

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores  
administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes  
2023**

**Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en  
Administración**

**Autores:**

**Esmeralda Ricardina Visitación Chinchá**  
**Anggelo Eiggiber Villaseca Flores**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores  
administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes  
2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (presidente)**

**Código ORCID: 0000-0001-6721-620X**

**Mg. María del Pilar Ríos García (secretaria)**

**Código ORCID: 0000-0002-0236-6810**

**Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya(vocal)**

**Código ORCID: 0000-0002-0879-7232**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores  
administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes  
2023**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original  
en su contenido y forma.**

**Bach. Visitación Chíncha, Esmeralda Ricardina**

**Autora**

**Bach. Angelo Eiggiber Villaseca Flores**

**Autor**

**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya**

**Código ORCID: 0000-0002-0879-7232**

**Asesor**

**Tumbes, 2024**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fca-secacademica@untumbes.edu.pe

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 19 días del mes Julio del dos mil veinticuatro, siendo las 12:00 horas, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N°090-2024/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta, (Presidente) Mg. María del Pilar Ríos García, (Secretaria) y Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya como Asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023", para optar el Título Profesional de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, presentada por los Bachilleres: ESMERALDA RICARDINA VISITACIÓN CHINCHA Y ANGGELO EIGGIBER VILLASECA FLORES, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de las sustentantes y después de la deliiberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las Bachilleres: APROBADO con calificativo MUY BUENO

Se hace conocer a las sustentantes, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12:00 horas 59 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 19 de julio de 2024

Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta  
DNI N° 43612667  
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X  
Presidente

Mg. María del Pilar Ríos García  
DNI N° 18000317  
Código ORCID N° 0000-0002-0230-6810  
Secretario

Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
DNI N° 4133772  
Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## REPORTE DE SIMILITUD

Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	docplayer.es Fuente de Internet	1%
3	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	trascender.unison.mx Fuente de Internet	1%
7	Submitted to esap Trabajo del estudiante	<1%
8	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to unsaac	



.....  
Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

	Trabajo del estudiante	<1 %
21	<a href="http://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
24	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	da Fonseca Madeira, Marco Paulo. "O Impacte Económico do Investimento Directo Estrangeiro nos Países de Acolhimento : O Caso de Portugal de 1986 a 1993", Universidade Tecnica de Lisboa (Portugal), 2023 Publicación	<1 %
26	<a href="http://equipobetauft.blogspot.com">equipobetauft.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://press.religacion.com">press.religacion.com</a> Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

		<1 %
30	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
37	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	

Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

		<1 %
41	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
42	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
43	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
44	documentos.uru.edu Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
47	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
48	Submitted to unap Trabajo del estudiante	<1 %
49	datos.cide.edu Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

51	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://repositorio.ulima.edu.pe">repositorio.ulima.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
55	<a href="http://quizizz.com">quizizz.com</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://www.buscadoronline.com">www.buscadoronline.com</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://ebin.pub">ebin.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %



63	<a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://biblioteca.inap.gob.ar">biblioteca.inap.gob.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
68	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 9 (1993)", Brill, 1996 Publicación	<1 %
69	Cecília Passos Vaz da Costa, Maria Helena Barros Araújo Luz. "Digital learning object for diagnostic reasoning in nursing applied to the integumentary system", 'FapUNIFESP (SciELO)', 2016 Fuente de Internet	<1 %
70	Submitted to Corporación Universitaria Reformada Trabajo del estudiante	<1 %
71	Mendoza, Edson Kogi Rios. "Propuesta de Mejora del Proceso Frente al Bajo índice de inserción Laboral de los jóvenes Capacitados	<1 %



.....  
Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

por el Programa Jóvenes Productivos en el  
Departamento de Lima", Pontificia  
Universidad Católica del Perú - CENTRUM  
Católica (Peru), 2022

Publicación

72	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="https://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
75	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
76	WALSH PERU S.A. INGENIEROS Y CIENTIFICOS CONSULTORES. "PMA de Perforación de Reentrada de 4 Pozos Existentes sobre 4 Plataformas Existentes en el Yacimiento Corrientes - Lote 8- IGA0002748", R.D. N° 214-2013-MEM/AAE, 2020 Publicación	<1 %
77	<a href="https://binpar.caicyt.gov.ar">binpar.caicyt.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
78	<a href="https://dokumen.tips">dokumen.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
79	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a>	

Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

	Fuente de Internet	<1 %
80	<b>moam.info</b> Fuente de Internet	<1 %
81	<b>polodelconocimiento.com</b> Fuente de Internet	<1 %
82	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
83	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
84	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
85	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
86	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
87	<b>www.web.facpya.uanl.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
88	<b>dokumen.site</b> Fuente de Internet	<1 %
89	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
90	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %



.....  
**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya**  
 Reg.Unic de Coleg.N° 8729

91	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
92	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
93	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
94	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
95	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      Apagado



.....  
Mg. Alex Alfrehth Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729

# INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	iv
REPORTE DE SIMILITUD.....	v
INDICE .....	xv
INDICE DE TABLAS.....	xvi
INDICE DE FIGURAS.....	xx
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xxiii
RESUMEN.....	24
I. INTRODUCCION .....	26
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	32
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	32
2.2. ANTECEDENTES.....	39
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	45
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	47
3.1. HIPÓTESIS.....	47
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	47
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	49
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	50
3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	53
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	58
4.1. RESULTADOS.....	58
4.2. DISCUSIÓN .....	95
V. CONCLUSIONES .....	99
VI. RECOMENDACIONES .....	101
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	103

ANEXOS.....	107
-------------	-----

## INDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Escala valorativa para la variable capacitación .....	42
TABLA N°2: Escala valorativa para la variable productividad .....	43
TABLA N°3: Indicadores e ítems de la variable capacitación .....	44
TABLA N°4: Indicadores e ítems de la variable productividad laboral .....	45
TABLA N°5: Considera usted que la Universidad Nacional de Tumbes es consciente de la necesidad que poseen los colaboradores para actualizar sus conocimientos.....	58
TABLA N°6: Usted transmite sus ideas utilizando un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema. ....	59
TABLA N°7: En la Universidad Nacional de Tumbes se realiza la retroalimentación a los colaboradores en función a los resultados que se han obtenido de la evaluación de desempeño. ....	49
TABLA N°8: Cuando se realiza una reunión dentro de las instalaciones de la entidad, usted expone su punto de vista con respeto y tolerancia.....	50
TABLA N°9: Usted pone en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación en la ejecución de sus tareas. ....	51
TABLA N°10: En la Universidad Nacional de Tumbes se llevan a cabo talleres y/o reuniones con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo.....	64
TABLA N°11: La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitaciones al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.....	65
TABLA N°12: La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitaciones al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.....	54

