



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS DE CHORRILLOS, AÑO 2023**

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

Autor

Monrroy Incio, Javier Eleazar

Asesor

Sánchez Sotomayor, Segundo Ramiro

ORCID: 0000-0002-7646-3111

Jurado

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Davila de Berrospi, Silvia Reyna

Lima - Perú

2024

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE CHORRILLOS, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE
LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE CHORRILLOS, AÑO 2023

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el grado académico de

Doctor en administración

Autor:

Monrroy Incio, Javier Eleazar

Asesor:

Sánchez Sotomayor, Segundo Ramiro

ORCID: 0000-0002-7646-3111

Jurado:

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Davila de Berrospi, Silvia Reyna

Lima – Perú

2024

INDICE

RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
RESUMO	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
- <i>Problema general.....</i>	<i>20</i>
- <i>Problema Específicos.....</i>	<i>20</i>
1.4 ANTECEDENTES	20
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	30
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	32
1.7 OBJETIVOS	32
- <i>Objetivo General.....</i>	<i>32</i>
- <i>Objetivos Específicos</i>	<i>33</i>
1.8 HIPÓTESIS	33
II. MARCO TEÓRICO	34
2.1 MARCO CONCEPTUAL	34
III. MÉTODO	64
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	68
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	69

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	70
3.4 INSTRUMENTOS	72
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	73
3.6 ANÁLISIS DE DATOS	73
3.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	74
IV. RESULTADOS	76
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	93
VI. CONCLUSIONES	97
VII. RECOMENDACIONES	98
VIII. REFERENCIAS	100
IX. ANEXOS	111
ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA	111
ANEXO B. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	112
ANEXO C. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	116
ANEXO D. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	117
ANEXO E. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO	122
ANEXO F. PRUEBA DE NORMALIDAD	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente 1. Capacitación	70
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente 2. Competencias.....	71
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente. Rendimiento laboral.....	72
Tabla 4 Distribuciones de las frecuencias sobre la variable independiente 1. Capacitación ...	76
Tabla 5 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Capacitación en el puesto	77
Tabla 6 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Capacitación por aprendizaje	78
Tabla 7 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto	79
Tabla 8 Distribuciones de las frecuencias sobre la variable independiente 2. Competencias .	80
Tabla 9 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Competencias básicas	81
Tabla 10 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Competencias genéricas.....	82
Tabla 11 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Competencias específicas ...	83
Tabla 12 Distribuciones de las frecuencias sobre la variable dependiente. Rendimiento laboral	84
Tabla 13 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Rendimiento en la tarea	86
Tabla 14 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Comportamientos contraproducentes	87
Tabla 15 Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Rendimiento en el contexto	88
Tabla 16 Prueba de la hipótesis general.....	89
Tabla 17 Influencia porcentual	89
Tabla 18 Prueba de la primera hipótesis específica	90
Tabla 19 Prueba de la segunda hipótesis específica	91
Tabla 20 Prueba de la tercera hipótesis específica.....	92

Tabla 21 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición	112
Tabla 22 Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación	116
Tabla 23 Confiabilidad del instrumento de la variable competencias	116
Tabla 24 Confiabilidad del instrumento de la variable rendimiento laboral	116
Tabla 25 Prueba de normalidad – Kolgomorov Smirnov	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo de la capacitación.....	39
Figura 2 Representación gráfica de la variable independiente 1. Capacitación	76
Figura 3 Representación gráfica de la dimensión. Capacitación en el puesto.....	77
Figura 4 Representación gráfica de la dimensión. Capacitación por aprendizaje	78
Figura 5 Representación gráfica de la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto	79
Figura 6 Representación gráfica de la variable independiente 2. Competencias.....	80
Figura 7 Representación gráfica de la dimensión. Competencias básicas.....	82
Figura 8 Representación gráfica de la dimensión. Competencias genéricas	83
Figura 9 Representación gráfica de la dimensión. Competencias específicas.....	84
Figura 10 Representación gráfica de la variable dependiente. Rendimiento laboral.....	85
Figura 11 Representación gráfica de la dimensión. Rendimiento en la tarea.....	86
Figura 12 Representación gráfica de la dimensión. Comportamientos contraproducentes	87
Figura 13 Representación gráfica de la dimensión. Rendimiento en el contexto.....	88

RESUMEN

Objetivo: El objetivo general fue demostrar de qué manera influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Método: el paradigma es positivista, bajo un diseño no experimental, tipo explicativo, bajo una población de 78 empresas, asimismo se conformó una muestra equivalente a 61 empresas de servicio del distrito de Chorrillos.

Resultados: Un 56% están completamente de acuerdo que la ausencia de programas que permitan capacitar a los trabajadores representa un asunto muy delicado y notorio que no beneficia a los trabajadores. Un 59% están completamente de acuerdo en que lo que respecta a competencias debe ser tomada en cuenta como una agrupación de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes. Un 48% opina estar completamente de acuerdo que el rendimiento laboral se asocia con lo que genera la labor del trabajador, lo cual puede entenderse como conductas dirigidas para lograr los objetivos, debe evaluarse cuando se revisen los niveles de rendimiento. **Conclusiones:** Se obtuvo un sig. Bilateral calculado equivalente a 0.000 el cual es inferior al sig. Bilateral en libros equivalente a 0.005, se procedió con la aceptación de la hipótesis alterna, se puede visualizar la existencia de cierta dependencia tomando en cuenta el pseudo R cuadrado, que muestra la relación porcentual, en el cual el valor del Nagelkerke, indica que la capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral en un 83.2%.

Palabras clave: capacitación, capacitaciones por instrucciones en el puesto, capacitación en el puesto, competencias, rendimiento laboral.

ABSTRACT

Objective: The general objective was to demonstrate how training and skills influence the work performance of service companies in Chorrillos, year 2023. **Method:** the paradigm is positivist, under a non-experimental design, explanatory type, under a population of 78 companies, a sample equivalent to 61 service companies in the Chorrillos district was also formed. **Results:** 56% completely agree that the absence of programs that allow training workers represents a very delicate and notorious issue that does not benefit workers. 59% completely agree that when it comes to competencies they should be taken into account as a group of abilities, knowledge, skills and attitudes. 48% believe they completely agree that job performance is associated with what the worker's work generates, which can be understood as behaviors directed to achieve objectives, and should be evaluated when performance levels are reviewed. **Conclusions:** A sig. Bilateral calculated equivalent to 0.000 which is less than the sig. Bilateral in books equivalent to 0.005, we proceeded with the acceptance of the alternative hypothesis, the existence of a certain dependence can be visualized taking into account the pseudo-R square, which shows the percentage relationship, in which the Nagelkerke value indicates that the Training and skills significantly influence job performance by 83.2%.

Keywords: training, training by on-the-job instructions, on-the-job training, competencies, job performance.

RESUMO

Objetivo: O objetivo geral foi demonstrar como a formação e as competências influenciam o desempenho laboral das empresas de serviços em Chorrillos, ano 2023. **Método:** o paradigma é positivista, sob um desenho não experimental, tipo explicativo, sob uma população de 78 empresas, uma também foi formada uma amostra equivalente a 61 empresas de serviços do distrito de Chorrillos. **Resultados:** 56% concordam plenamente que a ausência de programas que permitam a formação de trabalhadores representa uma questão muito delicada e notória que não beneficia os trabalhadores. 59% concordam plenamente que quando se trata de competências estas devem ser tidas em conta como um conjunto de habilidades, conhecimentos, habilidades e atitudes. 48% acreditam concordar plenamente que o desempenho no trabalho está associado ao que o trabalho do trabalhador gera, o que pode ser entendido como comportamentos direcionados ao alcance de objetivos, e deve ser avaliado quando os níveis de desempenho são revisados. **Conclusões:** Uma assinatura. Bilateral calculado equivalente a 0,000 que é menor que o sig. Bilateral em livros equivalentes a 0,005, procedemos à aceitação da hipótese alternativa, a existência de uma certa dependência pode ser visualizada tendo em conta o pseudo R quadrado, que mostra a relação percentual, em que o valor de Nagelkerke indica que o Treinamento e as habilidades influenciam significativamente o desempenho no trabalho em 83,2%.

Palavras-chave: treinamento, treinamento por instruções no trabalho, treinamento no trabalho, competências, desempenho no trabalho.

I. INTRODUCCIÓN

La complejidad laboral que se evidencia en todas las empresas se debe a las diversas modificaciones tecnológicas e innovaciones del mundo actual y la necesidad creciente de que las empresas compitan bajo la influencia y tendencias del mercado actual obligando a las entidades a que dispongan de los mecanismos necesarios que resulten idóneo para la creación de valor para la sociedad, empleados, clientes y accionistas, bajo ese lineamiento, el factor que tiene intervención es el de rendimiento laboral el cual resulta de una continua capacitación para las necesidades innovadoras empresariales y en algunos casos son necesarios para servicios o productos de una calidad mayor.

Lo mencionado genera que el principal eje que facilite la consecución de objetivos empresariales vendría a ser las actividades para capacitar al personal, de manera tal que para lograr la optimización y mejoramiento de los niveles de desempeño se estima poner un mayor interés en la potenciación de las capacidades del personal laboral que conforma una entidad, debido que un especializado conocimiento es la única manera para que un profesional pueda ejercer un trabajo mejorado preservando la calidad del capital humano.

Actualmente en el mundo globalizado, la gran mayoría de las entidades toman en cuenta que uno de los factores principales para garantizar el éxito está relacionado con los niveles de rendimiento del trabajo de su personal, asimismo, los mencionados estándares se asocian a los métodos de los programas implementados para capacitar que se evidencian en las entidades, las mismas que facilitan la obtención de estrategias y conocimientos mejorados que luego serán evaluados e implementados en la organización, razón por la cual, ante las novedades tecnológicas y dinámicas que se evidencian en la actualidad, resulta indispensable que las entidades establezcan alternativas estratégicas, la orientación del área de RRHH trazan y capacitan al personal como meta principal, puesto que se evidencia un nivel alto en materia

educativa que permitiría obtener un rendimiento, competencia y productividad exitosa en el ámbito laboral.

Ante la coyuntura mencionada, es claro que una de las herramientas principales para que la mayoría de las entidades generen relevantes aportes, conocimientos y puedan proyectarse a posicionarse en un nivel competente, resulta ser el desarrollo planificado y continuo, así como la formación basado en los requerimientos verdaderos de todo trabajador, con la finalidad de que se fomente el mejoramiento en su nivel de desempeño dentro de la entidad, las entidades u organizaciones deben prepararse para competir y optimizar el talento del personal, puesto que facilitará que se tomen adecuadas decisiones, razón por la cual, gestionar el capital humano, representará un diferenciador factor para toda entidad, poniendo un mayor interés en la mejora continua que brinde posibilidades de que se ejecuten alternativas estratégicas fortaleciendo la competitividad de la entidad.

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente diversas empresas son sometidas a prueba al momento de competir en el entorno empresarial, esto se suma a la pandemia actual del COVID 19, que ocasiona efectos negativos a las empresas. Asimismo, una alternativa estratégica primordial para que las empresas puedan obtener una competitiva ventaja y rendimiento laboral en la realización de programas de capacitación a sus empleados en todos los niveles para mejorar el rendimiento laboral y competencias.

Los avances al vincularse con la tecnología y la globalización han transformado a los mercados internacionales en ser más dinámicos creando un escenario laboral caracterizado por la evolución acelerada de las competencias, que obliga a los profesionales a estar en constante capacitación y actualización.

Capacitar a los trabajadores pertenecientes a una entidad es calificada como el principal factor para garantizar el aumento del rendimiento laboral y se considera el mejor método para identificar y ayudar a los empleados a realizar sus funciones de manera efectiva, correcta y segura.

En la Republica de Yemen, actualmente se requiere que las entidades puedan manejar y controlar diversos recursos de forma eficaz, por ello se necesita actualizar y hacer un seguimiento de las nuevas tecnologías e innovaciones para capacitar a su personal. En consecuencia, los gerentes de las empresas deben prestar mayor atención, elegir un programa de capacitación relevante para su personal y así mejorar el rendimiento de los empleados (Ahmed et al., 2020).

En el país Bangladesh ubicado al este de la India, la capacitación puede mejorar las habilidades y también ayuda a que los empleados se motiven. En Bangladesh se cuenta con diferentes tipos de capacitaciones y otros programas que facilitan el desarrollo, los cuales consisten en estrategias de capacitación dentro y fuera del trabajo. Finalmente, se maneja una política para evaluar constantemente los niveles de desempeño y recompensas para los trabajadores que lograron resultados sobresalientes en los programas de capacitación (Suriya, 2020).

En el país de Omán, se da importancia a los diversos mecanismos de capacitación implementados para asegurar el mejoramiento de los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores. Comúnmente, todas las empresas tienen como objetivo lograr una alta competencia para generar los máximos beneficios y existen diferentes formas de aumentar el rendimiento laboral de cualquier organización, pero lo más importante es hacerlo por medio de programas de capacitación. Los programas implementados para capacitar al personal motivan

a los trabajadores a reducir sus debilidades mejorando sus habilidades y capacidades (Mohamed y Hamed, 2020).

En Indonesia, la competencia de los trabajadores es considerada un preocupante e importante factor en épocas actuales, por ello, se trata de mejorar el rendimiento laboral, y las empresas también necesitan empleados que tengan una alta competencia. La competencia como característica básica que posee un empleado debe estar relacionado causalmente con el esfuerzo por cumplir con los objetivos que se necesita para ocupar un trabajo, queda claro que el desarrollo de la competencia influye en las mejoras de los niveles de rendimiento de los trabajadores (Sabuhari, 2020).

En Malasia, la gerencia general de las empresas ha recurrido a un especialista en capacitación para impulsar el rendimiento laboral y el grado de satisfacción del trabajador de la entidad a través de programas de capacitación, se reconoce que la capacitación es un medio valioso para aumentar las competencias de los empleados (Kanapathipillai, 2020).

En determinados países en desarrollo como África, tal es el caso de Senegal, Nigeria y Ghana, el problema de la retención de empleados es de gran preocupación para los líderes empresariales, de hecho, los empleados capacitados facilitan que la entidad pueda obtener una serie de ventajas que les permita competir. En el país de Somalia, la mayoría de trabajadores hombres y mujeres quieren recibir una capacitación laboral, por lo que está claro que tienen algunas habilidades que necesitan para mantener y mejorar sus competencias en su profesión y labor, pero también necesitan adquirir más habilidades de desarrollo que puedan ayudar a mantener su trabajo durante mucho tiempo (Yusuf, 2020).

En Grecia, debido a las modificaciones a nivel empresarial incluida la globalización y las innovaciones tecnológicas, la forma tradicional de ventaja competitiva es considerada inadecuada. El aumento de la competencia necesita el desarrollo del potencial humano de cada

empresa, a través de programas que capaciten, es donde los trabajadores pueden adquirir diversos conocimientos y habilidades, aún existe la necesidad de desarrollar programas formales de capacitación ya que la gran mayoría de empresas tienen enfoques informales sobre tales políticas (Belias et al., 2020).

Asimismo, en Rumania, al desarrollar la digitalización y tecnología, las entidades comenzaron a utilizar diversas alternativas de solución según las competencias y requerimientos de manera que se garantice una serie de mejoramientos en los niveles de rendimiento del trabajo, una de las alternativas de solución que se ejecuta es la de integración, adaptación dinámica, eficiencia, optimización y relación con las novedades tecnológicas que se representa a través de las diversas soluciones de Business Process Management (Barbu et al., 2020).

Por su parte en Ecuador, cuando se evidencie una incorrecta manera de capacitar a los trabajadores y la ausencia de evaluaciones laborales, así como el control interno de las entidades económicas pueden conducir a que un trabajador pierda la motivación y disminuya la productividad, asimismo cuando determinados países deciden la adopción de metodologías de desarrollo para que se acoplen al entorno global, la integración y apertura de innovadoras tecnologías y maneras de organizarse en el ámbito laboral, formar el capital humano representa una particularidad distinta, desde ese punto de vista, se evidencia en la sociedad ecuatoriana, que el RRHH en determinados casos no suele tratarse con el interés necesario, resultando más significativa para los negociantes del país, el avance tecnológico es primordial, si existe algún tipo de descuido del aspecto educativo y formativo del trabajador, ausencia de planeamiento para formarlos terminará reduciendo los niveles de competencia del crecimiento en la entidad, por ello ante el problema detectado, las pequeñas empresas del país muestran un índice bajo en materia de capacitaciones, y ante lo mencionado, las entidades terminan recurriendo a

alternativas de solución que determinen una serie de ventajas competitivas para facilitarles que se mantengan en el mercado (Yanchaliquin, 2023).

En la sociedad peruana, se evidencian diversas entidades que se decidieron por brindar una serie de capacitaciones a sus trabajadores, motivados por el avance tecnológico y digital, los cuales cambiaron toda coyuntura laboral y terminaron forzando a que se obtengan conocimientos nuevos, debido a que podrían generar niveles de obsolescencia; razón por la cual, las actividades implementadas para capacitar al personal se orienta a un instrumento colaborativo que tendrá cierta tendencia positiva si es que se considera que la operatividad laboral va depender de los conocimientos, habilidades y capacidades del trabajador, generando que el costo que se invierta no sea tan relevante al compararlo con las utilidades que se obtuvieron, el cual se mide en productividad, ingresos y ventas logrando de esta manera las metas que se proyectaron en la entidad. (Leòn, 2023)

Asimismo, las entidades del Perú muestran un mayor interés y preocupación porque sus empleados se formen adecuadamente obteniendo mayores competencias, la inversión que se orienta para tal finalidad está debajo del promedio general, lo cual se refleja en la posición 99 que ocupa el Perú en el mundo y en la posición 13 de Latinoamérica, representando la problemática principal que los programas de capacitación en entidades de menor tamaño y otros negocios familiares que la dirección la sume un dueño o líder interno, sin embargo en las grandes empresas, el escenario cambia, debido a que se ejecutan una serie de diagnósticos que facilitan un mayor conocimiento y evaluación de los requerimientos para reestructurarlas, implementando planeamientos y tomando como punto de partida para establecer la toma de decisiones para capacitar a las personas. (Leòn, 2023)

En la localidad provincial de Chimbote, ubicado en el Perú, las empresas públicas y privadas evidencian una situación problemática vinculada a la demora de los procedimientos

internos, puesto que no garantizan el cumplimiento necesario de los objetivos institucionales, gran parte de los casos, muestran a los empleados rotados únicamente por amistad generando venganzas o recelos, no se considera con seriedad el perfil profesional o un ascenso basado en las experiencias laborales del personal cuando se realicen modificaciones señaladas por la gerencia general. (Robles, 2020)

En una entidad ubicada en la localidad distrital de Ate, resulta evidente la necesidad de un nivel de desempeño alto de la totalidad del capital humano con la finalidad de dar el cumplimiento requerido de un adecuado nivel de desempeño del personal para que pueda liderar en América del Sur, pero es complicado lograrlo debido a la debilidad que se evidencia en la gestión de las capacitaciones que favorezcan al personal, el cual inicia por el reducido conocimiento de los asuntos que necesitan fortalecerse, tales como la salud ocupacional, gestión de procesos, actualización profesional, habilidades tecnológicas, asimismo que los procedimientos de los programas de capacitación se ven como un simple lujo, el cual impide que los empleados puedan elevar su grado de competitividad que facilite el fortalecimiento de las actividades que desarrollen, debido a que los programas de capacitación deben ser vistas primeramente como inversión en lugar de un gasto. (Leòn, 2023)

La capacitación debe verse como una intervención planificada diseñada para fomentar el mejoramiento de los niveles de rendimiento laboral individual en el trabajo, la capacitación es una parte importante de la ejecución de la gestión en el ámbito de los recursos humanos utilizadas para la retención y desarrollo del personal, basadas en las diferentes formas de capacitación impartidas a los empleados. Por tanto, es importante que las empresas utilicen la capacitación para retener empleados competentes.

1.2 Descripción del problema

La capacitación está enfocada a la búsqueda de mejorar las competencias y el rendimiento laboral por ello debe ser permanentemente, monitoreada y constantemente actualizada ya que con los cambios constantes en el Perú y el mundo debido a la globalización y el desarrollo tecnológico el mercado se ha convertido en uno solo por lo que se necesita estar preparados para competir a nivel mundial, rompiendo paradigmas y enfocarse a procesos cada vez más eficientes que debe ser una constante en las empresas que cada día tienen en su factor humano a su factor diferenciador aun cuando se presten o vendan los mismos productos y/o servicios

Las entidades pertenecientes al rubro de servicios en la localidad distrital de Chorrillos en el periodo 2023, presenta serias deficiencias como:

- No existe programas de capacitación en las entidades dedicadas al rubro de servicios en la localidad distrital de Chorrillos en el periodo 2023.
- Existe poco conocimiento por parte de los trabajadores sobre el servicio que se ofrece en el mercado.
- Ausencia de protocolos, políticas, manual de procesos, y manual de obligaciones y funciones.
- No se aprovecha las bondades de la utilización de la tecnología ni la mayor parte de los canales de redes sociales disponibles.
- La gran mayoría de empresas de servicios del distrito de Chorrillos no realizan un seguimiento sobre las ordenes de servicio.

Las causas que originan las deficiencias en diversas entidades pertenecientes al rubro de servicios en la localidad distrital de Chorrillos en el periodo 2023, son las siguientes:

- Los directivos que por falta de tiempo y/o poner atención a temas irrelevantes descuidan parte de sus funciones como: involucrar a los empleados con el giro de la

organización por medio de programas de capacitación eficientes y así apreciar si se está realizando lo aprendido de manera idónea.

