

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**NIVEL DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
ZOFRATACNA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. HEIDI XIOMARA PILCO CALDERÓN**

**ASESOR:**

**DRA. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA**

**Para optar el título profesional de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TACNA-PERU**

**2023**

### **DEDICATORIA**

A Dios, por darme buena salud y fuerzas para culminar satisfactoriamente mis estudios y por ser quien guía mi camino.

A mi familia, por su incondicional apoyo a pesar de aquellas situaciones difíciles que se presentaron en el camino en especial a mis padres, Charito y Javier, que son mi constante motivación.

A mi querido tío Antonio Percy que me cuida y protege desde el cielo.

### **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora de tesis por haberme apoyado en el desarrollo e hizo posible culminar de forma satisfactoria esta tesis, para iniciar una vida profesional al recibir el grado académico.

A los colaboradores de la Zona Franca de Tacna por darme la oportunidad de realizar las encuestas para la realización de mi tesis.

Para culminar agradezco a mis docentes por su paciencia y todas las enseñanzas, conocimientos adquiridos durante mi etapa universitaria.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA.....  | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                                      | iii  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO.....                                  | iv   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                    | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                    | viii |
| RESUMEN.....  | ix   |
| ABSTRACT .....  | x    |
| INTRODUCCIÓN.....   | 11   |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....               | 13   |
| 1.1. Descripción del problema .....                       | 13   |
| 1.2. Formulación del problema .....                       | 14   |
| 1.2.1. Problema principal.....                            | 14   |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                         | 14   |
| 1.3. Justificación e importancia de la investigación..... | 15   |
| 1.3.1. Justificación.....                                 | 15   |
| 1.3.2. Importancia .....                                  | 16   |
| 1.4. Objetivos .....                                      | 16   |
| 1.4.1. Objetivo General .....                             | 16   |
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                        | 17   |

|  |                                      |    |
|--|--------------------------------------|----|
| 1.5.   | Hipótesis.....                       | 17 |
| 1.5.1.   | Hipótesis general .....              | 17 |
| 1.5.2.   | Hipótesis específicas.....           | 17 |
| 1.6.   | Variables e indicadores .....        | 18 |
| 1.6.1.   | Identificación de variables .....    | 18 |
| 1.6.2.   | Operacionalización de variables..... | 18 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....                    |                                      | 20 |
| 2.1.   | Antecedentes .....                   | 20 |
| 2.1.1.   | Antecedentes Internacionales .....   | 20 |
| 2.1.2.   | Antecedentes Nacionales .....        | 22 |
| 2.1.3.   | Antecedentes locales.....            | 26 |
| 2.2.   | Bases Teóricas - Científicas .....   | 29 |
| 2.2.1.   | Variable Nivel de capacitación.....  | 29 |
| 2.2.2.   | Variable Desempeño laboral .....     | 34 |
| 2.3.   | Definición de términos básicos ..... | 37 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... |                                      | 40 |
| 3.1.   | Tipo de Investigación.....           | 40 |
| 3.2.   | Diseño de Investigación .....        | 40 |
| 3.3.   | Ámbito de investigación .....        | 40 |
| 3.4.   | Nivel de Investigación .....         | 40 |
| 3.5.   | Población y Muestra del estudio..... | 40 |

|   |    |
|---|----|
| 3.5.1. Población.....                                     | 40 |
| 3.5.2. Muestra .....                                      | 41 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de la investigación .....    | 41 |
| 3.6.1. Técnicas .....                                     | 41 |
| 3.6.2. Instrumentos .....                                 | 41 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIONES.....                 | 42 |
| 4.1. Validación del instrumento de investigación .....    | 42 |
| 4.1.1. Validación .....                                   | 42 |
| 4.1.2. Confiabilidad.....                                 | 42 |
| 4.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....  | 43 |
| 4.3. Tratamiento estadístico .....                        | 44 |
| 4.3.1. Análisis de la Variable Nivel de Capacitación..... | 44 |
| 4.3.2. Análisis de la Variable Desempeño Laboral .....    | 46 |
| 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....                       | 54 |
| 4.4.1. Verificación de Hipótesis Específicas .....        | 54 |
| 4.4.1. Verificación de Hipótesis General.....             | 60 |
| 4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....                         | 63 |
| CONCLUSIONES.....   | 67 |
| SUGERENCIAS.....  | 69 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                           | 71 |
| APÉNDICES .....   | 76 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización del Nivel de Capacitación .....  | 18 |
| Tabla 2 Operacionalización del Desempeño laboral .....  | 19 |
| Tabla 3 Estadísticos Descriptivos de Nivel de Capacitación .....  | 44 |
| Tabla 4 Resultados por Indicador de la Desempeño en la Tarea .....  | 46 |
| Tabla 5 Escala de Medición de la Dimensión Desempeño en la Tarea .....  | 47 |
| Tabla 6 Resultados por Indicador de la Dimensión Desempeño Contextual.....  | 48 |
| Tabla 7 Escala de Medición de la Dimensión Desempeño Contextual .....   | 49 |
| Tabla 8 Resultados por Indicador de Comportamiento Laboral Contraproducente ..  | 50 |
| Tabla 9 Escala de Medición de la Dimensión Comportamiento Laboral<br>Contraproducente.....                                    | 51 |
| Tabla 10 Escala de Medición de la Variable Desempeño Laboral.....   | 53 |
| Tabla 13 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Nivel de Capacitación y el<br>Desempeño en la Tarea .....             | 55 |
| Tabla 14 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Nivel de Capacitación y el<br>Desempeño Contextual .....              | 57 |
| Tabla 15 Prueba de Correlación Rho de Spearman Entre el Nivel de Capacitación y el<br>Desempeño Laboral Contraproducente..... | 59 |
| Tabla 16 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre Nivel de Capacitación y el<br>Desempeño Laboral .....                    | 61 |

**ÍNDICE DE FIGURAS**

|  |    |
|--|----|
| Figura 5 Diagrama de Caja de Nivel de Capacitación.....  | 45 |
| Figura 6 Dimensión Desempeño en la Tarea .....   | 47 |
| Figura 7 Dimensión Desempeño Contextual.....   | 49 |
| Figura 8 Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente .....   | 52 |
| Figura 9 Análisis General de la Variable Desempeño Laboral .....   | 53 |
| Figura 14 Diagrama de Dispersión entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño en la Tarea.....              | 55 |
| Figura 15 Diagrama de Dispersión Entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Contextual .....              | 57 |
| Figura 16 Diagrama de Dispersión entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral Contraproducente..... | 59 |
| Figura 17 Diagrama de Dispersión entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral .....                 | 61 |

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022. Dentro de la metodología usada, se usó un tipo de investigación básica, el diseño de la investigación fue no experimental y transversal, el nivel de la investigación fue el correlacional, la muestra estuvo compuesta por 120 colaboradores de ZOFRATACNA; los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, que contaron con validación de constructo. Entre los resultados se obtuvo que el Nivel de Capacitación, en promedio fue una puntuación de 20,16 sobre una puntuación máxima de 33 puntos; mientras que, el 58,33% de colaboradores encuestados considera que el Desempeño Laboral tiene un nivel medio. Como conclusión principal, se obtuvo con un Nivel de Confianza del 95%, es posible rechazar la hipótesis nula y se concluye que: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022 (Valor  $p=0,000$ ); con una correlación positiva media ( $\rho=0,557$ ).

*Palabras clave:* Desempeño Laboral, Nivel de Capacitación, Desempeño en la Tarea, Desempeño Contextual, Comportamiento Laboral Contraproducente.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the level of training and the job performance of ZOFRATACNA employees in times of covid-19, 2022. Within the methodology used, a type of basic research was used, the design of the The research was non-experimental and cross-sectional, the level of the research was correlational, the sample consisted of 120 ZOFRATACNA collaborators; the instruments used were two questionnaires, which had construct validation. Among the results, it was obtained that the Training Level, on average, was a score of 20.16 over a maximum score of 33 points; while 58.33% of employees surveyed consider that Labor Performance has a medium level. As a main conclusion, it was obtained with a Confidence Level of 95%, it is possible to reject the null hypothesis and it is concluded that: There is a relationship between the level of training and the work performance of ZOFRATACNA employees in times of covid-19, 2022 ( $p$ -value=0.000); with a medium positive correlation ( $r=0.557$ ).

*Keywords:* Work Performance, Training Level, Task Performance, Contextual Performance, Counterproductive Work Behavior.

## INTRODUCCIÓN

El nivel de capacitación y desempeño laboral son dos aspectos esenciales en el mundo laboral actual. Por un lado, la capacitación es una herramienta fundamental para el desarrollo de habilidades y conocimientos requeridos para cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas en el trabajo; por otro lado, el desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para llevar a cabo de manera efectiva y eficiente su trabajo. La relación entre ambos aspectos es estrecha, ya que una capacitación adecuada puede mejorar significativamente el desempeño de los trabajadores y, a su vez, un buen desempeño puede ser una muestra de la calidad de la capacitación recibida. Por lo tanto, es esencial que las empresas y organizaciones, como ZOFRATACNA inviertan en la capacitación de sus trabajadores y que estos se comprometan a aprender y mejorar continuamente su desempeño laboral.

En este contexto, el nivel de capacitación y desempeño laboral es un tema crucial para el éxito de una empresa y para el desarrollo de una carrera profesional satisfactoria. Por esta razón, es importante tener una comprensión clara de lo que significa cada uno de estos conceptos y cómo están interconectados en el ámbito laboral.

El estudio, cuenta con cuatro capítulos que se desarrollan de la siguiente forma:

En el primer capítulo se aborda el problema de investigación, incluyendo su formulación, justificación y relevancia, así como los objetivos e hipótesis del estudio.

En el segundo capítulo se detallan los antecedentes previos encontrados, las bases teóricas que permitirán la comprensión de las variables involucradas y la definición de los conceptos fundamentales.

El tercer capítulo describe el tipo de investigación llevada a cabo, su diseño, nivel y la operacionalización de las variables de estudio, así como la selección de la población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados y el procesamiento de los datos. Por

último, en el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos de forma descriptiva, se valida la hipótesis planteada. Finalmente, se redactan las conclusiones basadas en los resultados y se sugieren posibles mejoras.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la capacitación del personal es uno de los derechos laborales para conseguir organizaciones competitivas, tanto a nivel privado como a nivel estatal; esto se encuentra regulado a través de normativas, que exigen a los gerentes de diferentes entidades, establecer un cronograma de capacitaciones. Por el lado de los aspirantes a diferentes puestos, incluyen la capacitación como un motivo para decidir laborar o no dentro de una organización.

Por otra parte, establecer la necesidad de una capacitación; es imprescindible realizar un diagnóstico a través de la evaluación del desempeño; de esta manera, se podrá conocer el nivel de capacitación de los colaboradores, se establecen las brechas que existen entre lo que los trabajadores saben y las capacidades que se requieren para que cumplan con su labor de manera eficiente.

En el caso peruano, muchos trabajadores han vuelto a las oficinas después de mucho tiempo e incluso, no de manera completa (semi-presencial) debido a la pandemia causada por el Covid-19, donde gran parte de las actividades en oficina se realizaban a través del trabajo remoto (teletrabajo). Por esta razón, se han interrumpido muchas actividades laborales, afectando el desempeño normal de los trabajadores. Dicha situación pone evidencia la necesidad de evaluar el desempeño laboral y el nivel de capacitación con que los colaboradores cuentan.

Específicamente, en ZOFRATACNA, la gerencia y varios colaboradores han observado que el desempeño de los colaboradores es diferente al demostrado, antes de la actual pandemia. Esta situación ha despertado la necesidad de evaluarlos y obtener información pertinente para la toma de decisiones. Dicho esto, se evaluará el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19. Añadido a esto, se buscará una solución pertinente a los posibles problemas encontrados.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema principal***

¿Cuál es la relación del nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- A. ¿Cómo es la relación del nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?
- B. ¿De qué manera se da la relación del nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?
- C. ¿Existe algún tipo de relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?

### 1.3. Justificación e importancia de la investigación

El desarrollo de esta investigación se justifica bajo tres enfoques: teórico, metodológico y práctico.

#### 1.3.1. *Justificación*

**Justificación teórica.** A través de la búsqueda bibliográfica, se ha observado que existe información concerniente al trabajo en general y diferentes modelos teóricos que respaldan ello; sin embargo, a través de diferentes investigaciones orientadas al desempeño laboral, han mostrado ciertas diferencias que sería interesante evaluarlas en el presente trabajo, con la finalidad de brindar un aporte significativo en a los modelos teóricos existentes.

De esta manera, el estudio sirve de fuente de consulta para nuevas investigaciones. Es importante destacar que, la comprobación de las hipótesis tienen un enfoque más práctico; pero en el caso que se rechacen las hipótesis planteadas, están también serían un aporte a la teoría vigente, de acuerdo a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018)

**Justificación metodológica.** Debido que se tiene interés en este tema se ha profundizado más en el mismo, se aplicaron dos instrumentos de investigación; los cuales permiten medir de forma idónea las variables en estudio. Estos instrumentos son detallados en el capítulo concerniente a la metodología de investigación. No está demás resaltar que el enfoque seleccionado, dada las características de la investigación, es del tipo cuantitativo.

**Justificación práctica.** Dada la relación que se mantiene con la organización, esta investigación ha obtenido información vital para la toma de decisiones por parte de la administración, quienes, con sus acciones, podrán beneficiar a los colaboradores que se encuentran laborando actualmente en la organización. Actualmente, la pandemia ha mostrado las deficiencias de muchas empresas, pero también ha mostrado las virtudes de los colaboradores ante estas situaciones, es por ello que, se brindaron recomendaciones adecuadas y éstas podrán ser parte de un plan de mejora, para la organización.

### **1.3.2. *Importancia***

La investigación es importante porque con los resultados obtenidos, el Área de Recursos Humanos de ZOFRATACNA podrá realizar mejoras en el ambiente laboral y el rendimiento de los colaboradores. Así mismo, es importante contar con un diagnóstico de la organización, para establecer los temas a tratar en las capacitaciones.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. *Objetivo General***

Determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

#### **1.4.2. *Objetivos específicos***

- A. Evaluar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.
- B. Establecer la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.
- C. Analizar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. *Hipótesis general***

Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

#### **1.5.2. *Hipótesis específicas***

- A. Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.
- B. Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

C. Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

## 1.6. Variables e indicadores

### 1.6.1. Identificación de variables

Las variables en estudio son: Nivel de capacitación y Desempeño laboral.