TABLA N°13: En la Universidad Nacional de Tumbes se realizan talleres donde los colaboradores pueden participar en la resolución de casos reales.....	66
TABLA N°14: Usted participa activamente en las capacitaciones, cursos y/o reuniones que ofrece la entidad expresando sus ideas de manera coherente.....	67
TABLA N°15: Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes son propicias para el cambio de actitudes del personal hacia sus labores.....	68
TABLA N°16: En la Universidad Nacional de Tumbes, se aplican medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación a los trabajadores.....	69
TABLA N°17: En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal para corregir los problemas de desempeño que presenta. ....	59
TABLA N°18: La capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite innovar su metodología de trabajo.....	60
TABLA N°19: En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en aras de fortalecer su nivel de compromiso con la institución.....	61
TABLA N°20: En la Universidad Nacional de Tumbes se promueven eventos para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos. ....	62
TABLA N°21: En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en el desarrollo de la inteligencia emocional. ....	74
TABLA N°22: Usted se capacita fuera de la institución para potenciar su nivel de conocimientos.....	75
TABLA N°23: Cuando se realizan reuniones internas, usted expone sus ideas basándose en sus experiencias adquiridas en el ámbito profesional.....	76

TABLA N°24: Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes están abocadas a mejorar el nivel de creatividad del personal en la solución de conflictos. ....	77
TABLA N°25: Usted cumple debidamente con las metas fijadas dentro del plazo señalado.....	78
TABLA N°26: Usted aporta ideas creativas para la resolución de inconvenientes internos.....	79
TABLA N°27: Usted utiliza de manera adecuada los recursos y capacidades internas.....	69
TABLA N°28: Usted optimiza los recursos que se le han sido confiados.....	81
TABLA N°29: Usted emplea un lenguaje entendible para comunicar sus ideas frente a sus pares y/o jefe. ....	82
TABLA N°30: Usted se muestra respetuoso ante las ideas y perspectivas de los demás.....	83
TABLA N°31: Usted resuelve los problemas con lógica y análisis.....	84
TABLA N°32: Usted tiene la capacidad de tomar decisiones rápidas aún en momentos de estrés. ....	85
TABLA N°33: Usted cumple eficientemente con sus funciones utilizando racionalmente los recursos que le brinda la entidad.....	86
TABLA N°34: Usted se esfuerza por desarrollar sus tareas y/o metas en menor tiempo al que se le ha informado. ....	87
TABLA N°35: Usted se apoya de los recursos digitales para disminuir los plazos de entrega. ....	88
TABLA N°36: Usted demuestra en todo momento el control que tiene sobre sus emociones con la finalidad de propiciar un buen ambiente laboral.....	89

TABLA N°37: Usted hace uso eficiente del presupuesto que se ha sido delegado por Universidad Nacional de Tumbes..... 79

TABLA N°38: Usted prevé sus necesidades presentes y futuras con el fin de no sobrepasar el presupuesto que se le ha designado. .... 80

TABLA N°39: Usted aprovecha al máximo las capacitaciones que le brinda la Universidad Nacional de Tumbes..... 81

TABLA N°40: Considera usted que las capacitaciones realizadas por la Universidad Nacional de Tumbes responden a las necesidades que posee el personal..... 82

TABLA N°41: La capacitación y productividad laboral ..... 83

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: Considera que la Universidad Nacional de Tumbes es consciente de la necesidad que poseen los colaboradores para actualizar sus conocimientos.....	59
FIGURA N°2: En la Universidad Nacional de Tumbes se desarrollan espacios de interacción social con el fin de afianzar las relaciones entre los miembros que la componen. ....	60
FIGURA N°3: En la Universidad Nacional de Tumbes se realiza la retroalimentación a los colaboradores en función a los resultados que se han obtenido de la evaluación de desempeño .....	62
FIGURA N°4: Cuando se realiza una reunión dentro de las instalaciones de la entidad, usted expone su punto de vista con respeto y tolerancia.....	63
FIGURA N°5: Usted pone en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación en la ejecución de sus tareas. ....	64
FIGURA N°6: En la Universidad Nacional de Tumbes se llevan a cabo talleres y/o reuniones con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo. ....	65
FIGURA N°7: La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitación al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.....	66
FIGURA N°8: La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitaciones al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.....	55
FIGURA N°9: En la Universidad Nacional de Tumbes se realizan talleres donde los colaboradores pueden participar en la resolución de casos reales.....	67
FIGURA N°10: Usted participa activamente en las capacitaciones, cursos y/o reuniones que ofrece la entidad expresando sus ideas de manera coherente.....	68
FIGURA N°11: Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes son propicias para el cambio de actitudes del personal hacia sus labores.a su cargo dentro de la institución .....	69

<i>FIGURA N°12:</i> En la Universidad Nacional de Tumbes, se aplican medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación a los trabajadores.....	70
<i>FIGURA N°13:</i> En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal para corregir los problemas de desempeño que presenta.....	71
<i>FIGURA N°14:</i> La capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite innovar su metodología de trabajo. ....	72
<i>FIGURA N°15:</i> En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en aras de fortalecer su nivel de compromiso con la institución.....	73
<i>FIGURA N°16:</i> En la Universidad Nacional de Tumbes se promueven eventos para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos.....	74
<i>FIGURA N°17:</i> En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en el desarrollo de la inteligencia emocional. ....	75
<i>FIGURA N°18:</i> Usted se capacita fuera de la institución para potenciar su nivel de conocimientos .....	76
<i>FIGURA N°19:</i> Cuando se realizan reuniones internas, usted expone sus ideas basándose en sus experiencias adquiridas en el ámbito profesional.....	77
<i>FIGURA N°20:</i> Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes están abocadas a mejorar el nivel de creatividad del personal en la solución de conflictos. ....	78
<i>FIGURA N°21:</i> Usted cumple debidamente con las metas fijadas dentro del plazo señalado.....	79
<i>FIGURA N°22:</i> Usted aporta ideas creativas para la solución de inconvenientes internos.....	80
<i>FIGURA N°23:</i> Usted utiliza de manera adecuada los recursos y capacidades internas.....	81
<i>FIGURA N°24:</i> Usted optimiza los recursos que se le han sido confiados.....	82