- Los empresarios consideran que la empresa solo debe facturar y consideran menos importante crecer como empresa sin manuales que definan los procedimientos adoptados para afrontar a los demás competidores.
- Es necesario una atención mayor puesto que la desventaja principal es que cuando aparecen tecnologías informáticas nuevas, necesitan un debido seguimiento, puesto que, de no tenerla, los mecanismos tienden a presentar fallas y/o presentar información inadecuada. Otro punto a mencionar los cambios tecnológicos afecta al personal de mayor edad y sin acceso a educación.
- Las empresas de servicios del distrito de Chorrillos generalmente no suelen fomentar la emisión de órdenes de servicio, puesto que aumenta la magnitud documentaria que debe controlarse.

Las consecuencias que originan las deficiencias en las diversas entidades dedicadas al rubro de servicios de la localidad distrital de Chorrillos en el periodo 2023, son las siguientes:

- Por la falta de programas de capacitación, no existe un trato y servicio homogéneo. No se habla un idioma común y se ofrece un servicio al momento de la cotización y al momento de la entrega solo se cumple con un 80% de lo ofrecido.
- Por la ausencia de manuales de procesos y procedimientos, gran parte del personal suele realizar la misma actividad, pero a su estilo, ocasionando rechazos, demoras y disminución de sus competencias, porque es repetitivo el trabajo, debido a que simplemente se vino trabajando de esa manera, vulnerando la normativa y perdiendo el tiempo.

- La falta de manejo de tecnología, conectividad y comunicación instantánea convierte a los servicios en procesos lentos de atención lo que origina clientes insatisfechos por los servicios prestados.
- No contar con una orden de servicio no permite identificar la manera en que se describe el servicio que se está realizando, el importe pendiente de cobranza, la modalidad ajustada de pago, las labores o productos involucrados en la mencionada intervención etc.

Con todo lo expuesto, se puede establecer posibles soluciones frente a la problemática como:

- Aplicar cursos de capacitación al personal de las empresas de servicio, basándose en los servicios principales de la empresa.
- Creación de área de organización y métodos (OYM), para así demostrar a los líderes de las empresas de servicio que crear y aplicar protocolos, políticas y procesos son importantes para que sus empleados tomen las decisiones correctas que simplifiquen los procesos internos.
- Adquirir equipos tecnológicos de punta y sociabilizar ellos con los trabajadores para que así puedan conocer sus bondades y poder agilizar sus labores con menos tiempo y mayor efectividad, algo realmente importante para el empresario, razón por la cual la factibilidad de ahorro de ciertos recursos en la entidad.
- Demostrar que la Orden correspondiente al Servicio representa la confianza de que se realizó el servicio, puesto que es primordial que tanto el cliente como el prestados firmen una vez finalizada la ejecución.

1.3 Formulación del problema

- *Problema general*

¿De qué manera influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?

- *Problema Específicos*

- ¿Cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?
- ¿Cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?
- ¿Qué efectos tiene la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?

1.4 Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Batz (2023) mediante su trabajo sometido a investigación resalta la importancia de establecer los requerimientos de que el personal del departamento de operaciones sea debidamente capacitado, cabe resaltar que la entidad se dedica a la comercialización de bienes de consumo masivo, determinando como conclusión en que al identificar plenamente los requerimientos de que un personal deba ser capacitado, representara el componente de mayor importancia para que se elabore un adecuado programa que beneficie al capital humano, en la actualidad, los programas de capacitaciones es calificada como una de las actividades mas relevantes que favorecen a que la entidad pueda desarrollarse, tratandose de un mecanismo que colabora a la obtencion de una calificada mano de obra, asimismo se toma en consideracion que el recurso humano, comprende el más valioso recurso de la entidad que considera que para

que individuo que tiene la responsabilidad de las estrategias, objetivos y la ejecución, va requerir que la totalidad de trabajadores tenga las competencias suficientes para realizar sus labores con eficiencia en la entidad.

Navarrete et al. (2023) quienes mediante su trabajo de investigación, consideraron importante señalar la influencia que tiene el rendimiento laboral con respecto al clima organizacional, con la finalidad de establecer una adecuada perspectiva de las mismas, en una organización dedicada al sector educativo superior, el trabajo fue calificado bajo un enfoque mixto, de tipo explicativo, y se aplica a una finita población representada por 45 personas, estableciendo como conclusión que en lo que respecta al rendimiento laboral mostraría una mayor eficiencia si es que la persona que desempeña el rol de líder en la entidad brinda los parámetros necesarios que generen una labor participativa, el empoderamiento del colaborador y que se comprenda que al cumplir los objetivos proyectados terminará beneficiando a toda la entidad.

Según Yanchaliquin (2023) mediante su trabajo de tesis, resalta la importancia de los programas implementados para capacitar al personal administrativo, así como la realización de una adecuada medición de los niveles de rendimiento laboral, dado en el Cantón la Maná, en una CAC, el trabajo realizado analizó el vínculo entre las variables rendimiento laboral y capacitación de la respectiva cooperativa, se determinó que el 80% de las personas que laboran en dicha entidad toman en consideración la necesidad de una implementación de un planeamiento que permita capacitar al personal administrativo con la finalidad de que logren sus metas proyectadas, asimismo para analizar la correlación dada entre el rendimiento laboral y las horas para capacitar, teniendo en claro la estadística de los errores que se cometieron en meses anteriores como indicador para mejorar las alternativas de solución, asimismo se realiza el planteamiento de proponer programas para capacitar al trabajador de la entidad vinculado

con la atención al cliente, contribuyendo a la obtención de un mejoramiento de los niveles de rendimiento del trabajo proyectando una reducción del margen de error cometidos en las labores que se estiman desarrollar.

Asimismo, Alarcón (2020) mediante su trabajo de investigación, resalta la importancia de capacitar al personal en las entidades y planteando la interrogante de si resulta ser una inversión o un gasto, analizando si las entidades al no contar con trabajadores con las competencias suficientes no logran estar a la altura en el mercado de la alta competitividad, por ello es factible que el crecimiento se encuentre estancado a comparación del entorno actual, por ello, fuera de que pueda ser un gasto, las entidades deben direccionarse verdaderamente a lo que realmente desean para beneficio de la entidad, es decir anhelar el crecimiento para mejorar los niveles de competitividad, sin embargo si no cuenta con los trabajadores debidamente capacitados para solucionar inconvenientes dados en diversas coyunturas, no se podrá lograr, razón por la cual las entidades de la actualidad fomentan la inversión de programas para capacitar a sus empleados, considerandola una alternativa estratégica para obtener un rendimiento elevado en distintos sectores de la entidad, por ello al contar con trabajadores capacitados y calificados se podrá mejorar el panorama de la entidad en el futuro para que alcancen los objetivos y metas deseados evaluando los distintos beneficios que generen dichas acciones.

Por su parte Coral (2020) mediante su trabajo de investigación, resalta la importancia de implementar un adecuado planeamiento para capacitar al personal conocido comunmente como Desarrolla-T. estableciendo las garantías cualificadas del capital humano, estableciendo como meta principal desarrollar, cualificar y reconocer al personal de la entidad universitaria Mariana basado en las cardinales y específicas competencias, procesos y otros para que se definan tomando en consideración los distintos índices organizacionales de la estructura, el

análisis se realizó durante el formativo proceso de ejecución que fue desarrollada en 2 etapas, con la finalidad de lograr promocionar a los trabajadores de la entidad según el grado de competencias necesarias para dar cumplimiento al perfil de cargos de la mencionada, tal como es la actividad de cualificar a través de aplicar el planeamiento maestro para capacitar, desarrollar y estimular, así como las de reconocerlo como un gran aporte al desarrollo laboral y profesional del colaborador, por medio de implementar la capacitación denominada Desarrolla-T, estableciendo como conclusión que los programas de capacitación resultaran en un procedimiento de educación de duración corta, la cual será aplicable en forma organizada y sistemática, con el objetivo de que los trabajadores puedan adquirir innovadores conocimientos, potenciar y desarrollar sus competencias y habilidades en relación de las metas proyectadas por la entidad.

Por otra parte Mohamed y Hamed (2020) en su estudio resaltaron el impacto de la capacitación de los empleados en una entidad del sector privado en Omán, el objetivo es examinar la influencia existente de los programas implementados para capacitar a los trabajadores y los niveles del desempeño, un estudio de caso de empresas del sector privado en Omán. La información fue recolectada mediante la aplicación del cuestionario administrado con una muestra de 46 encuestados seleccionados al azar de cinco empresas, los resultados muestran el éxito de las diversas capacitaciones que garantizan el mejoramiento de las habilidades, destrezas, productividad, eficiencia. Finalmente, las empresas tienen una política clara de capacitación demostrada mediante la implementación de un adecuado mecanismo de ajuste, revisión y evaluación de todos los programas de capacitación.

Yusuf (2020) en su estudio “The Effect of Job Training on Employee Retention in Somalia”, tiene como objetivo establecer el grado de efecto del trabajo al capacitar a los trabajadores en asuntos vinculados a la retención de empleados en tres empresas de

telecomunicaciones de Somalia, se optó por aplicar el enfoque cuantitativo y se calificó al trabajo como de tipo correlacional. Finalmente, se sugiere que las empresas deben formular estrategias para establecer la política de capacitación del trabajador con la finalidad de establecer el mejoramiento de los niveles de rendimiento laboral.

Badriyah y Muhtarom (2020) quienes mediante su estudio realizado resaltaron una adecuada manera de configurar la formación de las capacidades del trabajador para mejorar los índices de competitividad, el estudio tiene como objetivo desarrollar recursos humanos de calidad al tener experiencia en sus respectivos campos a través de la capacitación. Los resultados señalaron que los programas para capacitar al trabajador afecta significativamente la competencia del trabajador y se concluye que la competencia del trabajador debe coincidir con las especificaciones que necesita la empresa.

Según Mendieta et al. (2020) mediante su trabajo de investigación, considera importante las diversas gestiones por capacidades, calificándolo como un mecanismo idóneo para mejorar el índice de rendimiento de los trabajadores del ámbito hospitalario, el trabajo se realizó con la finalidad de proponer una metodología de gestión dada por las capacidades y competencias debido a que el mencionado indicador afectará el rendimiento y desempeño de los funcionarios administrativos en vista a que no se ubica acorde a su alineación del perfil, así mismo el trabajo fue de tipo descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, estableciendo como conclusión que el modelo para gestionar las capacidades y competencias fomenta el fortalecimiento de las actividades para coordinar que se contrate al instante que se inicia la selección del personal que se considere competente para un puesto determinado, bajo esta metodología se estima que las acciones para reclutar se de según el grado de instrucción y la cantidad de experiencias acumuladas, sirviendo de guía para coordinar la formación y

capacitación para mejorar los índices de desempeño para la organización de un adecuado planeamiento para entrenar al trabajador, el cual debe estar acorde a las funciones que realiza.

Asimismo Valenzuela y Saavedra (2020) quienes mediante su trabajo sometido a estudio analizando la base legislativa y teórica con la finalidad de diseñar estrategias de desarrollo y capacitaciones en Cuba, por la aptitud y capacitación del personal en relación a su grado de conocimiento del trabajo, dependiendo del resultado de las actividades que se realizaron para evaluar los niveles del desempeño, así como una adecuada formación y capacitación de las competencias, resulta conducente a que se logren superiores estándares de las capacidades en la entidad y una estructural capital de la empresa, razón por la cual, las entidades deben fomentar el diseño de los programas necesarios para desarrollar y capacitar, de manera tal que den una respuesta a dichas metas, asimismo, se optó por tomar en cuenta como muestra del trabajo realizado a la entidad Pesquera de Granma, donde se diagnostica de manera preliminar que facilitó la identificación de los mecanismos para gestionar el recurso humano que se implementó, lo cual dejó en evidencia el requerimiento de un perfeccionamiento del mencionado mecanismo por medio de acciones para diseñar los procesos que facilitan capacitar, hechos que permiten el análisis de las bases legislativas y teóricas del desarrollo y concepción en las entidades cubanas y la relación con los índices de competencia del desempeño profesional.

Por su parte Fernandez (2018) mediante su trabajo de tesis resalta la importancia de la metodología de capacitaciones direccionado para microempresarios pertenecientes a diversos ámbitos deprimidos, hechos desarrollados en la quinta región ecuatoriana, el trabajo fue realizado con la meta principal de establecer un diseño de un adecuado modelo para brindar capacitaciones que permitan el desarrollo de las competencias para personas que cuenten con microempresas y que realizan sus labores en ámbitos deprimidos, se adapta a sus

requerimientos personales y al entorno en el cual suele desenvolverse, asimismo es importante señalar que se utilizó el enfoque cualitativo y profundas entrevistas, estableciendo como conclusión de que las personas que poseen microempresas suelen no tener el conocimiento suficiente de las ventajas que posee cuando conoce las competencias, el solo hecho de no conocerlo genera estructuras desorganizadas en la estructura de las empresas, la misma que tiene incidencia para limitar su crecimiento y desarrollo, razón por la cual resulta primordial que la metodología de competencias propuesta en el trabajo realizado se difunda al entorno de la pequeña empresa para que sea aplicada inmediatamente, con la orientación oportuna acerca de la forma y contenido en la cual se ejecuta en todas las labores realizadas por el microempresario sea cual sea el campo de acción social, educativo o laboral.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Según Gavino (2023) mediante su trabajo de investigación resalta la importancia de las competencias del trabajo y el nivel de calidad de los servicios dedicados a la hemoterapia durante el periodo 2021 en la ciudad de Huancayo, estableció como conclusión la existencia de un alto vínculo dado entre las variables, razón por la cual se comprueba que las competencias que se evaluaron poseen un vínculo directo con los niveles de calidad de atención que percibieron en las personas donantes, asimismo es recomendable que la organización realice un análisis para que pueda mantener los niveles positivos que se encontraron y poner un mayor énfasis en el mejoramiento continuo de los mecanismos para gestionar los niveles de calidad para que se puedan mantener en un adecuado nivel.

Asimismo León (2023) mediante su trabajo de tesis realizado considera importante capacitar a los trabajadores y los niveles del desempeño laboral ya que durante el periodo 2020 en la entidad Papelera del Perú SAC, se recomendó que se fomente el fortalecimiento de los programas necesarios para capacitar a los trabajadores con la finalidad de que mejoren sus

niveles laborales de desempeño, por otra parte se debe someter a revision y mejoramiento de los pocedimientos que faicliten planificar, analizar los procedimientos de ejecucion puesto que permitira la identificacion de mejoras que sean factibles para impactar en los niveles laborales del desempeño, fortaleciendo que se verifique los programas para capacitar al personal.

Por su parte Velásquez (2023) mediante su trabajo sometido al analisis, considera importante señalar que las gestiones y los procedimientos realizados para capacitar a los trabajadores pertenecientes al área de soporte de una entidad minera y de construccion ubicada en la ciudad de Lima, son importantes para establecer un diagnostico de manera que actualmente se puede ejecutar los procedimientos para capacitar al personal de soporte del negocio, basándose en el diagnostico, se procedió a la elaboración de alternativas que permitan mejoras constantes, el resultado determinó que las acciones para desarrollar competencias en la entidad mencionada resulta primordial en el ámbito del enfoque estratégico, debido a la evolucion de las competencias del colaborador y de la entidad en relacion al direccionamiento estrategico, lo mencionado direcciona una permanente formacion de los recursos por medio de programas para capacitar, estableciendo como conclusión de que la mencionada entidad de construcción y minera ubicada en la ciudad de Lima, suele aplicar estrategias y herramientas modernas para gestionar la totalidad de los procedimientos institucionales, asimismo, se toma en consideracion la politica aplicada para gestionar el capital humano, el cual está debidamente articulado por el área gerencial, donde los fundadores o líderes son los encargados de plantear la política.

Por otra parte Tarrillo (2023) mediante su trabajo de investigacion realizado considera importante desarrollar planeamientos para capacitar los niveles de desempeño de los trabajadores durante el periodo 2021 en la entidad Chiclayana Place Nice, estableciendo como conclusion que la identificacion de requerimientos para capacitar presentados, así como el

respectivo análisis de los niveles de desempeño de los trabajadores de la entidad, requieren de planeamientos de programas para capacitar al trabajador de la entidad.

Según Cifuentes (2020) mediante su trabajo de investigación sometido al análisis resalta la importancia de la asertividad vinculada a la toma de decisiones y competencias de las áreas gerenciales, durante el periodo 2019 en la facultad de administración, por alumnos pertenecientes al décimo ciclo, con la finalidad de establecer la asertividad vinculada con los niveles de competencias en la toma adecuada de decisiones y las áreas gerenciales, el trabajo realizado fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental, correlacional y de tipo aplicado, se determinó como conclusión la existencia del liderazgo con la competencia de las gerencias, afirmando que cuanto el liderazgo resulte mayor, entonces la competencia de la gerencia también será mayor.

Por su parte Robles (2020) mediante su trabajo de investigación, considera importante las acciones para gestionar el desempeño de los trabajadores y las competencias durante el periodo 2019 en el Hospital La Caleta de Chimbote, el trabajo realizado se considera de corte transversal, diseño no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo, estableciendo como sugerencia que las áreas encargadas del capital humano puedan fomentar el desarrollo de programas de capacitación en asuntos ligados a la competencia puesto que se demuestra la existencia de un adecuado nivel del profesional técnico.

Por otra parte, Chervellini (2019) mediante su trabajo de investigación señala el impacto del rendimiento y la felicidad de los trabajadores durante el periodo 2019 en la entidad Mapfre ubicada en la ciudad de Chimbote, con la meta principal de lograr determinar el vínculo dado entre las variables, se optó por realizar el trabajo con un diseño no experimental, de tipo correlacional, estableciendo como conclusión basándose en los resultados determinados la

confirmación de un vínculo moderado y positivo entre rendimiento de los trabajadores y felicidad en la entidad Mapfre ubicada en la ciudad de Chimbote.

Según Linares (2017) mediante el trabajo de tesis, resalta la importancia de los procedimientos implementados para capacitar al personal así como sus niveles de desempeño, hechos desarrollados en SEDAPAL, con la finalidad de lograr determinar la relación entre ambas variables, estableciendo como conclusión de que se evidencia una relación posesiva entre las variables planteadas.

Por su parte Sáenz (2017) mediante su trabajo de investigación, considera importante analizar; como la capacitación suele impactar en el mejoramiento de los índices de productividad en una entidad dedicada al rubro de lubricantes, el trabajo realizado es de diseño no experimental, de tipo explicativo y se aplicó el método cuantitativo, los programas para capacitar debidamente al personal terminó impactando de manera positiva sobre el personal en puntuales temáticas que favorecen a diversas acciones para reflexionar acerca de las actividades del ámbito personal y laboral como niveles de trabajo en equipo, satisfacción laboral, motivación y responsabilidad, posteriormente, los niveles de competencia obtenidos por medio de los programas implementados para capacitar a los trabajadores evidenciaran serias mejoras a los índices de eficiencia del personal en cada puesto laboral, lo cual se refleja en el aumento de las percepciones de efectividad y eficiencia.

Por otra parte Orrego (2015) mediante su trabajo de tesis considera importante que se evalúe los niveles de desempeño dado por el capital humano con la finalidad de lograr la generación de un marco de capacitaciones acordes a las tecnologías de comunicación e información en la ciudad de Junín, con la meta principal de comprobar el vínculo existente entre las variables, se realizó el trabajo bajo un diseño experimental, es de tipo aplicado y se optó por la aplicación del método cuantitativo, ante lo mencionado resultó primordial tener

bien definidas las políticas para desarrollar al capital humano, de aprendizaje, formación y educación, fomentando y manteniendo las inversiones privadas y públicas de las infraestructuras indispensables para que se utilicen las tecnologías de la comunicación e información de competencias.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación metodológica

Se considera justificado a nivel metodológico, puesto que se va utilizar como material de referencia y revisión para diversas personas que decidan realizar una investigación relacionada con el rendimiento laboral, competencias y capacitación, así como el grado de influencia que se evidencie entre las variables mencionadas, la cual permitirá que las entidades mantengan un capital humano con plena satisfacción en el reforzamiento de las habilidades blandas de los colaboradores, asimismo, el instrumento, técnica y método utilizado en el trabajo de investigación demostrarán su confiabilidad y validez para que se utilicen en diversas labores multivariadas y explicativas.

1.5.2. Justificación práctica

El trabajo de investigación se encuentra debidamente justificado a nivel práctico, puesto que los resultados del trabajo, son útiles en las entidades del rubro de servicios, y estos mismos resultados se aplicarán como acciones recomendables para una correcta aplicación de actividades que impactará institucionalmente, a toda entidad que busca llegar a las metas mejorando el rendimiento laboral y competencias de los colaboradores, logrando de esta forma una entidad con un alto grado de eficiencia la misma que mejorará en virtud al índice de rendimiento, otorgando cierto beneficio económico tanto a la entidad como al colaborador, al final se evidenciará una mayor rentabilidad.

Los programas de capacitaciones resultan primordiales puesto que se presentan como punto importante en la mentalidad de los encargados que gerencian las entidades del rubro de servicios puesto que con las capacitaciones se forman alternativas estratégicas; con la finalidad de cumplir con las metas a largo o corto plazo, razón por la cual, las competencias y capacitaciones en el rendimiento del trabajo de toda entidad del rubro de servicios se realicen con la meta de contar con trabajadores adecuadamente capacitados, evitando una alta tasa de desempleo o rotación de personal , Con el aprendizaje suficiente se logrará un trabajador debidamente capacitado y con las competencias podrá obtener una remuneración acorde a la realidad social.

