarse y formar equipos...”. Respecto a la capacitación en cortesía Robbins y Judge sostienen que está en crecimiento el interés de los directivos por capacitar a sus trabajadores en temas de

cortesía, se debe a que se ha tomado conciencia que muchos de los problemas de relaciones interpersonales en el centro de trabajo y en la relación con clientes, se debe a la falta de conocimiento en mejores formas de relaciones en base a la cortesía, que de hecho ayudan a mejorar el clima laboral y de negocios.

Para Alles, M. (2016) existen tres tipos o métodos de formación de los trabajadores. Al primero le denomina “métodos para el desarrollo de personas dentro del trabajo” sobre el que afirma que dos programas usuales para este método son el mentoring y el entrenamiento experto. Un segundo método es el “desarrollo de personas fuera del trabajo”, sobre el que dice que es el más difundido y practicado por las organizaciones en tiempos actuales bajo el formato de cursos de capacitación, asimismo advierte que, si bien estos cursos pueden realizarse en la misma empresa, su característica es que el trabajador capacitado, no está en su real situación de trabajo. Un tercer método es denominado por Alles como “método basado en el autodesarrollo dentro y fuera del trabajo” el mismo que se desarrolló básicamente a través de guías o instructivos en las que se brindan sugerencias para que el trabajador lo aplique en la realización de su trabajo, o inclusive fuera de él.

Tendencias

Chiavenato (2020) refiere que hay cinco tendencias sobre la capacitación de personal: “1. El aprendizaje como estrategia empresarial: las organizaciones que aprenden bien y rápido y que colocan a la gestión humana en un nivel realmente estratégico alcanzan mayores logros en los negocios que aquellas que no lo hacen. 2. El e-learning: la TI ha derribado las barreras, los costos,

los horarios y los límites del aula tradicional y expande e influye ostensiblemente en las acciones de capacitación. 3. La capacitación como consultoría del desempeño: en lugar de enfocarse en las actividades (lo que hacen las personas), la capacitación se enfoca en los problemas de desempeño de los colaboradores, los equipos y la empresa (los resultados que alcanzan). Constituyen uno de los medios más poderosos para aumentar las competencias y los resultados del negocio. 4. Los líderes conceden gran valor al estilo *coaching*: la transición de los estilos técnicos y cerrados a una actuación más humana y participativa exige de los gerentes una fuerte inversión en su conocimiento personal y en poner a disposición de sus equipos el liderazgo y el coaching. Aspectos como el dialogo frente a frente, la convergencia, dar y recibir retroalimentación, la discusión de factores que perjudican la carrera de las personas, las relaciones interpersonales y la mejoría del desempeño están en alza. 5. El papel de especialista en capacitación y desarrollo está en proceso de cambio: en lugar de solo ofrecer cursos y talleres, ahora la capacitación se ubica en el centro del proceso de aprendizaje e innovación de la empresa para ayudar a ella y a las personas a crecer y a alcanzar el éxito en perfecta sincronía con las estrategias organizacionales.”

Variable II. Desempeño laboral

Chiavenato (2020) afirma que el “desempeño es el conjunto de características o de capacidades del comportamiento o el rendimiento de una persona...Es el acto de ejecutar, ejercitar, cumplir una actividad determinada, con objetivos negociados y establecidos...”

Para Robbins y Judge (2017) el desempeño laboral está constituido por tres tipos de conductas: “1. Desempeño de la tarea. Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o la realización de las tareas administrativas, aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción de puestos convencional. 2. Civismo. Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque ésta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. 3. Obstáculos a la productividad. Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, como robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y ausentarse con frecuencia.” Robbins y Judge, *ibidem.*, agregan que “...un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera...”.

Objetivos

Realizar la evaluación del desempeño laboral puede tener varios objetivos. Para Robbins y Judge, *ibidem.*, “...uno de ellos consiste en ayudar a la gerencia a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, e identifican las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, proveer retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia

son la base para asignar recompensas, como aumentos de salarios por méritos.”

Problemas

Alles, M. (2015) afirma que los procesos de evaluación del desempeño en general, pese a los diversos métodos que existen, presentan los siguientes problemas “carencia de normas; criterios subjetivos o poco realistas; falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador; errores del evaluador; mala retroalimentación; y, comunicaciones negativas.”

Para Dessler y Varela (2011) también existen otros problemas relacionados sobre todo con la participación del evaluador, tales como el efecto de halo, la tendencia central, el sesgo, la severidad o indulgencia, los que suelen interferir con una objetiva evaluación del desempeño del trabajador.

Pasos

De acuerdo con Alles, *ibidem.*, los pasos para realizar una evaluación del desempeño son los siguientes: primero, definir el puesto, es decir, definir bien las tareas y las competencias que requiere dicho puesto; segundo, evaluar el desempeño, para lo cual recomienda determinar criterios objetivos que debe ser de conocimiento del trabajador; tercero, dar retroalimentación, es decir comunicar los resultados, positivos o no, de la evaluación realizada.

Métodos

Dessler y Varela (2011) establecen que hay un amplio conjunto de métodos para realizar la evaluación del desempeño, entre los que menciona al método de escala de puntuación gráfica, método de clasificación alterna, método de

comparación por pares, método de distribución forzada, método del incidente crítico, el método de administración por objetivos, entre otras. Respecto a lo cual agregan “las formas de evaluación eficaces comúnmente fusionan diversos enfoques...”

1.3. Definición de términos básicos

Capacitación: Es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente (Chiavenato, 2020).

Desempeño: Es el conjunto de características o de capacidades del comportamiento o el rendimiento de una persona...Es el acto de ejecutar, ejercitar, cumplir una actividad determinada, con objetivos negociados y establecidos (Chiavenato, 2020).

Evaluación del desempeño: Significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares (Dessler y Varela, 2011).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis sustantivas:

Hi: La capacitación de personal influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.

H0: La capacitación de personal no influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.

Hipótesis estadísticas:

Hi: $\mu_d \neq 0$

H0: $\mu_d = 0$

Hipótesis específicas

Hi1: El número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, tienen una relación positiva y significativa.

Hi1: $\text{Rho } s > 0$

H01: El número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, no tienen una relación positiva y significativa.

H01: $\text{Rho } s \leq 0$

Hi2: La evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, tienen una relación positiva y significativa.

Hi2: $\rho_s > 0$

H02: La evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, no tienen una relación positiva y significativa.

H02: $\rho_s \leq 0$

2.2 Variables y su Operacionalización

Variables

Variable 1. Capacitación de personal.

Variable 2. Desempeño laboral.