FIGURA N°25: Usted emplea un lenguaje entendible para comunicar sus ideas frente a sus pares y/o jefes. ....	83
<i>FIGURA N°26: : Usted se muestra respetuoso ante las ideas y perspectivas de los demás.....</i>	<i>84</i>
FIGURA N°27: Usted resuelve los problemas con lógica y análisis.....	85
FIGURA N°28: Usted tiene la capacidad de tomar decisiones rápidas aún en momentos de estrés. ....	86
<i>FIGURA N°29: Usted cumple eficientemente con sus funciones utilizando racionalmente los recursos que le brinda la entidad.....</i>	<i>87</i>
FIGURA N°30: Usted se esfuerza por desarrollar sus tareas y/o metas en menor tiempo al que se le ha informado. ....	88
<i>FIGURA N°31: Usted se apoya de los recursos digitales para disminuir los plazos de entrega. ....</i>	<i>89</i>
FIGURA N°32: Usted demuestra en todo momento el control que tiene sobre sus emociones con la finalidad de propiciar un buen ambiente laboral.....	90
FIGURA N°33: Usted hace uso eficiente del presupuesto que se ha sido delegado por Universidad Nacional de Tumbes. ....	91
FIGURA N°34: Usted prevé sus necesidades presentes y futuras con el fin de no sobrepasar el presupuesto que se le ha designado. ....	92
FIGURA N°35: Usted aprovecha al máximo las capacitaciones que brinda la Universidad Nacional de Tumbes.....	93
FIGURA N°36: Considera usted que las capacitaciones realizadas por la Universidad Nacional de Tumbes responden a las necesidades que posee el personal.....	94

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	1088
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	99
Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis .....	100
Anexo 4: Cuestionario de la variable variable 1.....	101
Anexo 5: Cuestionario de la variable variable 2.....	102

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023, para la cual hizo uso de la metodología aplicada de tipo descriptiva, diseño no experimental y transversal, con un enfoque cualitativo - cuantitativo, la muestra fue conformada por 150 colaboradores de la Institución. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y del instrumento se procedió con la aplicación de un cuestionario de 20 y 16 preguntas para cada variable respectivamente, haciendo uso de la escala de Likert. Los resultados obtenidos de acuerdo a la variable capacitación se evidencio con un nivel medio o regular de un 62.7%, así para la variable productividad laboral se presentó un nivel alto de un 72%; concluyendo que la capacitación se encuentro en un nivel medio y la productividad está en un nivel alto, esto es debido a que la institución no está desarrollando adecuadamente la labor de evaluación de necesidades a los colaboradores, por otra parte en lo que refiere a la productividad laboral pese a que los colaboradores no reciben una adecuada capacitación, ellos están realizando sus labores en el cumplimiento de metas y uso de recursos asignados .

**Palabras claves:** Capacitación, eficiencia, eficacia, productividad y satisfacción.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the training and labor productivity in the administrative workers of the National University of Tumbes, Tumbes 2023, for which it made use of the applied descriptive methodology, non-experimental and transversal design, with a Qualitative-quantitative approach, the sample was made up of 150 collaborators of the Institution. The survey technique was used and the instrument proceeded with the application of a questionnaire of 20 and 16 questions for each variable respectively, using the Likert scale. The results obtained according to the training variable are evidenced with a medium or regular level of 62.7%, thus for the labor productivity variable a high level of 72% was presented; concluding that training is at a medium level and productivity is at a high level, this is because the institution is not adequately developing the work of evaluating the needs of collaborators, on the other hand, with regard to the productivity despite the fact that employees do not receive adequate training, they are carrying out their work in compliance with goals and use of assigned resources.

**Keywords:** Training, efficiency, effectiveness, productivity and satisfaction.

## I. INTRODUCCION

En la actualidad, dentro del ámbito empresarial competitivo, una de las acciones que se desarrollan por parte de las empresas para brindar un mejor servicio a sus clientes y crear una ventaja competitiva ante otras empresas, es la capacitación continua de su personal, la cual consiste en “transmitir conocimientos del trabajo en específico, cualidades de la organización, del trabajo y el ambiente laboral; así como potenciar el desarrollo de competencias y habilidades” que les permita afrontar desafíos y cumplir con las metas trazadas. (Chiavenato, 2019)

Chiavenato (2009) indica que “Las empresas buscan darle a sus trabajadores las competencias o capacidades necesarias para desempeñar su labor dentro del puesto de trabajo”, en tal sentido, este autor establece que es importante la capacitación por que al contar con colaboradores conocedores de su labor, van a poder brindar un servicio diferenciado y de calidad a sus clientes, lo que influirá de manera favorable en la productividad de la empresa.

Para mejorar la productividad laboral, las empresas realizan estudios de necesidades para determinar soluciones específicas a metas que persiguen, que posteriormente transmiten a sus trabajadores; como menciona Chiavenato (2019): “La productividad resulta de la gestión de recursos, teniendo en cuenta el esfuerzo realizado, la razón, el interés y la motivación del personal, ya que el no conocer estos elementos puede llevar a tener efectos deficientes”.

Es por ello que la capacitación es un medio para alcanzar una mejor productividad en los trabajadores, ya que se les brinda nuevos conocimientos y fortalece sus habilidades específicas dentro de sus puestos de trabajo, por lo que es de suma

importancia que las empresas inviertan en capacitación puesto que traerá beneficios en cuanto al logro de objetivos. Como lo indica Dessler y Varela (2011): “La capacitación tiene una influencia muy significativa en la eficacia organizacional, y resulta más útil que la evaluación y la retroalimentación, sólo por debajo del establecimiento de metas, en cuanto a su efecto sobre la productividad”.

La capacitación para las Instituciones, es un pilar fundamental ya que es una herramienta apropiada para el fortalecimiento de competencias y conocimientos del trabajador, la cual está orientada a brindar servicios de calidad al usuario y a alcanzar los objetivos institucionales. Es por ello, que las Instituciones, están en busca de mejores formas de brindarle al trabajador, conocimientos actualizados en forma continua y nuevas tecnologías.

Enrique (2022), nos indica:

El paradigma de la capacitación en el empleo público provincial en Argentina, está dado por la coordinación de la institución con el personal que labora en ella, mediante un sistema integrado de reglas, políticas, relaciones públicas y sus prácticas. Se considera también, algunos factores influyentes en la implementación, evaluación y transferencia de la capacitación al puesto de trabajo, como son las regulaciones y normas sobre el empleo público y la capacitación en sí, asimismo el contexto organizacional y las condiciones en las que se desarrollan las actividades programadas.