1.5.3. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se encuentra debidamente justificado teóricamente con respecto a la variable capacitación, según lo expuesto por medio de Mincer (1958), puesto que la acción de capacitar incrementa el rendimiento laboral y las competencias de los colaboradores, a través de la misma, va permitir la accesibilidad necesaria a contar con una mayor remuneración, aparte de los concretos conocimientos, por otra parte los diversos hábitos que brindan los programas de capacitación facilitarán a los colaboradores una comprensión mayor de los procedimientos que desempeñan en sus labores, puntualidad, regularidad, una capacidad acrecentada para afrontar imprevistos y que pueda direccionar a un adecuado desempeño.

Asimismo, con respecto a la variable competencias; se ha podido identificar plenamente a través de la teoría por Tobón (2006), la variable competencias posee una alta valoración para el trabajo que desarrollan los empleados debido a que generalmente las competencias pueden presentarse en los requerimientos del ámbito laboral (cuando una empresa busca un empleado en particular), debido a que las entidades mantienen ciertos requerimientos en particular , razón por la cual se debe mejorar y/o implementar competencias para el beneficio propio de la

entidad, la mencionada teoría pone un mayor énfasis para asumir debidamente las competencias como destrezas, conocimientos y habilidades que permitan dar solución a los inconvenientes de los procedimientos laborales desde una perspectiva organizacional.

Finalmente, para lo que respecta la variable rendimiento laboral, se estima realizar aportes relacionadas con la teoría de Maslow (1991), en el cual el rendimiento laboral se relaciona estrechamente con la motivación de los colaboradores, puesto que si los colaboradores sienten que todo el esfuerzo que realizan no es debidamente retribuido, o no recibe ciertos beneficios de carácter económico o social que le brinde las garantías necesarias para una idónea calidad de vida, generaría que el colaborador evalúe la posibilidad de una renuncia al cargo y busque oportunidades nuevas para cumplir con sus proyectos, el trabajo realizado resulta de suma utilidad para dar la debida confirmación de las teorías vinculadas con las competencias, capacitaciones y el vínculo acerca de los niveles de rendimiento en el trabajo.

1.6 Limitaciones de la investigación

Una de las principales limitaciones que se pudo evidenciar en la labor realizada es el factor tiempo de los trabajadores que laboran en las diferentes empresas del rubro de servicio para que realice la solución al cuestionario, puesto que se encuentran trabajando, asimismo la ausencia de antecedentes de índole nacional vinculados a los programas implementados para capacitar a los trabajadores.

1.7 Objetivos

- *Objetivo General*

- Demostrar de qué manera influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

- ***Objetivos Específicos***

- Explicar cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.
- Demostrar cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.
- Explicar qué efectos tiene la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

1.8 Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

1.8.2. Hipótesis específicas

- La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.
- La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.
- La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Teorías generales sobre la capacitación

2.1.1.1. Teoría de la Capacitación. Tomando en consideración lo señalado por Peter Drucker indica que la investigación teórica y/o capacitación es importante para identificar los puntos débiles de una empresa puesto que permiten analizar que técnicas y teorías se pueden aplicar para resolver problemas que afecten el curso normal de una empresa, posteriormente la evaluación de los resultados obtenidos permitirán orientar la debida capacitación que generalmente suelen ser procedimientos productivos en favor de la entidad, con esta teoría podemos mencionar que las empresas evolucionan constantemente en base al conocimiento. Los recursos económicos que se emplean para la capacitación no afectan el capital de una empresa sino los potencia para estar a la vanguardia del mundo globalizado; puesto que siempre será el conocimiento de una persona el protagonista que los diferencia de los demás. (Charca, 2015)

2.1.1.2. Teoría del valor de la Experiencia de Mincer. Existe evidencia aproximadamente desde el periodo de 1958, donde; tomando en consideración a Jacob Mincer quien indica un interés muy bien marcado respecto al aprendizaje o capacitación laboral puesto que esta, puede generar ingresos, asimismo, entrenar formalmente a los empleados permite resolver pocas o varias dificultades que se pueden generar en el entorno laboral por lo tanto las experiencias laborales sumado al aprendizaje incrementa el valor comercial de una empresa y permite un mejor ambiente laboral. (Mincer, 1958)

Asimismo; ¿cómo se aumentan los salarios? cuando se necesita contar con el debido conocimiento de los procedimientos propios y exclusivos de la entidad, hechos que suelen ocurrir cuando las personas obtienen una especialización o cuando la institución crece, se

requieren puestos con un perfil especializado y entonces generará que se incremente el nivel de especialización y entrenamiento existente en una entidad; la misma que también incrementará la diferencia de remuneraciones. (Mincer, 1958). Se resalta la teoría relacionada con la Experiencia indicada por medio del mencionado autor quien realiza una seguridad mayor al tomar decisiones obteniendo de esta manera una productividad laboral mayor.

2.1.1.3. Enfoque del Capital Humano. Formar adecuadamente al personal puede favorecer a que se realicen labores en forma eficiente, puesto que el institucionalizado conocimiento, conocido también como la formalidad educativa, y el conocimiento que se certifica por medio de instancias para profesionalizarlo así como por programas de capacitación fomenta el aumento de la productividad laboral, razón por la cual, se fomentará una formación mayor por parte del personal incentivándolo puesto que de esta manera al contar con un nivel educativo mayor se proyecta a corto plazo un mejoramiento salarial en la entidad.

La formación del capital humano resulta ser un tema primordial, se encuentra relacionado con un grado de eficiencia mayor que suelen experimentar en el ámbito laboral, mayor calidad permitirá lograr un mejor desempeño de las actividades abriendo la posibilidad de crecer dentro de la entidad, tener a cargo departamentos laborales que posean una responsabilidad mayor, así como un mejoramiento de remuneraciones, razón por la cual, mayores ingresos brindará al personal cierto bienestar asimismo, el personal pone de su parte el compromiso necesario para asegurar la adquisición de conocimientos a través de capacitación directa de la entidad en la cual labora, avanzando inclusive en sus grados académicos, bajo esta coyuntura, la capacitación y la educación que una persona posea incrementará los determinantes factores de los puestos laborales y los sueldos percibidos, tales como la edad, género, otros. (Grados, 2019)

2.1.2 Capacitación

Se entiende como el procedimiento implementado para brindar enseñanza al personal nuevo o que se encuentre en actividad acerca de las básicas habilidades que se requieren para realizar un adecuado desempeño de las funciones. (Dessler y Varela, 2017)

La capacitación está referida a un conjunto de actividades basadas y planteadas en base a los reales requerimientos de una organización o empresa, la misma que se encuentra direccionada a modificaciones de actitudes, habilidades y conocimientos, asimismo la capacitación generalmente es técnica, humanística y práctica, por otra parte, la educación es técnica, práctica y específica de actividades, al considerar ambas técnicas podrá conseguirse asegurar el desarrollo de capacidades para lograr desplegar algo enrollado o arrollado para que pueda lucirse en todo su esplendor, tanto el aspecto educativo como la capacitación para que sean exitosas, se basarán en el aprendizaje que adquieran las personas y evidenciar un crecimiento, que no se limite únicamente a quedar en intención de implementación o entrega de contenidos. (Yanchaliquin, 2023)

Tomando en consideración lo señalado por medio de Robbins y DeCenzo (2013), conceptualizaron el término capacitación como la agrupación de experiencias direccionadas para lograr un debido aprendizaje puesto que se proyecta generar modificaciones permanentes en los trabajadores para que de esta manera pueda mejorar su nivel de capacidad para el desempeño de sus labores, razón por la cual se relaciona al comportamiento, cambio de actitudes, conocimientos y habilidades.

La capacitación usualmente suele desarrollarse en un escenario que posee intereses divergentes, en el cual se evidencia la preocupación de un asistente porque obtenga un inmediato resultado, asimismo la persona encargada de la instrucción, quien muestra preocupación por la actualización de competencias acordes al mejoramiento de dichos resultados impulsando una serie de modificaciones, para lograr transmitir una serie de

conocimientos, desarrollando diversas competencias, facilitará determinadas actitudes habilitando a los trabajadores para que fomenten relevantes cambios tanto al entorno como a sí mismos, por otra parte, un aprendizaje necesita del compromiso necesario de la persona que quiera alcanzarlo, no se puede transmitir un aprendizaje efectivo si es que no existe voluntad para aprender, involucramiento, interrogante, búsqueda, curiosidad, los mismos que se relacionan con las labores de la educación, crecer, mejoramiento de capacidades e innovación. (Alles, 2015)

2.1.3. ¿Por qué se capacita al recurso humano?

Dentro del ámbito económico de mercado, las entidades son vistas como una comunidad laboral la cual se encuentra debidamente organizada para la producción de servicios y bienes orientadas a la satisfacción de los requerimientos de la sociedad por medio del mercado con la utilización de escasos recursos y utilidades alternativas, la conceptualización suele incluir 3 principales dimensiones que garantizan la medición exitosa de una entidad moderna, como entidad social, comunidad de trabajo y economía, razón por la cual, para que una entidad sea exitosa dependerá de las mencionadas dimensiones, lo que se relaciona con la utilización de diversos enfoques que faciliten la medición de la respectiva contribución, puesto que como ente económico, es importante el nivel de eficiencia, para el ámbito laboral resulta primordial la estabilidad y cohesión, y en lo social contribuye al bienestar y tranquilidad de la sociedad, visto desde un panorama económico, resultan múltiples las metas específicas proyectadas por la entidad que se vinculan con servicios o bienes producidos, el consumo apropiado de recursos, el mercado en el cual realiza la prestación de servicios, mecanismos para financiamiento, fuente de suministros, maximización de los índices de rentabilidad a largo plazo. Por otra parte, en el entorno de la economía competitiva, volátil y global de la actualidad, para lograr las metas planteadas dependerá de las condiciones externas y operaciones internas,

debido a que la mayoría de las entidades evidencian dificultades para establecer un adecuado control.

Desde el punto de vista mencionado, es recomendable realizar el agrupamiento de los factores que puedan garantizar el éxito en una entidad tomando en consideración las categorías siguientes:

Factores internos: se denomina a las diversas condiciones de gestión y acción de la entidad que establecerán el grado de eficiencia de la producción, la cohesión de la empresa y la estabilidad de las finanzas, en lo que respecta a cohesión dependerá generalmente de la cultura organizacional y calidad del clima laboral, lo cual el grado de percepción del personal con respecto a los procesos y estructuras existentes en el ámbito laboral, asimismo, en lo que respecta a cultura organizacional está referido a la manera de analizar, sentir y pensar, el cual es compartido por el personal en relación de patrones de conducta regido en la entidad. La cultura organizacional y el clima suelen afectar la manera en que se puedan sentir los colaboradores, representa un clave factor para el mejoramiento de los niveles del desempeño del trabajador.

Factores de mercado: se le denomina al precio de servicios o bienes producidos por la entidad y el costo de insumo consumido por la entidad, asimismo es importante resaltar que la interacción del rendimiento de la entidad y factores de mercado establecen los niveles de productividad de la entidad, la cual es expresada por medio del costo unitario del producto en la entidad. Asimismo, en el ámbito de la economía de mercado las entidades no suelen establecer un adecuado mecanismo de control acerca del precio de los insumos o productos, con excepción de las entidades oligopólicas o monopolísticas.

Factores institucionales: está relacionado con la conformación del mercado, considerando las regulaciones de la economía y políticas enmarcadas a la forma de comportarse

de las entidades, así como los que se vinculen con el ámbito laboral, comercio, aranceles, impuestos, etc. (Yanchaliquin, 2023)

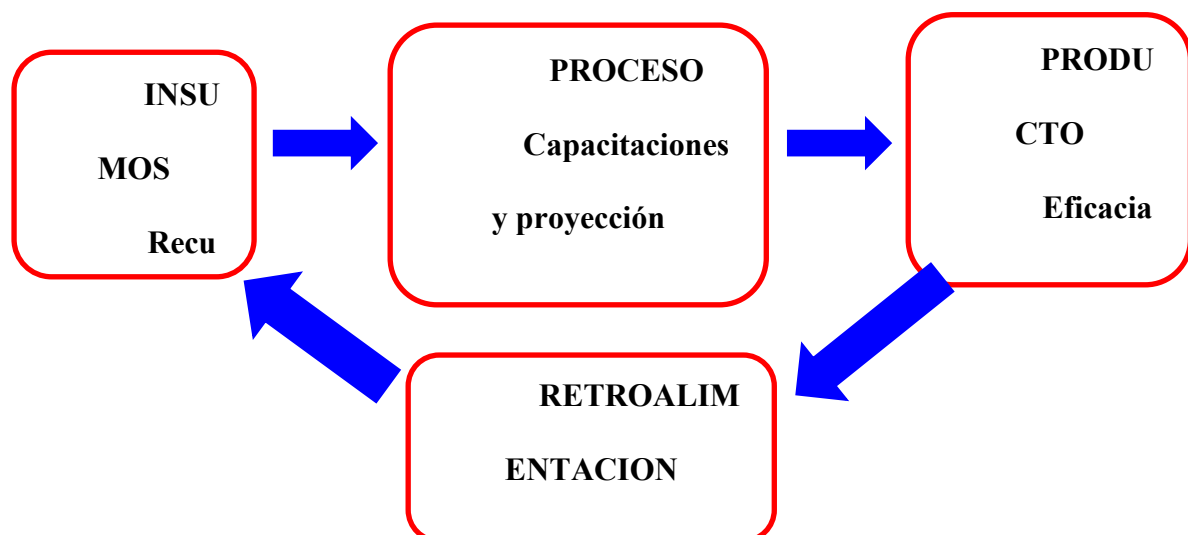
2.1.4. Objetivos de la capacitación

Tomando en consideración lo señalado por Chiavenato (2017), se resaltan las siguientes:

- Preparación a los individuos para que realicen inmediatamente determinadas funciones acordes al puesto.
- Otorgar diversas oportunidades para que el personal pueda adquirir un desarrollo continuo.
- Modificar actitudes de los individuos con la finalidad de implementar un clima de satisfacción entre ella aumentando la motivación y volviéndolo mayormente receptivo a las innovadoras tendencias administrativas.

Figura 1

Ciclo de la capacitación



Fuente. (Chiavenato, 2017)

Según (Yanchaliquin, 2023), es importante determinar metas específicas y claras luego de identificar los requerimientos, asimismo capacitar al trabajador para que pueda desempeñarse inmediatamente a las diferentes labores propios del cargo, brindando la oportunidad de que pueda desarrollarse continuamente, sin limitarse a las actuales funciones, sino a otro tipo de actividades para las cuales se encuentre capacitada, modificando las actitudes de los individuos para que puedan innovar ambientes adecuados entre sus colegas, aumentando los niveles de motivación haciéndolos mayormente más receptivos a estrategias gerenciales y de supervisión, proporcionando a la entidad el capital humano debidamente calificado y competente en relación a su conocimiento, actitudes y habilidades para que pueda desempeñar correctamente su labor, por otra parte cultivando el ser responsable en la entidad por medio de adecuados conocimientos y competitividad, manteniendo debidamente informados a los empleados y funcionarios actualizados permanentemente ante modificaciones tecnológicas y científicas para generar datos sobre la forma de aplicar innovadoras tecnologías.

2.1.5. Componentes de la capacitación

Se resaltan entre los siguientes componentes:

2.1.5.1. Capacitación en el puesto. Se relaciona en el momento que una persona pueda aprender una labor cuando lo ejecuta, la mayoría de trabajadores en una entidad desde los puestos más básicos hasta el directorio, deben recibir programas de capacitaciones acordes a los cargos que desempeñan al ingresar a la entidad, la modalidad de capacitación que resulta más común en la actualidad es la metodología de entrenamiento conocido para reemplazo, donde el colaborador de mayor experiencia o el encargado de la supervisión es quien tiene la responsabilidad de capacitar. Asimismo, otra herramienta para capacitar en el cargo es la denominada rotación de puestos, en el cual un trabajador cambia de puesto mediante planeados

intervalos, las labores de mayor dificultad son brindadas a los trabajadores de otro nivel, para que pueda solucionar la problemática que se le presente. (Dessler y Varela, 2017)

2.1.5.2. Capacitación por aprendizaje. Se entiende como el estructurado proceso a través del cual un determinado individuo se transforma en un hábil trabajador, debido a que se combinaron capacitaciones y aprendizajes formales para el cargo que va desempeñar en un largo plazo, generalmente un asistente realiza sus estudios ante la supervisión de una jefatura directa. (Dessler y Varela, 2017)

2.1.5.3. Capacitación por instrucciones en el puesto. La gran mayoría de los trabajos consisten en fases que respetan una lógica secuencia y resultan ser aprendidas fácilmente, el procedimiento es conocido comúnmente como CIP - instrucciones en el puesto, la misma que puede incluir conferencias. (Dessler y Varela, 2017)

2.1.5.4. Capacitación simulada. Es la metodología por medio del cual un individuo puede aprender gracias al equipo simulado o real que van a utilizar en el trabajo que va realizar, resaltando la importancia de la seguridad, simular la labor representará una alternativa única para practicar. (Dessler y Varela, 2017)

2.1.6. Componentes de la capacitación según Chiavenato

Según Chiavenato (2011) se resalta hasta 4 componentes y son:

- Transmitir información: referente a reglamentos, reglas, directrices, políticas, servicios, productos, clientes y organización.
- Desarrollar ciertas habilidades: Habilitando a los individuos para que operen y realicen labores, manejar herramientas, maquinarias, equipos.
- Desarrollar diversas actitudes: modificar lo negativo por lo positivo, adquiriendo mejoras de sensibilidad a la clientela y otros relacionados.

- Desarrollar conceptos: Desarrollando conceptos e ideas que colaboren con los individuos a que cuenten con un pensamiento en términos estratégicos y globales.

2.1.7. Componentes de la capacitación según Robbins y Judge

Seguin lo señalado por medio de Robbins y Judge (2017) son los siguientes:

2.1.7.1. Habilidades básicas. Al aplicarse una encuesta a 400 personas especializadas en asuntos referentes al capital humano, se evidenció que el 40% de trabajadores toman en cuenta que los bachilleres no cuentan con las básicas habilidades en matemáticas, escritura y comprensión de lectura, en relación al ámbito laboral se torna con una mayor complejidad en vista al requerimiento de dichas habilidades, generando de esta manera un deficit de personal que posea los conocimientos básicos que cumplan con el perfil requerido.

2.1.7.2. Habilidades técnicas. Se encuentra orientada al mejoramiento y ampliacion de habilidades técnicas para cada colaborador, la misma que adquirió una relativa importancia debido a 2 motivos, innovaciones tecnológicas y diseños novedosos de estructura de una entidad, asimismo, cuando las entidades establecen un diseño más plano, suelen ampliar la utilizacion de sus equipos suprimiendo las tradicionales barreras entre sus labores, los trabajadores requieren establecer un dominio de las labores ampliando sus competencias en base a la manera que opera la entidad.

2.1.7.3. Habilidades para resolver problemas. La mencionada suele incluir labores que agudizan la capacidad de planteamiento de problemáticas, razonamiento y lógica, y las diversas habilidades para analizar y desarrollar opciones eligiendo soluciones, capacitar debidamente a un personal para que tenga el criterio suficiente de solucionar inconvenientes, representa en la actualidad una parte primordial de toda entidad.

2.1.7.4. Habilidades interpersonales. La mayoría de los trabajadores forman parte de una unidad laboral, asimismo los niveles del desempeño del trabajo dependerá generalmente

de la capacidad con las que cuente para que pueda interactuar con eficacia con las jefaturas así como con sus colegas, es importante resaltar que diversas personas cuentan con extraordinarias habilidades a nivel interpersonal, sin embargo otras personas necesitan capacitaciones para asegurar el mejoramiento de sus capacidades para que conformen equipos de trabajo, se comuniquen, escuchen y emitan opiniones basados en criterios sustentables, a pesar de que los profesionales muestran un debido interes en recibir programas de capacitación que les permitan desarrollar sus habilidades interpersonales, generalmente ante lo evidenciado es recomendable asegurarse que lo aprendido en los programas deba siempre transferirse al ámbito de la entidad.

2.1.8. Panorama General del proceso de capacitación

Los programas para capacitar al personal, inicia luego de la etapa de inducción, una debida capacitación se entiende como la acción de brindar habilidades al personal nuevo y en algunos casos al personal antiguo, así como lo necesario para que puedan desarrollar competencias y se desempeñen adecuadamente en su centro laboral, la misma se puede ejecutar solicitándole a un trabajador que pueda realizar una explicación a la persona que se acaba de contratar en que consiste el cargo laboral que desempeñará, incluso a través de procedimientos que pueden tardar algunas semanas a través de clases virtuales o en una sala de conferencias. Asimismo, es importante señalar que una debida capacitación resulta primordial, en algunos casos las personas que posean un potencial alto podrán improvisar o no producirán como es debido si es que no poseen las competencias suficientes de como realizar una labor, en el entorno actual se estima un aproximado de tres cuartas partes del personal de un intervalo de edad de entre 30 y 40 años con un potencial alto, deciden empezar a buscar un empleo nuevo apenas culminado el año de contratación, generalmente porque encuentran poca satisfacción motivado por una inadecuada capacitación. (Dessler y Varela, 2017)

Según Yanchaliquin (2023), acerca de los procedimientos ligados a programas de capacitación: Las actividades realizadas para capacitar al personal deben ser utilizada como una alternativa estratégica de largo alcance con la finalidad de lograr mejorar las dificultades de la entidad, así como establecer la manera en que deba analizarse, puesto que el ámbito educativo ofrece diversas opciones para que una entidad sea adecuada, orgánica y sistemática con la manera de trabajar en la entidad. La propuesta de capacitaciones resulta evidente ante la demanda de la coyuntura actual de contar con personal con habilidades y competencias suficientes para afrontar las problemáticas del día a día, debido a que la legislación que genera cierta obligatoriedad al empleador para que regule su ejecución no resultan mostrar la suficiencia necesaria para que se realice periódicamente, por otra parte es necesario que las directivas le den la valoración suficiente a los programas de capacitación, las labores son realizados por medio de un encargado que muestre el debido interés en los valores que posea la entidad así como en el aspecto educativo, con una impresionante personalidad y conforme la planilla del personal, toda metodología sistemática posee los elementos suficientes para funcionar, las mismas que suelen identificarse a través de interrogantes simples que dejen en claro lo que se estima lograr con la capacitación, y los lineamientos que se desean manejar en la entidad.