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Capacitación de personal	Es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente (Chiavenato, 2020).	Cualitativa	Modalidad	Nominal	Presencial Virtual Mixto	Sumatoria	Ficha de recopilación de datos
			Tiempo	Escarlar	Número de horas		
Desempeño laboral	Conjunto de características o de capacidades del comportamiento o el rendimiento de una persona...Es el acto de ejecutar, ejercitar, cumplir una actividad determinada, con objetivos negociados y establecidos (Chiavenato, 2020).	Cualitativa	Metas	Escarlar	% de logro	1: no cubre las expectativas 2: necesita mejora 3: parcialmente efectivo 4: efectivo 5: altamente efectivo	Ficha de recopilación de datos
			Competencias		1 a 5		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Es una investigación de tipo aplicada, ya que, en concordancia con la afirmación de Sánchez y Reyes (2021), este tipo de estudios está orientado a obtener información que sirva para resolver el problema de investigación.

Su alcance o nivel es descriptivo, correlacional y explicativo. Su diseño es experimental, ya que se toma en cuenta los datos obtenidos de la aplicación o tratamiento de la variable independiente (capacitación de personal) en la variable dependiente (desempeño laboral).

Esquema del diseño:

Grupo experimental	Pre test	Tratamiento	Post test
m	O1	X	O2

Dónde:

m: Muestra del estudio.

O1: Evaluación del desempeño de los trabajadores final 2021.

O2: Evaluación del desempeño de los trabajadores final 2022.

X: Aplicación del plan de capacitación.

3.2. Diseño muestral

Población: Está conformada por todos los trabajadores de Electro Oriente sede Iquitos, los mismos que al final del año 2022 suman un total de 167 personas.

Muestreo y muestra:

El muestreo es probabilístico, aplicándose el muestreo aleatorio simple (MAS)

Al ser una población finita, para determinar el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = Número de la población total = 167

Z = 1.96

p = 0.5

e = 0.05

Por lo que aplicando los datos a la fórmula se tiene que $n = 118$

Criterios de selección

Inclusión:

- Trabajador en planilla que recibió capacitación en el 2022

Exclusión:

- Trabajadores en planilla que no recibió capacitación en el 2022.

Siendo la $n = 118$ y aplicando el criterio de exclusión se tiene que la muestra de investigación está constituida por 105 trabajadores.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Se aplicó el siguiente procedimiento:

Primero, se pidió autorización a la dirección de la empresa para realizar la investigación y la autorización de la recogida de datos de las dos variables en estudio.

Segundo, se coordinó con el departamento de recursos humanos, para “ubicar” los datos necesarios, y coordinar con los empleados que tienen la responsabilidad de procesar y conservar los datos de capacitación y desempeño de los trabajadores.

Tercero, se coordinó con los empleados responsables el mejor “momento” para recopilar los datos de las variables en estudio, de acuerdo al instrumento de recopilación de datos (anexo 2).

Cuarto, obtenido los datos pertinentes, se procedió a su debida conservación e inicio de construcción de la base de datos de la presente investigación (anexo 3).

La **técnica** de investigación que se empleó en este estudio es el análisis documental.

El **instrumento** que se utilizó fue la ficha de recopilación de datos (anexo 2)

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Obtenidos los datos del estudio estos fueron introducidos y conservados en la base de datos en formato Excel y en el SPSS, v. 27.

Primero, se procedió a determinar el tipo de distribución que observan los datos de la variable dependiente (desempeño de personal) en SPSS, para este efecto se calculó en principio la diferencia entre los datos de la evaluación del desempeño post capacitación y los datos de pre capacitación, esta diferencia, de acuerdo a protocolo estadístico, es el que se sometió a la prueba de normalidad, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla 1 Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPUTE						
DIFERENCI	,117	105	,001	,953	105	,001
A=ED2-ED1						

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

Teniendo en cuenta que los datos (gl) procesados son 105, se descarta los resultados de la prueba Shapiro-Wilk, y se toma en cuenta los del Kolmogorov-Smirnov, los que arrojan un p valor (Sig.) de 0.001, es decir, menor al p valor o alfa de esta investigación (0.05), por lo que se establece que la distribución de los datos no sigue una distribución normal; por lo tanto, para la prueba de hipótesis general se recurrirá a la estadística no paramétrica, y siendo que el alcance o nivel de la investigación es causal o explicativa, a través de la comparación datos de grupos relacionados (mediciones pre y post test) se utilizará la prueba de Test de Wilcoxon. Mientras que para la prueba de las hipótesis específicas (de alcance correlacional) se recurrirá al coeficiente Rho de Spearman, que es la prueba no paramétrica para hipótesis de alcance correlacional cuando los datos de las variables en estudio no siguen una distribución normal.

3.5. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló observando los procedimientos y normas éticas, respetando los derechos de autor y cumpliendo las normas de cita del modelo APA.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Prueba de hipótesis general

Hipótesis sustantivas:

Hi: La capacitación de personal influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.

Ho: La capacitación de personal no influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.

Hipótesis estadísticas:

Hi: $\mu_d \neq 0$

Ho: $\mu_d = 0$

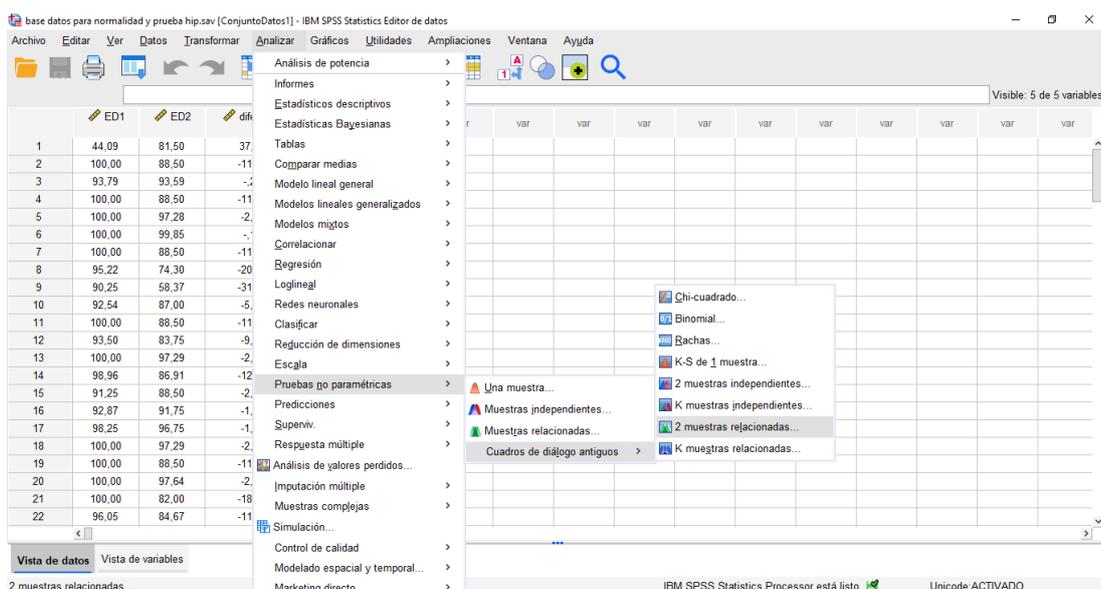
Criterio de decisión:

Si P-valor (significancia) < 0.05 se rechaza la Ho

Si P-valor (significancia) \geq 0.05 se acepta la Ho y se rechaza Hi

En base a los datos recopilados de la investigación (anexo 3) y al procedimiento científico, se procedió a aplicar la prueba de hipótesis en el SPSS:

Figura 1 Vista de SPSS para prueba de hipótesis



Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la medición de la variable desempeño laboral

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
EVALUACION DEL DESEMPEÑO ANTES	105	90,8589	10,47684	44,09	100,00
EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES	105	92,0452	7,79410	58,37	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la tabla 2 se aprecia la diferencia de las medias en las evaluaciones antes y después de las capacitaciones, observándose que hay un incremento (de 90.86 a 92.04), esto es, un incremento de 1.3%, lo cual es prácticamente irrelevante.

Tabla 3 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

		N	Rango promedio	Suma de rangos
EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES -	Rangos negativos	45 ^a	47,70	2146,50
EVALUACION DEL DESEMPEÑO ANTES	Rangos positivos	51 ^b	49,21	2509,50
	Empates	9 ^c		
	Total	105		

a. EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES < EVALUACION DEL DESEMPEÑO ANTES
b. EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES > EVALUACION DEL DESEMPEÑO ANTES
c. EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES = EVALUACION DEL DESEMPEÑO ANTES

Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

De la tabla 3 se infiere que en 45 casos la evaluación del desempeño no mejoró luego de la capacitación, mientras que en 51 casos si hubo una mejora, en tanto que en 9 casos no hubo variación.

Tabla 4 Estadísticos de prueba de hipótesis

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES - EVALUACION DEL DESEMPEÑO ANTES
Z	-,663 ^b
Sig. asin. (bilateral)	,507

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la tabla 4 se aprecia que el p-valor (Sig. asin. Bilateral) es 0.507, este valor representa la significancia estadística del resultado de la prueba de hipótesis, por lo que, a continuación, aplicamos la regla de decisión:

Si P-valor (significancia) ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza H_i

Vista que $0.507 > 0.05$, se rechaza la hipótesis de la investigación (H_i) y se acepta la hipótesis nula, es decir, que no existe influencia significativa de la

capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electro Oriente, 2022.

En este punto hay que tener en cuenta que cuando hay significancia estadística se asume que los resultados son fiables y que estos no se dan por azar, por tanto, pueden ser considerados válidos y tomarse decisiones pertinentes con buen grado de seguridad. Asimismo, que la significancia suele estar en función al tamaño de la muestra y a la magnitud de las diferencias entre los resultados, en este caso, dado que la muestra es amplia (más de 100 datos), la no significancia estadística estaría condicionada por la mínima diferencia entre los resultados de la evaluación del desempeño antes y después de la capacitación, el cual sólo se incrementa en 1.3%.

Prueba de hipótesis específica 1:

H_{i1}: El número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro Oriente sede Iquitos, 2022, tienen una relación positiva y significativa.

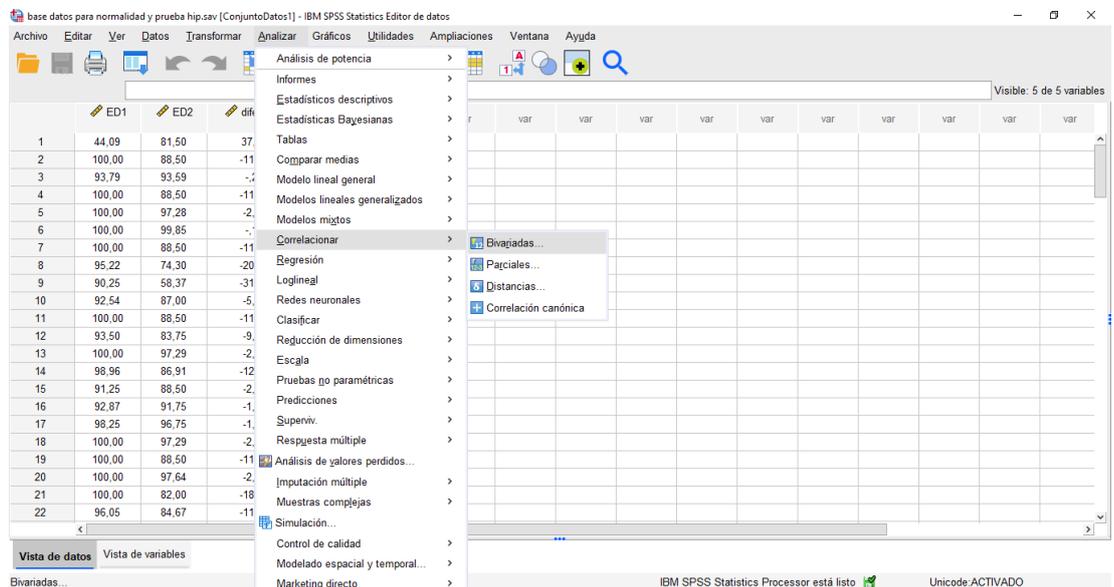
H_{i1}: $Rho_s > 0$

H₀₁: El número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, no tienen una relación positiva y significativa.

H₀₁: $Rho_s \leq 0$

De la base de datos de investigación seguimos la ruta para la prueba de Rho de Spearman:

Figura 2 Ruta para aplicar la prueba de Rho Spearman para la hipótesis específica 1



Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 1

	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES	NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN
Rho de Spearman	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES	Coefficiente de correlación	,044
		Sig. (bilateral)	,652
	NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN	N	105
		Coefficiente de correlación	,044
		Sig. (bilateral)	,652
		N	105

Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la tabla 5 se verifica que el coeficiente de correlación es de 0.044, es decir, casi cero, lo que significa ausencia de relación entre las dos variables, lo que,