Se define a la capacitación como un proceso sistemático en el que se adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores en un puesto de trabajo, el cual está orientado al logro de objetivos organizacionales y de las personas, alcanzando resultados mucho más favorables en los productos y servicios dirigido a los ciudadanos. (Enrique, 2021, p.14)

En tal sentido, la Capacitación como proceso busca identificar las etapas de análisis de necesidades, diseño, desarrollo, implementación y evaluación. Se debe considerar

también como componente de la Capacitación a la alineación con los objetivos organizacionales y la realización profesional de los trabajadores. (p.13-15)

En el Perú, Reyes (2018) menciona:

Según el Portal de Empleo Aptitus, señala que el 48% de los trabajadores peruanos reciben capacitación para su formación profesional en su actual empleo. Asimismo, menciona que para que un trabajador se sienta motivado en su puesto de trabajo, no solo es importante su remuneración mensual, sino que también priman factores como un buen clima laboral, línea de carrera y la capacitación. La Capacitación es importante para el trabajador, porque con ese conocimiento crece tanto laboral como personalmente. La empresa con la Capacitación cuida a su personal, lo mantiene motivado y le brinda conocimientos necesarios para una mejor productividad. Aptitus en su reporte, también indica que las capacitaciones se dan dentro de la empresa en unos 85%, impartidas por personal interno o asesores externos, el 10% de los trabajadores se capacita en una entidad educativa externa y solo el 5% de los trabajadores, se capacita de manera virtual o vía web.

Jaramillo, y otros (2020), en su investigación:

“Revisión de la productividad en las empresas en Colombia”. Se encontró entre sus principales hallazgos, que el crecimiento promedio anual de la productividad fue negativa, y la productividad laboral en Colombia se ha mantenido sin cambio en los últimos años, debido a factores internos y externos que influyen en las decisiones y desempeño de las empresas en general, como lo son, el poco nivel de innovación, investigación y desarrollo (I+D), gasto en Ciencia, tecnología e innovación (CTI) y bajos estándares de calidad; también factores como la gran carga regulatoria e informalidad empresarial y bajos niveles de competencia, entre otros. En 2017, según The Conference Board (2018), un trabajador de EE. UU. tenía una productividad cuatro veces mayor que la de un trabajador colombiano. Por ello, se ha implementado una política de coexistencia de reformas a favor de la productividad que impiden la reasignación de recursos,

la transferencia y adopción de tecnología e innovación. Asimismo, se concluyó que es necesario que el país, reduzca costos regulatorios para aumentar la formalización de las empresas, fortificar la política, la competencia y mejorar la formación de su capital humano de acuerdo a las necesidades del sector productivo.

RPP Noticias (2023), nos menciona:

En el Perú en el año 2022, según lo indica el Instituto Peruano de Economía (IPE), la productividad laboral descendió al nivel más bajo en los últimos cuatro años, tomando como referencia el PBI y la Población Económicamente Activa (PEA) de los últimos años en Perú. Fernando Gonzáles, economista del IPE, menciona que para retomar el crecimiento de la productividad se requiere de más inversión que se refleje en capital o maquinaria, y advierte que para aumentar la productividad se necesita de una mejora en la educación, capacitación y tecnología.

“La productividad peruana es bastante baja, con una posición 113 de un total de 185 países, muy por debajo de Ecuador, Paraguay y Colombia” (Toyama, 2023).

En la ciudad de Tumbes actualmente las empresas capacitan a su personal periódicamente en nuevas tendencias, de acuerdo a la actividad económica en la que desarrolla sus actividades, con la finalidad de poder mejorar su productividad laboral en comparación con otras empresas, y así poder brindar el mejor servicio a sus usuarios.

La Universidad Nacional de Tumbes, es una institución dedicada a la formación de profesionales, creada mediante la Ley N° 23881, que fue promulgada el 23 de junio del año 1984, su objetivo desde sus inicios ha estado enfocado en ser líder en la formación profesional integral, en la investigación responsable y de impacto, y ser una Universidad acreditada nacional e internacionalmente. Actualmente es una Universidad emprendedora, desarrolla investigación científica, tecnológica y humanística; brinda bienes y servicios a la comunidad

estudiantil y organizaciones públicas y privadas, asimismo realiza alianzas estratégicas interinstitucionales.

Si bien es cierto, las Universidades están enfocadas en la formación activa de profesionales; sin embargo, el óptimo funcionamiento de dicha institución, depende de la eficiencia que tenga el personal administrativo en el desempeño de sus labores; es por ello que, para mejorar la productividad del personal administrativo, las universidades implementan técnicas de capacitación, con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria.

Cabe resaltar que, según el principio de celeridad que prescribe la Ley N°27444, en su Artículo IV, inciso 1.9.:

Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Esto indica que, la capacitación y la productividad laboral, son elementos indispensables que permiten diagnosticar los problemas existentes en la institución; es por ello que, la presente investigación, tiene como objetivo determinar cuál es la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

En tal sentido, en esta investigación se plantea la interrogante general ¿Cómo es la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?

Pretendiéndose lograr como objetivo, determinar cómo es la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

En el presente informe se desarrolla la estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I se presenta la introducción, explicando la situación problemática, el problema general y los problemas específicos, la justificación y el objetivo general y los objetivos específicos. En el capítulo II, se detallan las bases teóricas y científicas de las variables en estudio, los antecedentes y la definición de términos básicos. En el capítulo III, se especifica la formulación de hipótesis, la población muestra y muestreo, el tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis, los métodos, técnicas e instrumentos, el procesamiento y análisis de datos, y las variables y operacionalización. En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación y la respectiva discusión. Finalmente, en el capítulo V, VI, VII y VIII, se describen las conclusiones, recomendación, referencias bibliográficas y los anexos respectivamente.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS**

La capacitación es habilitar a una persona en nuevos conocimientos, aptitudes y habilidades, primordial para el logro de objetivos institucionales, y la productividad laboral es la producción promedio que el trabajador realiza en un período de tiempo. En tal sentido, realizando una amplia investigación sobre la literatura comprendida en obras doctrinarias, se procederá a construir el siguiente marco teórico.

#### 2.1.1. Capacitación

Chiavenato (2019), sostienen que:

La capacitación es el proceso pedagógico de corto plazo, aplicado de una forma sistemática y organizada, que permite a las personas adquirir conocimientos, desarrollando habilidades y competencias en función de objetivos ya definidos. La capacitación implica la transmisión de conocimientos, los cuales son específicos y concernientes al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente; asimismo, la capacitación desarrolla habilidades y competencias. (p. 330-331)

Con la capacitación se logran mejores resultados de forma continua ya que se les brinda a las personas nuevos conocimientos y destrezas relacionadas a funciones específicas con un alto grado de eficacia, de la misma forma, los trabajadores obtienen un crecimiento personal que se ve reflejado en su productividad laboral dentro de la organización. Hellriegel et. al (2021) afirman que la capacitación, “se refiere a la

actividad o actividades que ayudan a los empleados a superar las limitaciones y a mejorar su desempeño en los puestos que poseen” (p. 391).