### 1.6.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización del Nivel de Capacitación*

| <i>Definición Conceptual</i>  | <i>Definición Operacional</i>  | <i>Dimensiones</i>  | <i>Indicadores</i>  | <i>Escala de medición</i>   |
|---|--|---|---|---|
| Actividad planificada y justificada en las necesidades existentes de una organización, que está dirigida hacia una mejora en las destrezas, conocimientos y actitudes de los recursos humanos de cualquier área dentro de la empresa. | Nivel en el que se encuentra el colaborador capacitado para trabajar en la organización, de acuerdo a su discapacidad social y discapacidad Social Contraria | Deseabilidad social<br><br>Deseabilidad Social<br>Contraria | Deseabilidad social (18 ítems)<br><br>Deseabilidad Social<br>Contraria (15 ítems) | Razón (a través del puntaje total de las respuestas del cuestionario) |

*Nota.* Obtenido de Cosentino y Castro (2008) en la investigación titulada “Adaptación y validación argentina de la Marlowe-Crowne Social Desirability Scale”.

**Tabla 2***Operacionalización del Desempeño laboral*

| <i>Definición Conceptual</i>   | <i>Definición Operacional</i>   | <i>Dimensiones</i>   | <i>Indicadores</i>   | <i>Escala de Medición</i>  |
|--|---|--|--|--|
| Es cómo actúa y en cómo se desenvuelve un colaborador en su labor o área de trabajo asignada (Robbins & Coulter, 2018) | Desempeño de los colaboradores, medido a través del Desempeño en la tarea, contextual y contraproducente. | Desempeño en la tarea<br><br>Desempeño contextual<br><br>Comportamiento laboral contraproducente | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Planificación y organización del Trabajo</li> <li>- Estar orientado a resultados</li> <li>- Priorizando</li> <li>- Trabajando eficientemente</li> <li>- Tomando la iniciativa</li> <li>- Aceptar y aprender de la retroalimentación</li> <li>- Cooperando con otros</li> <li>- Comunicando efectivamente (por ejemplo, expresando adecuadamente ideas e intenciones)</li> <li>- Demostrar responsabilidad</li> <li>- Estar orientado al cliente</li> <li>- Ser creativo</li> <li>- Asumiendo un desafío</li> <li>- Tareas de trabajo</li> <li>- Mostrando excesiva negatividad (por ejemplo, quejarse, agrandando los problemas de lo que son)</li> <li>- Haciendo cosas que dañan su organización (por ejemplo, no seguir las reglas, discutiendo confidencial información)</li> <li>- Haciendo cosas que dañan tus compañeros de trabajo o supervisor (por ejemplo, discutir, dejar el trabajo para otros para terminar)</li> <li>- Cometiéndolo errores a propósito</li> </ul> | Escala Ordinal<br><br>Escala de Likert de cinco valores, la cual va de completamente en desacuerdo (1) a completamente de acuerdo (5). |

*Nota.* Los componentes de la variable Desempeño Laboral, se obtuvo de Ramos-Villagrasa et al. (2019) en la investigación titulada “Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire”.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Los antecedentes encontrados para su revisión, son descritos de manera geográfica en orden ascendente para cada variable; es decir, se presentarán antecedentes locales, nacionales, internacionales.

##### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

A nivel internacional, Banegas (2022) realiza una tesis titulada *Gestión del talento humano y su efecto en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Distrito 09D20 del cantón Salitre*, para optar el grado de Magíster en Gerencia en Servicios De La Salud, dicha tesis fue presentada al Sistema de Postgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Ecuador. La muestra está compuesta por 121 servidores de la salud; la metodología utilizada refiere un enfoque cuantitativo y bajo una epistemología positivista, el alcance fue descriptivo, el diseño fue no experimental y de corte transversal; como instrumento se utilizó un cuestionario. A través de la búsqueda bibliográfica se obtuvo que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con un p-valor de 0,000. La investigación concluye que, entre las variables estudiadas, existe una relación moderada y positiva entre las variables (coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,657).

Cabrera y Tapia (2020) realizan una tesis titulada *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*, para optar el grado de Licenciado en Psicología Organizacional, dicha tesis fue presentada a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en Ecuador. La muestra utilizada estuvo compuesta por 99 guardias de seguridad y su jefe inmediato; la metodología refiere que se utilizó un enfoque mixto, el estudio fue de tipo descriptivo, el diseño no experimental, como instrumentos se aplicó un cuestionario a los 99 guardias y una entrevista a su jefe inmediato. Entre los resultados se obtuvo que el desempeño está ligado a la capacitación y entrenamiento; así mismo, el descubrir alguna debilidad a través de la evaluación, esta se convierte en necesidad, dicha necesidad debe ser cubierta con la capacitación; esta capacitación genera una reacción en cadena que provoca calidad y que en el tiempo, genera productividad y reduce los errores; a la vez, sostiene que tanto la selección como la capacitación son estrategias de competitividad de las empresas (las que hacen gestión de calidad); el autor hace referencia a los conceptos indicados por Kirkpatrick, Deming y Walton. Como conclusión, se obtuvo que toda capacitación está íntimamente ligada a un diagnóstico previo.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Cornejo (2021) realiza una tesis titulada *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021*, para optar el grado de Maestra en Administración de Negocios – MBA, tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo. La muestra establecida estuvo compuesta por 43 colaboradores de la empresa CABLEMAX Piura. Dentro de la metodología se establece un tipo de investigación descriptiva, el diseño fue no experimental de corte transversal, como instrumentos se utilizaron: un cuestionario para medir ambas variables y una ficha documental para conocer los aspectos del programa de adiestramiento. Los resultados muestran que, el 57,37% de los colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que existe un buen desempeño laboral, mientras que un 37,99% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que el desempeño laboral sea bueno; con respecto a la capacitación, se sabe que esta es deficiente. A manera de conclusión, la autora indica que el adiestramiento permitirá afianzar la productividad en la empresa.

Mosto (2022) realiza una tesis llamada *Influencia de la capacitación en la mejora del desempeño laboral de los inspectores de la Superintendencia de Transporte Terrestre, Personas, Carga y Mercancía - SUTRAN, Lima, Lima 2019*, para optar el grado de Licenciado en Administración, tesis presentada a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. La muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 97 inspectores; la metodología usada es del tipo aplicada, el nivel fue correlacional, el enfoque fue cuantitativo, el diseño fue no experimental - transversal; como instrumento se utilizó un cuestionario de 18 ítems en escala de Likert, para la medición de ambas variables. Entre los resultados se obtuvo que la empresa no cuenta con un plan de capacitación adecuado, que incluya: fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones, así como la definición de los encargados y los temas técnico-profesionales. La investigación concluye que existe una relación significativa entre las variables analizadas, sustentado en el p-valor obtenido a través del estadístico Chi cuadrado.

Castagnola et al. (2020) realiza un artículo académico titulado *La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú*, para la revista *Journal of business and entrepreneurial studies*. La investigación fue cuantitativa, fue de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal, el alcance fue correlacional, el instrumento usado fue un cuestionario, la recolección de los datos se realizó a través de un censo a una población compuesta por 86 enfermeras. Entre los resultados se obtuvo que el 82,6% de los encuestados alcanzó un nivel regular de capacitación y un 100% alcanzó un nivel regular de desempeño laboral. La investigación concluye que, existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral, determinado con el estadístico Rho de Spearman, con nivel de significancia  $p < 0.05$  y un coeficiente de correlación 0,788.

Gonzales y Cereceda (2020) realizan un artículo académico titulado *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo*, para la revista *Avances*. La investigación fue de diseño pre-experimental, la muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores de serenazgo municipal y el muestreo fue probabilístico, como instrumentos se usaron dos cuestionarios. Entre los resultados se obtuvo que el 63% de la muestra contaba con un desempeño laboral regular, luego de la aplicación de un programa de capacitación, un 63% de la muestra alcanzó un desempeño laboral muy bueno. La investigación concluye que, el análisis de los resultados del Pre test y Post test indican que entre ambas evaluaciones hubo un incremento considerable en el nivel de desarrollo de las tres dimensiones del Desempeño Laboral de los trabajadores del servicio de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paucarpata.

### 2.1.3. *Antecedentes locales*

Con respecto a los antecedentes locales, Navarro (2022) realiza una tesis titulada *La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021*, para obtener el grado de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, presentada ante la Universidad Privada de Tacna. La muestra estuvo compuesta por 76 trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua; el tipo de investigación fue pura, el nivel relacional, los instrumentos fueron dos cuestionarios. Entre los resultados, se obtuvo que el nivel de gestión de RR.HH. fue baja en un 28,9% del personal, regular en un 64,5% y alto en un 6,6% de personal; con respecto a la variable desempeño laboral, el 30,3% del personal consideró que el nivel es bajo, un 61,8% que es de un nivel regular y un 7,9% que es de nivel alto. A manera de conclusión, se obtuvo que las variables se relacionan de manera significativa, con un 95% de confianza; así mismo, la correlación es alta con un coeficiente de 0,751 ( $0.70 < r < 0.90$ ).

Por su parte, Quenta (2022) realiza una tesis titulada *El Burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del departamento de Tacna en el período 2021*, para optar el grado de Ingeniero Comercial, tesis presenta ante la Universidad Privada de Tacna. No se realizó algún tipo de muestreo, pues se tuvo acceso a toda la población, con un total de 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del Departamento de Tacna; la metodología refiere, el tipo de investigación fue pura, el diseño fue no experimental – transversal, el nivel fue explicativo, como instrumentos se utilizaron los cuestionarios: Maslach Burnout Inventory, Escala Gráfica de Chiavenato. Entre los resultados, con respecto al Burnout, se obtuvo que el 43% de encuestados indica que a veces siente cansancio emocional y estrés, el 76% nunca perdieron interés en el trabajo y no dudaron de la importancia de su trabajo, el 51% señala que siempre es eficaz en su trabajo, con respecto al desempeño laboral, el 59% señalan que siempre superan los estándares, el 66% señala que siempre se esmera en su trabajo, el 54% señala que tiene experiencia y conoce su trabajo, el 52% indica que siempre hay un excelente espíritu de colaboración entre los compañeros de trabajo, el 48% señala que siempre son capaces de resolver los problemas que se les presenta en su trabajo, el 36% indicó que es capaz de innovar y cuentan con ideas excelentes, el 72% se siente realizado profesionalmente. Se concluye que el Burnout afecta al desempeño laboral de los trabajadores municipales ( $p$ -valor = 0,003;  $r^2=0,382$ ).

Llanque (2020), en su tesis titulada *Gestión por competencias y su influencia en la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana – Tacna, año 2018*, la cual tenía como objetivo el determinar la manera en que la gestión por competencias influye en la productividad laboral del área administrativa. Como parte de la metodología la investigación fue de tipo básica o fundamental, de diseño no experimental, de corte transversal, manejando una muestra compuesta por 66 servidores administrativos y/o funcionarios y haciendo uso del cuestionario como instrumento para la recolección de información. El análisis de los resultados obtenidos permitió establecer las siguientes conclusiones: Existe una influencia (45,3%) de la gestión por competencias sobre la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana. La gestión por competencias en el desarrollo de personas y en el rendimiento tiene una influencia de un 50% y 49,5%, respectivamente, sobre la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana.

## 2.2. Bases Teóricas - Científicas

### 2.2.1. *Variable Nivel de capacitación*

**2.2.1.1. Conceptos sobre Capacitación.** Se entiende como capacitación a la actividad planificada y justificada en las necesidades existentes de una organización, que está dirigida hacia una mejora en las destrezas, conocimientos y actitudes de los recursos humanos de cualquier área dentro de la empresa. En otras palabras, la capacitación tiene la función de educar a las personas mediante sesiones programadas (Cardozo, 2022).

De igual forma, se considera como una actividad planeada, estructurada y constante, que tiene como principal finalidad el acondicionar, desarrollar e incorporar a los colaboradores que se estén desarrollando laboralmente, principalmente si se desempeña en el área productiva. Desde esta perspectiva, está direccionada al mejoramiento técnico del operario para que pueda desempeñarse eficientemente en sus tareas correspondientes y así logre obtener resultados satisfactorios. Sin embargo, la capacitación se puede dar en cualquier departamento, dado que, busca que el perfil del colaborador se acomode a los requerimientos que exige el puesto laboral (Quispe, 2018).

Al ser un término que es utilizado para dirigirse a las actividades estructurales, están estipuladas como un curso o taller, que tiene fechas y un horario determinado con objetivos planteados previamente. En este sentido, se utiliza comúnmente para formar personas. Al ser un curso, implica la existencia de un instructor, el cual es el encargado

de transmitir un conjunto de conocimientos a los integrantes. Cada actividad tiene un propósito diferente, por ende, estos son precisos y conocidos con anticipación por los participantes, al igual que las fechas, horarios y lugar en el que se va a realizar cada sesión (Alles, 2020).

**2.2.1.2. Importancia de la Capacitación.** La relevancia de la capacitación varía desde la mejora del rendimiento en una empresa hasta tener efectos importantes de la sociedad.

Al capacitarse, el individuo adquiere nuevos conocimientos, habilidades y capacidades que son perfeccionados en el ámbito laboral y los diferentes aspectos de la vida de cada uno. Por otro lado, para la empresa es beneficioso, debido a que, si se capacitan a todos los colaboradores y por alguna razón se genera una vacante en un área, esta puede llegar a ser cubierta por el personal interno. De igual forma sucede con el trabajador, en caso de que llegue a desvincularse de la organización, podrá conseguir nuevo empleo con rapidez con las aptitudes que ha adquirido. Para motivar y retener al personal, los traslados, promociones y actividades de capacitación son elementos clave (Luévano & Martínez, 2017).

Capacitar se ha vuelto un factor importante para diseñar modernas y mejores tácticas de gestión y coordinación de los recursos humanos dentro de las organizaciones. Sumado a ello, el continuo cambio de la tecnología y la globalización, exigen que los trabajadores estén en constante perfeccionamiento de sus habilidades, con el propósito de incrementar el rendimiento laboral y su calidad de vida (Orozco, 2018).

Formar a un individuo mediante la capacitación tiene importancia por las mejoras adquiridas en la eficiencia que experimentan en sus puestos laborales. Con los talleres, los colaboradores adquieren mejores y mayores conocimientos que les permiten desenvolverse mejor en sus deberes, además, les otorga la oportunidad de poder rotar de cargo u ocupar puestos con mayor rango y responsabilidades, así como una retribución económica superior.

Es así que, con ingresos más altos, la persona podrá tener una mayor estabilidad económica a nivel personal y familiar. Este es el motivo por el que el colaborador busca capacitarse aún más, tanto en el ámbito académico como laboral para poder ocupar nuevos cargos o ascender de puesto (Bonilla et al., 2018).

**2.2.1.3. Tipos de Capacitación.** Según Robbins y Coulter (2018), la capacitación se puede clasificar en los siguientes tipos:

**2.2.1.3.1. Destrezas *interpersonales*.** Este tipo de capacitación busca desarrollar todas las habilidades que permiten desarrollar vínculos con los demás, tal como el liderazgo, las habilidades de comunicación, preparación, resolución de problemas, generación de equipos, entre otras.

**2.2.1.3.2. Técnica.** En esta clase de capacitación se desea brindar conocimientos a los colaboradores sobre todas las actividades técnicas en la empresa; por lo tanto, implica brindar conocimiento sobre productos, tecnologías de información, procesos de ventas, aplicaciones de cómputo, y otras destrezas técnicas que se requieren para efectuar una determinada tarea.