Asimismo, cada entidad es responsable directo de la elección del más adecuado enfoque que permita planificar las labores para capacitar, empleando una coyuntural visión en un corto plazo y de manera estratégica, tomando en consideración las específicas condiciones en las que suele actuar, alineando los diversos intereses de la entidad a la par con sus colaboradores, de manera independiente al enfoque se toma en consideración los aspectos siguientes: Analizar y priorizar los requerimientos formativos por tipo de trabajador y áreas de la entidad, analizar la oferta educativa interna y externa poniendo énfasis a las diferentes alternativas que permitan

realizar una planificación de precio y educación. Las opciones son distintas, adquirir servicios de manera externa bajo demanda según lo que la entidad defina, oferta o contrato directo, cursos abiertos que ofrecen determinados programas estándar, otros. Por otra parte, una debida formación también se organiza por medio de la misma entidad quien utiliza sus propios recursos y empleados, es lo que comúnmente suele ocurrir en entidades grandes y que cuentan con personal altamente calificado, por ello les resulta difícil ubicar programas de capacitación externa que se adecue a sus estándares, la misma que se relaciona con el secreto comercial y confidencialidad. Asimismo, un cronograma de actividades para capacitar, dado por lugar y tiempo, en vista que las entidades generalmente no cuentan con demasiado tiempo para brindar una serie de capacitaciones a sus trabajadores, razón por la cual el planificar actividades debe ser calculado con precisión tomando en cuenta las horas que ameritan esas labores o si es realizado dentro de la jornada de trabajo, implementar alternativas de capacitaciones según los prescritos cronogramas. Resulta lógico analizar evaluando la prioridad, sin necesidad de afectar las operaciones de la entidad ni el tiempo de las jornadas laborales, asimismo, considerar la logística vinculada con la disponibilidad de personas que puedan cumplir el rol de capacitadores, equipos, laboratorios, sala de conferencias, aulas y otros que faciliten la realización de labores para capacitar al personal, el debido seguimiento de labores para capacitar y el debido monitoreo para implementar y evaluar los diversos resultados. (Grados, 2019), razón por la cual es importante señalar 2 dimensiones: las acciones para monitorear que se ejecute plenamente las actividades para capacitar al personal orientado a que se controlen las labores asegurando que se cumpla el programa, y segundo la debida utilización de recursos, evaluando los mecanismos necesarios para la medición de resultados del programa de capacitación en el ámbito del desempeño del trabajo, aprendizaje e impacto en la entidad.

2.1.9 Importancia de la capacitación

Según Labrador et al. (2019) es importante porque:

- Brinda facilidades a la entidad de contar con personal ampliamente capacitado en actitudes, habilidades y conocimiento.
- Contribución al desarrollo individual de responsabilidad hacia la empresa a través de una competitividad mayor y apropiados conocimientos.
- Mantiene actualizado las reservas, directivas y cuadros.
- Preparación de las condiciones necesarias para el mejoramiento del vínculo interpersonal en la entidad.

La capacitación resulta primordial puesto que va permitir determinar los objetivos específicos y claros luego de la identificación de sus requerimientos, en donde surgen importantes factores como: Brindar oportunidades personales de desarrollo continuo, donde al individuo se le tome en cuenta para implementar un adecuado ambiente de trabajo, aumentando los índices motivacionales aceptando metodologías de gestión y control, asimismo con este desarrollo continuo la entidad obtendrá un capital humano competente y calificado en actitudes, habilidades y conocimientos con la finalidad de que pueda afrontar sus labores, por otra parte fomentar el desarrollo de la responsabilidad de la entidad por medio de las experiencias suficientes y competentes, manteniendo al tanto a los empleados y gerencias de las modificaciones tecnológicas y científicas que resulten al implementar innovadoras tecnologías, consiguiendo cambios en las conductas con la meta de establecer un mejoramiento de las interpersonales relaciones entre los integrantes de la entidad. (Yanchaliquin, 2023)

2.1.9. Descripción del proceso de elaboración del plan de capacitación

El planeamiento relacionado con la formación puede implementarse de 2 formas, interna y externa, cuando se refiere a la primera se da en la misma agrupación laboral, es conocida como inmanente formación, asimismo un determinado agente externo es el que brinda

la información requerida, se le considera un inducido entrenamiento, las dos metodologías son efectivas y son utilizadas en el momento que la coyuntura lo necesite. (Yanchaliquin, 2023)

El planeamiento formativo trata de 5 etapas: Identificación y análisis de lo requerido. Identificación de las debilidades y fortalezas de la actividad, como el requerimiento del rendimiento e información. Diseñar un planeamiento formativo, en el cual se elabora metodologías de ejecución, actividades, libros, folletos, etc. Aprobación del planeamiento formativo, eliminando los defectos del planeamiento al presentarse a una agrupación pequeña de trabajadores. Ejecutar el planeamiento formativo, donde se muestra al trabajador con anticipación. Evaluar el planeamiento formativo, explicando el resultado del planeamiento y su ámbito negativo y positivo. (Grados, 2019)

2.1.10. Teorías generales de las competencias

2.1.10.1. Teoría de las competencias según Sandberg (2000). Según Sandberg (2000) resalta la importancia de considerar una taxonomía en las metodologías que se basan en las competencias y modelos epistemológicos interpretativo y racionalista (visualizar Tabla 14). Para el caso de lo que respecta en el interpretativo está fundamentado en lo que significa la labor para un individuo, así como las diversas experiencias, por otra parte en el racionalista suelen definirse a las competencias considerando 3 puntos de vista, mixto, del puesto laboral y del trabajador, los mismos que se encuentran debidamente centrados en el panorama de las competencias como la agrupación de atributos que posee un determinado colaborador para garantizar niveles adecuados de efectividad en su ámbito laboral. (Fernandez, 2018)

La metodología racionalista direccionada al personal conceptualiza a las competencias como la agrupación individual de atributos que fundamentan el nivel de desempeño y conducta de los individuos, las mencionadas particularidades resultan subyacentes, lo cual significa, que conforma la personalidad y se aplica a una variedad amplia de hechos que terminan perdurando

por varios periodos, asimismo es importante señalar que pueden ser de tipo psicomotor, físico, actitudinal, emocional, social, cognitivo, intelectual y mental. (Fernandez, 2018)

Se establece como conclusión que en lo que respecta a las competencias se visualizan como constituidas por la definición de que la labor la conforma la experiencia y una persona, en el mencionado enfoque toma como punto inicial el personal y la labor encaminada a las experiencias que se viven en el centro laboral.

2.1.10.2. Teoría de formación por competencias de Tobón (2006). La mencionada teoría está orientada básicamente a 3 ítems: la primera es la transición de los conocimientos factuales y conceptuales al enfoque integral del desempeño ante problemáticas y actividades. (Tobón, 2006); un segundo resulta ser la transición del conocimiento a la sociedad (Tobón, 2006); y una tercera es la transición de la enseñanza a la etapa de aprendizaje (Tobón, 2006), se considera importante resaltar que el autor desarrolló durante varios periodos su punto de vista en países de Hispanoamérica, y resulta ser la más sustentada en el ámbito de las competencias. Finalmente, formar competencias resulta ser dinámica, puesto que va permitir lograr altos niveles de integralidad, multidisciplinariedad y flexibilidad, que la entidad pueda conciliar el rendimiento laboral y a la entidad, los canales de comunicación entre empleados y empleadores, una adecuada manera de utilizar los mecanismos académicos y un mejoramiento en términos morales y éticos.

2.1.11. Las competencias

La competencia del trabajador en el marco de la competitividad es una expresión potencial que se refleja en el desempeño de cada trabajador individual mostrando la habilidad en cada trabajo de acuerdo a su pericia. (Badriyah y Muhtarom, 2020)

Se ha sometido a discusión la definición del término competencia, producto de lo señalado por medio del enfoque de competencias, motivo por el cual se resalta la labor realizada

por Katz aproximadamente en el periodo de 1950, definiéndola como un conjunto de habilidades que se desarrollan, la misma que se expresa en los niveles de rendimiento, sin limitarse en el potencial. (Galarza et al., 2020)

La competencia se relaciona con la agrupación de comportamientos, conformación de equipos de trabajo, comunicación, transmitir datos e información, toma adecuada de decisiones, capacidad para analizar, considerando que resulten primordiales para un desempeño pleno de actividades en el trabajo. (Cejas et al., 2020)

Según Chiavenato (2011) en asuntos relacionados con el ámbito de competencias se entiende como aquella que colabora al desarrollo de habilidades con la finalidad de sacar el máximo provecho de los datos e información ejerciendo cierta autonomía. De esta manera de implementan diversos talentos cuando se organizan y definen diversas competencias requeridas para lograr las metas proyectadas creando condiciones internas para que un individuo desarrolle y adquiera competencias en las óptimas condiciones.

Asimismo, Cuesta (2015) resalta que las competencias se comprenden como subyacentes particularidades en determinados individuos que se asocian a las experiencias, las cuales como tendencia se encuentran vinculadas a exitosas actuaciones en un determinado cargo laboral acorde con la cultura organizacional.

2.1.12. Componentes de las competencias

2.1.12.1. Competencias básicas. Según Tobon (2015), entre sus principales características se resaltan: (a) Son anheladas para la totalidad de individuos que pertenecen a una sociedad, a pesar de que existan distintos niveles de dominio y (b) Es requerido para asegurar una vivencia plena en distintas coyunturas (artística, comunitaria, científica, profesional, laboral, social y familiar).

2.1.12.2. Competencias genéricas. Según Tobon (2015) representan las fundamentales competencias para lograr el alcance de la realización a nivel personal, contribuyendo al equilibrio de la ecología, gestión de diversos proyectos, actuando en diversas ocupaciones, cargo y profesiones, tienen la responsabilidad del éxito en el ámbito profesional y en la vida, razón por la cual resulta indispensable que puedan desarrollarse desde la familia y represente el punto de partida de la educación superior, laboral, media y básica, las mencionadas competencias se conocen comúnmente como transversales. Las competencias genéricas suelen caracterizarse porque: (a) Se considera indispensable para que todo individuo pueda gestionar su continuo aprendizaje, realización personal y formación; (b) Se basan en la ética y derechos humanos; (c) Debido respecto de la diversidad social e individual; (d) Se necesitan para lograr una convivencia armónica y pacífica para dar solución a las situaciones conflictivas sociales e interpersonales de la sociedad; (e) Representa el pilar básico para la consolidación y aprendizaje de las específicas competencias y su aplicación efectiva; (f) Aumento de empleabilidad y factibilidad de que un individuo pueda variar de un trabajo a otro y (g) No se encuentran vinculados a una particular ocupación, es común a distintas ocupaciones.

2.1.12.3. Competencias específicas. Según Tobón (2015) representan las competencias que son propias de cierta profesión u ocupación, cuenta con un grado elevado de especialización y los procedimientos específicos para la educación, comúnmente se lleva a cabo en técnicos programas para formar determinadas labores y educación de nivel superior.

2.1.13. Componentes de las competencias según Baradarani y Kilic

Las dimensiones relacionadas con las competencias, fueron debidamente señaladas por medio de (Baradarani y Kilic, 2017 citado por Galarza et al., 2020) de la siguiente forma:

2.1.13.1. Competencias cognitivas de conocimiento. Se vinculan al conceptual conocimiento de las personas.

2.1.13.2. Competencias funcionales. Se vinculan con las capacidades técnicas de los individuos en el puesto laboral.

2.1.13.3. Competencias sociales. Comportamientos y actitudes interpersonales para garantizar la interacción efectiva con el resto.

2.1.13.4. Meta competencias. Son los rasgos y motivos de superior orden que se vinculan con los niveles de capacidad para comprender el entorno con la finalidad de aplicar y adaptar las competencias necesarias adquiriendo competencias nuevas, que sean requeridas según el escenario.

2.1.14. Identificación de las competencias

Se determinan con la finalidad de establecer la identificación de las competencias que se realizarán en las actividades para analizar las cualidades de una labor, con el objetivo de lograr determinar las destrezas, habilidades y conocimientos para mejorar el desempeño con eficacia en la función laboral, asimismo se conceptualiza que las competencias se integran por componentes como el saber estar, saber ser, saber hacer, saber, por otra parte, la competencia es descrita como una actividad establecida, descrita como resultado y acción. (Púm, 2018)

2.1.15. Técnicas de identificación de competencias

Para identificar plenamente las competencias permitirá determinar las habilidades que se requieren para la ejecución de una labor, la manera tradicional de identificar está basada por medio de observar los movimientos y tiempos, asimismo al evolucionar la administración de las correspondientes competencias permite el desarrollo de las técnicas siguientes:

- Actividades para la realización de entrevista.
- Simulación de procesos o de los denominados assessment center.

- Ejercicios conjuntos para que los integrantes de la agrupación puedan discutir soluciones posibles, motivar, presentar, asuntos laborales-
- Buscar hechos, la persona que participe debe hallar estrategias de solución a casos que no se encuentren solucionados. (Werther y Davis, 2008, citado por Púm, 2018)

2.1.16. Niveles de competencias

Según Alles (2008) señala que para determinar el nivel de competencias en algunas ocasiones es confuso puesto que se utilizan diversos niveles de considerarse indispensable, se resaltan dos modalidades establecidas, 2 positivas y una de manera negativa, inclusive puede utilizar determinados grados positivos, asimismo es recomendable que en una entidad no se utilice las 2 metodologías para determinar las competencias por grados, puesto que debe elegirse una sola, si una entidad necesita de algunos niveles es recomendable utilizar la de 3 grados positivos, resultando evidente que cuando el número de niveles es mayor, entonces la apertura de 4 niveles mejorará.

2.1.17. Sistemas tradicionales versus sistemas basados por competencias laborales

Según Iglesias et al. (2010) definieron que su labor principal es la de aumentar los niveles de productividad en toda entidad puesto que de esta manera reducirán los costos, no se considera el nivel de satisfacción del trabajador, motivación e integración, su labor está limitada a cubrir puesto que se encuentren disponibles o vacantes, sin necesidad de que se ejecute un plan de captación, resulta primordial desempeñar el puesto laboral que el análisis detallado del solicitante requiere.

Para Blanco (2007) los mecanismos que se basan en competencias de carácter laboral, poseen 2 funciones, la de tener una plena identificación de las funciones de la estrategia, puesto que va facilitar y construir innovadoras estructuras institucionales que facilitaran que todo

trabajador se integre a las políticas estrategias y cultura organizacional, asimismo otra función, resulta ser de carácter operativo, puesto que las distintas áreas de administración del capital humano, se reformulan para que se aplique el enfoque relacionado a las competencias, las cuales son:

- El planeamiento del capital humano, enfocado en las personas que conforman la planilla de la entidad y que adquieran, posean o desarrollen determinadas competencias en los puestos laborales.
- Al evaluar el nivel del desempeño, se considera importante el ámbito de las competencias que se manifiestan en el trabajador para un puesto laboral, asimismo es importante considerar las de carácter transversal que facilitan lograr el desarrollo a nivel profesional.
- Los procedimientos para reclutar y seleccionar a un trabajador toman como punto de partida el perfil profesional de la posición, asimismo que en una agrupación de la experiencia y formación del candidato será importante para determinar las técnicas y competencias genéricas del postulante.
- Aplicar debidamente las competencias del trabajo, permitirá realizar la reestructuración de los mecanismos de compensación de la entidad, puesto que se podrá realizar el diseño de las distintas estructuras de los sueldos, los mismos que van a la par con las competencias del personal y distintos componentes de las remuneraciones.

2.1.18. Teorías generales del rendimiento laboral

2.1.18.1. Teoría conductista de Skinner (1981). Indica que internamente un individuo posee un estímulo que es regido por sus conductas, un medio ambiente altera la composición genética de cualquier especie a través de los procedimientos de la selección natural y adapta la manera de comportarse a través de un operante condicionamiento, al

modificar un respectivo medio ambiente se empezará a entender los comportamientos, asimismo al modificar el medio ambiente se empezará realmente a cambiarla de alguna u otra forma. (Skinner, 1981), la mencionada teoría fomenta que se demuestre la totalidad de acciones de todo individuo para que se motiven por diversos refuerzos, que se denominan propósito sentido.

2.1.18.2. Teoría de la motivación de Maslow (1991). Fue inicialmente propuesta por medio de Abraham Maslow, al afirmar que el excedente de una gratificación puede generar que desaparezca el interés motivacional de un empleado, razón por la cual diversas formas de aprendizaje resultan ser insuficientes si es que se coloca mayor énfasis en ciertos vínculos de respuesta y estímulo, la teoría de las básicas necesidades se entiende como la finalidad y valores indispensables de cada persona para lograr sus objetivos, el tipo de labor se genera por profundas motivaciones de carácter personal, comúnmente se resalta su importancia para no terminar realizando una mediocre labor. (Maslow, 1991)

2.1.19. Rendimiento laboral

Está definida como el multidimensional constructo que se refiere a la manera en que un individuo se comporta y se vincula con los objetivos de la institución que se encuentran debidamente controlados. (Koopmans et al., 2013)

Asimismo, es definida como la totalidad del valor que estima la entidad acerca de episodios establecidos que ejecuta un personal dentro de un rango de tiempo, la valoración del rendimiento generalmente representa el aporte del personal para que se logre mejorar los niveles de eficacia de la institución. (Chervellini, 2019)

Por otra parte, se conceptualiza como el producto de las labores realizadas por un trabajador o agrupación de los mismos, las entidades plantean para el producto de la labor proyectos mínimos de calidad y cantidad, los trabajadores deben superar o cumplir, razón por

la cual las entidades realizan planteamientos de incentivos para fomentar el rendimiento en el ámbito laboral. (Arias, 2018)

Tomando en consideración lo indicado por Arias (2018), evidencia que en lo que respecta al ámbito del rendimiento laboral, es concebido como la valoración completa que la entidad se proyecta en relación a los discretos episodios que un personal ejecuta en un lapso de tiempo, esta valoración que es negativa o positiva, se da en relación de que el trabajador muestre un mal o buen rendimiento, contribuyendo a que ese trabajador realice la consecución de los niveles de eficiencia en la entidad.

El desempeño está definido como el conjunto de comportamientos y acciones que se observan en los trabajadores que se vinculan con los objetivos de la entidad y que resultan medibles por la competencia y forma de contribuir de las personas a la entidad, asimismo se considera una sistemática evaluación de la posición de todo individuo y pueda desarrollar su mayor potencial a futuro. Por otra parte, constituyen los procedimientos por los cuales se estiman mejorar los niveles globales de rendimiento del trabajador. (Gabini y Salessi, 2016)

Es importante señalar que gran parte de los trabajadores fomentan la búsqueda de una adecuada retroalimentación acerca de la forma en que se dará el cumplimiento de labores y los individuos que están bajo su cargo, asimismo representan el conjunto de comportamientos y acciones que evidencian los trabajadores que se encuentran interesados en ciertas metas que se estiman cumplir la cual es medible según las capacidades de los individuos y como participan en la entidad. (Gutiérrez, 2009)

2.1.20. Rendimiento en la tarea

Según Gabini y Salessi (2016) representan las propias conductas de las actividades técnicas de la posición que desempeña un individuo en la entidad. El rendimiento intra-rol y de tarea tomando en consideración a Ching (2019), está referida a los comportamientos del

personal en relación a sus obligaciones laborales y tareas, y está compuesto de distintos componentes tales como:

- Poseer las habilidades, conocimientos y técnicas que resulten indispensables para la realización de actividades.
- Debida formación para la actualización laboral y modificaciones de las actividades.
- Aplicar las técnicas, tareas y conocimiento para lograr las metas organizacionales.