Desde el punto de vista de Amador (2016), la capacitación es, “habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación” (p. 175). Todo ello con la finalidad de que el personal que ingrese a la empresa, tenga los conocimientos necesarios para realizar sus tareas encomendadas dentro del puesto de trabajo que va a ocupar o de los servicios que vaya a ofrecer al público.

Werther y Davis (2008) mencionan que:

Aunque la capacitación se trata del desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas en todos los niveles del personal, el cual favorece a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar al desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades. (p. 252)

### Objetivos de la capacitación

Chiavenato (2019), menciona que los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas en la ejecución inmediata de diferentes tareas dentro del puesto de trabajo.
2. Ofrecer oportunidades para el continuo desarrollo personal en sus puestos actuales, así como en otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, creando un clima más satisfactorio entre ellas, aumentando la motivación y volviéndolas más flexible a las nuevas tendencias de la administración.

### Proceso de la capacitación

Dessler y Varela (2011) identifican el proceso de la capacitación en los siguientes cinco pasos:

Diagnóstico de necesidades: Se trata de Identificar habilidades específicas, las cuales son necesarias para optimizar el desempeño y la productividad en la organización, asimismo, asegurar que la presentación sea adecuada para todos los niveles de aprendizaje y por último establecer los objetivos de la capacitación.0020

Diseño didáctico: Consiste en compilar objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción y secuencia de contenido para asegurarse de que todos los materiales, como las guías de los instructores y los manuales de los aprendices, se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se fusionen en un programa de capacitación unificado que tenga sentido en términos de los objetivos de aprendizaje establecidos. Aplicando lo anterior da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del aprendiz, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquél aprenda, así como muchos autoexámenes breves.

Validación: Se basa en presentar y validar la capacitación frente a una audiencia representativa. Asimismo, las revisiones finales se fundamentan en los resultados piloto para garantizar la efectividad del programa.

Implementación: Se trata de implementar un programa de capacitación que se enfoque en la presentación del conocimiento y las habilidades, además del contenido de la capacitación.

Evaluación: Se fundamenta en valorar las reacciones, el aprendizaje, el comportamiento y/o los resultados de los aprendices.

## Dimensiones de la capacitación

Chiavenato (2019), nos indica que la capacitación abarca formas de cambio de la conducta:

Transmisión de información: Es brindar conocimientos indispensables sobre la empresa, sus productos y servicios, organización y políticas, reglas y reglamentos que le permiten a la persona saber cómo desenvolverse en su

trabajo e ir transmitiendo nuevos conocimientos en la medida en que progresen en la empresa.

**Desarrollo de habilidades:** Se trata de brindar conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas directamente relacionadas a la ejecución adecuada de las tareas y operaciones que se realizarán en el puesto de trabajo presente o posibles funciones futuras.

**Desarrollo o modificación de actitudes:** Es convertir las actitudes negativas de los trabajadores en otras más favorables, como el aumento de la motivación, desarrollo de sensibilidad de gerencia y supervisión de sentimientos y reacciones personales, así como mejores hábitos y actitudes en la relación con los clientes.

**Desarrollo de conceptos:** Esta referido aquellos talleres de capacitación los cuales buscan promover y aumentar los conocimientos y las capacidades de los colaboradores de una organización, fortalece la filosofía de trabajo, también busca desarrollar estrategias o retroalimentar un proceso que no esté del todo bien. Esta dimensión permite a los directivos y los que aplican el liderazgo en la organización, buscando salir de su zona de confort y así obtener mejores resultados.

### 2.1.2. Productividad

Fernández (2010) definió:

Es la medida de la eficiencia cuyo resultado es la capacidad para emplear cualquier recurso disponible, así mismo, se comprende la relación entre los resultados y el tiempo necesario para conseguirlo, de manera que, se desarrolla todo potencial del personal, gracias al liderazgo, empleado por los jefes, que a su vez influye en el desarrollo del personal, donde adquieren conocimiento

pleno para efectuar las actividades con una mejora empresarial y la calidad del trabajo. (p.21)

También lo menciona Robbins y Judge (2009) “Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (p.27).

### Beneficios de la productividad

(Ramírez et al, 2022, p.194) establece los siguientes beneficios:

- a) Permite tener a la organización una visión de adaptación a los cambios que se presenten en el entorno; control y evaluación del desempeño de la producción respecto a los recursos utilizados.
- b) Control y evaluación del desempeño de la producción respecto a los recursos utilizados.
- c) Apoya a la definición de estrategias, objetivos y metas específicas para mejorar la productividad en plazos determinados.
- d) Uso de la tecnología, materiales y métodos más competentes con base a lo que requiera la empresa, reduce el costo unitario de cada una de producto terminado, coordina las tareas y actividades de la planeación de la producción.
- e) Determinación de estándares de rendimiento laboral vs producción.
- f) Creación de productos de mejor calidad y precios competitivos, prevenir posibles cambios de la competencia mediante estudios de mercado.

### Dimensiones de la productividad

Robbins y Judge (2013) hace mención que para que una organización sea productiva debe alcanzar lo establecido como metas en lo referido a la transformación de insumos

en productos, y esto se debe de dar al menor costo, en tal sentido la productividad se cumple cuando se hace uso de la eficacia y eficiencia.

(Ramírez et al, 2022) se refiere que para que exista productividad deben de existir esos componentes como es la eficiencia y eficacia, en tal sentido menciona lo que dice (Gutiérrez, 2009):

“la productividad se mide por el cociente, es decir, los resultados que se logran entre los recursos empleados y que pueden medirse de diferentes formas, de esta forma la productividad se desarrolla a través de dos componentes, la eficiencia, los recursos totales utilizados y la cantidad de los recursos desperdiciados y la eficacia, de los resultados obtenidos cuantos cumplen con los objetivos y la calidad” (p.194).

## Eficacia

Robbins y Judge (2013) lo establece “Grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores” (p.29).

Así también para (Ramírez et. al, 2022) hace referenica a los siguientes autores:

Rojas et al., (2018) afirma que la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir sus objetivos, integrando a la eficiencia y los factores del entorno. La eficacia en las organizaciones, se refiere a cumplir los objetivos y metas y la eficiencia involucra el uso de los insumos para conseguir los resultados esperados, es decir, la primera desde una perspectiva del logro de objetivos, la segunda, como el logro de esos mismos objetivos con la menor cantidad de recursos o cumplirlos con los recursos disponibles, así lo establecen (Koontz et al., 2012).

## Eficiencia

Robbins y Judge (2013) lo establece “Grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo” (p.29).

Así también para (Ramírez et. al, 2022) hace referenica a los siguientes autores:

Camue et al., (2017) la eficiencia es una herramienta que mide los factores internos de la organización, dedicada a los aspectos económicos y técnicos, mismo que buscan minimizar los costos para transformar los insumos en productos, la cual debe evaluar metas y medir su desempeño y alcance y cuando la organización cumple sus objetivos se refiere a eficaz, y si se requiere alcanzar al menor costo posible, se dice que es eficiente.