**2.2.1.3.3. Empresarial.** En la capacitación empresarial, se busca ofrecer conocimientos referidos a este sector de la empresa; es decir, brindar cursos que estén relacionados a las finanzas, optimización de procesos, marketing, mejora de calidad, planificación estratégica y sobre la cultura organizacional.

**2.2.1.3.4. Obligatoria.** Esta capacitación implica la participación de todos los colaboradores porque abarca temas que cada uno debe conocer y tener en cuenta dentro y fuera de la empresa. Son tópicos relacionados a la salud, seguridad, acoso sexual y demás disposiciones legales.

**2.2.1.3.5. Gestión del desempeño.** Implica cualquier tipo de capacitación que esté orientado a ayudar al trabajador para que pueda incrementar su rendimiento laboral. Estos pueden ser talleres específicos de una determinada área y procesos o tareas específicas.

**2.2.1.3.6. Solución de problemas y toma de decisiones.** Esta clase de capacitación busca que el colaborador desarrolle destrezas para poder solucionar, de la manera más asertiva, conflictos o problemas que ocurran en su área laboral. Implica temas de definición de problemas, análisis de las causas, creatividad la elaboración de alternativas, evaluación de las mismas y elección de soluciones.

**2.2.1.3.7. Personal.** Es otro tipo de capacitación que implica a todos los colaboradores porque está relacionado a temas personales para el crecimiento y desarrollo individual, que se puede dar dentro o fuera de la organización.

Engloba temas asociados a la gestión del tiempo, planeación de carreras, finanzas personales, bienestar, oratoria, etc.

**2.2.1.4. Dimensiones del Nivel de Capacitación.** Para la medición de esta variable se utilizó la investigación de Cosentino y Castro (2008) en su investigación titulada “Adaptación y validación argentina de la Marlowe-Crowne Social Desirability Scale”.

Dicha investigación describe dos dimensiones: Deseabilidad social y Deseabilidad Social Contraria.

**2.2.1.4.1. Deseabilidad social.** Representa la necesidad de una persona para alcanzar la aprobación del entorno, en un nivel cultural y que sea considerado como aceptado y con un comportamiento apropiado (Cosentino & Castro, 2008). De una forma más descriptiva, esta aprobación sería categorizadas como virtudes, coraje, justicia, humanidad, sabiduría y conocimientos, templanza, trascendencia (Castro-Solano et al., 2018).

**2.2.1.4.1. Deseabilidad Social Contraria.** Por otra parte, esta dimensión comprende los aspectos contrarios a lo deseado; es decir, representa la desaprobación por parte del entorno y que su comportamiento sea inapropiado (Cosentino & Castro, 2008).

## **2.2.2. Variable Desempeño laboral**

**2.2.2.1. Conceptos sobre Desempeño Laboral.** Cuando nos referimos a desempeño laboral estamos hablando sobre la calidad de algún servicio o de un trabajo desarrollado por un colaborador en la empresa. Habitualmente, es medido en resultado de las habilidades de cada colaborador ya que esto afecta de forma directa a la organización en sí. En pocas palabras, se define en cómo actúa y en cómo se desenvuelve un colaborador en su labor o área de trabajo asignada (Robbins & Judge, 2017).

Es necesario saber que el desempeño laboral se caracteriza por ciertos conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, motivaciones y singularidad en base lo personal y con valores que se proyecten a lo largo como resultados favorables para una empresa. El desempeño laboral, en sí, no sólo se centra en qué es lo que sabe hacer un colaborador sino, en la eficiencia y la productividad en la que éste expone según su área asignada. Todo esto ligado también a la disciplina de cada trabajador y el compromiso del mismo (Campos & Ludeña, 2019).

Se comprende por desempeño laboral a aquellas herramientas o metodologías usadas por cada empresa con el objetivo de que se identifiquen, de cierta manera, la efectividad de uno o más colaboradores dentro de una organización. Estas herramientas se vuelven eficientes porque, como empresa al tener un reporte preciso de un colaborador en específico, este puede ser premiado, muchas veces con un ascenso como líder de un equipo de trabajo (Arias, 2020).

**2.2.2.2. Importancia del Desempeño Laboral.** Es importante comprender la complejidad que se requiere a la hora de capacitar a los trabajadores de un equipo de trabajo. Esto incluye resolver las molestias de manera individual de cada colaborador y también verificar la posible existencia de falta de concentración en el equipo (Álvarez et al., 2018).

Solucionar las molestias, psicológicas o no, de cada colaborador requiere primordialmente una fuerte confianza por parte de un superior hacia un trabajador, porque, al haber ese lazo de confianza, el colaborador estaría más dispuesto a mostrar ese miedo o ansiedad, y así, se podría llegar a un acuerdo para poder resolver de cierta manera esas inquietudes. También consiste en verificar si estos miedos son causantes de crear la falta de concentración durante sus labores, ya que esto originaría un deterioro en el equipo (Bautista & Cienfuegos, 2020).

Si bien es cierto, la pandemia ha cambiado la forma en la que funciona la productividad en las organizaciones, afectando también en forma general a los colaboradores ya que estos deben adaptarse de forma dinámica a sus objetivos o metas. Es importante destacar también que durante esta crisis sanitaria muchos de los colaboradores deben ser tratados con el fin de que más adelante no afecte su desempeño ni su salud mental en las labores que emplean.

**2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.** Para establecer los componentes de la variable en estudio, se recurrió al estudio de Koopmans (2015), quien estableció que las dimensiones para realizar una evaluación del Desempeño Laboral: Desempeño en la tarea, Desempeño contextual, Comportamiento laboral contraproducente.

**2.2.2.3.1. Desempeño en la Tarea.** Comprendemos por desempeño de la tarea como aquella actividad la cual es desarrollada de forma constante haciendo lo más posible en un tiempo estipulado, pero sin degradar el estándar de calidad predeterminada. Son aquellas tareas o responsabilidades que están atribuidas a la producción de algún bien o servicio (Bautista & Cienfuegos, 2020).

**2.2.2.3.2. Desempeño Contextual.** Se entiende por desempeño contextual como un planteamiento por el cual se posibilita la evaluación de cómo y hasta dónde puede desarrollar un colaborador sus obligaciones asignadas. Lo idóneo es saber la capacidad del colaborador y qué tan eficiente y alto es su nivel de funcionamiento. Frecuentemente, esta evaluación sirve también para reconocer a los trabajadores ascendiendo a una posición que se adapte a la altura de sus habilidades y dones desarrollados dentro de la empresa (Robbins & Judge, 2017).

**2.2.2.3.3. Comportamiento Laboral Contraproducente.** El comportamiento laboral contraproducente se percibe o se describe en sí a toda acción cometida por algún colaborador la cual afecta de manera negativa a una organización o empresa.

Son aquellos comportamientos inadecuados que suceden en un entorno laboral, muchas veces, éstas son desarrolladas a lo largo del tiempo de manera negativa y con mucha tensión de por medio. Cabe resaltar que, éstas actitudes son muy perjudiciales para las empresas si no son detectadas a tiempo (Enriquez, 2019).

### 2.3. Definición de términos básicos

A continuación, se describen algunas definiciones relacionadas a las variables en estudio.

#### A. Capacitación:

A través de un programa, se facilita el proceso de aprendizaje para que el personal pueda realizar de mejor manera su trabajo (Weihrich et al., 2017).

#### B. Capacitación formal

Programa en el cual se estructura la capacitación, fuera del trabajo regular (Robbins & Judge, 2017).

#### C. Capacitación informal

Aprendizaje en el sitio, donde el individuo se adapta a las situaciones, con ayuda de los demás colaboradores (Robbins & Judge, 2017).

#### D. Control:

Es un rol natural de la administración, el cual evalúa de forma constante y sistemática las acciones de manera conjunta en la organización, así como la verificación del cumplimiento de objetivos (Martinez, 2020).

#### E. Controlar:

Realizar una medición y luego una corrección del desenvolvimiento de los colaboradores, sea de forma individual o grupal, esto con la finalidad de cumplir las acciones que permitan cumplir con los objetivos de la organización (Weihrich et al., 2017).

F. Cultura Organizacional:

Representa un sistema de significados compartidos entre los colaboradores, lo cual la diferencia de otras organizaciones. Esta cultura organizacional se forma a partir de la historia de la organización, el contexto sociocultural, valores, principios (González, 2019).

G. Desempeño:

El desempeño está estrechamente con la productividad que una persona desarrolla en función de una tarea encomendada (Robbins & Coulter, 2018).

H. Desequilibrio esfuerzo – recompensa:

Es una herramienta para estimar el estrés laboral, la carga de trabajo genera un esfuerzo psíquico y físico; las recompensas como estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo; así como una amplia gama de estrés (Minari & Guimarães, 2019).

I. Laboral:

Perteneciente o relativo al trabajo, bajo tres aspectos: económico, social y jurídico (RAE, 2021).

J. Liderazgo:

Es un proceso donde es posible influir en las personas con la finalidad de contar con su disposición y entusiasmo para lograr el cumplimiento de una meta grupal (Wehrich et al., 2017).

K. Productividad:

La relación que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recursos como mano de obra y capital) (Reklau, 2017).

L. Psicosocial:

Hace referencia a un idea interdisciplinaria que abarca la psicología y aspectos sociales de un sujeto, como el entorno donde se desarrolla (Moreno, 2019).

M. Puesto

Está conformado por tareas que en conjunto, deben realizarse para cumplir con los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2018).

N. Reclutamiento

Proceso realizado por una organización, con la finalidad de conseguir personal, en el tiempo requerido, bajo las características establecidas por la organización y con la disponibilidad para ocupar los puestos establecidos en la organización (Chiavenato, 2018).

O. Riesgos:

Es considerado como cualquier posible cambio, sea esperado o inesperado; también es visto como la posibilidad de cambiar el *statu quo* de las personas (Robbins & Coulter, 2018).

P. Satisfacción laboral:

Indica la actitud que muestra el colaborador frente a su empleo y la organización donde se encuentra (Martinez, 2020).

Q. Trabajos a distancia

Se refiere a una modalidad laboral, donde los colaboradores pueden laborar desde su casa o algún otro lugar, lejos de la oficina; a través de sus computadoras o utilizando otros mecanismos digitales que los conecta a la oficina (Chiavenato, 2018).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo básica, porque se han generado nuevos conocimientos, a partir de la información recopilada y la adquirida en el marco teórico (Ñaupas et al., 2019). Además, se añade que el enfoque de la investigación es cuantitativo, por lo tanto, el autor se limita a realizar una descripción de los resultados, dejando de lado criterios subjetivos como las opiniones personales.

#### **3.2. Diseño de Investigación**

El diseño es no experimental, porque no se modificaron las variables en estudio; es de corte transversal porque se recogió la información durante un mismo periodo de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.3. Ámbito de investigación**

Estuvo constituida por el área correspondiente a ZOFRATACNA, ubicada en la Provincia de Tacna, donde se desarrolló la investigación.

#### **3.4. Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es Correlacional, porque se buscó la relación entre dos variables, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

#### **3.5. Población y Muestra del estudio**

##### ***3.5.1. Población***

Compuesta por Personal administrativo de ZOFRATACNA, equivalente a 120 personas.

### **3.5.2. Muestra**

No se realiza un muestreo, porque se trabajó con toda la población.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de la investigación**

### **3.6.1. Técnicas**

La técnica más conveniente, debido a su bajo costos y facilidad, es la encuesta.

### **3.6.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado fue un cuestionario, de manera correspondiente a la técnica mencionada (Ñaupas et al., 2019). Los cuestionarios se muestran en el Apéndice 2.

Para la medición del Nivel de Capacitación, se utilizó el cuestionario “Escala de Deseabilidad Social de Crowne y Marlowe (EDSCM)” adaptado por Cosentino y Castro (2008) en la investigación titulada “Adaptación y validación argentina de la Marlowe-Crowne Social Desirability Scale”. Dicho cuestionario cuenta con 33 ítems, los cuales se responden en una escala dicotómica de Verdadero (V) y Falso (F).

Para la medición del Desempeño Laboral, se utilizó el cuestionario “The Individual Work Performance Questionnaire” elaborado por Ramos-Villagrasa et al. (2019) en la investigación titulada “Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire”. Dicho cuestionario cuenta con 18 ítems, los cuales se responden en una escala ordinal de Likert de cinco valores, la cual va de completamente en desacuerdo (1) a completamente de acuerdo (5).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 4.1. Validación del instrumento de investigación

##### 4.1.1. Validación

Los cuestionarios utilizados para la medición de las variables, cuentan con validez de constructo, lo cual confirma los factores o dimensiones utilizadas para la medición de las variables y sus respectivos componentes; en el Apéndice 3, se encuentran las validaciones respectivas.

##### 4.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad se ha evaluado en función de dos estadísticos de consistencia interna: Alfa de Cronbach y Omega de McDonald. Estos estadísticos se han aplicado para ambas variables.

Para la variable Nivel de Capacitación, se obtuvieron:

- Un  $\alpha$  de 0,673 y  $\omega$  de 0,684 para la dimensión Deseabilidad social.
- Un  $\alpha$  de 0,761 y  $\omega$  de 0,764 para la dimensión Deseabilidad Social Contraria.

Estos coeficientes son considerados como elevados, según Aiken (2003).

Para la variable Desempeño Laboral

- Un  $\alpha$  de 0,863 y  $\omega$  de 0,867 para la dimensión Desempeño en la tarea.
- Un  $\alpha$  de 0,863 y  $\omega$  de 0,867 para la dimensión Desempeño contextual.
- Un  $\alpha$  de 0,844 y  $\omega$  de 0,849 para la dimensión Comportamiento laboral contraproducente.

Estos coeficientes son considerados como satisfactorio, según Aiken (2003). Ver Apéndice 4.

#### **4.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

La técnica para el procesamiento de datos, se basó en el análisis exploratorio de datos; donde se evaluó cada una de las variables de acuerdo a la naturaleza (numérica o categórica) y la escala de medición (razón, ordinal y nominal). A través de este análisis, se observaron las medidas ubicación, forma y dispersión, también se hallaron las tendencias o posibles relaciones entre las variables.

El análisis de datos, estuvo caracterizado por la elaboración de gráficos estadísticos, estadísticos que permitieron describir las variables, tablas de frecuencia. El contraste de hipótesis, logró realizarse con la prueba de inferencia estadística no paramétrica Correlación Rho de Spearman. Además, Triola (2009) dio a conocer que las pruebas paramétricas exigen que las poblaciones involucradas cumplan ciertas características o formas, mientras que las pruebas no paramétricas no tienen esta exigencia y no requieren que la muestra provenga de una distribución normal u otra distribución específica. Es decir, no se requieren pruebas de normalidad de las variables, puesto que por lo menos una de ella es de naturaleza cualitativa.