Los componentes del rendimiento laboral representan particularidades, rasgos y otros de carácter individual necesarias por los trabajadores para lograr evidenciar satisfacción en el rendimiento laboral, agrupación o roles, de manera tal que las áreas gerenciales de una entidad tendrán que fomentar la selección de las particularidades que enfatizan mejor las cualidades requeridas para que los trabajadores puedan realizar sus objetivos y actividades de manera exitosa. (Gabini y Salessi, 2016). Por lo mencionado, brevemente se expone los componentes que resultan más primordiales tales como: Capacidad para comunicarse adecuadamente, Capacidad al realizar las labores sin necesidad de supervisión, Precisión laboral, confiabilidad, cooperación, utilización de tiempo, calidad y conocimiento laboral, actitud favorable, asimismo, la eficacia con la que un trabajador muestra datos correctos escritos y orales, el vínculo que mantiene con el resto: forma en cómo el trabajador implementa vínculos positivos con los colegas en la entidad. Capacidad al realizar sus labores sin necesidad de ser supervisados: es cuando un trabajador realiza sus labores de manera independiente, la misma que no necesita ser supervisada, y las tareas sin realizadas en forma independiente. Precisión laboral: cuando el trabajador puede cometer fallas o errores que necesitan ser corregidas. Cooperación: cuando el trabajador colabora con sus colegas o superiores Confiabilidad: cuando un trabajador recibe la confianza para que pueda continuar con sus labores cumpliendo con las responsabilidades y deberes que se asocian a sus deberes en el trabajo. Utilización del factor

tiempo: representa la eficacia y la eficiencia con la que un trabajador decide utilizar su tiempo para pleno cumplimiento de sus labores, tal es el caso cuando se deja para el final de la jornada un trabajo se suma importancia. Adaptabilidad: la forma en la cual un trabajador decide acoplarse a las modificaciones laborales. Voluntad para el aprendizaje: la manera en que un trabajador desea aprender más acerca de sus labores y realiza interrogantes importantes relacionados a su labor. Tiempo de actividad: cuando un trabajador realiza sus labores con efectividad cumpliendo con el cronograma de fechas y plazos. Precisión: cuando el trabajador necesita datos acerca de las tareas y funciones planteando reuniones en un determinado momento. Seguridad: cuando el trabajador se rige por las establecidas prácticas de seguridad corrigiendo las que se califiquen como inseguras. Actitud favorable laboral: cuando el trabajador es entusiasta y muestra estar interesado en sus labores, sintiendo orgullo de la actividad realizada adecuadamente. Conocimiento laboral: cuando el trabajador se rige por los procedimientos y políticas establecidas. Carga laboral: es la magnitud de labores que un trabajador realizará en un centro laboral para dar cumplimiento a los plazos establecidos que influyan en tal. Calidad laboral: cuando un trabajador que ejecuta sus labores asignadas, lo realiza con precisión, completa y sistemáticamente de acuerdo con los niveles de calidad señalados. (Grados, 2019)

2.1.21. Rendimiento en el contexto

Se entiende como las diversas actividades destinadas a que se mantenga un adecuado ambiente interpersonal y psicológico en el cual se desenvolverá un técnico núcleo. (Gabini y Salessi, 2016)

Las conductas que una entidad no suele exigir con la formalidad necesaria, pero es requerida para lograr el éxito de manera global (Ching, 2019), sus principales características son:

- Voluntario: no se encuentran ligadas a las funciones del puesto.
- Intencionales: es la persona la que decidirá su nivel de compromiso con la entidad por medio de sus conductas.
- Positivas: para buscar beneficio a la entidad.
- Desinteresadas: la motivación principal no resulta un bien personal, a pesar que no lo excluye.

2.1.22. Comportamientos contraproducentes

Está referido a las actividades, acciones y labores que intencionalmente un individuo realiza en contra de la entidad, las mismas que se encuentran contradiciendo los lineamientos de la entidad. (Gabini y Salessi, 2016)

Asimismo, los comportamientos contraproducentes en el centro laboral, son los que un trabajador realiza intencionalmente, contradiciendo a los intereses de la entidad, en lo que se resaltan los siguientes:

- Acto de robar y otros vinculados.
- Destruir los activos y otras propiedades.
- Mala utilización de datos e información.
- Mala utilización de recursos y tiempo.
- Realizar conductas no seguras.
- Absentismo.
- Reducido nivel de calidad laboral
- Consumir drogas y alcohol.
- Utilización verbal no apropiada.
- Comportamiento de carácter físico inapropiado (Ching, 2019).

2.1.23. Factores que influye en el rendimiento laboral

Las entidades dedicadas al rubro de servicios para brindar una adecuada atención a la clientela consideran como factores esenciales para el rendimiento laboral lo siguiente:

- Satisfacer al colaborador.
- Niveles adecuados de Autoestima.
- Equipos de trabajo.
- Capacitar al personal para la realización de sus actividades. (Iturralde, 2011)

2.1.24. Rendimiento de tarea o intra – rol

Está referido a los comportamientos del personal en relación a las obligaciones y tareas laborales, está compuesto por diversos elementos tales como: (a) Poseer técnicas, habilidades, conocimientos indispensables para la realización de tareas; (b) Formación y actualización para las labores nuevas y (c) Aplicar debidamente técnicas, tareas, conocimientos con la finalidad de lograr cumplir con las metas institucionales. (Ching, 2019)

2.1.25. Composición del rendimiento en 8 factores

Según (Campbell, 1990 citado por Ching, 2019) se visualiza 8 factores que determinan el rendimiento, conformado de esta forma:

- Competencia específica de actividades acordes al puesto: para medir la capacidad de realización de tareas básicas y técnicas indispensables para realizar la labor, es el comportamiento específico que se puede distinguir al básico contenido de los diferentes puestos laborales.
- Competencias de labores y actividades que no son específicas en el puesto laboral.
- Competencias para comunicarse de manera escrita y oral.
- Demostrar esfuerzos por parte del personal con las labores de la posición en forma constante.

- Mantener un personal de disciplina, cuando el trabajador evita los comportamientos negativos tal como representa el consumir drogas y alcohol en el centro laboral, infringiendo las normativas.
- Voluntad para brindar facilidades a los equipos de trabajo, colaborando con los colegas a la solución de problemáticas, representando un modelo adecuado manteniendo las metas claras que se estimen cumplir.
- Liderazgo y supervisión, comportamiento orientado a la influencia de los niveles de rendimiento de las personas subordinadas a través de la interacción personal.
- Administración y gestión, comportamiento orientado a la articulación de metas para la empresa o unidad, organizando individuos y recursos que contribuyan a solucionar problemas.

2.1.26. Características del rendimiento laboral

Se define como el nivel de calidad con la cual el personal puede desarrollar una posición establecida, está referida a las acciones que un individuo realiza con la finalidad de obtener un efecto o particular resultado, se rodea y regula por normativas, directivas, límites, expectativas y requerimientos económicos o técnicos, recursos, incentivos, eficiencia, herramientas que son indispensables para el aseguramiento de los niveles de calidad del vínculo resultado/ desempeño.

Es importante analizar lo señalado por medio de Chiavenato (2011), quien resalta que el rendimiento generalmente puede implicar eficacia, ante lo mencionado, el desempeño de los trabajadores dependerá de su forma de accionar y el resultado logrado, se influencia por determinados factores como maximización de las labores, mejoras, talento, estándares laborales, equipos de trabajo, conocimiento, iniciativa, comunicación, adaptabilidad, habilidades, otros. (Yanchaliquin, 2023)

2.1.27. Importancia del rendimiento laboral

Se considera primordial resaltar la importancia de obtener un mayor conocimiento acerca de los niveles de rendimiento laboral donde se destaca 5 como genéricas categorías, las mismas que se conocen como:

Confirmación de posición, la misma que se entiende como el requerimiento de contar con la información acerca de los niveles de desempeño para considerar una adecuada toma de decisiones por parte de las gerencias.

Comunicación de la posición, en las entidades se suelen utilizar mecanismos que fomentan mejorar los niveles de rendimiento para establecer una comunicación de los resultados a las personas que se encuentren interesadas.

Confirmar lo que se considere prioritario, al medir los niveles de rendimiento permitirá realizar una evaluación de lo que falta para cumplir con las metas predeterminadas de rendimiento.

Compilación del progreso, es medir los niveles de rendimiento si es que no logra evidenciarse un mejoramiento, los procedimientos realizados para medir los niveles de desempeño permitirá realizar un adecuado monitoreo de los procedimientos abriendo la posibilidad de: Anticiparse a las acciones implementando las medidas necesarias para prevenir tales situaciones, solucionar problemáticas por medio de medidas correctivas. Incrementando los niveles de eficiencia y eficacia de los procedimientos por medio de alternativas de mejora continua. Implementando innovadoras medidas, conociendo los niveles de rendimiento ayudará a manejar una correcta toma de decisiones definiendo las alternativas estratégicas a largo, mediano y corto plazo, por otra parte al analizar los niveles de desempeño, las entidades evaluarán las opciones necesarias para garantizar el mejoramiento interno de capacidades anticipando las inversiones que se requieran en métodos, sistemas y personal y optimizar los

futuros desempeños, analizando el liderazgo de un individuo, también representa un mecanismo para dirigir y orientar al trabajador. Es importante señalar que entre las metas principales se señalan al desarrollo profesional y personal de los trabajadores, mejoramiento constante de los resultados de la entidad y aprovechando adecuadamente el capital humano, por otra parte, implementar una estrategia dada entre el colaborador y responsable, que se entiendan mutuamente dialogando acerca de lo que se estima lograr, y la manera en cómo se cumplirán los proyectos de mejoramiento de resultados. Razón por la cual, conocer los resultados de la labor permitirá el mejoramiento continuo de la productividad y servicios de la institución, incrementando los niveles de satisfacción de la clientela, mejorando la competitividad institucional y una adecuada participación en el mercado. (Yanchaliquin, 2023)

2.1.28. Definición de términos básicos

- Directivo. Es el individuo que tiene a su cargo otros individuos y tiene la responsabilidad de ejecutar adecuadamente y en un momento determinado las actividades que garantizan el éxito y efectividad de su unidad. (Gómez et al., 2016)
- Eficacia. Es la forma en la cual una entidad logra la satisfacción de los requerimientos de la clientela y consumidores. (Robbins y Judge, 2017)
- Eficiencia. La forma por la que una entidad cumple sus metas a un costo reducido. (Robbins y Judge, 2017)
- Equipo de trabajo. Es cuando se distribuye las labores basándose en las capacidades y habilidades personales, en la misma puede evidenciarse el desarrollo de habilidades diversas. (Blas, 2016)
- Evaluación del puesto de trabajo. Procedimiento para establecer la relativa contribución y valor de los diversos puestos laborales de la entidad. (Gomez et al., 2016)

- Formación de recursos humanos. Es la dotación de habilidades y conocimientos psicológicos y técnicos a los trabajadores para que desarrollen adecuadamente sus actividades mejorando su desempeño para que puedan escalar posiciones de una responsabilidad mayor. (Porret, 2013)
- Habilidades. Es el conjunto de diferentes desempeños cognitivos, procedimentales y afectivos por medio del cual se realizan actividades con la finalidad de lograr un objetivo determinado, forma parte de la capacidad. (Tobon, 2015)
- Incentivos. Es la amortización de la entidad a los trabajadores a través de sueldos, beneficios sociales, bonos, línea de carrera, reconocimiento, supervisión abierta. (Chiavenato, 2011)
- Organización. Son la agrupación de trabajadores asociados que conforma una empresa para realizar la implementación de reglamentos respetando las normativas legales. (Alles, 2013)
- Remuneraciones y compensaciones. Procesos ordenados para gestionar el capital humano compensando el nivel de desempeño del personal mediante una amortización económica. (Louffat, 2013)

III. MÉTODO

En el presente capítulo se define el término paradigma tomando en consideración el punto de vista de la investigación científica, la misma que representa una agrupación de técnicas, valores, creencias y conocimientos que comparten los integrantes de una comunidad de la ciencia, los mismos que brindan metodologías para analizar las situaciones problemáticas planteadas en una determinada área de conocimientos. (Icart y Pulpón, 2012)

El autor Kuhn señala que durante varios periodos el ámbito de la ciencia ha observado en forma periódica ciertos paradigmas de la ciencia sustituyendo a otra, razón por la cual los profesionales de la ciencia laboran para perfeccionar un paradigma establecido, resolviendo la problemática surgida y elaborando innovadoras legislaciones y metodologías según el paradigma que se encuentra en vigencia. Asimismo, cuando se evidencie una serie de contradicciones que no suelen ajustarse a lo proyectado, determinados profesionales de la ciencia entienden que un paradigma en algunas ocasiones no es de utilidad para dar una explicación al hecho observado.

Retomando la definición del paradigma científico, el cual consiste en la manera de visualizar, establecer un análisis y realizar la interpretación de los hechos que se estudian, razón por la cual se indican los paradigmas siguientes:

- Cuantitativo o positivismo: está basado en el conocimiento, la misma que fomenta que se mantenga una determinada vida física y es adquirida a través de metodologías cuantitativas para definir una problemática, se realiza la formulación de hipótesis, asimismo se recopila y se somete al análisis determinados datos para que sean verificados con las hipótesis iniciales. Es una tradicional forma biomédica para tratar de establecer una explicación, predicción y control de vitales acontecimientos.

- Post-positivismo: se le denomina al paradigma realizado para flexibilizar todo aspecto rígido que muestra el positivismo para realizar cualquier intento de integración de los aportes de un paradigma cualitativo.
- Interpretativo o cualitativo: está fundamentado por medio del conocimiento con la finalidad de que se mantenga la vida cultural, es adquirida por medio de metodologías cualitativas, en la cual se abre el diseño al hallazgo producido al desarrollarse una investigación propia, está orientado generalmente a las ciencias sociales.
- Ecológico o crítico: se encuentra fundamentado en el conocimiento con la finalidad de que se mantenga la vida en sociedad, analizando los hechos reales para la desigualdad social y dominación, mediante el método se adoptará componentes dados por medio de paradigmas anteriores, por medio de la misma se cuestionará las bondades de lo objetivo afirmando que la meta del trabajo investigativo es transformar a la sociedad. (Icart y Pulpón, 2012)

Por consiguiente, expuesto los principales paradigmas de la investigación científica como son el positivista, naturalista, post positivista y el crítico, la presente investigación se relaciona evidentemente con lo señalado por medio del paradigma positivista, la misma que posee como particularidad la metodología hipotética deductiva, en donde se estima la realización de que se generalicen los resultados que se obtengan mediante un muestreo de un hecho real, debido a que en el escenario específico se realiza el planteamiento de la estadística descriptiva y las hipótesis, resumiendo, para desarrollar el estudio, resultará disciplinario, debido a que toma como punto de partida al razonamiento y filosofía, posteriormente se somete a discusión los enfoques y paradigmas, así como la metodología a utilizarse como proceso.

El enfoque relacionado con la investigación científica, tomando en consideración a Palomino et al. (2015) representan maneras de como se direcciona el trabajo para establecer

soluciones a problemáticas produciendo diversos conocimientos científicos. Actualmente, se manejan 3 enfoques, mixto, cualitativo y cuantitativo.

La primera vía, como suele conocerse al enfoque cuantitativo según lo determinado por medio de Hernández y Mendoza (2018) o llamada también ruta cuantitativa, resulta idónea al proyectar la estimación de las ocurrencias o magnitudes de los hechos probando las hipótesis, a manera de ejemplo, establecer como prevalece una enfermedad (cantidad de personas que la están padeciendo en un área geográfica y periodo) y estableciendo las posibles causas; predecir que persona podría ganar las elecciones presidenciales de un respectivo país, comprobando que metodología de enseñanza aumenta los índices de aprendizaje sobre algo, aplicado a cierta población, otros.

El enfoque cualitativo (segunda vía), tomando en consideración lo señalado por medio de Hernández y Mendoza (2018) quienes la denominaron como ruta cualitativa, en la cual se realiza el estudio de hechos en forma sistemático, pero en vez de iniciar mediante una teoría y utilizar otras estrategias volteando el entorno empírico con la finalidad de establecer la confirmación de si se sustenta en los resultados y datos, se inicia el procedimiento analizando los acontecimientos aplicando la revisión de estudios existentes de forma simultánea, con la finalidad de lograr la generación de una teoría consistente a lo que se visualiza que está ocurriendo.

El enfoque mixto (tercera vía) y tomando en consideración lo señalado por medio de Hernández y Mendoza (2018) lo denomina también como ruta mixta, la misma que labora a la par con la cualitativa y cuantitativa, las mismas que suele mezclarlas, sin embargo, representa más la adición de ambas, potenciándola e interactuándolas.

El presente estudio se encuentra debidamente vinculado al enfoque cuantitativo, puesto que generalmente utiliza la recolección de la información para realizar la prueba de hipótesis

la misma que se basa en el análisis de la estadística y medición numérica con la finalidad de lograr determinar parámetros de comportamiento y posteriormente realizar la prueba de teorías. (Hernández et al., 2014)

Asimismo, el enfoque cuantitativo suele aplicar la estadística al momento de establecer la realización de la correspondiente prueba de hipótesis en la cual se visualizará su veracidad y falsedad, utilizando la recopilación y análisis de información para solucionar problemáticas de investigación.

En relación a la metodología de la investigación se consideran: Método hipotético deductivo: la metodología trata de un conjunto de procesos que inician desde aseveraciones que actúan como hipótesis con la finalidad de fomentar la búsqueda de falsear o refutar determinadas hipótesis, y posteriormente se deduce de las mismas diversas conclusiones que se confrontarán con determinados hechos (Bernal, 2016). Se establece como conclusión que la metodología inductiva deductiva está vinculada al cuantitativo, puesto que realiza planteamientos de las hipótesis con la finalidad de que puedan contrastarse a través de la estadística y comúnmente el procedimiento se inicia desde el aspecto general direccionándose hacia lo específico.

Método analítico: la metodología investigativa trata de descomponer de una totalidad sus partes, con el objetivo de realizar la observación de efectos, naturaleza, causas, diferencias, similitudes, relaciones, las mismas que al aplicarse, ampliará el conocimiento del objetivo del análisis, facilitando la explicación y una mejor comprensión del comportamiento estableciendo innovadoras teorías. (Valderrama, 2019). En la totalidad del procedimiento del trabajo de tesis realizado se optó por la aplicación de la metodología analítica puesto que la labor de tesis necesita ser analizada a través de la observación para garantizar la elaboración del diagnóstico de las problemáticas.

Método sintético: se entiende como síntesis al conjunto de procedimientos de razonamiento que reconstruye una totalidad tomando como punto de partida los componentes que se distinguieron por medio del análisis, asimismo, se conoce como la consecuencia de realizar una exposición breve y metódica. (Valderrama, 2019). Asimismo, en la totalidad del proceso del trabajo realizado se aplicó la metodología sintética debido a que se encontraron teorías que fueron sintetizadas sin necesidad de que pierda su inicial esencia.

Por otra parte, el método que se optó por aplicar en el trabajo de investigación realizado, debido a su enfoque cuantitativo y paradigma positivista fue el hipotético deductivo, puesto que las hipótesis y preguntas se encuentran definidas a priori, tomando como punto de partida la teoría existente y diversas experiencias, así como diferentes estilos de proposiciones, las mismas que posteriormente se van a contrastar a través de herramientas estadísticas. Es importante resaltar que en el desarrollo del trabajo se evidencia la relevancia del método analítico para asegurar el análisis y diagnóstico de la problemática, así como la metodología sintética, la cual es de suma utilidad para sintetizar y resumir las referencias bibliográficas obtenidas para el trabajo de tesis.

3.1 Tipo de investigación

El trabajo realizado se considera de tipo explicativo, según lo señalado por medio de Bernal (2016), se define como las diversas investigaciones en las cuales la persona que investiga realiza planteamientos como las metas a analizar, el motivo de los fenómenos, hechos, cosas y situaciones, en resumen, en un trabajo investigativo y explicativo se somete al análisis tanto los efectos como las causas del vínculo dado entre las variables. Tal como se confirma por la investigación descriptiva representa un básico nivel ligado a la investigación científica, en cambio la causal o explicativa resulta para diversos investigadores la más idónea y el nivel culmen del trabajo calificado como no experimental.

Se considera que el trabajo se realizó respetando el diseño no experimental puesto que se ha podido realizar la observación de hechos que ya existen en la realidad, las mismas que no fueron provocadas de forma intencional por la persona que realizó la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018)

Por otra parte, el trabajo realizado es de corte transversal debido a que se recolectaron los datos en un único instante. (Hernández et al., 2014)

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población.

Tomando en consideración a Fernández (2005), es definida como la agrupación de las diversas observaciones que se obtiene la observación a través de cada unidad elemental, motivo por el cual se denota con la letra N al tamaño de la población, para el caso realizado se optó por considerar a 78 entidades dedicadas al rubro de servicios en la localidad distrital de Chorrillos.

3.2.2. Muestra.

Se define como cualquier parte, elementos o agrupación de diversas unidades respecto a una determinada población (Amiel, 2014), para el trabajo realizado se optó por la elección de 61 representantes legales de entidades dedicadas al rubro de servicio de la localidad distrital de Chorrillos (Ver anexo E).

3.2.3. Muestreo.

Se optó por considerar el probabilístico, tomando como base un tipo aleatorio o un criterio probabilístico en donde los componentes muestrales presentan probabilidades idénticas de que sea elegido (García, 2016). Para el trabajo realizado se procedió a la aplicación de fórmulas con la finalidad de establecer la respectiva muestra de estudio, razón por la cual la elección resultó ser en forma aleatoria.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1. Definición conceptual de la variable independiente 1. Capacitación

Se considera a la adquisición de conocimientos prácticos, teóricos y técnicos los mismos que contribuirán al desarrollo de las personas cuando desempeñen una determinada actividad. (Iturralde, 2011)

3.3.2. Definición operativa de la variable independiente 1. Capacitación

Está definida tomando en consideración las dimensiones que se proponen, las mismas que son: capacitación en el puesto, capacitación por aprendizaje y capacitaciones por instrucciones en el puesto.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente 1. Capacitación

Dimensiones	Indicadores
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo Cursos de capacitación para el trabajo
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto Soporte técnico del jefe directo en el trabajo
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador Conferencias para capacitación del personal

3.3.3. Definición conceptual de la variable independiente 2. Competencias

Alles (2008) conceptualiza a las competencias como ciertas particularidades de personalidad, orientada por medio de determinados comportamientos los cuales generaran exitosos niveles de desempeño en un puesto laboral, por otra parte, se resalta que todo puesto laboral muestra diversas especificaciones y características y que va depender de la entidad establecer las respectivas competencias.

3.3.4. Definición operativa de la variable independiente 2. Competencias

Está definida operativamente tomando en consideración las siguientes dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas.

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente 2. Competencias

Dimensiones	Indicadores
Competencias básicas	Conocimientos
	Habilidades
Competencias genéricas	Trabajo en equipo
	Liderazgo
Competencias específicas	Capacitación continua
	Especialización

3.3.5. Definición conceptual de la variable dependiente. Rendimiento laboral

Conductas del personal en una determinada entidad direccionadas a conseguir cumplir con las metas de la organización. (Koopmans et al., 2014).