Rojas et al., (2018) define a la eficiencia como la capacidad de disponer de recursos o capital humano para conseguir un efecto determinado, señala que es una expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico, con el enfoque de cumplir los objetivos de la organización.

En tal sentido la eficiencia y eficacia se establecen como dos dimensiones que se reflejan en el desempeño de una organización, es así que se distinguen las características, por parte de la eficacia como aquellas acciones que lleva a cabo la organización para alcanzar los objetivos propuestos y por lo referido a la eficiencia se centra en la manera como se hace uso de los recursos en los procesos que se dan en la empresa. (Ramírez et. al, 2022)

## 2.2. ANTECEDENTES

Después de revisar trabajos de investigación de otros autores, que guardan relación con la presente investigación, realizados en el contexto internacional, nacional y regional, se describen a continuación:

A nivel internacional

Rojas (2018), en su tesis denominada:

“Capacitación y Desempeño Laboral”. Su objetivo general fue establecer la relación entre la variable capacitación y la variable desempeño laboral. Se parte de un estudio de tipo cuantitativo de diseño descriptivo, con una población de 36 trabajadores operativos de la empresa Tenería San Miguel de Quetzaltenango, comprendidos entre las edades de 30 a 50 años, mayormente varones. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fue la encuesta y el cuestionario, para las variables de estudio. Los resultados obtenidos indican que si existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tenería. El 65% de los trabajadores indican que si hay capacitaciones pero que no son de manera periódica y el 88% menciona que después de una capacitación se sienten con mejores habilidades para desarrollar su trabajo.

Sango (2018), en su investigación titulada:

“Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)”. Su objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación empresarial y la productividad laboral. Tuvo un enfoque cuantitativo e investigación documental, de nivel correlacional. Su población fue de 9 empresas con 120 trabajadores cada una, aproximadamente, teniendo una muestra de 292 trabajadores, para lo cual se aplicó el método de Prueba de Friedman. En

referencia a las variables capacitación y productividad laboral, se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.541, y un nivel de significancia  $p=0.000$ . En conclusión, la variable capacitación y productividad laboral están estrechamente relacionadas, ya que mientras más se capacite a los trabajadores mejor manejará los recursos disponibles.

(Vallejo, 2021) en su investigación titulada:

“Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria” la cual tuvo con objetivo identificar si existe una relación entre el clima laboral y la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria. Para lograr dicha meta se plantearon objetivos específicos dirigidos a la sustentación teórica de las variables de estudio, medición del clima laboral y a la determinación de su vinculación con la productividad laboral. Para alcanzar dichos objetivos se diseñó una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo, transversal y no experimental. Los datos fueron recopilados por medio de la aplicación de un cuestionario cerrado con escala tipo Likert, el cual fue valorado por expertos y por medio de una prueba piloto, obteniendo un índice de confiabilidad de Alfa Cronbach de 0.835, dicho instrumento fue aplicado a una población de 45 trabajadores de la Fundación Salinerito. A partir de los datos recopilados se logró realizar la medición de las dimensiones del clima laboral, identificando que 68 por ciento de la población percibe el clima laboral como bueno en todas dimensiones. Se concluye que; la dimensión de trabajo en equipo es percibida de manera positiva según el 82.2 por ciento de los trabajadores, en la dimensión de satisfacción laboral se observó que el 86.6 por ciento percibe un buen clima en la organización, así mismo en cuanto a la dimensión de participación se observó un 80 por ciento de receptividad positiva. Por su parte en la dimensión de motivación, se observó que el 95.6 por ciento de los trabajadores experimenta un buen clima laboral, en cuanto a la dimensión de manejo de conflictos los empleados solo en un 73 por ciento se identificaron

un buen clima laboral, mientras que en cultura organizacional un 86.6 por ciento percibe el clima bueno, así mismo en cuanto al liderazgo el 75.6 por ciento percibe un buen clima laboral. Finalmente, la dimensión de formación y desarrollo fue la de menor receptividad positiva con un 68.9 por ciento de aceptación por los trabajadores. Finalmente se identificó que en la Fundación Salinerito no existe vinculación entre el clima laboral y la productividad laboral.

A nivel nacional

(Silva, 2019) en su investigación titulada:

“La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018” la cual tuvo como objetivo: Determinar la correlación entre Capacitación y Productividad Laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. El diseño metodológico es de tipo descriptivo de corte transversal, de carácter cuantitativo, la muestra fue de 48 trabajadores del Poder Judicial de Lima Este. La técnica empleada fue el cuestionario y como instrumento la escala de Capacitación Laboral que fue validado por Edwin Valentín (2007) y la escala de Productividad Laboral validado por Sheyen Quispe. Los principales resultados fueron: el 100% de los trabajadores perciben que la capacitación laboral es mala, el 100% de los trabajadores perciben una productividad de nivel bajo, también se encontró en este estudio que existe una correlación directa débil entre capacitación y productividad laboral, puesto que la probabilidad es menor al nivel de significancia ( $Rho = 0.362^*$ ,  $p < 0.05$ ).

Patiño y Pinedo (2019) en su trabajo de investigación titulado:

“Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad”. Tuvo como principal objetivo determinar la influencia que tiene la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo en

una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad. El tipo de investigación utilizada fue mixto – cualitativo y cuantitativo, es decir que tuvo como finalidad determinar si existía una relación de causa – efecto entre la variable Capacitación y la variable Desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal. Su muestra fue de 162 trabajadores de la institución pública de salud y 71 trabajadores de la empresa privada del sector electricidad y se empleó en ambas la técnica de observación. De acuerdo a los resultados, se determinó que en la Entidad de salud del sector público si hay influencia positiva de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo; y, en la Empresa privada del sector electricidad no hubo influencia positiva de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo.

García (2019) en su tesis titulada:

“La Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio usuario, en el hospital Belén de Trujillo Año 2017”. Tuvo como objetivo determinar el grado de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo descriptiva correlacional cuantitativa. Se elaboró y aplicó una encuesta estructurada compuesta por 20 ítems con escala Likert respecto a capacitación, con 15 ítems respecto al desempeño laboral, y 29 ítems respecto a la calidad del servicio, con una muestra de 60 trabajadores. Se determinó que no existe relación entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio en el hospital Belén. En referencia a la variable capacitación se obtuvo un resultado negativo, donde el 47.37% de los trabajadores respondieron que no se ejecutan actividades de capacitación, al igual que el desempeño laboral respondieron en un 55% que nunca existe eficacia, y en cuanto a la calidad de servicio los pacientes en un 53.82% respondieron que el servicio que reciben es fiable. En conclusión, la capacitación, el desempeño laboral y la calidad de servicio que brinda el Hospital Belén no existe correlación, con un negativo de

-0.33 entre capacitación y calidad de atención al cliente, y entre desempeño laboral y calidad de atención del servicio es de 0.406, demostrándose que no existe correlación.