Es preciso señalar que, con ayuda del Área de Gestión del Talento Humano de la Zona Franca de Tacna, se tuvo acceso a todo el personal del área administrativa, es decir a los 120 colaboradores.

### 4.3. Tratamiento estadístico

#### 4.3.1. Análisis de la Variable Nivel de Capacitación

**Tabla 3**

*Estadísticos Descriptivos de Nivel de Capacitación*

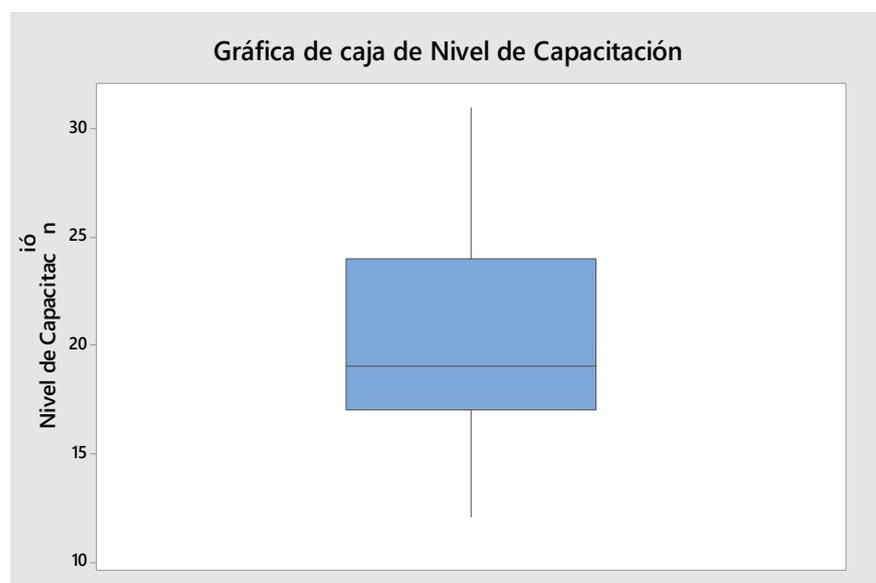
| Variable  | Nivel de Capacitación |
|-----------|-----------------------|
| Media     | 20.158                |
| Desv.Est. | 4.309                 |
| CoefVar   | 21.38                 |
| Mínimo    | 12.000                |
| Mediana   | 19.000                |
| Máximo    | 31.000                |
| IQR       | 7.000                 |
| Asimetría | 0.49                  |
| Curtosis  | -0.55                 |

Los estadísticos mostrados en la Tabla 3, muestran que el Nivel de Capacitación, en promedio fue una puntuación de 20,16 sobre una puntuación máxima de 33 puntos, la desviación estándar es de 4,31 puntos; con ambos datos se obtiene un coeficiente de variación es del 21,38%, lo cual indicaría que la media muestral solo se debe tomar de forma referencial (INEI, 2014), siendo el estadístico más representativo la mediana. La mediana es de 19 puntos, la mínima puntuación fue de 12 puntos y el máximo fue de 31 puntos; mientras tanto, el rango intercuartílico fue de 7,00 puntos, siendo esta la medida de dispersión más representativa.

Mientras tanto, la asimetría de los datos fue de 0,49 lo cual implica que los datos analizados se posicionan al lado derecho de la media, evidenciando una asimetría positiva; esto es confirmado por el gráfico de caja mostrado en la Figura 5, donde se observa que el bigote superior es más grande que el inferior. La curtosis fue de -0,36 y da a conocer que, la distribución de datos es platicúrtica. Según Pérez y Medrano (2010), la asimetría y la curtosis entre -1,5 y +1,5 se considera una distribución aceptable de los datos.

### Figura 1

#### *Diagrama de Caja de Nivel de Capacitación*



Desde la perspectiva del autor, los colaboradores mostraron niveles de capacitación muy diferenciados; cabe rescatar que la asimetría es positiva, lo cual quiere decir que más del 50% cuenta con un nivel de capacitación por encima de la media. Así mismo, se deberían realizar acciones estratégicas para reducir la brecha de capacitación.

### 4.3.2. *Análisis de la Variable Desempeño Laboral*

#### 4.3.2.1. *Análisis de la Dimensión Desempeño en la Tarea.*

##### 4.3.2.1.1. *Análisis por Indicador de Desempeño en la Tarea.*

En la Tabla 4, se observa las frecuencias relativas porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Desempeño en la Tarea.

**Tabla 4**

*Resultados por Indicador de la Desempeño en la Tarea*

| Ítems | Completamente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
|-------|-----------------------------|---------------|---------------------------------|------------|--------------------------|
| Q1    | 4,2%                        | 7,5%          | 16,7%                           | 49,2%      | 22,5%                    |
| Q2    | 3,3%                        | 10,0%         | 20,0%                           | 42,5%      | 24,2%                    |
| Q3    | 1,7%                        | 6,7%          | 19,2%                           | 48,3%      | 24,2%                    |
| Q4    | 2,5%                        | 2,5%          | 16,7%                           | 48,3%      | 30,0%                    |
| Q5    | 5,0%                        | 5,0%          | 16,7%                           | 47,5%      | 25,8%                    |

Los cinco ítems indican que la mayoría de los encuestados consideran una perspectiva positiva sobre el Desempeño en la Tarea. El ítem mejor valorado es el cuarto, donde el 48,3% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación “Pude realizar mi trabajo de manera eficiente”. El ítem menos valorado, fue el segundo, donde el 42,5% de los encuestados están de acuerdo con que “Tuve presente el resultado de trabajo que necesitaba lograr”.

#### 4.3.2.1.2. Análisis de la Dimensión Desempeño en la Tarea.

**Tabla 5**

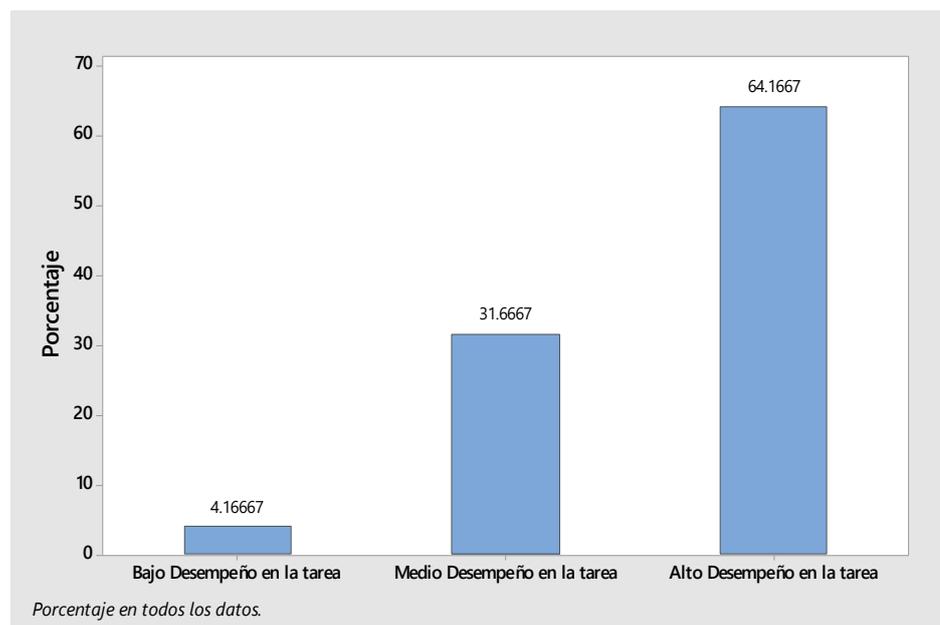
*Escala de Medición de la Dimensión Desempeño en la Tarea*

| ESCALA                      | Límite Inferior | Límite Superior |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|
| Alto Desempeño en la tarea  | 19              | 25              |
| Medio Desempeño en la tarea | 12              | 18              |
| Bajo Desempeño en la tarea  | 5               | 11              |

*Nota.* Escala realizada en función del número de ítems correspondiente a la dimensión.

**Figura 2**

*Dimensión Desempeño en la Tarea*



Luego de sumar los resultados de cada ítem, se obtuvieron los resultados de la Dimensión Desempeño en la Tarea. La Figura 6, muestra que el 64,17% de encuestados considera que el Desempeño en la Tarea tiene un nivel alto, un 31,67% tiene un nivel medio y un 4,17% tiene un nivel bajo.

Desde la percepción de los encuestados, los colaboradores logran cumplir con sus actividades encomendadas; sin embargo, existen colaboradores que a pesar de saber que no cumplen con su labor, no han mejorado su desempeño. Es probable que, esto tenga que ver con el hecho que existe personal nombrado y, por lo tanto, este personal sienta que no requiera mejorar su desempeño.

#### **4.3.2.2. Análisis de la Dimensión Desempeño Contextual.**

##### **4.3.2.2.1. Análisis por Indicador de Desempeño Contextual.**

En la Tabla 6, se observa las frecuencias relativas porcentuales de los indicadores correspondientes a la Dimensión Desempeño Contextual.

**Tabla 6**

*Resultados por Indicador de la Dimensión Desempeño Contextual*

| Items | Completamente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
|-------|-----------------------------|---------------|---------------------------------|------------|--------------------------|
| Q6    | 3,3%                        | 5,8%          | 15,0%                           | 52,5%      | 23,3%                    |
| Q7    | 0,8%                        | 5,0%          | 20,0%                           | 47,5%      | 26,7%                    |
| Q8    | 0,8%                        | 1,7%          | 20,0%                           | 60,8%      | 16,7%                    |
| Q9    | 0,8%                        | 3,3%          | 23,3%                           | 50,8%      | 21,7%                    |
| Q10   | 1,7%                        | 5,0%          | 24,2%                           | 40,8%      | 28,3%                    |
| Q11   | 1,7%                        | 2,5%          | 25,0%                           | 45,8%      | 25,0%                    |
| Q12   | 2,5%                        | 2,5%          | 20,0%                           | 55,0%      | 20,0%                    |
| Q13   | 1,7%                        | 5,8%          | 19,2%                           | 57,5%      | 15,8%                    |

Los ocho ítems indican que la mayoría de los encuestados consideran una perspectiva positiva sobre el Desempeño Contextual. El ítem mejor valorado es el tercero, donde el 60,8% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación “Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo”.

El ítem menos valorado, fue el quinto, donde el 40,8% de los encuestados están de acuerdo con que “Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.”.

#### 4.3.2.2.2. Análisis de la Dimensión Desempeño Contextual

**Tabla 7**

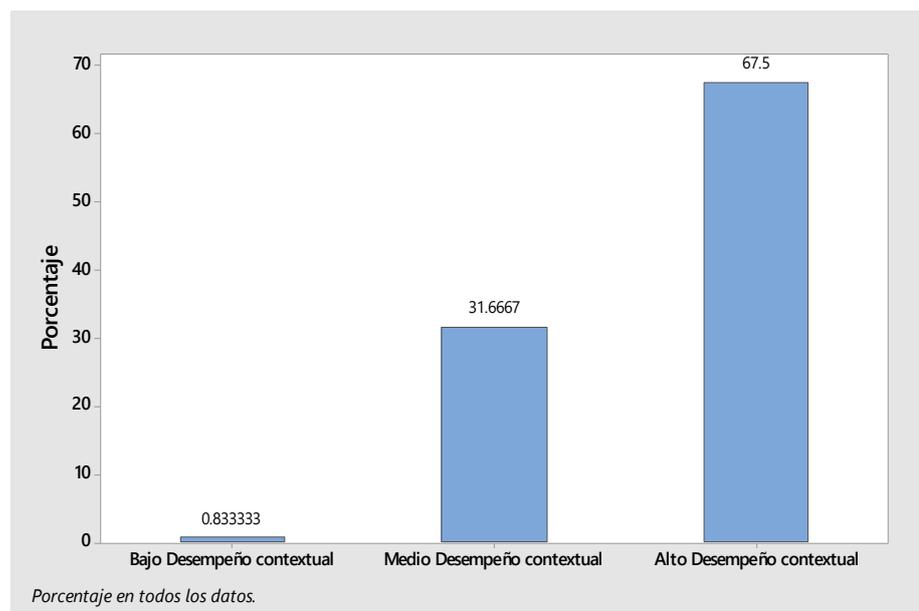
*Escala de Medición de la Dimensión Desempeño Contextual*

| ESCALA                     | Límite Inferior | Límite Superior |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Alto Desempeño contextual  | 30              | 40              |
| Medio Desempeño contextual | 19              | 29              |
| Bajo Desempeño contextual  | 8               | 18              |

*Nota.* Escala realizada en función del número de ítems correspondiente a la dimensión.

**Figura 3**

*Dimensión Desempeño Contextual*



Luego de sumar los resultados de cada ítem, se obtuvieron los resultados de la Dimensión Desempeño Contextual. La Figura 7, muestra que el 67,5% de encuestados considera que el Desempeño Contextual tiene un nivel alto, un 31,67% tiene un nivel medio y un 0,83% tiene un nivel bajo.

Los colaboradores perciben que la forma en la que cumplen sus actividades asignadas, es alta principalmente. Para poder hacer un reconocimiento de las habilidades necesarias para llegar al óptimo cumplimiento de estas actividades, se deben realizar evaluaciones de forma constante, a la vez, estas evaluaciones deben ir acompañadas de la posibilidad de ascenso o mayores prestaciones salariales.

#### **4.3.2.3. Análisis de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente.**

##### ***4.3.2.3.1. Análisis por Indicador de Comportamiento Laboral Contraproducente.***

#### **Tabla 8**

##### ***Resultados por Indicador de Comportamiento Laboral***

##### ***Contraproducente***

| Items | Completamente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Completamente de acuerdo |
|-------|-----------------------------|---------------|---------------------------------|------------|--------------------------|
| Q14   | 10,8%                       | 32,5%         | 37,5%                           | 15,0%      | 4,2%                     |
| Q15   | 16,7%                       | 24,2%         | 27,5%                           | 24,2%      | 7,5%                     |
| Q16   | 15,8%                       | 31,7%         | 23,3%                           | 16,7%      | 12,5%                    |
| Q17   | 13,3%                       | 34,2%         | 28,3%                           | 18,3%      | 5,8%                     |
| Q18   | 16,7%                       | 30,0%         | 25,8%                           | 16,7%      | 10,8%                    |

Los cinco ítems indican que la mayoría de los encuestados consideran una perspectiva negativa sobre el Comportamiento Laboral Contraproducente; es preciso señalar que, los puntajes de esta dimensión fueron transformados, dado que las afirmaciones fueron negativas. El ítem mejor valorado es el segundo, donde el 27,5% de los encuestados están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con “Algunas veces he exagerado sobre los problemas en el trabajo.”, el 24,2% está en desacuerdo y el 24,2% estuvo de acuerdo. Por otra parte, el ítem menos valorado fue el cuarto, donde el 34,2% estuvo en desacuerdo con “En ocasiones hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.”