3.3.6. Definición operativa de la variable dependiente. Rendimiento laboral

Se encuentra definida operativamente tomando en consideración las siguientes dimensiones: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto.

Tabla 3

Operacionalización de la variable dependiente. Rendimiento laboral

Dimensiones	Indicadores
Rendimiento en la tarea	Soluciones creativas
	Logro de resultados
Comportamientos contraproducentes	Aspectos negativos Discusión de problemas
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo Habilidades laborales

3.4 Instrumentos

Para el trabajo realizado se optó por aplicar el cuestionario, la cual se comprende como la agrupación de interrogantes relacionada a las variables que se someten a medición, el cuestionario fue diseñado por medio de interrogantes cerradas puesto que las mismas están compuestas por alternativas delimitadas de respuesta, resultando más factibles de analizar y codificar. (Hernández y Mendoza, 2018)

Las alternativas de solución del mencionado cuestionario representan interrogantes realizadas bajo escala Likert tomando en consideración a Hernández et al. (2014), es una

agrupación de ítems las cuales se muestran como afirmaciones con la finalidad de establecer la medición de la reacción de una persona en diversas categorías.

3.5 Procedimientos

Con la finalidad de lograr la contrastación de hipótesis, se optó por la utilización de la versión 25 del SPSS al ingresar el resultado obtenido por medio de las encuestas y respetando la aplicación de las correspondientes rutas vinculadas con correlación del Rho de Spearman, se halla el dato del valor sig. Bilateral, la misma que si muestra un valor inferior a 0.005 se procedió aceptación de la hipótesis alterna y pero si el valor es superior o igual a 0.005 entonces se procederá a la aceptación del valor nulo.

3.6 Análisis de datos

Con la finalidad de analizar y obtener el resultando de una determinada base de datos calificada como cuantitativa se procederá con la aplicación de la versión 25 del SPSS tomando en consideración lo señalado por medio de Fernández et al. (2002) la estadística descriptiva representa una agrupación de metodologías y técnicas con la meta de establecer la presentación y reducción de distintos datos que fueron observados, estudia el grado de dependencia que poseen diversas particularidades observadas.

Asimismo, el análisis estadístico descriptivo está enfocado en las figuras estadísticas, construcción de tablas, tabulación de la información y cálculo porcentual de las variables a través de la estadística vinculada con el trabajo desarrollado.

El inicio de las actividades que facilitan analizar la información toma como punto de partida las acciones de distribuir las respectivas frecuencias, según lo señalado por medio de Hernández et al. (2014) es la agrupación de puntuaciones con respecto a diversas variables debidamente ordenadas por categorías.

El trabajo realizado está relacionado con la estadística no paramétrica, según lo señalado por medio de Caycho et al. (2019) es el proceso de la estadística realizado para la contratación de hipótesis analizadas en el trabajo sometido a investigación (para validar una respectiva hipótesis o afirmar lo que se realiza acerca de la población y su naturaleza según los datos muestrales).

En resumen, se aplica la estadística no paramétrica, puesto que está ligado a las variables categóricas o cualitativas. En el trabajo realizado se aplicó la regresión logística ordinal con la finalidad de lograr contrastar las hipótesis y establecer el grado de dependencia de las variables desarrolladas, por otra parte, es utilizada cuando se estima modelar una cualitativa variable dependiente, la cual posee 2 o mayores categorías, en relación a la agrupación de variables predictoras o independientes las mismas que podrán ser cualitativas o cuantitativas y si se evidencia categorías mayores a dos, entonces se utilizará una politómica regresión logística, lo cual significa de tipo ordinal debidamente jerarquizada. (Aquino, 2019)

3.7 Consideraciones éticas

Se consideran las siguientes:

- El trabajo se realizó según el formato señalado por medio de la Universidad Nacional Federico Villareal y a la Asociación Americana de Psicología (APA).
- Se generará aportes de conceptos y teorías básicas que fomenten la ampliación de conocimientos de futuras personas que realizarán investigaciones aprendiendo de las alternativas estratégicas ligadas al marketing en el entorno empresarial.
- En esta labor investigativa se velará por el debido respecto de las teorías y conceptos a través de las referencias bibliográficas determinadas.

- Para elaborar la respectiva base de datos se velará por el debido respeto de lo que la persona encuestada ha decidido, así como sus diversas opiniones, puntos de vista y criterio del problema sometida al análisis.
- Se acatará toda decisión expresada por los expertos mediante el juicio, así como posibles propuestas para modificar el cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1 Aspectos descriptivos

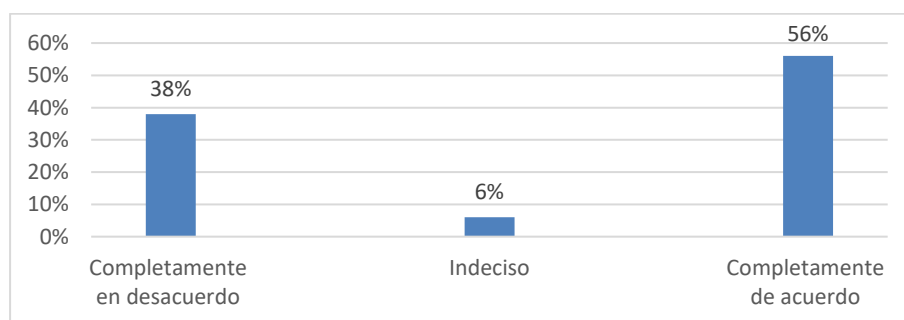
Tabla 4

Distribuciones de las frecuencias sobre la variable independiente 1. Capacitación

			Frecuencia	Porcentaje
Álido	Completamente en desacuerdo	en	23	38
	Indeciso		4	6
	Completamente de acuerdo	de	34	56
	Total		61	100

Figura 2

Representación gráfica de la variable independiente 1. Capacitación



Nota. Un 56% están completamente de acuerdo que la ausencia de programas que permitan capacitar a los trabajadores representa un asunto muy notorio debido a la serie de beneficios que otorga a las entidades y al recurso humano, en dicho escenario los empleadores poco a poco empiezan a considerarla como una inversión y no como una carga de gastos u obligación, asimismo a pesar de que existan programas para capacitar a los empleados no brinda las completas garantías de que necesariamente alcance el éxito en una entidad, ni lograr que el personal mejore sus niveles de compromiso, más bien formará parte de las diversas

acciones que toda entidad debe ejecutar con la finalidad de fomentar la competitividad disminuyendo de esta manera los costos del cliente, de oportunidad y de capacitación.

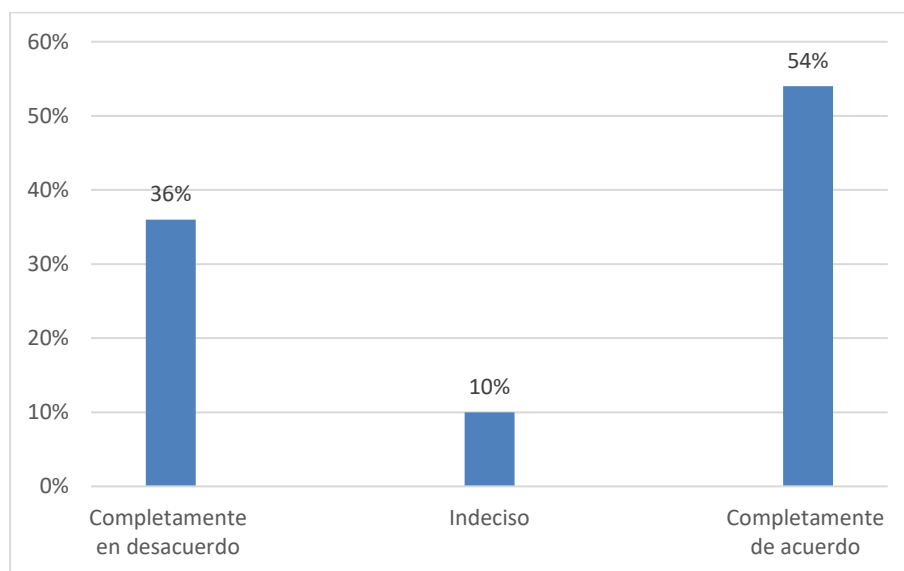
Tabla 5

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Capacitación en el puesto

			Frec uencia	Po rcentaje
álido	Completamente en desacuerdo	en	22	36
	Indeciso		6	10
	Completamente de acuerdo	de	33	54
	Total		61	100

Figura 3

Representación gráfica de la dimensión. Capacitación en el puesto



Nota. Un 54% están completamente de acuerdo que los trabajadores confirmaron que no recibieron algún tipo de programa de capacitación para las labores formales, lo cual representa una gran diferencia entre el personal que necesariamente lo requiere y lo que una

entidad brinda en la actualidad. Por otra parte, los programas de capacitación en el puesto laboral está centrado brindar instrucciones para el talento con la finalidad de que se logre la realización de labores que se asignan al rol, razón por la cual, de manera general, esta manera de adiestrar es producida ante un ascenso, incorporación o con cualquier modificación de algún puesto laboral.

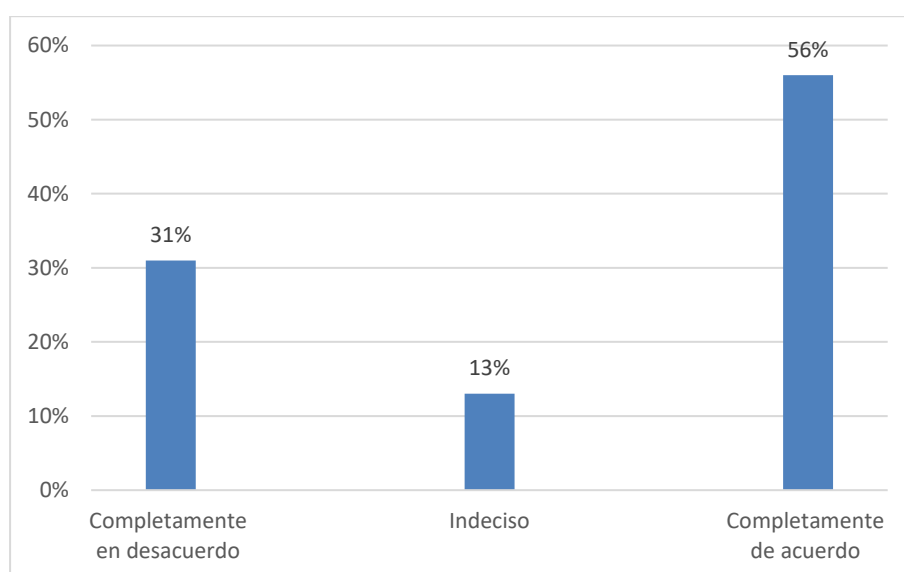
Tabla 6

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Capacitación por aprendizaje

			Frecue ncia	Porcen taje
álido	Completamente en desacuerdo	en	19	31
	Indeciso		8	13
	Completamente de acuerdo	de	34	56
	Total		61	100

Figura 4

Representación gráfica de la dimensión. Capacitación por aprendizaje



Nota. Un 56% señalan estar completamente de acuerdo que los programas de capacitación dados por aprendizaje representan una forma de capacitar al personal en los procedimientos de aprendizaje que van generalmente más allá de la pasiva escucha. Lo que suele realizar esta metodología es fomentar que se desarrollen las habilidades a través de los sentidos y la interacción.

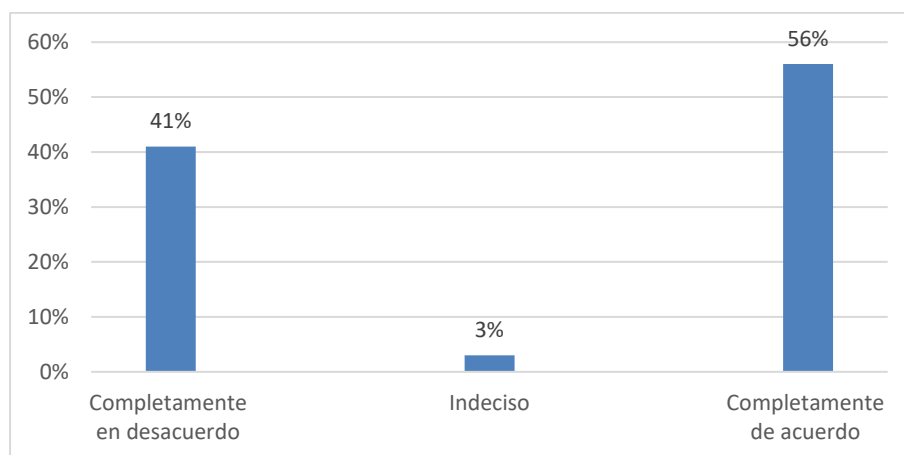
Tabla 7

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto

			Frecuencia	Porcentaje
árido	Completamente en desacuerdo		25	41
	Indeciso		2	3
	Completamente de acuerdo		34	56
	Total		61	100

Figura 5

Representación gráfica de la dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto



Nota. Un 56% están completamente de acuerdo que el personal considera que las oportunidades para desarrollarse y capacitarse representa la más importante en la política de una entidad, cabe resaltar que en la actualidad 41% del personal confirma que no ha recibido ningún programa de capacitación para las labores formales, lo cual representa la gran brecha dado entre lo que el personal requiere y lo que brinda la entidad, capacitar por instrucciones en una posición, es fundamental para que el personal cumpla con las metas esperadas en su rol, razón por la cual las entidades son las principales interesadas en otorgarla oportunamente.

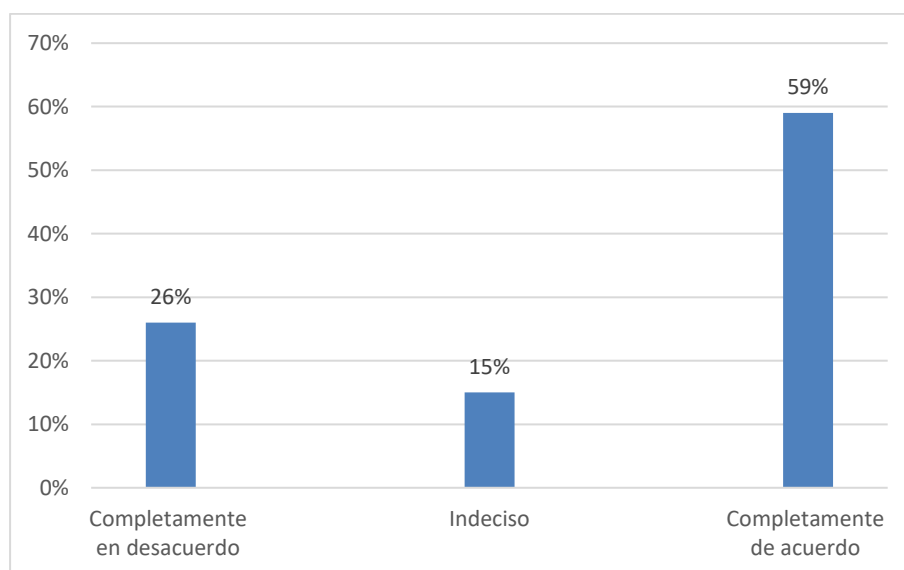
Tabla 8

Distribuciones de las frecuencias sobre la variable independiente 2. Competencias

			Frecuen cia	Porce ntaje
álido	Completamente	en	16	26
	desacuerdo			
	Indeciso		9	15
	Completamente	de	36	59
	acuerdo			
	Total		61	100

Figura 6

Representación gráfica de la variable independiente 2. Competencias



Nota. Un 59% están completamente de acuerdo que las competencias son consideradas como una agrupación de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos, las cuales se aplicarán debidamente al rendimiento de una productiva función tomando como punto de partida la necesidad de eficiencia y calidad proyectado por la entidad.

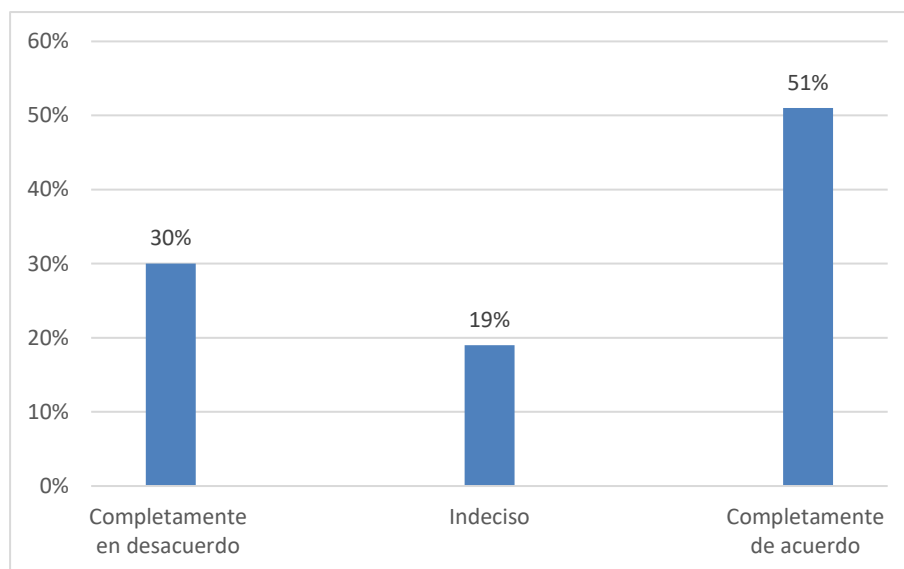
Tabla 9

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Competencias básicas

		Frec uencia	Po rcentaje
álido	Completamente en desacuerdo	18	30
	Indeciso	12	19
	Completamente de acuerdo	31	51
	Total	61	100

Figura 7

Representación gráfica de la dimensión. Competencias básicas



Nota. Un 51% opina estar completamente de acuerdo que las competencias básicas representan las intelectuales capacidades necesarias para que se aprenda una determinada profesión, en las mismas están ubicadas las competencias metodológicas, técnicas y cognitivas, varias se adquieren en los niveles de la educación previamente a trabajar en una determinada entidad.

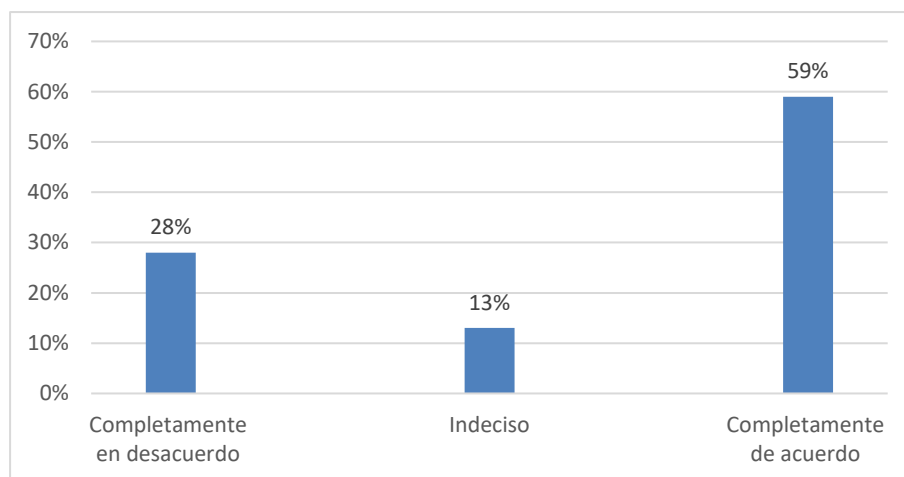
Tabla 10

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Competencias genéricas

		Frecuencia	Porcentaje
álido	Completamente en desacuerdo	17	28
	Indeciso	8	13
	Completamente de acuerdo	36	59
	Total	61	100

Figura 8

Representación gráfica de la dimensión. Competencias genéricas



Nota. Un 59% opinan estar completamente de acuerdo que las competencias genéricas, están referidas a las transversales competencias, las mismas que se pueden transferir a una variedad de tareas y funciones, resulta común a las diversas profesiones y está vinculado con la aplicación integrada de aptitudes, valores, conocimientos, rasgos de personalidad, que se adquieren razón por la cual se necesitan en diferentes sectores ocupacionales y resultan transferibles en labores de la entidad o sectores.

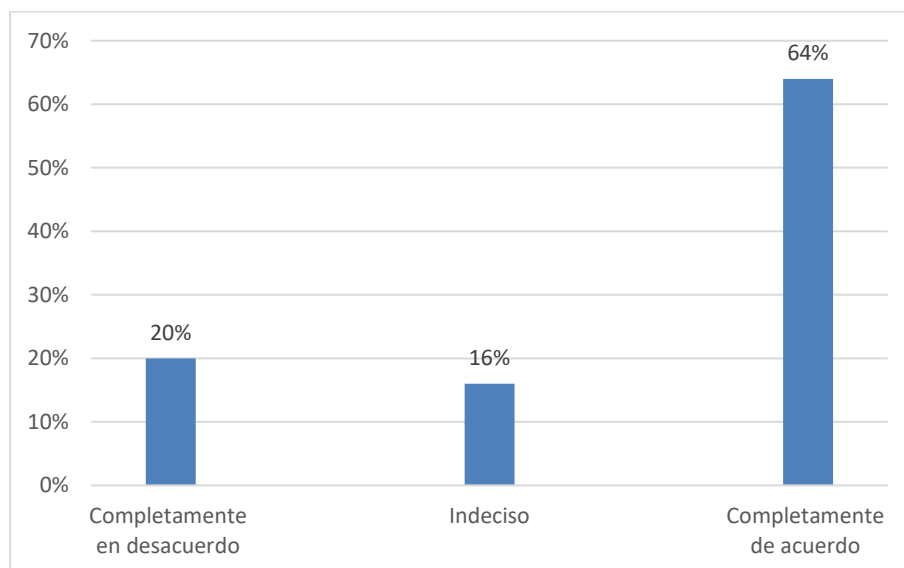
Tabla 11

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Competencias específicas

		Frecuencia	Porcentaje
Álido	Completamente en desacuerdo	22	20
	Indeciso	10	16
	Completamente de acuerdo	39	64
	Total	61	100

Figura 9

Representación gráfica de la dimensión. Competencias específicas



Nota. Un 64% opina estar completamente de acuerdo que las competencias específicas se definen como las que se vinculan de manera concreta con el puesto laboral al tratarse de las competencias de carácter profesional, se toma como punto de partida los roles o funciones típicas del profesional en el ámbito social y de las acciones típicas del ámbito profesional al mismo que suelen incorporarse las personas egresadas, identificando las competencias profesionales como condiciones, contexto o acciones de realización, las mismas que serán ejecutadas, así como los parámetros en materia de calidad para su realización.