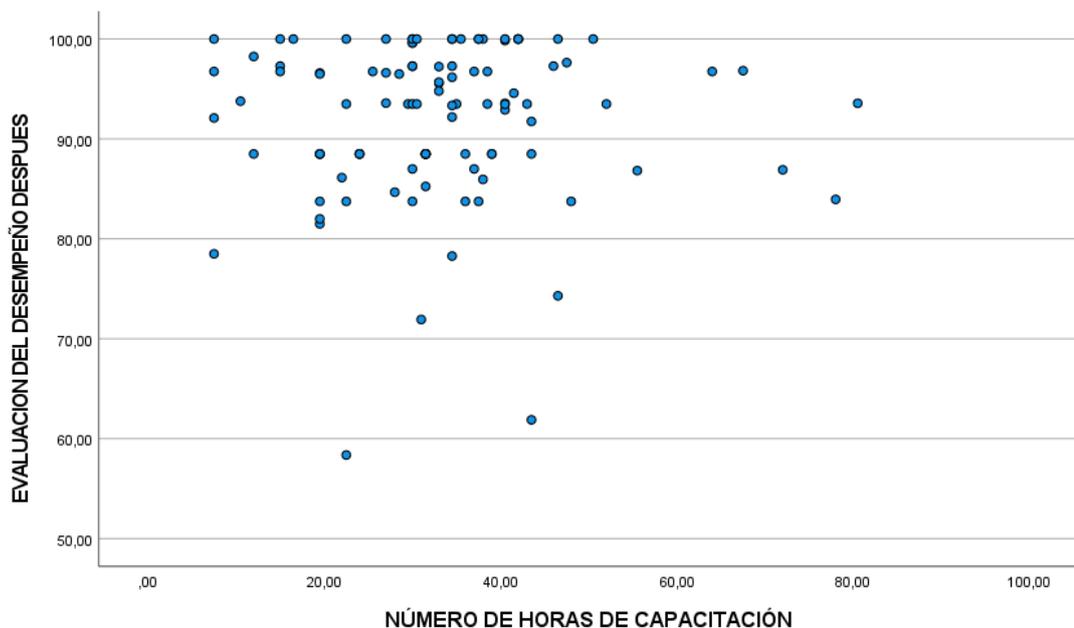
para efecto de interpretación de esta realidad empresarial, significa que no hay relación entre el número de horas de capacitación de los trabajadores y su desempeño laboral, lo que es una información muy relevante en el sentido de que motiva una aguda reflexión sobre los efectos de la inversión en capacitación que hace la empresa.

Luego, aplicando la regla de decisión:

Si P-valor (significancia) ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza H_1

En este caso vemos en la tabla 5 que el p-valor "Sig. (bilateral)" tiene un valor de 0.652, es decir mayor a 0.05, lo que conlleva a rechazar la hipótesis de investigación, es decir, que no hay correlación entre más horas de capacitación y el desempeño laboral.

Figura 3 Relación entre número de horas de capacitación y el desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la figura 3 se aprecia que, aunque exista variaciones en el número de horas de capacitación los resultados de la evaluación del desempeño de la mayoría de los trabajadores están por encima del 80% del total posible.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hi2: La evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro Oriente sede Iquitos, 2022, tienen una relación positiva y significativa.

Hi2: $Rho s > 0$

H02: La evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, no tienen una relación positiva y significativa.

H02: $Rho s \leq 0$

De manera similar a los pasos realizados en el SPSS para probar la hipótesis específica 1, lo hacemos para probar la hipótesis específica 2, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 2

			EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES
Rho de Spearm an	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,207*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	105	105
	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DESPUES	Coefficiente de correlación	,207*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	105	105

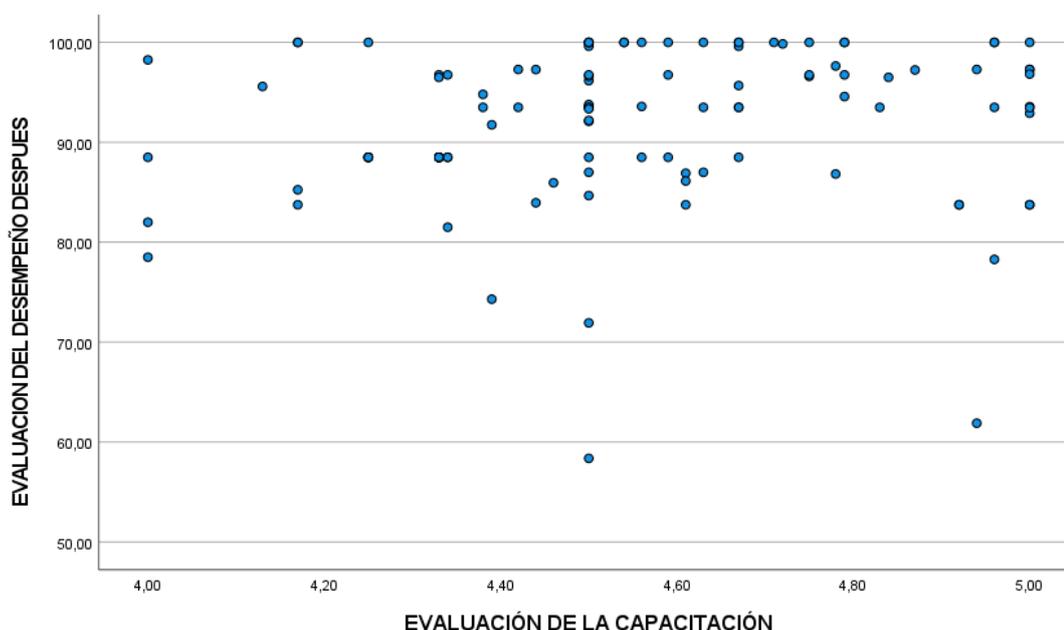
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la tabla 6 se aprecia que el coeficiente de correlación es de 0.207, lo que se interpreta como un grado de correlación bajo, empero, el p-valor (“Sig. (bilateral)” es de 0.034, el cual es menor al alfa o p-valor de la investigación: 0.05; por lo que procede aceptar la hipótesis de investigación, es decir, si se observa una correlación positiva, aunque de baja fuerza, entre los resultados de la evaluación de las actividades de capacitación (hecha por el jefe respectivo, luego de algunas semanas de ocurrida en base al desempeño que observa en el trabajador capacitado) y la evaluación del desempeño laboral global anual realizada por la empresa.

Este resultado, aceptación de la hipótesis específica 2, amerita un agudo análisis. Primero, que la correlación de nivel o grado bajo (0.207) lo cual evidencia una asociación muy baja entre las variables analizadas. Segundo, que este tipo de relación, “mejor evaluación de los resultados de la capacitación de un trabajador, y su buena evaluación global de su desempeño laboral” es realizado, por lo general, por el mismo jefe, es decir, que en un sentido lógico, es común esperar que un evaluador puntué bien a un evaluado en una segunda o tercera oportunidad, cuando en las evaluaciones previas lo haya hecho en el mismo sentido, para evitar la denominada disonancia cognitiva.