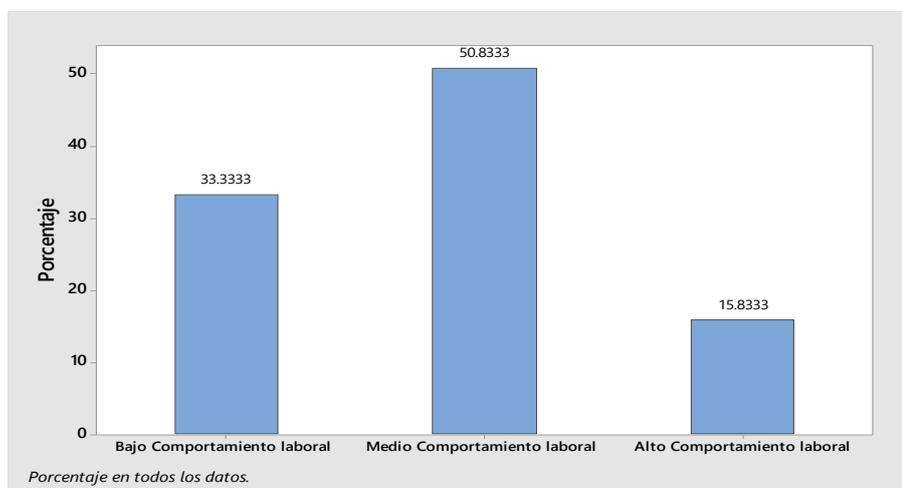
#### ***4.3.2.3.2. Análisis de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente***

**Tabla 9**

*Escala de Medición de la Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente*

| ESCALA   | Límite Inferior | Límite Superior |
|--|-----------------|-----------------|
| Alto Comportamiento laboral<br>contraproducente  | 19              | 25              |
| Medio Comportamiento laboral<br>contraproducente | 12              | 18              |
| Bajo Comportamiento laboral<br>contraproducente  | 5               | 11              |

*Nota.* Escala realizada en función del número de ítems correspondiente a la dimensión.

**Figura 4***Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente*

Después de sumar los resultados de cada ítem, se obtuvieron los resultados de la Dimensión Laboral Contraproducente. La Figura 8, muestra que el 50,83% de encuestados considera que el Comportamiento Laboral Contraproducente tiene un nivel medio, un 33,33% tiene un nivel bajo y un 15,83% tiene un nivel alto. Es preciso señalar que, este resultado es positivo, porque la mayoría dio un puntaje bajo a la dimensión negativa.

Se observa que, existen comportamientos negativos que debe corregirse y detectarse a tiempo, de lo contrario estos serán perjudiciales para la organización. La corrección de estos comportamientos, debe ser planificada y evaluada por los funcionarios; así mismo, se debe considerar el comportamiento organizacional, antes de cualquier implementación, para que los colaboradores tengan una percepción positiva y se comprometan con los cambios.

#### 4.3.2.4. Análisis General de la Variable Desempeño Laboral.

**Tabla 10**

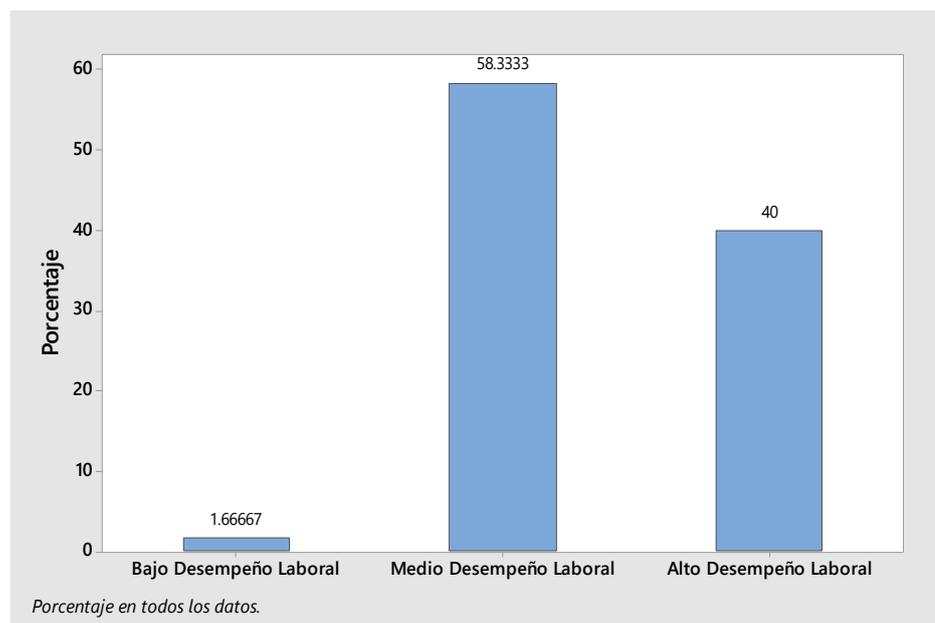
*Escala de Medición de la Variable Desempeño Laboral*

| ESCALA                  | Límite Inferior | Límite Superior |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Alto Desempeño Laboral  | 66              | 90              |
| Medio Desempeño Laboral | 42              | 65              |
| Bajo Desempeño Laboral  | 18              | 41              |

*Nota.* Escala realizada en función del número de ítems correspondiente a la dimensión.

**Figura 5**

*Análisis General de la Variable Desempeño Laboral*



Una vez que se sumaron las dimensiones, se obtuvieron los resultados de la Variable Desempeño Laboral; de acuerdo a la Figura 9 se observa que el 58,33% de encuestados considera que el Desempeño Laboral tiene un nivel medio, un 40% tiene un nivel alto y un 1,67% tiene un nivel bajo.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Previo al contraste de hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (muestras mayores a 50 unidades); donde, se evidenció que la variable Nivel de Capacitación, no contaba con una distribución normal (Valor  $p = 0,010$ ) al estar debajo del Nivel de Significancia ( $\alpha=0,05$ ) como se muestra en el Apéndice 5.

Por esta razón, dado que el planteamiento relacionaba la variable Nivel de Capacitación con la variable Desempeño laboral y sus dimensiones, entonces es imprescindible el uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para determinar la correlación de las variables.

##### 4.4.1. Verificación de Hipótesis Específicas

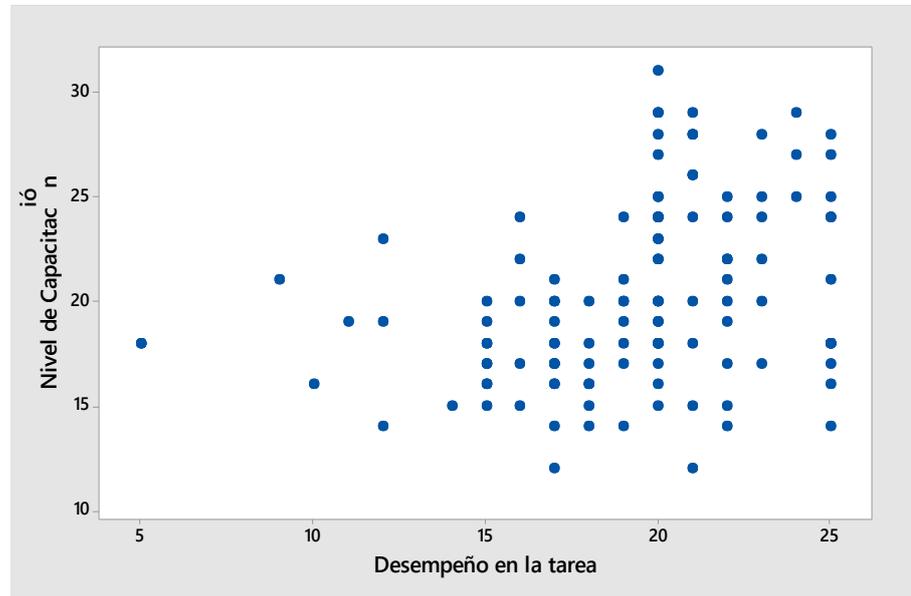
###### **Primera Hipótesis Específica.**

$H_0$ : No existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

$H_1$ : Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

**Figura 6**

*Diagrama de Dispersión entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño en la Tarea*



En la Figura 14, muestra la nube de puntos entre Nivel de Capacitación (Eje Y) y el Desempeño en la Tarea (Eje X); esta nube de puntos, muestra una leve tendencia positiva y una posible relación entre las variables.

**Tabla 11**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño en la Tarea*

| Correlación           |                        | Desempeño en la tarea |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Nivel de Capacitación | <i>Rho de Spearman</i> | 0.366                 |
|                       | <i>Valor p</i>         | 0.000                 |

Se observa un valor  $p$  equivalente a 0,000, menor al Nivel de Significancia ( $\alpha=0,05$ ). Por ello, con un Nivel de Confianza del 95%, es posible rechazar la hipótesis nula y se concluye que: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022. Por otra parte, se halló un coeficiente de correlación de 0,366, lo que indica una correlación positiva débil (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo a la interpretación del coeficiente de correlación mostrada en el Apéndice 6.

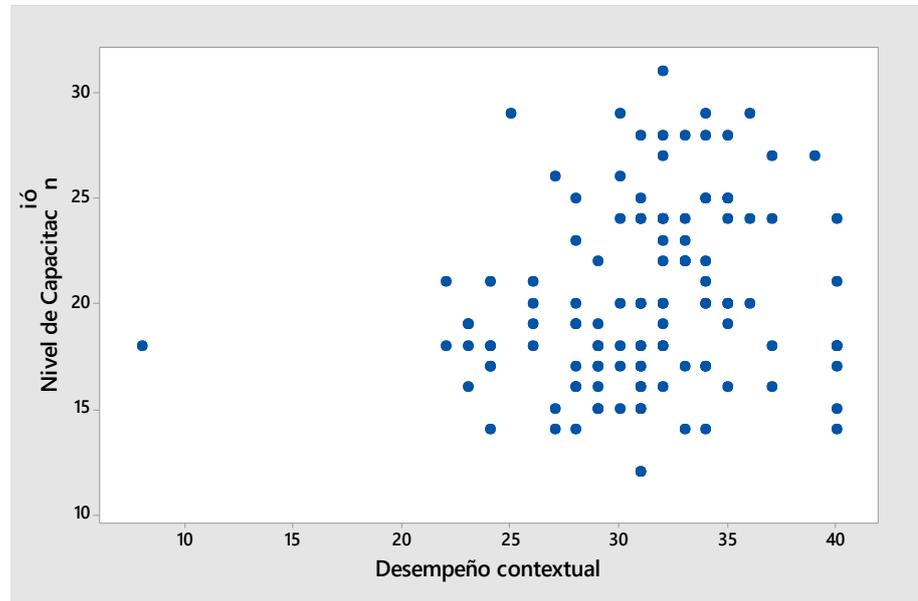
### **Segunda Hipótesis Específica.**

$H_0$ : No existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

$H_1$ : Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

**Figura 7**

*Diagrama de Dispersión Entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Contextual*



En la Figura 15, muestra la nube de puntos entre Nivel de Capacitación (Eje Y) y el Desempeño Contextual (Eje X); esta nube de puntos no muestra relación alguna entre las variables, porque los puntos están dispersos.

**Tabla 12**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Contextual*

|                       | Correlación            | Desempeño contextual |
|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Nivel de Capacitación | <i>Rho de Spearman</i> | 0.239                |
|                       | <i>Valor p</i>         | 0.009                |

Se observa un valor p equivalente a 0,009, menor al Nivel de Significancia ( $\alpha=0,05$ ). Por ello, con un Nivel de Confianza del 95%, es posible rechazar la hipótesis nula y se concluye que: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022. Por otra parte, se halló un coeficiente de correlación de 0,239, lo que indica una correlación positiva débil (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo a la interpretación del coeficiente de correlación mostrada en el Apéndice 6.

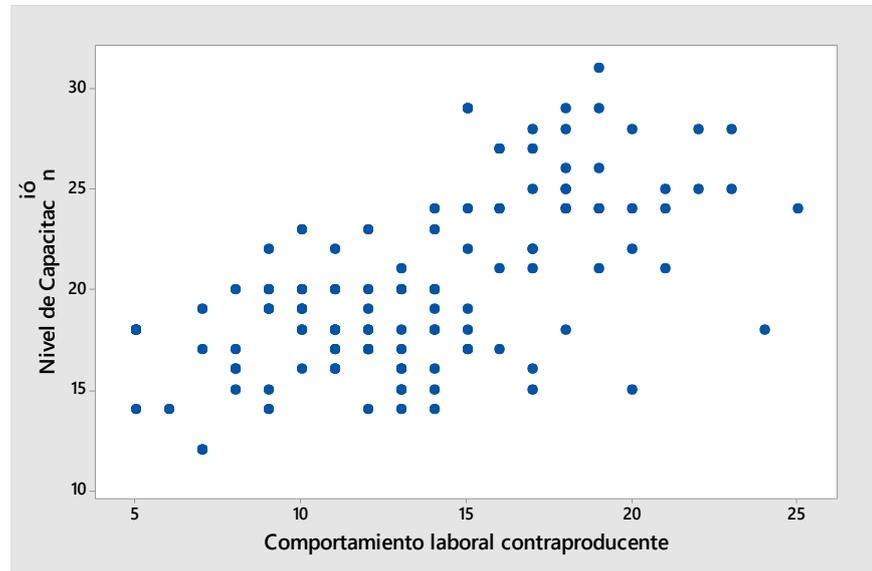
#### **Tercera Hipótesis Específica.**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

**Figura 8**

*Diagrama de Dispersión entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral Contraproducente*



En la Figura 16, muestra la nube de puntos entre Nivel de Capacitación (Eje Y) y el Desempeño Laboral Contraproducente (Eje X); esta nube de puntos, muestra una clara tendencia positiva y una posible relación entre las variables.

**Tabla 13**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman Entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral Contraproducente*

| Correlación           |                        | Comportamiento laboral contraproducente |
|-----------------------|------------------------|---|
| Nivel de Capacitación | <i>Rho de Spearman</i> | 0.595                                   |
|                       | <i>Valor p</i>         | 0.000                                   |

Se observa un valor p equivalente a 0,000, menor al Nivel de Significancia ( $\alpha=0,05$ ). Por ello, con un Nivel de Confianza del 95%, es posible rechazar la hipótesis nula y se concluye que: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022. Por otra parte, se halló un coeficiente de correlación de 0,595, lo que indica una correlación positiva media (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo a la interpretación del coeficiente de correlación mostrada en el Apéndice 6.