Aguirre (2021), en su investigación denominada:

“Capacitación y productividad laboral en la oficina de administración de una institución pública, Lima, 2021” la cual tuvo como objetivo principal, identificar que la capacitación se relacione con la productividad laboral en la Oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021. El tipo de investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformado por 100 trabajadores de la oficina de administración, conformada por la unidad de contabilidad, logística, tesorería, recursos humanos presentes en una institución pública. Se efectuó por muestreo no probabilístico. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, para las variables de estudio. Los resultados obtenidos muestran a través del procesamiento estadístico realizado que, la capacitación se relaciona con la productividad laboral en la Oficina de Administración de una institución pública, durante el año 2021. Dado que se obtuvo una prueba estadística de Rho de Spearman de = 0,644 puntos y una sigma bilateral de 0,000 puntos menos a 0,05; lo que indica que las variables están estrechamente relacionadas.

A nivel local

Chambilla y Merino (2018) en su tesis:

“Capacitación de los trabajadores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Zorritos, región Tumbes, 2017”. Su objetivo general fue determinar en qué medida la capacitación de los trabajadores incide en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Zorritos. En la metodología se utilizó el

método analítico deductivo bajo el modelo descriptivo con un diseño no experimental, cuantitativo, transversal; para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta. La muestra estudiada fue de 42 trabajadores entre funcionarios, administrativos y obreros. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel, y se obtuvo como resultado de esta investigación que los elementos de la variable capacitación presentaron un nivel alto de 48,0 % de las respuestas de los trabajadores municipales, y la variable calidad de los servicios los elementos tangibles mostraron un menor porcentaje (45%) de las respuestas. Se concluyó que la capacitación tiene una alta incidencia en la calidad de los servicios brindados por la municipalidad con niveles altos de las respuestas y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,720.

Para Baldini (2018), en su investigación titulada:

“Capacitación y su incidencia en el desempeño de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes”: Su objetivo fue determinar en qué medida la capacitación incide en el desempeño de los trabajadores nombrados. La investigación fue de tipo relacional, transversal, no experimental. La muestra estuvo constituida por 130 trabajadores nombrados. Se aplicó el método, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. El conocimiento está representado en su incidencia en el desempeño laboral en un 56,2%, el adiestramiento en un 46,9% y los valores en un 40, 8% de las respuestas de los trabajadores nombrados. Se concluyó, con un coeficiente Rho de Speaman de 0,7290 que si existe correlación positiva alta entre las variables capacitación y desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para Diaz (2021) en su tesis titulada:

“Capacitación y rendimiento laboral del personal obrero en la constructora Maciza EIRL, Zarumilla – Tumbes, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre

la capacitación y el rendimiento laboral del personal obrero en la constructora Maciza EIRL, Zarumilla – Tumbes, 2021. La metodología utilizada correspondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, descriptiva correlacional; donde participaron 30 trabajadores obreros de la constructora Maciza EIRL, Zarumilla – Tumbes. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó un Cuestionario de capacitación y una Escala de Rendimiento laboral individual. Se concluyó que, la capacitación se relaciona de manera significativa y directa ( $r=0,594$  y  $p=0,001$ ) con el rendimiento laboral del personal obrero en la constructora Maciza EIRL, Zarumilla – Tumbes, 2021.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **Eficiencia**

Robbins y Judge (2013) lo establece “Grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo” (p.29).

#### **Eficacia**

(REA, 2023) establece “capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”.

#### **Capacitación**

Hellriegel et. al (2021) afirman que la capacitación, “Se refiere a la actividad o actividades que ayudan a los empleados a superar las limitaciones y a mejorar su desempeño en los puestos que poseen” (p. 391).

#### **Productividad**

Es la medida de la eficiencia cuyo resultado es la capacidad para emplear cualquier recurso disponible, así mismo, se comprende la relación entre los resultados y el tiempo necesario para conseguirlo, de manera que, se desarrolla todo potencial del personal, gracias al liderazgo, empleado por los jefes, que a su vez influye en el

desarrollo del personal, donde adquieren conocimiento pleno para efectuar las actividades con una mejora empresarial y la calidad del trabajo. (Fernández, 2010, p.21)

#### Satisfacción

(Ivancevic et. al, 2006) Criterio de efectividad que se refiere a la capacidad de la organización para gratificar las necesidades de sus participantes. Términos similares son moral y voluntarismo.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

Hipótesis general

No se plantea hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo.

#### **3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Tipo de estudio

Es una investigación explicativa porque se tomó las dos variables y se buscó establecer las razones y formas en las que estas se desarrollan en su ámbito normal. Según Carrasco (2019), establece con respecto a la investigación explicativa “a responder el porqué de los hechos, identificando las características, cualidades y propiedades de las variables, determinando las causas y efectos, mediante la prueba de hipótesis”.

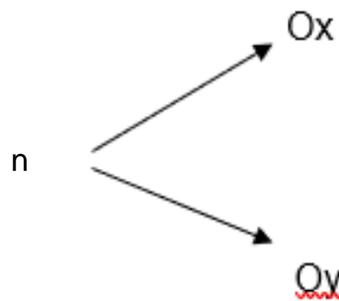
La investigación fue de tipo descriptivo, esto es debido a que estas variables tienen características que son subjetivas y se buscó explicarlas o establecerlas. En tal sentido Bernal (2016), dice lo siguiente “es una investigación descriptiva porque tiene la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y describirlas detalladamente por partes, categorías, tipos, etc”.

## Diseño de investigación

En el presente estudio se hizo uso de la investigación no experimental, esto en relación a que las variables en estudio no fueron objetivo de manipulación y se influyeron en ningunos de sus aspectos, ya que se estudió en su ámbito natural, estableciendo Carrasco (2019), que es de diseño no experimental por que “se aplica cuando las variables carecen de manipulación intencional y no poseen grupos de control, porque analizan y estudian los hechos y fenómenos en su contexto natural, después de su ocurrencia”.

Así también es transversal, ya que dicho estudio se realizó en un periodo específico de tiempo como es el año 2023. Bernal (2016), hace referencia a que “es transversal porque se va a obtener la información del objeto de estudio por única vez en periodo determinado”.