Figura 4 Relación entre evaluación de la capacitación y el desempeño laboral



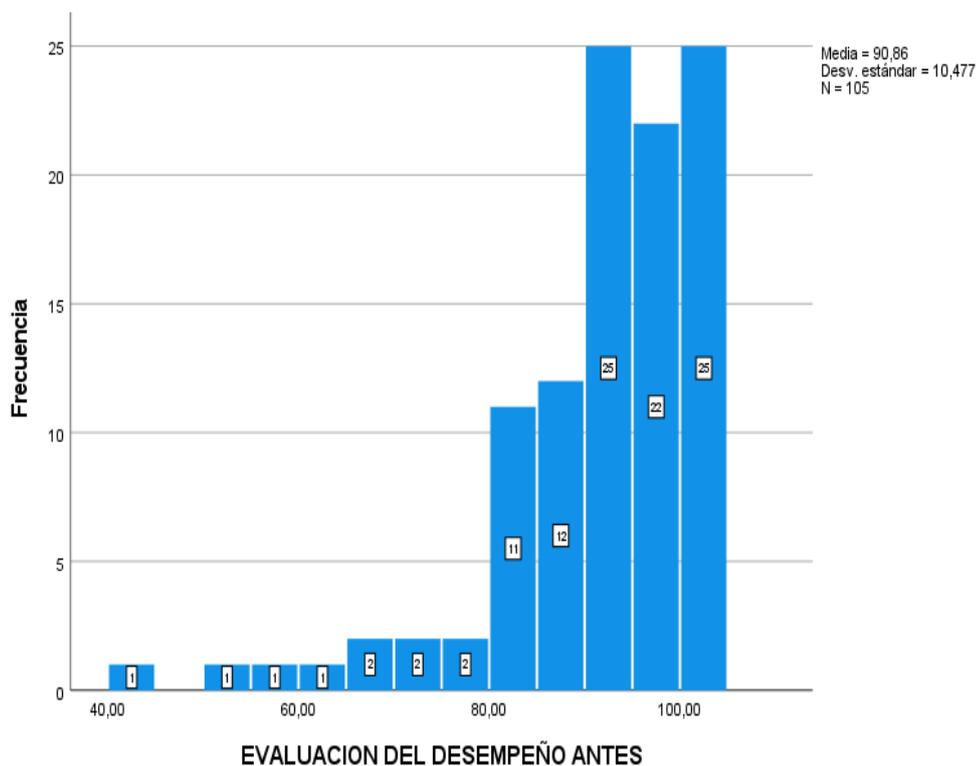
Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la figura 4 se observa el bajo nivel de correlación que hay entre las variables, de tal forma, que la curva de tendencia central que se vislumbra es una casi en línea recta. Los que tienen mejores puntuaciones en la evaluación del desempeño laboral global (sobre el 80%) han recibido casi similar puntuación en sus evaluaciones de las capacitaciones realizadas (oscilando en menos de un punto – entre 4.0 y 5.0 -), y si se tiene en cuenta que esta última evaluación es de 1 a 5 puntos, se observa que dichas evaluaciones están en el quintil superior, es decir, suelen ser muy bien evaluadas.

Estadística descriptiva en relación a la tercera pregunta específica de investigación:

¿Qué niveles de desempeño laboral tienen los trabajadores de Electro Oriente sede Iquitos, 2022?

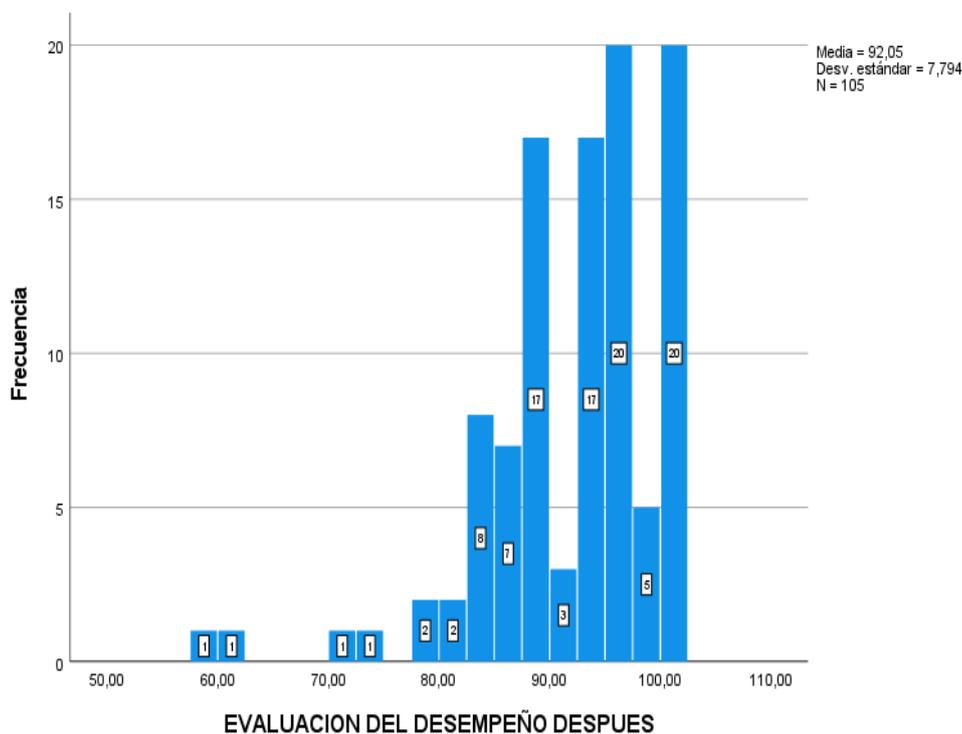
Figura 5 Niveles de desempeño laboral "antes" de la capacitación



Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la figura 5 se observa que la distribución de las evaluaciones está concentrada en los puntajes máximos (100), siendo la media de 90.86, de otro lado, hay cuatro trabajadores que tienen evaluaciones del desempeño global anual menores a 60%.

Figura 6 Niveles de desempeño laboral "después" de la capacitación de personal



Fuente: Elaboración propia en base a datos del estudio.

En la figura 6 se observa que en general los resultados de la evaluación del desempeño “después” de la capacitación anual 2022, ha mejorado, aunque en un ínfimo porcentaje (1.3%), siendo su media 92.05.