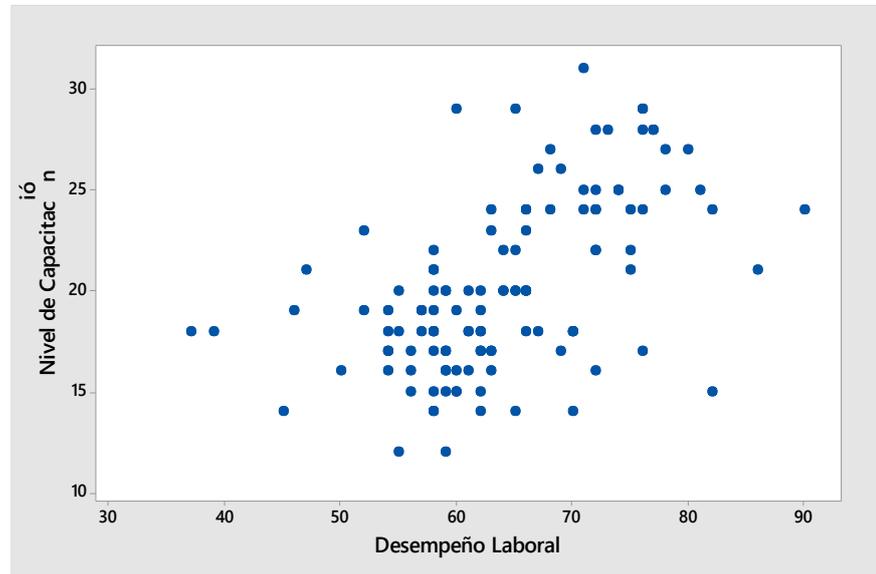
#### ***4.4.1. Verificación de Hipótesis General***

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

**Figura 9**

*Diagrama de Dispersión entre el Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral*



En la Figura 17, muestra la nube de puntos entre Nivel de Capacitación (Eje Y) y el Desempeño Laboral (Eje X); esta nube de puntos, muestra una tendencia positiva y una posible relación entre las variables.

**Tabla 14**

*Prueba de Correlación Rho de Spearman entre Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral*

|                       | Correlación            | Desempeño Laboral |
|-----------------------|------------------------|-------------------|
| Nivel de Capacitación | <i>Rho de Spearman</i> | 0.557             |
|                       | <i>Valor p</i>         | 0.000             |

Se observa un valor p equivalente a 0,000, menor al Nivel de Significancia ( $\alpha=0,05$ ). Por ello, con un Nivel de Confianza del 95%, es posible rechazar la hipótesis nula y se concluye que: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022. Por otra parte, se halló un coeficiente de correlación de 0,557, lo que indica una correlación positiva media (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo a la interpretación del coeficiente de correlación mostrada en el Apéndice 6.

#### **4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Gracias al apoyo del Área de Gestión del Talento Humano de ZOFRATACNA se tuvo acceso a todo el personal del área administrativa; con ayuda de los formularios de Google se pudo recoger la información de forma rápida y con la data casi lista para procesar. Con respecto a los instrumentos utilizados, estos se encontraban con validación de constructo, con lo cual fue más rápido el procesamiento de los datos. Así mismo, para futuras investigaciones es recomendable utilizar instrumentos de medición aplicados por una tercera persona, con la finalidad de reducir y asegurar la imparcialidad de los resultados.

Entre los aspectos positivos hallados en la investigación, se obtuvo que el Nivel de Capacitación, en promedio tuvo una puntuación de 20,16 sobre una puntuación máxima de 33 puntos, lo cual demuestra que la mayoría de los colaboradores cuentan con el nivel de capacitación deseado; es preciso indicar que el máximo puntaje fue de 31 puntos. También se observó que hubo puntuaciones de 12 lo cual representa un reto para el Área de Gestión del Talento Humano de ZOFRATACNA, porque debe buscar la manera de incrementar el Nivel de Capacitación de los colaboradores, especialmente los que están por debajo del promedio.

Entre los aspectos positivos del Desempeño Laboral, se obtuvo que el 64,17% de encuestados muestra un Desempeño en la Tarea con un nivel alto; el 67,5% de encuestados muestran un Desempeño Contextual con un nivel alto; el Comportamiento Laboral Contraproducente de los colaboradores fue bajo en un 33,33%.

De manera general el 58,33% de encuestados muestran un Desempeño Laboral de un nivel medio y un 40% tiene un nivel alto. Estos resultados demuestran que el personal cumple y supera las expectativas y responsabilidades parte de su trabajo específico. Un buen desempeño laboral, también implica que el personal cuenta con un alto nivel de competencia y productividad en el trabajo, así como una capacidad para colaborar y trabajar en equipo. Esto se traduce en un servicio de alta calidad para los usuarios, un ambiente laboral positivo y productivo para atraer nuevo talento a la organización.

Sobre los aspectos negativos, se debe trabajar en mejorar el Comportamiento Laboral Contraproducente del 15,83% de los colaboradores que mostraron un nivel alto. Para ello se debe mejorar el ambiente laboral, con diferentes acciones que optimicen el ambiente laboral, donde se observe el respeto total entre los colaboradores, incluso de diferentes niveles jerárquicos; dentro del ambiente laboral, se debe promover la comunicación abierta y efectiva, para que los colaboradores sientan el apoyo por parte de la organización; también se deben establecer políticas y procedimientos claros para el manejo de conflictos y problemas laborales, de esta manera se previenen comportamientos negativos; a la par, los problemas se deben identificar y resolver de manera efectiva, con medidas rápidas y efectivas para abordar los problemas, algunos de estos problemas deben ser abordados con medidas disciplinarias, siempre que sea necesario.

De acuerdo a las hipótesis contrastadas, se determinó que existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022. Esta correlación es positiva media ( $\rho= 0,557$ ) (Hernández y Mendoza, 2018). Este resultado, guarda concordancia con otras investigaciones.

Cabrera y Tapia (2020) quienes hallaron que el desempeño está ligado a la capacitación y entrenamiento, pues una vez que se descubren las debilidades a través de la evaluación, estas son cubiertas con las capacitaciones, que finalmente se traduce en una reacción en cadena que provoca calidad y en el tiempo, genera productividad y reduce los errores. Cornejo (2021) por su parte, realiza una propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021; donde concluye que el adiestramiento permitirá afianzar la productividad en la empresa.

Mosto (2022) concluye en su investigación que existe una relación significativa entre la capacitación en la mejora del desempeño laboral de la Superintendencia de Transporte Terrestre, Personas, Carga y Mercancía - SUTRAN, Lima, Lima 2019. Por otra parte, Banegas (2022) en su investigación halla que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral; es preciso destacar que la gestión del talento humano guarda relación con el Nivel de Capacitación, pero son dos conceptos diferentes; mientras que la gestión del talento humano es una estrategia integral que abarca la planificación y el desarrollo a largo plazo de los empleados, el nivel de capacitación se enfoca en la adquisición y mejora de habilidades y

conocimientos específicos necesarios para el desarrollo de desempeñar un trabajo en particular.

Los resultados de Banegas (2022) fueron similares a los desarrollado por Navarro (2022) quién halló una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021. Por su parte, Quenta (2022) halló otros factores, como el Burnout, el cual afecta de forma positiva al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del departamento de Tacna en el período 2021 (p-valor = 0,003;  $r^2=0,382$ ). Llanque (2020) por su parte, concluye que existe una influencia positiva (45,3%) de la gestión por competencias sobre la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana, año 2018.

## CONCLUSIONES

### **Primera**

Como principal conclusión, se obtuvo que existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022 (valor  $p = 0,000$ ). Esta correlación es positiva y media ( $\rho = 0,557$ ). Esto quiere decir que, si se mejora el nivel de capacitación, se podrá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA. Así mismo, se obtuvo que el Nivel de Capacitación, en promedio fue una puntuación de 20,16 sobre una puntuación máxima de 33 puntos; mientras que, el 58,33% de colaboradores encuestados considera que el Desempeño Laboral tiene un nivel medio.

### **Segunda**

De acuerdo al primer objetivo específico, se halló que existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022 (valor  $p = 0,000$ ). Esta correlación es positiva débil ( $\rho = 0,366$ ). Los resultados muestran que el 64,17% de encuestados cuentan con un Desempeño en la Tarea con un nivel alto, esto indicaría que gran parte de los colaboradores desarrollan sus actividades de forma constante en el tiempo estipulado, sin perder o degradar la calidad predeterminada.

### **Tercera**

En función del segundo objetivo específico, se ha concluido que existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022 (valor  $p = 0,009$ ). Esta correlación es positiva débil ( $\rho = 0,239$ ). Los resultados muestran que el 67,5% de encuestados obtuvieron un Desempeño Contextual en un nivel alto, esto significa que la mayoría de colaboradores cuentan con la capacidad necesaria para cumplir sus obligaciones asignadas, su eficiencia y su alto nivel de funcionamiento.

### **Cuarta**

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022 (valor  $p = 0,000$ ). Esta correlación es positiva débil ( $\rho = 0,595$ ). Los resultados muestran que, el 50,83% de encuestados considera que el Comportamiento Laboral Contraproducente tiene un nivel medio y un 33,33% tiene un nivel bajo, siendo (en este caso contar con un nivel bajo, es positivo). Estos comportamientos suceden en un entorno laboral, son inadecuados y afectan de manera negativa a la organización.

## SUGERENCIAS

### **Primera**

Se sugiere al Área de Gestión del Talento Humano de ZOFRATACNA, elaborar cursos de formación y capacitación para sus colaboradores; estos cursos deben ser planificados y deben tener como meta: que los colaboradores adquieran nuevas habilidades y conocimientos dentro de su campo de trabajo. Así mismo, las capacitaciones pueden ser acompañadas por recursos online, que te ayuden a aprender nuevas habilidades y mantener a los colaboradores actualizados en su campo de trabajo: blogs, videos, tutoriales, cursos en línea como los brindados por *Coursera*.

### **Segunda**

Se sugiere al Área de Gestión del Talento Humano de ZOFRATACNA, establecer metas, definir objetivos y realizar el respectivo seguimiento a los colaboradores. Esto ayudará a tener un enfoque claro para los colaboradores y permitirá a la gerencia, evaluar el rendimiento del personal.

### **Tercera**

Se sugiere al encargado del Área de Gestión del Talento Humano de ZOFRATACNA, incluir en la política de la empresa la capacitación constante, así como, promocionar las actitudes positivas hacia el aprendizaje y de crecimiento profesional, a través de los asensos o incremento salarial; porque de esta manera el personal se verá motivado para mejorar sus habilidades y aprender nuevos conocimientos constantemente, independientemente de la edad.

#### **Cuarta**

Se sugiere al Área de Gestión del Talento Humano de ZOFRATACNA, realizar acciones que reduzcan al mínimo los comportamientos laborales contraproducentes: comunicar frecuentemente las expectativas y estándares de comportamiento claramente a los colaboradores; fomentar un ambiente donde todos se sientan cómodos de expresar sus ideas y opiniones; los problemas se deben identificar y resolver de manera efectiva, con medidas rápidas y efectivas para abordar los problemas; tomar medidas disciplinarias cuando sea necesario, con el único propósito de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. R. (2003). *Tests psicológicos y evaluación*. Pearson Educación.
- Alles, M. (2020). *Formación En La Práctica: Volumen 2*. Ediciones Granica.
- Álvarez, B. Á., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2 (Abril-Junio)), 147-158.
- Arias, J. G. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa del sector textil arte & textil S.A.C. con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos bajo un enfoque de mejora continua* [Tesis de grado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12462>
- Banegas, S. A. (2022). *Gestión del talento humano y su efecto en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Distrito 09D20 del cantón Salitre*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19118>
- Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., Mora Zambrano, E. R., Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., & Mora Zambrano, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Cabrera, L. D., & Tapia, D. R. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de*

- seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil.* [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>
- Campos, M. M., & Ludeña, C. R. (2019). *El Liderazgo y su Incidencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Librerías Crisol SAC en el Periodo 2017.* [Tesis de grado]. Universidad Peruana de las Américas.
- Cardozo, S. M. (2022). *Implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Recursos Humanos* [Universidad de Jaén].  
<http://tauja.ujaen.es/jspui/handle/10953.1/17766>
- Castagnola, V. R., Castagnola, G. M., Castagnola, A. del C. C., & Castagnola, C. G. C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3). <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/>
- Castro-Solano, A., Cosentino, A. C., Castro-Solano, A., & Cosentino, A. C. (2018). IVyF abreviado -IVyFabre-: Análisis psicométrico y de estructura factorial en Argentina. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 36(3), 619-637.  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4681>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos.* McGraw-Hill Interamericana.
- Cornejo, M. L. (2021). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47573>

- Cosentino, A. C., & Castro, A. (2008). Adaptación y validación argentina de la Marlowe-Crowne Social Desirability Scale. *Interdisciplinaria*, 25(2), 197-216.
- Enriquez, E. C. G. (2019). *Comportamiento Organizacional*. Lulu.com.
- Gonzales, Y. M., & Cereceda, Y. V. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4).  
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118004/>
- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A a la Z*. PACJ.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- INEI. (2014). *Coficiente de Variación*.  
[https://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/346/dataappraisal](https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/346/dataappraisal)
- Koopmans, L. (2015). *Individual Work Performance Questionnaire instruction manuals*.
- Llanque, A. G. (2020). *Gestión por competencias y su influencia en la productividad laboral del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Calana – Tacna, año 2018* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4131>
- Luévano, J. A. C., & Martínez, J. L. R. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica administrativa*, 16(70), 3.
- Martinez, V. (2020). *Administración: De lo simple a lo complejo* (2a ed.). Pluma Digital Ediciones.
- Minari, M. R. T., & Guimarães, L. A. M. (2019). Impacto de la cultura organizacional en el desequilibrio entre esfuerzo-recompensa en el trabajo en una universidad

- pública federal. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(2), 616-623.  
<https://doi.org/10.17652/rpot/2019.2.15580>
- Moreno, J. E. S. (2019). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales. *Revista San Gregorio*, 35, 157-173.
- Mosto, J. M. (2022). *Influencia de la capacitación en la mejora del desempeño laboral de los inspectores de la Superintendencia de Transporte Terrestre, Personas, Carga y Mercancía—SUTRAN, Lima, Lima 2019* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6338>
- Navarro, M. D. R. (2022). *La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño de los trabajadores del programa social Qali Warma de Tacna y Moquegua, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna].  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2386>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Orozco, A. (2018). *El impacto de la capacitación*. Editorial Digital UNID.
- Pérez, E. R., & Medrano, L. A. (2010). Análisis factorial exploratorio: Bases conceptuales y metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento (RACC)*, 2(1), 58-66.
- Quenta, D. J. (2022). *El Burnout y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos del departamento de Tacna en el período 2021* [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna].  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2445>

- Quispe, M. H. (2018). *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- RAE. (2021). «Diccionario de la lengua española»—Edición del Tricentenario [Educativa]. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/acción>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205.
- Reklau, M. (2017). *La Revolución de la Productividad*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2018). *Administración*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Triola, M. (2009). *Estadística* (Décima). Pearson Educación. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica.pdf>
- Wehrich, H., Koontz, H., & Cannice, M. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw-Hill/Interamericana.φ

## APÉNDICES

### Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.