Tabla 12

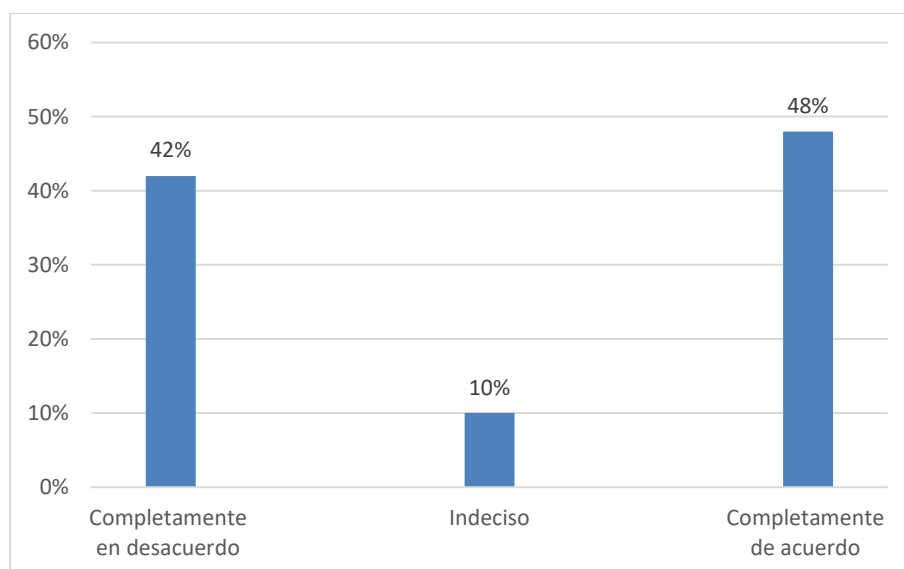
Distribuciones de las frecuencias sobre la variable dependiente. Rendimiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje
	a	e

álido	Completamente en desacuerdo	en	26	4
				2
	Indeciso		6	1
				0
acuerdo	Completamente de acuerdo	de	29	4
				8
	Total		61	1
				00

Figura 10

Representación gráfica de la variable dependiente. Rendimiento laboral



Nota. Un 48% opina estar completamente de acuerdo que el rendimiento laboral se asocia con el producto laboral de un trabajador, lo cual significa que representan las conductas dirigidas al logro de objetivos, el personal realiza su labor mediante la evaluación y revisión de sus niveles de rendimiento, a través de las cuales la entidad considerará determinados factores como cierta capacidad para liderar, gestionar el tiempo, habilidad para la organización, y rendimiento del trabajo analizando a todo personal grupal o individual.

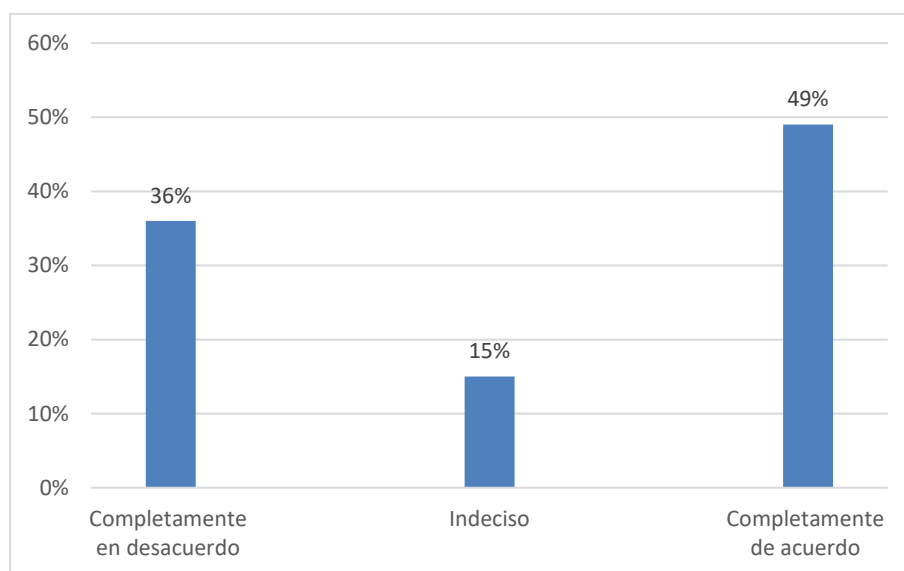
Tabla 13

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Rendimiento en la tarea

		Frecue ncia	Por centaje
álido	Completamente en desacuerdo	22	36
	Indeciso	9	15
	Completamente de acuerdo	30	49
	Total	61	100

Figura 11

Representación gráfica de la dimensión. Rendimiento en la tarea



Nota. Un 49% opina estar completamente de acuerdo que, para lograr los deberes y labores establecidas de la posición, la cual se vincula con las labores indirectas o directas que se vinculen con las acciones para transformar recursos en bienes que se consideran aptos para un debido intercambio económico.

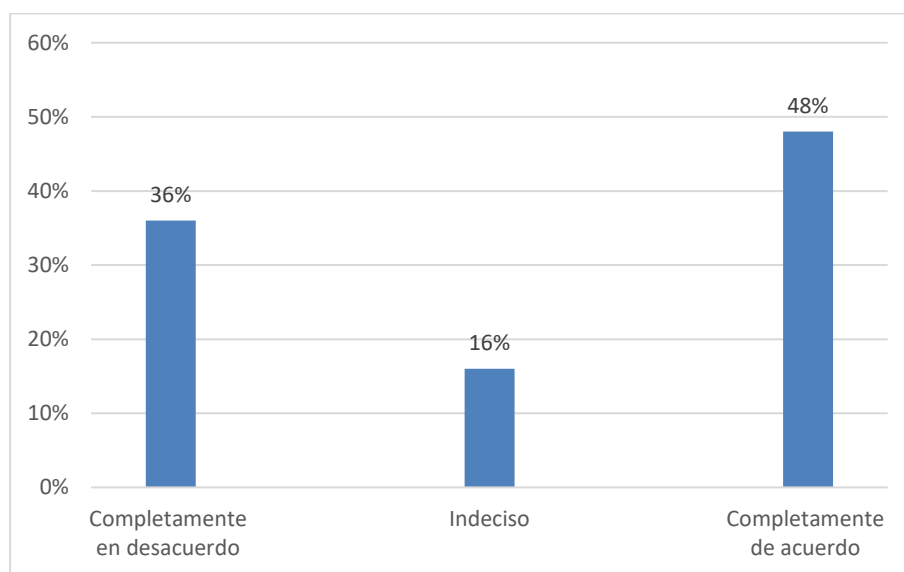
Tabla 14

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Comportamientos contraproducentes

		Frecuencia	Porcentaje
árido	Completamente en desacuerdo	22	36
	Indeciso	10	16
	Completamente de acuerdo	29	48
	Total	61	100

Figura 12

Representación gráfica de la dimensión. Comportamientos contraproducentes



Nota. Un 48% opina estar completamente de acuerdo que los comportamientos contraproducentes se entienden como los de carácter antisocial la misma que se ejecuta por el personal que atentan contra las normativas de la entidad, negativamente o positivamente, con la particularidad que los trabajadores no realizan lo suficiente o laboran para dañar a los demás colaboradores de la entidad.

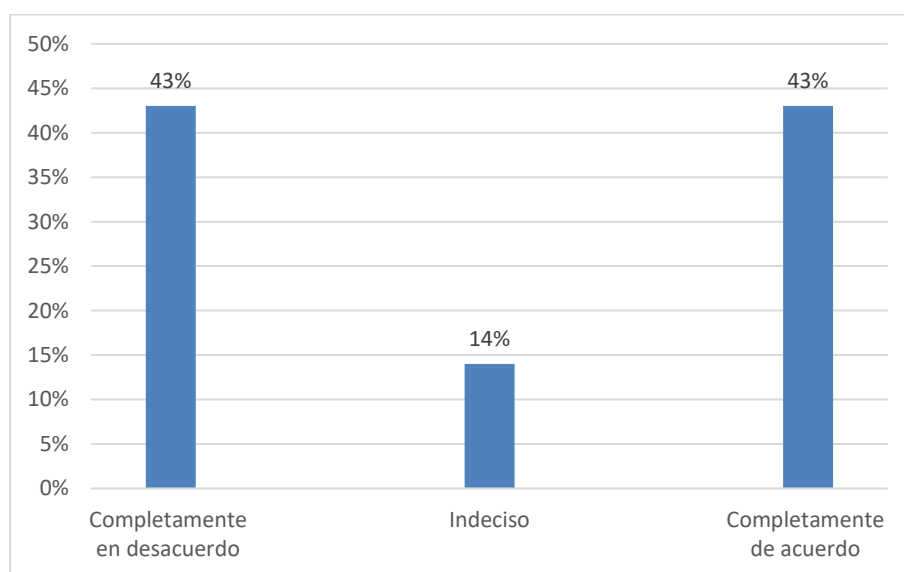
Tabla 15

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Rendimiento en el contexto

			Frecue ncia	Porcen taje
álido	Completamente	en	26	43
	desacuerdo			
	Indeciso		9	14
	Completamente	de	26	43
	acuerdo			
	Total		61	100

Figura 13

Representación gráfica de la dimensión. Rendimiento en el contexto



Nota. Un 43% opina estar completamente de acuerdo que el rendimiento en el contexto representa una agrupación de circunstancias que se evidencian en un escenario o determinada situación y de las mismas no se podrá tener una comprensión correcta.

4.2 Prueba de las hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Ha. La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Ho. La capacitación y las competencias no influye significativamente en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Tabla 16

Prueba de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	g	Sig.
Sólo interceptación	114,928			
Final	82,619	32,309	8	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Se obtuvo un sig. Bilateral calculado equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral en libros equivalente a 0.005, razón por la cual se procede con la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 17

Influencia porcentual

Cox y Snell	,811
Nagelkerke	,832
McFadden	,874

Nota. Se aprecia la existencia de una dependencia tomando en consideración el pseudo R cuadrado, la cual muestra la relación porcentual, donde el valor del Nagelkerke, indica que la capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral en un 83.2%.

4.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica

Ha. La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Ho. La capacitación y las competencias no influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Tabla 18

Prueba de la primera hipótesis específica

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	g	Sig.
Sólo interceptación	120,839			
Final	88,049	32,790	8	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Se obtuvo un sig. Bilateral calculado equivalente a 0.000 el cual resulta inferior a sig. Bilateral en libros equivalente a 0.005, razón por la cual, se aceptó la hipótesis alterna.

4.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica

Ha. La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Ho. La capacitación y las competencias no influye significativamente en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Tabla 19

Prueba de la segunda hipótesis específica

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	g	Sig.
Sólo interceptación	115,238			
Final	87,142	28,096	8	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Se obtuvo un sig. Bilateral calculado equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral en libros de 0.005, razón por la cual, se aceptó la hipótesis alterna.

4.2.4. Prueba de la tercera hipótesis específica

Ha. La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Ho. La capacitación y las competencias no influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.

Tabla 20*Prueba de la tercera hipótesis específica*

Modelo	Logar itmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	g l	S ig.
Sólo interceptación	112,5 95			
Final	84,97 5	27,62 0	8	, 001

Función de enlace: Logit.

Nota. Se obtuvo un sig. Bilateral calculado equivalente a 0.000 el cual resulta inferior al sig. Bilateral en libros equivalente a 0.005, razón por la cual, se procedió con la aceptación de la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La primera discusión está relacionada con la investigación de Mohamed y Hamed (2020) quienes en su estudio resaltan el impacto de la capacitación de los empleados en una entidad del sector privado, sus resultados muestran el éxito de las diversas capacitaciones que garantizan el mejoramiento de las habilidades, destrezas, productividad, eficiencia. Finalmente, las empresas tienen una política clara de capacitación demostrada mediante la implementación de un adecuado mecanismo de ajuste, revisión y evaluación de todos los programas de capacitación. Se tiene similitud con la investigación de Coral (2020) mediante su trabajo de investigación, resalta la importancia de implementar un adecuado planeamiento para capacitar al personal conocido comúnmente como Desarrolla-T. estableciendo las garantías cualificadas del capital humano, estableciendo como meta principal desarrollar, cualificar y reconocer al personal de la entidad universitaria Mariana basado en las cardinales y específicas competencias, procesos y otros para que se definan tomando en consideración los distintos índices organizacionales de la estructura, el análisis se realizó durante el formativo proceso de ejecución que fue desarrollada en 2 etapas, con la finalidad de lograr promocionar a los trabajadores de la entidad según el grado de competencias necesarias para dar cumplimiento al perfil de cargos de la mencionada, tal como es la actividad de cualificar a través de aplicar el planeamiento maestro para capacitar, desarrollar y estimular, así como las de reconocerlo como un gran aporte al desarrollo laboral y profesional del colaborador, por medio de implementar la capacitación denominada Desarrolla-T, estableciendo como conclusión que los programas de capacitación resultaran en un procedimiento de educación de duración corta, la cual será aplicable en forma organizada y sistemática, con el objetivo de que los trabajadores puedan adquirir innovadores conocimientos, potenciar y desarrollar sus competencias y habilidades en relación de las metas proyectadas por la entidad.

También se coincide con la tesis de Robles (2020) quien señala que las áreas encargadas del capital humano puedan fomentar el desarrollo de programas de capacitación en asuntos ligados a la competencia puesto que se demuestra la existencia de un adecuado nivel del profesional técnico. Asimismo, se relaciona con el estudio de Navarrete et al. (2023) quienes consideraron importante señalar la influencia que tiene el rendimiento laboral con respecto al clima organizacional, con la finalidad de establecer una adecuada perspectiva de las mismas, estableciendo como conclusión que en lo que respecta al rendimiento laboral mostraría una mayor eficiencia si es que la persona que desempeña el rol de líder en la entidad brinda los parámetros necesarios que generen una labor participativa, el empoderamiento del colaborador y que se comprenda que al cumplir los objetivos proyectados terminará beneficiando a toda la entidad.. Se coincide con la investigación de Alarcón (2020) quien resalta la importancia de capacitar al personal en las entidades y planteando la interrogante de si resulta ser una inversión o un gasto, analizando si las entidades al no contar con trabajadores con las competencias suficientes no logran estar a la altura en el mercado de la alta competitividad, por ello es factible que el crecimiento se encuentre estancado a comparación del entorno actual, por ello, fuera de que pueda ser un gasto, las entidades deben direccionarse verdaderamente a lo que realmente desean para beneficio de la entidad, es decir anhelar el crecimiento para mejorar los niveles de competitividad, sin embargo si no cuenta con los trabajadores debidamente capacitados para solucionar inconvenientes dados en diversas coyunturas, no se podrá lograr, razón por la cual las entidades de la actualidad fomentan la inversión de programas para capacitar a sus empleados, considerandola una alternativa estratégica para obtener un rendimiento elevado en distintos sectores de la entidad, por ello al contar con trabajadores capacitados y calificados se podrá mejorar el panorama de la entidad en el futuro

para que alcancen los objetivos y metas deseados evaluando los distintos beneficios que generen dichas acciones.

La segunda discusión se relaciona con la investigación de Badriyah y Muhtarom (2020) en su estudio realizado resaltaron una adecuada manera de configurar la formación de las capacidades del trabajador para mejorar los índices de competitividad, el estudio tiene como objetivo desarrollar recursos humanos de calidad al tener experiencia en sus respectivos campos a través de la capacitación. Los resultados señalaron que los programas para capacitar al trabajador afecta significativamente la competencia del trabajador y se concluye que la competencia del trabajador debe coincidir con las especificaciones que necesita la empresa.

La tercera discusión se relaciona con la investigación de Valenzuela y Saavedra (2020) donde analizaron la base legislativa y teórica con la finalidad de diseñar las estrategias de desarrollo y capacitaciones en Cuba, por la aptitud y capacitación del personal en relación a su grado de conocimiento del trabajo, dependiendo del resultado de las actividades que se realizaron para evaluar los niveles del desempeño, así como una adecuada formación y capacitación de las competencias, resulta conducente a que se logren superiores estándares de las capacidades en la entidad y una estructural capital de la empresa, razón por la cual, las entidades deben fomentar el diseño de los programas necesarios para desarrollar y capacitar, de manera tal que den una respuesta a dichas metas, asimismo, se diagnostica de manera preliminar que facilitó la identificación de los mecanismos para gestionar el recurso humano que se implementó, lo cual dejó en evidencia el requerimiento de un perfeccionamiento del mencionado mecanismo por medio de acciones para diseñar los procesos que facilitan capacitar, hechos que permiten el análisis de las bases legislativas y teóricas del desarrollo y concepción en las entidades cubanas y la relación con los índices de competencia del desempeño profesional.

La cuarta discusión está relacionado con la investigación de León (2023) quien mediante su trabajo de tesis realizado considera importante capacitar a los trabajadores y recomendando que se fomente el fortalecimiento de los programas necesarios para capacitar a los trabajadores con la finalidad de que mejoren sus niveles laborales de desempeño, por otra parte se debe someter a revisión y mejoramiento de los procedimientos que faciliten planificar, analizar los procedimientos de ejecución puesto que permitiera la identificación de mejoras que sean factibles para impactar en los niveles laborales del desempeño, fortaleciendo que se verifique los programas para capacitar al personal.

VI. CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos en asuntos ligados a las capacitaciones resulta indispensable realizarlas puesto que permitirán obtener una adecuada atención a la clientela reforzando las competencias y mejorando determinadas habilidades y actitudes necesarias para obtener un rendimiento mejorado en el trabajo, tomando como premisa que el potencial del trabajador es el pilar básico del éxito y la competitividad en las actuales organizaciones.
- No se aprecia una adecuada gestión de las competencias puesto que no se suele identificar adecuadamente las habilidades que evidencia el personal ni el debido conocimiento de las conductas causando que a diario el personal se muestre desmotivado en vista que no existen premios, o bonos por rotación y esfuerzos, con lo cual se obtendría un aumento de los índices de rendimiento laboral.
- El rendimiento laboral evidencia una serie de limitantes y deficiencias que tienen influencia directa en los niveles de calidad de servicio, así como los niveles laborales de rendimiento del personal la cual se afecta porque se aplica el liderazgo el cual influye en que no fomenta el desarrollo laboral de los demás trabajadores o del mismo. Asimismo, las habilidades de los colaboradores en el trabajo generan determinados efectos negativos que se evidencian de manera diaria, razón por la cual dificulta que se logre la consecución de los objetivos proyectados por la entidad.
- Se visualiza una reducida motivación del personal por la ausencia de reconocimiento a sus labores por parte de las gerencias y otras jefaturas vinculadas a la entidad, sienten que sus esfuerzos no son compensados al culminar una labor específica, esto genera una influencia negativa en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- Detectar las necesidades para implementar los programas de capacitación tomando como pilar básico lo señalado por medio del modelo de competencias, el cual utiliza el parámetro de diversas particularidades vinculadas con un superior desempeño en un puesto laboral, tal como lo representa la amplia experiencia, habilidades, conocimientos, por otra parte se evidencia otro tipo de particularidades como son las aptitudes, motivos, rasgos, las mismas que no resultan tan fáciles de ser detectadas pero son requeridas para obtener un adecuado nivel de desempeño logrando las metas proyectadas por la entidad, razón por la cual, para garantizar el mejoramiento de las competencias en los trabajadores, la entidad apoyará mediante programas o alternativas que faciliten el desarrollo de habilidades como el compromiso, comunicación, valores, actitud, trabajo en equipo, manejo de emociones, liderazgo, cuando se aplica esta diversidad de habilidades blandas colaborará a que se establezca una clara comunicación, y confianza para realizar el aporte de ideas nuevas, así como mejorar los estándares de calidad y compromiso en la entidad para que el personal pueda desarrollarse adecuadamente a nivel profesional..
- Tomando en cuenta que la parte educativa es importante en el entorno laboral, es indispensable fomentar la capacitación al personal, jefaturas, áreas técnicas y operadores en las labores que realizarán y que estén acordes a las innovaciones de la tecnología dados en el entorno actual, dichas capacitaciones a los trabajadores facilitará que eleven sus niveles de eficiencia laboral, por otra parte el diseño de capacitaciones por competencias evidencia que se necesita realizar una evaluación adecuada de las competencias funcionales y organizacionales que la entidad establece, la mencionada evaluación debe ser realizada a través de diversos mecanismos como resultado de la evaluación, es factible establecer y diferenciar el índice competencias del personal de la entidad, ello cuando se

compara con el perfil del cargo desde el punto de vista de las competencias, establece la existencia de brechas del personal y lo que solicita el puesto laboral, lo cual deja en evidencia que lo adecuado es la formación continua.