En relación a la variación estándar de las puntuaciones de las evaluaciones del desempeño, se observa que en la evaluación “antes de” la capacitación de personal anual, la variación estándar es mayor (10.48), en tanto que, en la misma evaluación, pero “después de”, la variación estándar es menor (7.79), lo que significa que en la primera las puntuaciones están más dispersas de la media, en tanto que, en la segunda, dicha variabilidad en torno a la media es menor. Una variabilidad menor, suele ser un indicador de mayor consistencia en el desempeño de una variable, en este caso, la evaluación del desempeño

laboral de los trabajadores. Para el caso del desempeño laboral, cabría esperar que, en una empresa, la mayoría de los trabajadores tengan un nivel de desempeño de menor variabilidad, en este caso en torno a una media que represente un alto nivel de desempeño.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación, en algunos coincide con resultados obtenidos en otras investigaciones, y en otros casos, no coincide.

Por ejemplo, tiene mucha semejanza con los resultados y metodología aplicada con el estudio de Patiño y Pinedo (2019), quienes realizaron su investigación en una empresa privada y en una entidad pública del norte del Perú. En cuanto a la metodología, la de Patiño y Pinedo, y la presente investigación utilizan un diseño de investigación experimental, es decir, toman como insumos datos de la realidad a modo de pre y pos test de las evaluaciones del desempeño laboral de los trabajadores estudiados y toman en cuenta el tratamiento o aplicación de la capacitación (variable independiente), y a partir de estos datos y actividades, obtener conclusiones de relación y causalidad. En cuanto a los resultados, la investigación de Patiño y Pinedo establecen que mientras para el caso de la entidad pública si hay evidencia de que la capacitación influye significativamente en el desempeño laboral ($p=0.022$), en cambio, en la empresa privada (que es una empresa del sector eléctrico, tal como en el caso de la presente investigación) no hay evidencia estadística de que la capacitación influya en el desempeño laboral ($p=1.000$), pues, en sendos casos, el valor crítico de la significancia (p -valor) es que sea menor a 0.05, para que se acepta la hipótesis de que si hay influencia o correlación.

De lo expuesto, se infiere que a semejanza de metodología (diseño experimental), los resultados son significativamente similares, en este caso,

la no verificación de correlación y/o causalidad entre la capacitación de personal y el desempeño laboral.

Lo expresado previamente se corrobora cuando se analiza las conclusiones de otras investigaciones, como las de Rupay (2019) y Huamachuco (2020), quienes también tuvieron como objetivo determinar el tipo de relación entre capacitación y desempeño laboral, pero aplicando un diseño no experimental, con instrumentos del tipo cuestionario de “auto informe”, es decir, en el que se recogen las percepciones (subjetivas) de los trabajadores, sobre su capacitación y sobre su desempeño en el trabajo, siendo que, sobre todo, en la variable desempeño, cabría esperar que el trabajador promedio “sobreevalore” su desempeño, con lo que los datos obtenidos pueden no ser fidedignos u objetivos, corriéndose el riesgo de establecer relaciones o asociaciones espurias, tal como lo advierten Hernández Sampieri, et al. (2018). Por ejemplo, Rupay, al determinar la correlación entre capacitación y desempeño en una empresa de Chorrillos-Lima, determinó que la correlación es alta y significativa con un Rho de Spearman de 0.899. en tanto que Huamachuco (2020) que estudió la relación entre estas variables en una institución educativa de Arequipa, determinó a través del coeficiente de Pearson un “r” de 0.834 con p-valor de 0.012, concluyó de similar forma a Rupay.

En este contexto, se puede afirmar que para identificar de forma más eficaz la influencia de la capacitación en el desempeño en el trabajo, el diseño, la técnica e instrumentos de investigación, deben ser mejor elegidos, aplicados y procesados; y que, para las dos variables en estudio, con particular cuidado, pues evaluar la capacitación del personal es un asunto muy técnico, que

mayormente los trabajadores no dominan, pudiendo guiarse más bien en su evaluación por criterios de simplemente simpatía o carisma del capacitador o por temas que de manera particular a él le interesen; y, con respecto a la evaluación del desempeño laboral, todavía habría que tener mayor perspicacia en la investigación, en el sentido de que sus reales o más objetivas mediciones, no pasan necesariamente por la autoapreciación del trabajador de su trabajo, porque de lo que se trata es medir lo más objetivamente ese nivel de desempeño, lo cual sale a relucir las más de la veces cuando lo efectúa un “evaluador” externo, por lo general su jefe inmediato, pues, como se dice coloquialmente, no es recomendable ser “juez y parte” en una valoración, porque dicha valoración corre un alto riesgo de parcializarse a favor de “la parte” en cuestión.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

La capacitación del personal a lo largo del año, en la empresa en estudio, tras la aplicación de la prueba no paramétrica del test de Wilcoxon, no influye significativamente (con un $p=0.507$, superior al valor crítico de 0.05) en el desempeño laboral global anual de sus trabajadores.

Las horas de capacitación que recibe un trabajador, a lo largo de un año, no observan una correlación positiva ni significativa, con su desempeño laboral, tras aplicarse la prueba del coeficiente de Spearman ($Rho = 0.044$ con un p -valor = 0.652).

La evaluación que hace el jefe inmediato de un trabajador luego de que éste recibe la capacitación, tomando como base su desempeño en el trabajo, luego de aplicarse la prueba del coeficiente de Spearman ($Rho = 0.207$ con un p -valor = 0.034), si evidencia una correlación positiva y significativa, con su evaluación del desempeño global anual.

La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores, tras la ejecución del test de Wilcoxon, revela que en la evaluación antes de aplicarse el plan de capacitación anual, en relación con la evaluación que se hace después de aplicada, en promedio experimenta una variación positiva: de 90.86 a 92.04 (con un máximo de 100), aunque este incremento es prácticamente irrelevante: 1.3%.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

A la Dirección de la empresa:

Formular políticas empresariales en materia de recursos humanos, que motiven y conduzcan a una mejor gestión del talento humano, en particular, en los ámbitos de capacitación o formación del capital humano y en el de la evaluación del desempeño. Los que podrían considerar cambios en su diseño y aplicación, incorporando, por ejemplo, en la evaluación de la capacitación, instrumentos más apropiados (como indicadores o evidencias de cambios en la conducta o resultados objetivos tras la actividad de capacitación) como base para dicha evaluación. En el ámbito de la evaluación global anual del desempeño laboral, incluir eventualmente la metodología de evaluación de “360 grados”, que, por lo general, al ampliar el panorama de evaluación con más de un evaluador, suelen ofrecer resultados de evaluación más objetivos y por tanto fiables.

Al área de recursos humanos:

Realizar informes sistemáticos, es decir de forma frecuente y con base estadística, de las evaluaciones de las capacitaciones y del desempeño laboral global, no solo a nivel descriptivo (frecuencias, medias, porcentajes) sino también evidenciando las relaciones o influencias a través de la estadística inferencial; de tal forma que permitan a la dirección de la empresa, tener un mejor conocimiento del *statu quo*, problemática y perspectiva de la gestión humana en la empresa, y por tanto, coadyuvar a la mejor toma de decisiones sobre las prácticas y productividad de su talento humano.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias* (3ª edición). Buenos Aires: Granica.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5ª edición). México: Pearson

García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo año 2017*. Tesis para optar el título de licenciada en administración pública, Universidad señor de Sipán.

Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5548/Garc%C3%ADa%20Seminario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Huamachuco, M. (2020). *Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundario de la ciudad de Arequipa, 2020*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ingeniería industrial, universidad

Continental. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9053/4/1_V_FIN_108_TI_Huamachuco_Ramos_2020.pdf

Patiño, L. y Pinedo, A. (2019). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad*. 2018. Tesis para optar el grado de maestro en administración de negocios y finanzas internacionales, universidad católica Sedes Sapientiae. Obtenido de file:///D:/ASESORIAS/asesoria%20Flor%20%C3%91aupari%20y%20Martina/tesis%20de%20Lilian%20Pati%C3%B1o%20de%20UCSS,%20influencia%20de%20la%20capacitacion%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf

Robbins, S. & Judge, T: (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª edición). México: Pearson.

Rupay, M. (2019). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos – 2019*. Tesis para obtener el título de licenciada en administración, universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20Castro%2C%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez y Reyes (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. 6ª edición. Lima: editor HSC.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.	<p>Problema general ¿Cómo influye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los de Electro oriente sede Iquitos, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022?</p> <p>¿Qué niveles de desempeño laboral tienen los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el tipo de relación que hay entre el número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.</p> <p>Identificar el tipo de relación que hay entre la evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.</p> <p>Describir los niveles de desempeño laboral que tienen los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La capacitación de personal influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas El número de horas de capacitación recibida y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, tienen una relación positiva y significativa. La evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño de los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, 2022, tienen una relación positiva y significativa. No requiere hipótesis por ser una pregunta de alcance descriptivo (Hernández y Mendoza, 2018)</p>	<p>Enfoque del estudio: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Aplicado</p> <p>Nivel del estudio Descriptivo Correlacional Explicativo</p> <p>Diseño de estudio: Experimental de corte longitudinal.</p>	<p>Población: Compuesta por todos los trabajadores de Electro oriente sede Iquitos, que en año 2022 es de 167.</p> <p>Muestra: El muestreo será probabilístico, La fórmula a usar es:</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$ <p>la que se usa para poblaciones finitas, dando como resultado un n = 118.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS a través de estadística descriptiva e inferencial</p>	<p>Técnicas: Análisis documental</p> <p>Instrumento: Ficha de obtención de datos documentales</p>

2. Instrumento de recolección de datos

invest.	EVALUACION DEL DESEMPEÑO		capacitación 1					capacitación 2					capacitación 3				capacitación 4				Total horas	Promedio EDLC
			modalidad			HORAS	EDLC	modalidad			HORAS	EDLC	modalidad			HORAS	EDLC	modalidad	HORAS	EDLC		
	año 2021	año 2022	P	V	M			P	V	M			P	V	M							
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
...																						
n																						

Leyenda:

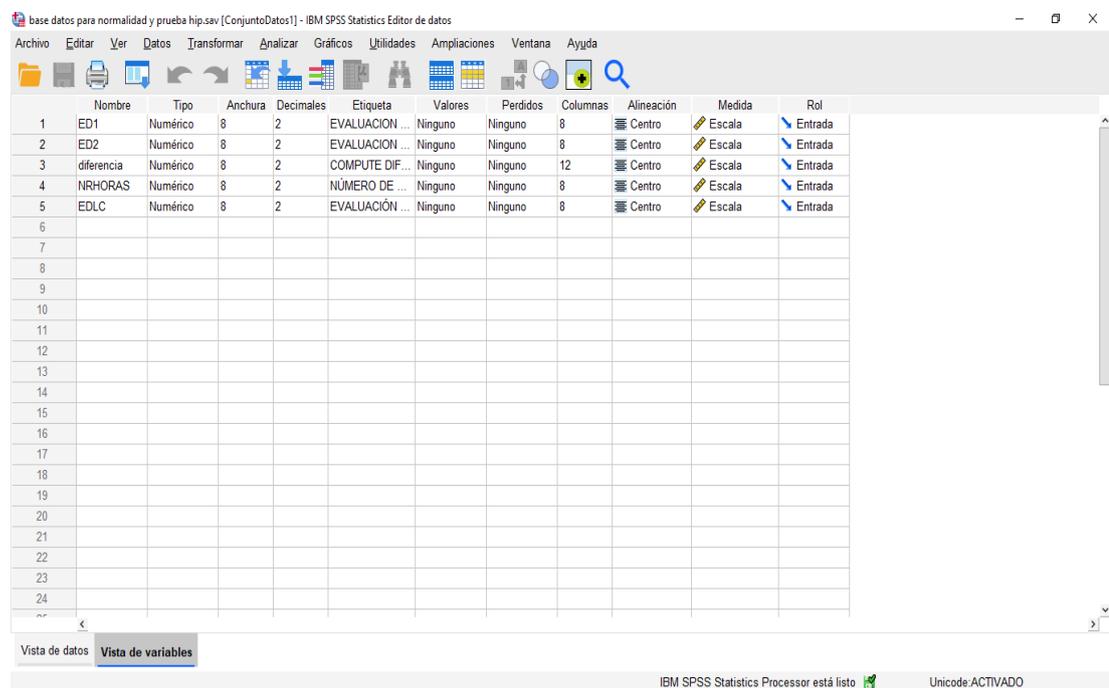
P: presencial

V: virtual

M: Mixto (presencial y virtual)

3. EDLC: evaluación del trabajador post capacitación (hecha por el jefe del trabajador, luego de más de un mes de realizada la capacitación)