| <b>PROBLEMA</b>  | <b>OBJETIVO</b>  | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>   |  |
|--|--|---|--|--|
| <b>Problema general</b>  | <b>Objetivo general</b>  | <b>Hipótesis general</b>  | <b>VARIABLE (1) = Nivel de capacitación</b>  |  |
| <p>¿Cuál es la relación del nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo es la relación del nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?</p> <p>¿De qué manera se da la relación del nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?</p> <p>¿Existe algún tipo de relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022?</p> | <p>Determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Evaluar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> <p>Analizar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> | <p>Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño en la tarea de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> <p>Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño contextual de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> <p>Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral contraproducente de los colaboradores de ZOFRATACNA en tiempos del covid-19, 2022.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <p>Deseabilidad social</p> <p>– Ítems de Deseabilidad social</p> <p>Deseabilidad Social Contraria</p> <p>– Ítems de Deseabilidad Social Contraria</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <p>Desempeño en la tarea</p> <p>– Calidad de trabajo</p> <p>– Planificación y organización del Trabajo</p> <p>– Estar orientado a resultados</p> <p>– Priorizando</p> <p>– Trabajando eficientemente</p> <p>Desempeño contextual</p> <p>– Tomando la iniciativa</p> <p>– Aceptar y aprender de la retroalimentación</p> <p>– Cooperando con otros</p> <p>– Comunicando efectivamente (por ejemplo, expresando adecuadamente ideas e intenciones)</p> <p>– Demostrar responsabilidad</p> <p>– Estar orientado al cliente</p> <p>– Ser creativo</p> <p>– Asumiendo un desafío</p> <p>– Tareas de trabajo</p> <p>Comportamiento laboral contraproducente</p> <p>– Mostrando excesiva negatividad (por ejemplo, quejarse, agrandando los problemas de lo que son)</p> <p>– Haciendo cosas que dañan su organización (por ejemplo, no seguir las reglas, discutiendo confidencial información)</p> <p>– Haciendo cosas que dañan tus compañeros de trabajo o supervisor (por ejemplo, discutir, dejar el trabajo para otros para terminar) Cometiando errores a propósito</p> | <p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLE (2) = Desempeño laboral</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Indicadores</b></p> |

| Tipo de Investigación   | Población y muestra   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos                                       | Estadísticos  |
|---|---|---|---|
| a) Tipo de investigación:<br>Pura o básica (Ñaupas et al., 2019).                                 | a. La población de estudio:<br>Personal administrativo de ZOFRATACNA, equivalente a 120 personas. | a) La técnica a utilizar es la siguiente:<br>Encuesta (Ñaupas et al., 2019).          | En el estudio se aplicó las técnicas estadísticas:<br>a) Estadística descriptiva  |
| b) Diseño de investigación:<br>No experimental, de corte transversal (Hernández y Mendoza, 2018). | b. Muestra<br>**  | b) Instrumentos a utilizar son las siguientes:<br>Cuestionario (Ñaupas et al., 2019). | Se realizaron tablas y figuras estadísticas, estadísticos de forma, medidas de tendencia central y de dispersión.<br>b) Estadística inferencial<br>Se aplicó la prueba correlación Rho de Spearman. |

## Apéndice 2. Instrumentos

## Cuestionario de Desempeño laboral

| Dimensiones                             | N° | Ítems   | Escala |   |   |   |   |
|---|----|---|--------|---|---|---|---|
|   |    |   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Desempeño en la tarea                   | 1  | Logré planificar mi trabajo para que lo terminara a tiempo  |        |   |   |   |   |
|   | 2  | Tuve presente el resultado de trabajo que necesitaba lograr   |        |   |   |   |   |
|   | 3  | Fue capaz de establecer prioridades   |        |   |   |   |   |
|   | 4  | Pude realizar mi trabajo de manera eficiente  |        |   |   |   |   |
|   | 5  | Manejé bien mi tiempo   |        |   |   |   |   |
| Desempeño contextual                    | 6  | Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando se completaron mis tareas anteriores         |        |   |   |   |   |
|   | 7  | Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles   |        |   |   |   |   |
|   | 8  | Trabajé para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo                          |        |   |   |   |   |
|   | 9  | Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas  |        |   |   |   |   |
|   | 10 | Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.  |        |   |   |   |   |
|   | 11 | Asumí responsabilidades adicionales   |        |   |   |   |   |
|   | 12 | Busqué continuamente nuevos retos en mi trabajo   |        |   |   |   |   |
|   | 13 | Participé activamente en reuniones y / o consultas  |        |   |   |   |   |
| Comportamiento laboral contraproducente | 14 | Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo.                              |        |   |   |   |   |
|   | 15 | Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran   |        |   |   |   |   |
|   | 16 | Me centré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos. |        |   |   |   |   |
|   | 17 | Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.   |        |   |   |   |   |
|   | 18 | Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.               |        |   |   |   |   |

*Cuestionario de Nivel de Capacitación*

| Dimensiones                   | ÍTEMS  | V | F |
|-------------------------------|--|---|---|
| Deseabilidad social           | 1.- Antes de ir a votar estudio minuciosamente las propuestas de todos los candidatos.                         |   |   |
|                               | 2.- Yo nunca dudaría en hacer un esfuerzo extra con tal de ayudar a alguien.                                   |   |   |
|                               | 3.- A veces, cuando no tengo ganas, me cuesta seguir trabajando.   |   |   |
|                               | 4.- A mí nunca me cayó sumamente mal ninguna persona.  |   |   |
|                               | 5.- En ocasiones dudé de mi capacidad para tener éxito en la vida.   |   |   |
|                               | 6.- A veces sentí fastidio porque no pude salirme con la mía.  |   |   |
|                               | 7.- Yo siempre cuido cada detalle de mi forma de vestir.   |   |   |
|                               | 8.- Mis modales para comer en un restaurante son igual de buenos que los que uso en mi casa.                   |   |   |
|                               | 9.- Probablemente entraría al cine sin pagar si nadie me viera.  |   |   |
|                               | 10.- En algunas ocasiones dejé de hacer cosas porque no confiaba en mi Propia capacidad.                       |   |   |
|                               | 11.- A veces me gustan los chismes.  |   |   |
|                               | 12.- Hubo veces en que tuve ganas de rebelarme contra las autoridades por más que sabía que yo no tenía razón. |   |   |
|                               | 13.- Sin importar con quien esté conversando, siempre presto atención a todo lo que dice el otro.              |   |   |
|                               | 14.- Puedo recordar que me “hice el enfermo” para zafar de algo.   |   |   |
|                               | 15.- Hubo ocasiones en que me aproveché de alguna persona.   |   |   |
|                               | 16.- Si cometo un error, siempre estoy dispuesto a reconocerlo.  |   |   |
|                               | 17.- Si les digo a los demás lo que deben hacer, soy el primero en hacerlo.                                    |   |   |
|                               | 18.- No encuentro ninguna dificultad especial en estar con gente odiosa y que habla a los gritos.              |   |   |
| Deseabilidad Social Contraria | 19.- A veces intento vengarme más que perdonar y olvidar.  |   |   |
|                               | 20.- No tengo problemas en admitir que no sé algo.   |   |   |
|                               | 21.- Yo siempre soy amable, aun con personas odiosas.  |   |   |
|                               | 22.- A veces realmente me encapricho en hacer las cosas a mi manera.   |   |   |
|                               | 23.- Hubo algunas situaciones en las que me vinieron ganas de romper cosas.                                    |   |   |
|                               | 24.- Yo nunca pensaría que sería mejor que castiguen a otro en lugar mío por algo que yo hice.                 |   |   |
|                               | 25.- Nunca me sentiría ofendido si me reclaman que devuelva un favor.  |   |   |
|                               | 26.- Nunca me sentí molesto por escuchar a alguien decir cosas muy distintas de las que yo pienso.             |   |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 27.- Yo nunca haría un viaje largo sin verificar el perfecto estado en que se encuentra el vehículo en el que viaja. |  |  |
| 28.- Hubo ocasiones en las que sentí mucha envidia por la buena suerte de los demás.                                 |  |  |
| 29.- Casi nunca sentí el impulso de reprocharle algo a alguien.  |  |  |
| 30.- A veces me incomoda que me pidan favores.   |  |  |
| 31.- Nunca sentí que fui castigado sin motivo.   |  |  |
| 32.- A veces pienso que cuando alguna persona pasa por una desgracia, se lo tiene merecido.                          |  |  |
| 33.- Yo nunca dije algo a propósito con el fin de herir los sentimientos de alguien.                                 |  |  |

Apéndice 3. Validación

**Instrumento para medir el Desempeño Laboral**

**Table 1.** Item Descriptives and Factor Loadings of the Individual Workplace Performance Questionnaire

| Item   | Descriptives |           |           |          | Loadings   |            |            |
|--|--------------|-----------|-----------|----------|------------|------------|------------|
|  | <i>M</i>     | <i>SD</i> | <i>Sk</i> | <i>K</i> | Task       | Cont       | Coun       |
| 1. I managed to plan my work so that I finished it on time                                 | 3.20         | 0.89      | -1.22     | 1.59     | <b>.86</b> | -.11       | .06        |
| 2. I kept in mind the work result I needed to achieve                                      | 3.13         | 0.83      | -0.93     | 1.09     | <b>.55</b> | .12        | -.02       |
| 3. I was able to set priorities  | 3.14         | 0.83      | -0.93     | 0.96     | <b>.65</b> | .05        | .04        |
| 4. I was able to carry out my work efficiently   | 3.27         | 0.73      | -1.10     | 2.07     | <b>.66</b> | .09        | -.14       |
| 5. I managed my time well  | 3.12         | 0.80      | -0.69     | 0.24     | <b>.75</b> | -.01       | .04        |
| 6. On my own initiative, I started new task when my old tasks were completed               | 2.75         | 1.09      | -0.84     | 0.15     | .08        | <b>.54</b> | -.09       |
| 7. I took on challenging tasks when they were available                                    | 2.34         | 1.14      | -0.43     | -0.56    | -.08       | <b>.74</b> | -.04       |
| 8. I worked on keeping my job-related knowledge up-to-date                                 | 2.74         | 1.01      | -0.59     | -0.06    | .11        | <b>.55</b> | -.08       |
| 9. I worked on keeping my work skills up-to-date   | 2.93         | 0.92      | -0.63     | 0.11     | .18        | <b>.46</b> | -.11       |
| 10. I came up with creative solutions for new problems                                     | 2.45         | 1.06      | -0.45     | -0.47    | -.03       | <b>.75</b> | .03        |
| 11. I took on extra responsibilities   | 2.49         | 1.15      | -0.50     | -0.63    | -.05       | <b>.76</b> | .05        |
| 12. I continually sought new challenges in my work   | 2.31         | 1.15      | -0.31     | -0.72    | -.08       | <b>.83</b> | .08        |
| 13. I actively participated in meetings and/or consultations                               | 2.20         | 1.29      | -0.31     | -0.95    | .10        | <b>.56</b> | .10        |
| 14. I complained about minor work-related issues at work                                   | 1.13         | 1.13      | 0.76      | -0.28    | -.04       | .18        | <b>.61</b> |
| 15. I made problems at work bigger than they were  | 0.42         | 0.83      | 2.12      | 3.84     | -.05       | .05        | <b>.70</b> |
| 16. I focused on the negative aspects of situation at work instead of the positive aspects | 0.70         | 0.97      | 1.35      | 1.20     | .02        | -.11       | <b>.72</b> |
| 17. I talked to colleagues about the negative aspects of my work                           | 1.55         | 1.17      | 0.41      | -0.80    | .05        | -.10       | <b>.45</b> |
| 18. I talked to people outside the organization about the negative aspects of my work      | 1.34         | 1.20      | 0.61      | -0.65    | .04        | -.02       | <b>.59</b> |

Note. *M* = mean; *SD* = standard deviation; *Sk* = skewness; *K* = kurtosis; Task = task performance; Cont = contextual performance; Coun = counterproductive behaviors. Bold loadings indicate loadings over |.30|. Loadings are those of the ESEM model with two pairs of correlated uniquenesses (M3).

Nota. Obtenido de (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

## Instrumento para medir el Nivel de Capacitación

### Anexo

#### Protocolo de la Escala de Deseabilidad Social de Crowne y Marlowe (EDSCM)

A continuación hay una lista de afirmaciones con relación a actitudes y rasgos personales. Leé cada ítem y decidí si la afirmación es verdadera (V) o falsa (F) de acuerdo a si refleja el modo en que vos sos. Encerrá con un círculo la respuesta que corresponda.

|  |   |   |
|--|---|---|
| 1.- Antes de ir a votar estudio minuciosamente las propuestas de todos los candidatos.                         | V | F |
| 2.- Yo nunca dudaría en hacer un esfuerzo extra con tal de ayudar a alguien.                                   | V | F |
| 3.- A veces, cuando no tengo ganas, me cuesta seguir trabajando.   | V | F |
| 4.- A mí nunca me cayó sumamente mal ninguna persona.  | V | F |
| 5.- En ocasiones dudé de mi capacidad para tener éxito en la vida.   | V | F |
| 6.- A veces sentí fastidio porque no pude salirme con la mía.  | V | F |
| 7.- Yo siempre cuido cada detalle de mi forma de vestir.   | V | F |
| 8.- Mis modales para comer en un restaurante son igual de buenos que los que uso en mi casa.                   | V | F |
| 9.- Probablemente entraría al cine sin pagar si nadie me viera.  | V | F |
| 10.- En algunas ocasiones dejé de hacer cosas porque no confiaba en mi propia capacidad.                       | V | F |
| 11.- A veces me gustan los chismes.  | V | F |
| 12.- Hubo veces en que tuve ganas de rebelarme contra las autoridades por más que sabía que yo no tenía razón. | V | F |
| 13.- Sin importar con quien esté conversando, siempre presto atención a todo lo que dice el otro.              | V | F |
| 14.- Puedo recordar que me "hice el enfermo" para zafar de algo.   | V | F |
| 15.- Hubo ocasiones en que me aproveché de alguna persona.   | V | F |
| 16.- Si cometo un error, siempre estoy dispuesto a reconocerlo.  | V | F |
| 17.- Si les digo a los demás lo que deben hacer, soy el primero en hacerlo.                                    | V | F |

*Apéndice 4. Pruebas de Consistencia Interna*

**Variable Nivel de Capacitación**

*Dimensión: Deseabilidad social.*

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

|        | <b><math>\alpha</math> de<br/>Cronbach</b> | <b><math>\omega</math> de<br/>McDonald</b> |
|--------|--|--|
| escala | 0.673                                      | 0.684                                      |

*Dimensión: Deseabilidad Social Contraria.*

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

|        | <b><math>\alpha</math> de<br/>Cronbach</b> | <b><math>\omega</math> de<br/>McDonald</b> |
|--------|--|--|
| escala | 0.761                                      | 0.764                                      |