- Fomentar una adecuada estandarización de los requerimientos de la entidad, formalizando los procedimientos operacionales que se relacionen con la forma en que el personal realiza sus labores en sus puestos laborales, con la finalidad de dar el cumplimiento respectivo de los objetivos de calidad, tiempo y costo, para satisfacer a la clientela, razón por la cual, la entidad obtendrá beneficios y las facilidades necesarias para la realización de un mejor trabajo determinando la fundamental base para mantener sus niveles de desempeño dando un mayor énfasis a los conocimientos, competencias y habilidades del trabajador.
- Incentivar permanentemente al personal para que se sientan motivados al realizar sus labores considerando que lograrán ser reconocidos posteriormente a la obtención de metas, por otra parte la inclusión de certificaciones para motivar al personal para que siga desarrollándose en el ámbito profesional, proponiendo que los trabajadores sean evaluados por niveles de habilidades y conocimientos y brindarles de esta manera las capacitaciones a la medida, según sus requerimientos, asimismo un planeamiento motivacional que facilite al trabajador que se sienta identificado y comprometido con la entidad.

VIII. REFERENCIAS

- Ahmed, G., Nizam, A., Alzoraiki, M., Sharafuddin, O. y Abdulrahman, A. (2020). Enhancement Of Employees Performance Via Professional Training And Development: A Study On Oil And Gas Companies Operating In Yemen. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 934-940. https://www.researchgate.net/profile/Gehad_Naji2/publication/342663394_Enhancement_Of_Employees_Performance_Via_Professional_Training_And_Development_A_Study_On_Oil_And_Gas_Companies_Operating_In_Yemen/links/5efffdb0a6fdcc4ca44b5354/E.
- Alarcón, A. (2020). Capacitación en la organización ¿Gasto o inversión? *Universidad Cooperativa de Colombia*, 11(1), 1-19. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19982/1/2020_capacitacion_organizacion_gasto.pdf.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias laborales* (2 ed.). Gránica.
- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de RRHH, volumen 1*. (3ed.). Granica.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, volumen I* (3 ed.). Granica.
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. T- Copia SAC.
- Aquino, J. (2019). *Variables que explican los rangos remunerativos del primer empleo de los egresados universitarios del Perú aplicando regresión logística ordinal*. [Tesis de pregrado, Universidad Agraria de la Molina]. Repositorio Istitucional UAM. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/4121/aquino-gamboa-juan-carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Arias, K. (2018). *Gestión del talento humano y rendimiento laboral en el hospital regional Pucallpa-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Istitucional UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4547/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_KARLA-ARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Badriyah, N., y Muhtarom, A. (2020). Configuration of Employment Training to Improving Work Competencies Toward Competitiveness. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 115, 303-306. <https://dx.doi.org/10.2991/aebmr.k.200127.062>.
- Barbu, A., Simion, C., Popescu, M., Costea, C., y Popescu, V. (2020). *Exploratory Study of the BPM Tools Used by Romanian Industrial Service Companies to Increase Business Performance*. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=869864>
- Batz, J. (2023). *Determinacion de las necesidades de capacitación del recurso humano, del área de operaciones en una empresa comercializadora de productos de consumo masivo*. [Tesis de Pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Istitucional USCG. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/18562/1/Jeazmin%20Melissa%20Batz%20L%C3%B3pez.pdf>.
- Belias, D., Vasiliadis, L., y Mantas, C. (2020). *The Human Resource Training and Development of Employees Working on Luxurious Hotels in Greece*. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-36342-0_49
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes; Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. ESIC.
- Blas, P. (2016). *El liderazgo y el éxito empresarial*. (2da. reimp.). Editorial San Marcos.

- Bravo, E. (2017). *Perfil profesional y desempeño de los locadores de servicios de las Elecciones Regionales y Municipales 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Valejo]. Repositorio Istitucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23489/Bravo_REM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caycho, C., Castillo, C., y Merino, V. (2019). *Manual de estadística no paramétricas aplicada a los negocios*. Lima: Universidad de Lima.
- Cejas, M., Mendoza, D., Alban, C., y Frias, E. (2020). Caracterización del perfil de las competencias laborales en el docente universitario. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 45, 23-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407376>.
- Chacaltana, J. (2016). *Formalización en el Perú. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. [Tesis de doctorado, Universidad Pontificia Católica del Perú]. Repositorio Istitucional UCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7971/CHACALTANA_JANAMPA_JUAN_FRANCISCO_FORMALIZACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charca, Z. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de aduana del distrito de Desaguadero provincia de Chucuito, periodo 2013-2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. Repositorio Istitucional UCLAC. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/839/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_CHARCA_AROCUTIPA_ZENAYDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Chervellini, M. (2019). *Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43799/Chervellini_OFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Ching, G. (2019). *Estrés y rendimiento laboral en la oficina de bienestar universitario de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2701/CHING%20CAMPOS%20GLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cifuentes, C. (2020). *Asertividad en relación con las Competencias Gerenciales y Toma de Decisiones, alumnos del décimo ciclo, Escuela Profesional Administración, de una universidad privada, San Juan de Lurigancho 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40699/Cifuentes_LRAC-SD.pdf?sequence=9&isAllowed=y
- Coral, J. (2020). Implementación del Plan de Capacitación: Desarrolla-T. Garantizando talento cualificado. *Universidad Mariana - Boletín Informativo CEI*, 7(1), 36-41. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2195>.

- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Macro editorial .
- Dessler, G., y Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). Pearson educación.
- Fernández, J. (2005). *Estadística descriptiva*. Fondo editorial del Pedagógico San Marcos .
- Fernandez, M. (2018). *Modelo de competencias para microempresarios en entornos deprimidos: la región 5 del Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universitat Politècnica de Catalunya]. Repositorio Institucional UPC.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/620621/TMAFRR1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, S., Cordero, J., y Córdoba, A. (2002). *Estadística descriptiva*. ESIC Editorial.
- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. Revista Evaluar, 16(1), 10-26. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>.
- Galarza, I., Aguinaga, C., López, P., Molina, R., y Rosero, G. (2020). Competencias laborales en el sector de la restauración: un marco de competencias clave para su gestión. *Rev. Turismo y Sociedad*, 27. 161-181.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3595712.
- Gavino, P. (2023). *Competencias laborales y calidad de atención en el servicio de hemoterapia en un hospital regional de Huancayo 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional UPA.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5406/T037_40468740_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gomez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Pearson educación.
- Grados, J. (2019). *Capacitación y desarrollo de personal*. Trillas.

- Gutiérrez, N. (2009). *Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y sus transformaciones durante los últimos diez años*. [Tesis de maestría, Universidad Flacso Andes].
 Repositorio Istitucional UFA.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/1193>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6 ed.).
 Mc Graw Hill education.
- Icart, T., y Pulpón, A. (2012). *Como elaborar y presentar un proyectode investigacion, una tesina y una tesis*. Universidad de Barcelona.
- Iglesias, M., Tejedo, J., y Lobato, F. (2010). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Macmillan Iberia, S. A.
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Ambato].
 Repositorio Istitucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Kanapathipillai, K. (2020). The impact of employee training programs on job performance and job satisfaction in the telecommunication companies in Malaysia. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 4(3), 1-17.
https://www.researchgate.net/publication/353809627_THE_IMPACT_OF_EMPLOYEE_TRAINING_PROGRAMS_ON_JOB_PERFORMANCE_AND_JOB_SATISFACTION_IN_THE_TELECOMMUNICATION_COMPANIES_IN_MALAYSIA/link/

6113405c1e95fe241ac28925/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H. y Van der Beek, A. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23803443/>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., y De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. https://www.researchgate.net/publication/233944832_Development_of_an_Individual_Work_Performance_Questionnaire
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., y Lolana, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y desarrollo*, 7(1), 64-73. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/222>.
- Leòn, S. (2023). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa papelera del Perú SAC, Lima - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad peruana del Norte]. Repositorio Istitucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33547/Leon%20Palomino%20Stephanie%20Jhoannett.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Linares, H. (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*. [Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Istitucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1738>
- Louffat, E. (2013). *Administracion del Potencial Humano*. (2da. ed.) Cengage Learning.

- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos.
- Mendieta, M., Erazo, J., y Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(10), 287-312. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>.
- Mincer, J. (1958). Investment in Human Capital and Personal Income Distribution. *Journal of Political Economy*, 4, 281-302. <https://www.jstor.org/stable/1827422>
- Mohamed, S., y Hamed, N. (2020). Impact of Training on Employees Performance: A Case Study of Selected Private Sectors Companies in Oman. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 8(8), 29-41. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0808004>.
- Navarrete, M., Galarraga, N., Carmona, C., Morocho, E., y Araujo, I. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434.
- Orrego, A. (2015). *Evaluación del desempeño de los recursos humanos para generar un marco de competencias con tecnologías de información y comunicación en el gobierno regional Junín*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1482/TESIS%20DOCTORADO%20SISTEMAS%20DE%20INGENIERIA%202015%20FORMATO%20APA%20FINAL3%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.

- Porret, M. (2013). *Gestión de Personas, manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones* (5 ed.). ESIC Editorial.
- Púm, M. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Istitucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Robbins, S., y DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración* (6 ed.). Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). Pearson.
- Robles , F. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral en el Hospital La Caleta de Chimbote, año 2019*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Istitucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44863/Robles_EWF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., y Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. https://www.researchgate.net/publication/338909868_The_effects_of_human_resource_flexibility_employee_competency_organizational_culture_adaptation_and_job_satisfaction_on_employee_performance
- Sáenz, M. (2017). Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes. *In Crescendo. Istitucional*, 8(1), 93-105. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1500/1280>.
- Skinner, B. (1981). *Reflexiones sobre el conductismo y sociedad*. Trillas.
- Suriya, J. (2020). *Importance of Training and Development at Telecom companies: The case of Banglalink Digital Communications*. (Bachelor of Business Administration),

- Bangladesh: BRAC Business School Brac University.
https://dspace.bracu.ac.bd/xmlui/bitstream/handle/10361/14033/14104098_BBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tarrillo, J. (2023). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la empresa Place Nice Chiclayo-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Istitucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10871/Tarrillo%20Sanc%20Fernando%20Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Tobón, S. (2006). *Aspectos básicos de la formación basada en competencias*: http://www.urosario.edu.co/CGTIC/Documentos/aspectos_basicos_formacion_basada_competencias.pdf
- Tobon, T. (2015). *Formacion integral y competencias*. Macro.
- Valenzuela, C., y Saavedra, A. (2020). Análisis de las bases teóricas y legislativas para el diseño de los sistemas de capacitación y desarrollo en Cuba. *Revista científico - educacional*, 16(1), 884-896.
<https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/1806>.
- Velásquez, E. (2023). Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 132-154. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491.
- Yanchaliquin, P. (2023). *La capacitación administrativa y el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense del Cantón la Maná*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Istitucional UTC.
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10121/1/UTC-PIM-000656.pdf>.

Yusuf, M. (2020). The Effect of Job Training on Employee Retention in Somalia. *Journal of Research in Business and Management*, 8(1), 09-17.
https://www.researchgate.net/profile/Mohamed_Damei/publication/340502842_The_Effect_of_Job_Training_on_Employee_Retention_in_Somalia/links/5e8d8e304585150839c79fee/The-Effect-of-Job-Training-on-Employee-Retention-in-Somalia.pdf.

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE CHORRILLOS, AÑO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																									
<p>Problema General ¿De qué manera influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?</p> <p>¿Cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?</p> <p>¿Qué efectos tiene la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023?</p>	<p>Objetivo General Demostrar de qué manera influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p> <p>Objetivos específicos Explicar cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p> <p>Demostrar cómo influye la capacitación y las competencias en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p> <p>Explicar que efectos tiene la capacitación y las competencias en el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p>	<p>Hipótesis General La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p> <p>Hipótesis específicas La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en la tarea de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p> <p>La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según los comportamientos contraproducentes de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p> <p>La capacitación y las competencias influye significativamente en el rendimiento laboral según el rendimiento en el contexto de las empresas de servicios de Chorrillos, año 2023.</p>	<p>Variable independiente 1. Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th colspan="2">Escala/Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Capacitación en el puesto</td> <td>Inducción en el puesto de trabajo</td> <td>1, 2, 3</td> <td rowspan="5">1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Cursos de capacitación para el trabajo</td> <td>4, 5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitación por aprendizaje</td> <td>Trabajadores hábiles en el puesto</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Soporte técnico del jefe directo en el trabajo</td> <td>10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td>Capacitaciones por instrucciones en el puesto</td> <td>Manual de procedimientos para cada trabajador</td> <td>13, 14, 15</td> </tr> <tr> <td>Conferencias para capacitación del personal</td> <td>16, 17, 18</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores		Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.		Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6	Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12	Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores																						
			Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.																						
Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6																											
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9																										
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12																										
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15																										
Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18																											
<p>Variable independiente 2. Competencias</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th colspan="2">Escala/Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Competencias básicas</td> <td>Conocimientos</td> <td>1,2</td> <td rowspan="5">1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Habilidades</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Competencias genéricas</td> <td>Trabajo en equipo</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Competencias específicas</td> <td>Capacitación continua</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Especialización</td> <td>11, 12</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores		Competencias básicas	Conocimientos	1,2	1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo		Habilidades	3, 4	Competencias genéricas	Trabajo en equipo	5, 6	Liderazgo	7, 8	Competencias específicas	Capacitación continua	9, 10	Especialización	11, 12			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores																									
Competencias básicas	Conocimientos	1,2	1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo																									
	Habilidades	3, 4																										
Competencias genéricas	Trabajo en equipo	5, 6																										
	Liderazgo	7, 8																										
Competencias específicas	Capacitación continua	9, 10																										
	Especialización	11, 12																										
<p>Variable dependiente. Rendimiento laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th colspan="2">Escala/Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Rendimiento en la tarea</td> <td>Soluciones creativas</td> <td>1, 2, 3, 4</td> <td rowspan="5">1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Logro de resultados</td> <td>5, 6, 7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comportamientos contraproducentes</td> <td>Aspectos negativos</td> <td>8, 9, 10</td> </tr> <tr> <td>Discusión de problemas</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Rendimiento en el contexto</td> <td>Planificación del trabajo</td> <td>13, 14</td> </tr> <tr> <td>Habilidades laborales</td> <td>15, 16</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores		Rendimiento en la tarea	Soluciones creativas	1, 2, 3, 4	1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.		Logro de resultados	5, 6, 7	Comportamientos contraproducentes	Aspectos negativos	8, 9, 10	Discusión de problemas	11, 12	Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	13, 14	Habilidades laborales	15, 16			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores																									
Rendimiento en la tarea	Soluciones creativas	1, 2, 3, 4	1=Totalmente en de acuerdo. 2= En desacuerdo. 3=Indeciso. 4=De acuerdo. 5=Totalmente de acuerdo.																									
	Logro de resultados	5, 6, 7																										
Comportamientos contraproducentes	Aspectos negativos	8, 9, 10																										
	Discusión de problemas	11, 12																										
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	13, 14																										
	Habilidades laborales	15, 16																										
<p>Metodología Enfoque. Cuantitativo Tipo. Explicativo Diseño. No experimental Población. 78 empresas de servicio del distrito de Chorrillos Muestra. 61 empresas de servicio del distrito de Chorrillos ,Muestreo. Probabilístico</p>																												

Anexo B. Validación de instrumentos


Tabla 21

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición

	Experto	Dominio	Decisión
Segundo	Dr. Sánchez Sotomayor,	Estadístico	Si existe suficiencia
	Dr. Begazo de Bedoya Luis	Metodólogo	Si existe suficiencia
	Dr. Ochoa Paredes Filiberto	Temático	Si existe suficiencia

Nota: elaboración propia.

Certificado de validación de instrumentos



EUPG
CENTRO DE INVESTIGACIONES
POSTGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellido y nombre del Juez: Baggo De Bedoya Luis

1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal

1.3 Nombre del instrumento evaluado: Creatividad

1.4 Autor del instrumento: Monroy Luis Javier Elorza

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Preferde conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico apropiado					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS
(Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)

	A	B	C	D	E
--	---	---	---	---	---


Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ 3
50

III. Calificación global (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad Aprobado

Lugar: Lima 20 de 04 del 2023



FIRMA DEL JUEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sanchez Satomayor Segundo
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villarreal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento : Monroy Imio Javier Eleazar

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Congrepe aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

E

50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 16 de 04 del 2023....


 FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellido y nombre del Juez : Dr. Ochoa Paredes Filiberto Fernando
 1.2. Cargo e institución donde labora : Docente, Universidad Nacional "Federico Villarreal"
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4. Autor del instrumento : Javier Monroy Incio

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. ECONOMÍA	Contiene aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los datos.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten en términos estadísticos puntuales.					X
CANTO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{4 \times 2 + 5 \times 8}{50} = 0.96$$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Lugar: Lima, 03 de junio del 2023



Firmado digitalmente por:
 OCHOA PAREDES Filiberto
 Fernando FIR 07360307.html
 Móvil: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 03/06/2023 14:32:02-0500

Anexo C. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicara la prueba piloto, donde una prueba piloto es un ensayo, una prueba a pequeña escala que sirve para probar la calidad del instrumento y proponer mejoras significativas.

Tabla 22

Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	18

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad de 0.748, que se interpreta como una alta confiabilidad.

Tabla 23

Confiabilidad del instrumento de la variable competencias

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	12

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad de 0.857, que se interpreta como una alta confiabilidad.

Tabla 24 *Confiabilidad del instrumento de la variable rendimiento laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	16

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad de 0.801, que se interpreta como una alta confiabilidad.

Anexo D. Instrumento de medición

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
5	4	3	2	1
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	VARIABLE 1: CAPACITACION	1	2	3	4	5
	Dimensión. Capacitación en el puesto					
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en su empresa?					
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la empresa?					
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?					
04	¿La empresa cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?					
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la empresa?					
06	Una técnica de capacitación en el					

	puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.					
	Dimension. Capacitación por aprendizaje					
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?					
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la empresa?					
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?					
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?					
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?					
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la empresa?					
	Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto					
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por					

	cada trabajador en la empresa?					
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la empresa?					
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la empresa contribuye a direccionar su labor con eficiencia?					
16	¿En la empresa se realiza conferencias de capacitación para el personal?					
17	¿Los temas de capacitación en la empresa se brindan a todo el personal?					
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la empresa deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?					

VARIABLE. COMPETENCIAS		Codificación				
Nº	Items	1	2	3	4	5
1	La comunicacion en el entorno es clara y precisa					
2	Se necesita con mayor frecuencia las reuniones porque los cambios que se necesitan no son claros					
3	Es usted responsable en sus actividades					

4	Esta usted comprometido con los objetivos y metas de la empresa.					
5	¿En su lugar de trabajo existe la colaboración entre sus compañeros en temas laborales que a veces no comprende?					
6	¿Usted comparte sus experiencias a sus compañeros en beneficio de la asociación?					
7	Fomenta un agradable ambiente de trabajo					
8	El compañerismo entre los trabajadores hace más sencillo alcanzar objetivos en la asociación.					
9	Falta al trabajo porque no está motivado(Bajas ventas, temas personales).					
10	Falta a trabajar porque necesita descansar al menos una vez a la semana.					
11	No cuenta con estabilidad en el trabajo					
12	Su ganancia al finalizar el mes no varía mucho.					

VARIABLE. RENDIMIENTO LABORAL		Codificación				
Nº	Items	1	2	3	4	5
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo en					

	la empresa porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas presentados en la empresa.					
3	Pude realizar tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empre					

13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15	Participé activamente de las reuniones laborales					
16	Mi planificación laboral fue óptima					

Anexo E. Determinación de la muestra de estudio

La muestra se determinó en 61 representantes legales de empresas de servicio del distrito de Chorrillos.

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{(N-1)e^2 + (Z^2)(P)(Q)} = \frac{78(1.96)^2(0.5)(0.5)}{77(0.05)^2 + (1.96)(0.5)(0.5)} = \frac{74.91}{1.15} = 60.66$$

n = 61 representantes legales de empresas de servicios del distrito de Chorrillos.

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor (1.96)²

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = (0.05)²

Anexo F. Prueba de normalidad

Tabla 25

Prueba de normalidad – Kolgomorov Smirnov

			Cap acitación (agrupado)	R endimiento laboral (agrupado)	Cap acitación en el puesto (agrupado)	Capacitac ión por aprendizaje (agrupado)	Capacitacion es por instrucciones en el puesto (agrupado)	Co mpetencias básicas (agrupado)	Compet encias genéricas (agrupado)	Compet encias específicas (agrupado)	Rendim iento en la tarea (agrupado)	Comport amientos contraproducentes (agrupado)
N			61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
ámetros normales ^{a,b}	Par	M	3,30	3,21	3,26	3,49	3,21	3,25	3,34	3,61	3,30	3,18
		D	1,735	1,507	1,702	1,512	1,714	1,567	1,537	1,475	1,476	1,648
ximas diferencias extremas	Má	A	,247	,216	,223	,234	,234	,193	,255	,245	,187	,209
		P	,202	,216	,203	,159	,197	,186	,182	,172	,171	,186
prueba (bilateral)		N	-	-	-	-,234	-,234	-	-,255	-,245	-,187	-,209
		egativo	,247	,194	,223	-,234	-,234	,193	-,255	-,245	-,187	-,209
	Estadístico	de	,247	,216	,223	,234	,234	,193	,255	,245	,187	,209
	Sig.	asintótica	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota. Se obtuvo un sig. Bilateral general de 0.000 y es menor al teórico de 0.005, por lo tanto, no se presenta normalidad y se tendrá que utilizar herramientas estadísticas no paramétricas.