Base datos de la investigación en SPSS



base datos para normalidad y prueba hip.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ED1	Númerico	8	2	EVALUACION ...	Ninguno	Ninguno	8	Centro	Escala	Entrada
2	ED2	Númerico	8	2	EVALUACION ...	Ninguno	Ninguno	8	Centro	Escala	Entrada
3	diferencia	Númerico	8	2	COMPUTE DIF...	Ninguno	Ninguno	12	Centro	Escala	Entrada
4	NRHORAS	Númerico	8	2	NÚMERO DE ...	Ninguno	Ninguno	8	Centro	Escala	Entrada
5	EDLC	Númerico	8	2	EVALUACIÓN ...	Ninguno	Ninguno	8	Centro	Escala	Entrada
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
~											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO

base datos para normalidad y prueba hip.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	ED1	ED2	diferencia	NRHORAS	EDLC	var									
1	44.09	81.50	37.41	19.50	4.34										
2	100.00	88.50	-11.50	31.50	4.33										
3	93.79	93.59	-20	27.00	4.56										
4	100.00	88.50	-11.50	39.00	4.50										
5	100.00	97.28	-2.72	30.00	4.44										
6	100.00	99.85	-.15	40.50	4.72										
7	100.00	88.50	-11.50	43.50	4.33										
8	95.22	74.30	-20.92	46.50	4.39										
9	90.25	58.37	-31.88	22.50	4.50										
10	92.54	87.00	-5.54	30.00	4.50										
11	100.00	88.50	-11.50	36.00	4.33										
12	93.50	83.75	-9.75	22.50	4.17										
13	100.00	97.29	-2.71	15.00	5.00										
14	98.96	86.91	-12.05	72.00	4.61										
15	91.25	88.50	-2.75	31.50	4.33										
16	92.87	91.75	-1.12	43.50	4.39										
17	98.25	96.75	-1.50	25.50	4.33										
18	100.00	97.29	-2.71	30.00	4.94										
19	100.00	88.50	-11.50	31.50	4.34										
20	100.00	97.64	-2.36	47.50	4.78										
21	100.00	82.00	-18.00	19.50	4.00										
22	96.05	84.67	-11.38	28.00	4.50										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

base datos para normalidad y prueba hip.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	ED1	ED2	diferencia	NRHORAS	EDLC	var									
22	96.05	84.67	-11.38	28.00	4.50										
23	100.00	96.17	-3.83	34.50	4.50										
24	100.00	88.50	-11.50	31.50	4.33										
25	90.25	88.50	-1.75	31.50	4.34										
26	94.49	93.50	-.99	29.50	4.83										
27	96.75	86.13	-10.62	22.00	4.61										
28	100.00	88.50	-11.50	24.00	4.25										
29	96.75	83.75	-13.00	36.00	5.00										
30	83.37	61.89	-21.48	43.50	4.94										
31	100.00	99.61	-.39	30.00	4.50										
32	100.00	88.50	-11.50	19.50	4.59										
33	91.75	83.75	-8.00	30.00	4.61										
34	100.00	97.29	-2.71	34.50	5.00										
35	100.00	85.25	-14.75	31.50	4.17										
36	80.82	71.93	-8.89	31.00	4.50										
37	92.87	88.50	-4.37	39.00	4.56										
38	93.50	86.83	-6.67	55.50	4.78										
39	93.50	100.00	6.50	50.50	4.67										
40	93.31	93.67	.36	40.50	5.00										
41	64.39	83.95	19.56	78.00	4.44										
42	87.00	93.50	6.50	38.50	4.38										
43	84.75	88.50	3.75	12.00	4.00										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

base datos para normalidad y prueba hip.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	ED1	ED2	diferencia	NRHORAS	EDLC	var									
43	84,75	88,50	3,75	12,00	4,00										
44	80,87	83,75	2,88	48,00	4,92										
45	81,25	83,75	2,50	37,50	4,92										
46	93,50	93,50	,00	35,00	4,96										
47	81,35	96,83	15,48	67,50	5,00										
48	78,04	87,00	8,96	37,00	4,63										
49	93,50	93,57	,07	80,50	4,50										
50	83,49	97,24	13,75	33,00	4,87										
51	95,35	96,62	1,27	27,00	4,50										
52	96,75	100,00	3,25	46,50	4,71										
53	87,00	98,25	11,25	12,00	4,00										
54	87,00	100,00	13,00	27,00	4,17										
55	95,00	96,60	1,60	19,50	4,75										
56	70,75	100,00	29,25	42,00	4,59										
57	85,03	100,00	14,97	30,00	4,63										
58	93,50	96,50	3,00	28,50	4,84										
59	85,52	85,95	,43	38,00	4,46										
60	100,00	88,50	-11,50	19,50	4,67										
61	98,25	100,00	1,75	42,00	4,75										
62	53,50	93,78	40,28	10,50	4,50										
63	85,52	92,91	7,39	40,50	5,00										
64	93,50	93,50	,00	30,00	4,63										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

base datos para normalidad y prueba hip.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 5 de 5 variables

	ED1	ED2	diferencia	NRHORAS	EDLC	var									
64	93,50	93,50	,00	30,00	4,63										
65	95,00	100,00	5,00	40,50	4,56										
66	79,82	100,00	20,18	7,50	4,50										
67	94,58	94,58	,00	41,50	4,79										
68	96,75	96,75	,00	7,50	4,50										
69	90,00	100,00	10,00	22,50	4,17										
70	95,00	100,00	5,00	37,50	4,54										
71	100,00	88,50	-11,50	24,00	4,25										
72	95,13	93,47	-1,66	40,50	5,00										
73	100,00	100,00	,00	42,00	4,96										
74	83,75	93,50	9,75	52,00	4,42										
75	85,88	96,75	10,87	15,00	4,34										
76	67,86	78,28	10,42	34,50	4,96										
77	93,25	78,50	-14,75	7,50	4,00										
78	73,25	95,59	22,34	33,00	4,13										
79	95,00	100,00	5,00	35,50	4,50										
80	90,41	92,10	1,69	7,50	4,50										
81	88,00	88,50	,50	31,50	4,33										
82	80,38	96,75	16,37	37,00	4,75										
83	96,75	100,00	3,25	34,50	4,54										
84	96,50	96,75	,25	38,50	4,59										
85	80,25	94,80	14,55	33,00	4,38										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Visible: 5 de 5 variables

	ED1	ED2	diferencia	NRHORAS	EDLC	var									
85	80,25	94,80	14,55	33,00	4,38										
86	69,05	83,75	14,70	19,50	5,00										
87	100,00	88,50	-11,50	19,50	4,25										
88	96,75	96,75	,00	64,00	4,79										
89	100,00	99,61	-,39	30,00	4,67										
90	96,50	93,50	-3,00	43,00	4,50										
91	96,75	100,00	3,25	38,00	4,79										
92	89,33	95,68	6,35	33,00	4,67										
93	93,50	93,50	,00	30,50	4,67										
94	96,90	100,00	3,10	37,50	4,96										
95	90,25	96,50	6,25	19,50	4,33										
96	89,24	100,00	10,76	30,00	4,67										
97	96,12	88,50	-7,62	24,00	4,25										
98	100,00	100,00	,00	16,50	4,50										
99	57,64	92,19	34,55	34,50	4,50										
100	81,11	100,00	18,89	30,50	4,79										
101	100,00	100,00	,00	34,50	5,00										
102	87,00	93,50	6,50	22,50	4,67										
103	94,79	97,29	2,50	46,00	4,42										
104	87,00	100,00	13,00	15,00	4,25										
105	91,75	93,35	1,60	34,50	4,50										
106										