**Variable Desempeño Laboral**

*Dimensión: Desempeño en la tarea*

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

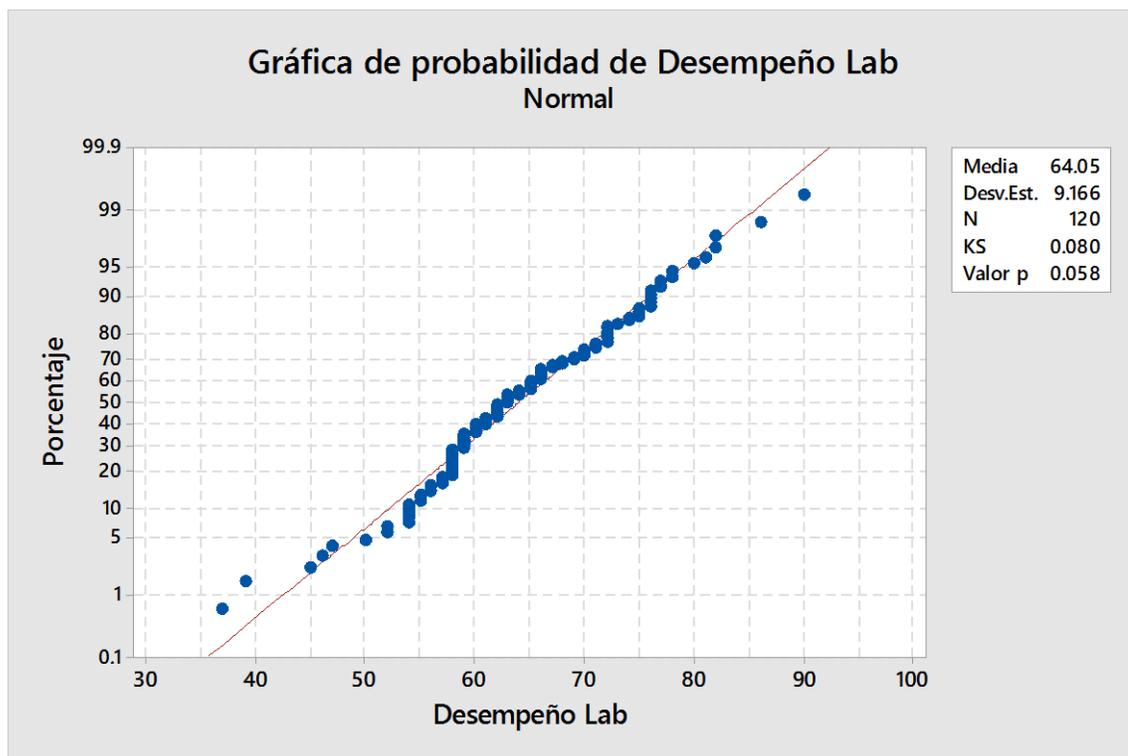
|        | <b><math>\alpha</math> de<br/>Cronbach</b> | <b><math>\omega</math> de<br/>McDonald</b> |
|--------|--|--|
| escala | 0.863                                      | 0.867                                      |

*Desempeño contextual*

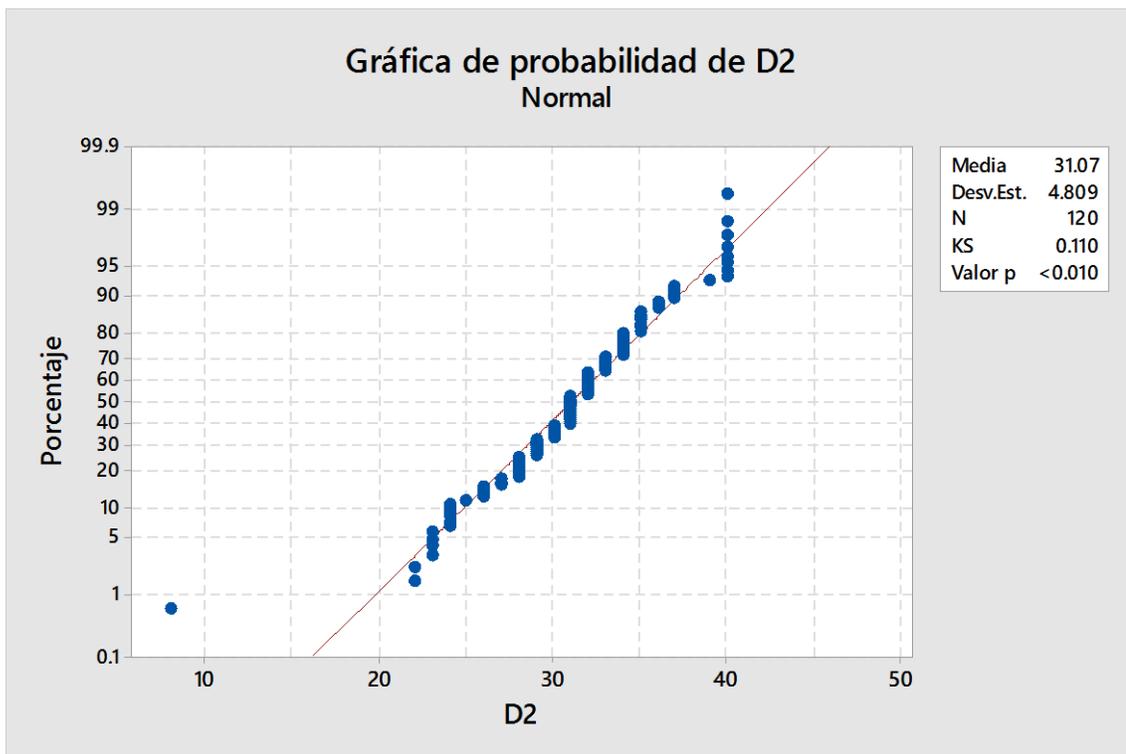
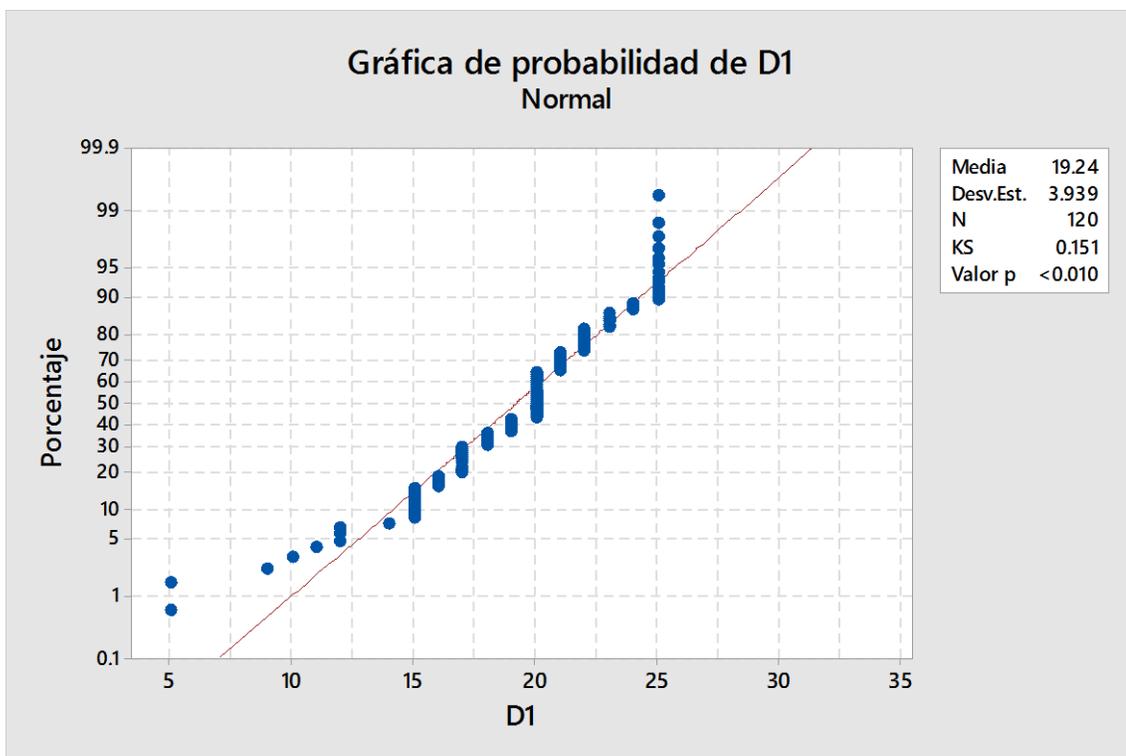
| Estadísticas de Fiabilidad de Escala |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
|                                      | <b><math>\alpha</math> de Cronbach</b> | <b><math>\omega</math> de McDonald</b> |
| escala                               | 0.863                                  | 0.867                                  |

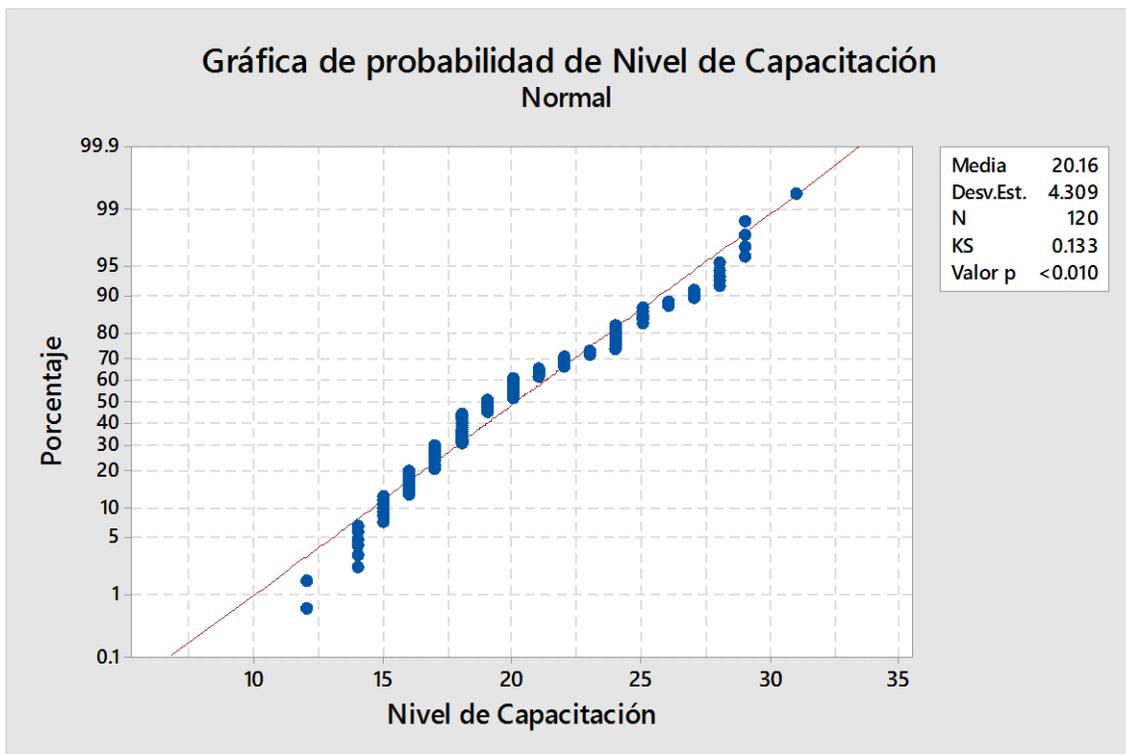
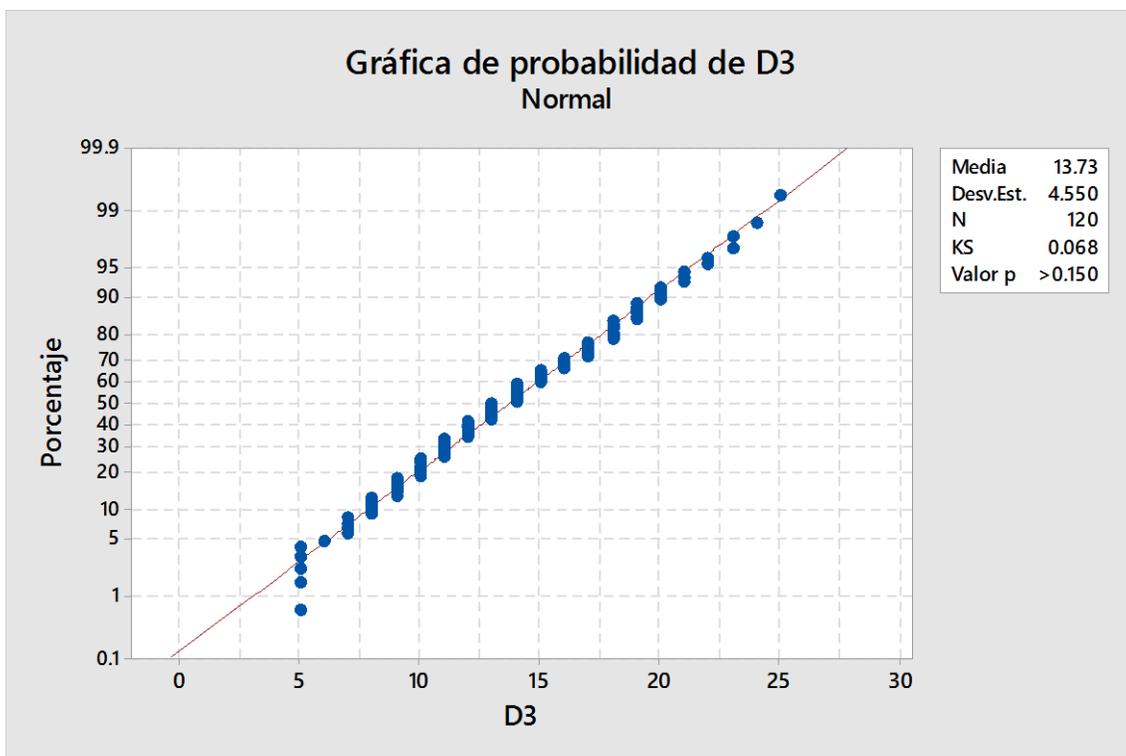
*Dimensión: Comportamiento laboral contraproducente***Análisis de Fiabilidad**

| Estadísticas de Fiabilidad de Escala |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
|                                      | <b><math>\alpha</math> de Cronbach</b> | <b><math>\omega</math> de McDonald</b> |
| escala                               | 0.844                                  | 0.849                                  |

*Apéndice 5. Pruebas de Normalidad*

No tiene una dist normal ( $p$ -valor)  $<0.05 / 0.05 >$   $p$ -valor (no se define nada)  $>0.2 / p$ -valor  $>0.2$  (tiene una dist. normal)





## Apéndice 6. Interpretación del Coeficiente de Correlaciones



Los coeficientes pueden variar de  $-1.00$  a  $1.00$ , donde:

$-1.00$  = correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.

$0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$0.25$  = Correlación positiva débil.

$0.50$  = Correlación positiva media.

$0.75$  = Correlación positiva considerable.

$0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$1.00$  = Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Estas interpretaciones son relativas, pero resultan consistentes con diversos autores (Hernández-Sampieri *et al.*, 2017).