Para la contrastación de hipótesis, el esquema es el siguiente:



Donde:

n = muestra

Ox = Observación de la capacitación

Oy = Observación de la productividad

### **3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **Población**

Según Carrasco (2019), establece lo relacionado a la población “es aquel conjunto de todos los elementos (unidad de análisis de la investigación) que pertenece al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

Para la presente investigación, la población estuvo constituida por los trabajadores administrativos de la institución como es la Universidad Nacional de Tumbes que trabajan en las diversas áreas de la institución, en tal sentido estará compuesta por 150 trabajadores administrativos de esta casa de estudio.

#### **Muestra**

Según Hernández et al. (2014), refiere a la muestra “es un subgrupo del universo o población de interés, sobre el cual se recolectarán datos, y tiene que definirse y delimitarse con precisión, además ser representativo de la población”.

Según la cantidad de individuos que conforman la población, es una cantidad reducida de personas, en tal sentido para la presente investigación se tomó la misma cantidad como muestra, para tener una mejor confiabilidad de los resultados.

#### **Muestreo**

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia teniendo en cuenta que, según el objeto de estudio, estaban debidamente identificados dentro de cada una de las variables y de la institución como es la Universidad Nacional de Tumbes.

### 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### Métodos

##### Descriptivo

En la presente investigación se hizo uso del método descriptivo, esto debido a que se realizó un estudio que buscó proporcionar información de características, tipos o cualidades, las cuales permitirán explicar lo referente a las variables en estudio. (Hernández, 2018) menciona “el método descriptivo las cuales, a su vez, proporcionaron información para llevar a cabo estudios explicativos que generan comprensión del problema y resultan más concluyentes”(p.106).

##### Deductivo

Para la presente investigación se hizo uso del método deductivo, debido a que buscó establecer aspectos que van de lo general a lo específico, como son las teorías y parte doctrinal, la cual permitirá traer esos aspectos generales al estudio específico en relación a esto Sánchez et. al (2018), opinan que “es un método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos, obteniendo conclusiones particulares a partir de la universalidad”.

##### Inductivo

Referido a lo inductivo en la presente investigación con los resultados obtenidos nos permitió poder aplicar lo específico a lo general en tal sentido Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) “es una operación lógica que va desde lo particular hasta lo general, sustentando la observación repetida de un fenómeno, y con su aplicación se llegan a formular generalizaciones”.

## Cualitativo

Se hizo uso del método cualitativo porque las variables y las acciones que se realizaron para estudiar no son cuantificables. Es así que Alan y Cortez (2018), explica que la investigación cualitativa “Es aquella que recaba información no cuantificable, basada en las observaciones de las conductas para su posterior interpretación”.

## Cuantitativo

Se hizo uso del método cuantitativo en la presente investigación debido a que la información recolectada, se procedió a cuantificar haciendo uso de la matemática y estadística, para procesar y obtener resultados. Según Sánchez et al. (2018), menciona “estudia los fenómenos sociales a través de la observación y experimentación, cuantifica la realidad y utiliza las pruebas estadísticas para el análisis de los datos”.

## Técnicas

Las técnicas “son aquellos medios, mediante las cuales se efectúa el método, además se expresan como un conjunto de reglas que manejan los instrumentos aplicados para la recolección de datos” Sánchez et al. (2018). Para la presente investigación se hizo uso de medios y técnicas de la investigación científica la cual nos ayudaron a obtener y recoger datos, para ser procesados, interpretados y poder dar solución al problema planteado.

## Observación

Espinoza (2014) menciona “la observación es una técnica de recolección de datos que permite acumular y sistematizar información sobre el objeto de investigación que tiene relación con el problema de investigación”(p.108). En relación a esto en la presente investigación se buscó hacer uso de la

observación para poder conocer y recoger datos de fuentes primarias y en el contexto de las variables.

## Encuesta

Baena (2017), menciona “es la aplicación de un cuestionario previamente diseñado, a una muestra significativa”. Para la presente investigación se aplicó un cuestionario debidamente validado de la investigación de (Telmo, 2022) el cual fue adaptado y que consto de 20 preguntas para la variable Capacitación y para la variable productividad esta compuesta por 16 preguntas; la cual está con valoración de cada ítem en la Escala de Likert, lo cual se aplicó a los 150 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. (Ver Anexo 4).

## Técnica documental

Como lo menciona Espinoza (2014):

permite la recopilación de evidencias para demostrar las hipótesis de investigación. Está formada por documentos de diferente tipo: revistas, memorias, actas, registros, datos e información estadísticas y cualquier documento de instituciones y empresas que registran datos de su funcionamiento. (p.107)

Para la presente investigación se ha realizado la revisión de diferentes libros, artículos y documentales que nos han permitido fundamentar y explicar lo relacionado a la investigación.

## Instrumentos

### Cuestionario

Según (Espinoza, 2014) establece “Es un instrumento de investigación que está estructurado con un conjunto de preguntas para obtener información sobre el objeto

de investigación. Utiliza preguntas cerradas, preferentemente”(p.109). Para esta investigación se hizo uso de un cuestionario tomado de la investigación de (Telmo, 2022), el cual fue debidamente validado y que se adaptó a la investigación, el cual estuvo compuesto por 20 preguntas para la variable Capacitación y para la variable productividad estuvo compuesto por 16 preguntas; la cual esta con valoración de cada ítem en la Escala de Likert, lo cual se aplicará a los 150 colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. (Ver Anexo 4 ).

#### Fichas de observación

(Espinoza, 2014) hace referencia que los instrumentos utilizados son: fichas de observación, formularios, guías de observación, hojas de cotejo, listas de verificación, hojas de registro, etc. En tal sentido sirvieron para poder recoger lo observado por el investigador en relación a lo encontrado dentro del contexto o ámbito de estudio.

### **3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

#### Procesamiento de datos

Una vez realizada el recojo de la información por medio de las técnicas y los instrumentos antes mencionados, se procedió a realizar la agrupación, tabulación y gráficos de dicha información, haciendo uso del programa como es el Excel y estadísticos, permitiendo así poder representarlo y mostrarlo mediante tablas y gráficos. La variable capacitación tuvo 20 preguntas la cual hace uso de la escala de Likert de S (5), CS (4), AV (3), CN (2). N (1). Por lo que el puntaje más alto será de 100 puntos y el más bajo de 20, repartidos equitativamente en tres categorías Alta, Media, Baja, a continuación, los resultados de la tabla.

**TABLA 1***Escala valorativa para la variable capacitación*

Calificación	Puntaje
Alta	61 a 100
Media	41 a 60
Baja	20 a 40

Fuente: Elaboración de autores

Así también tenemos la escala valorativa para la otra variable como es la productividad la cual contiene 16 preguntas, la cual también obtendremos 80 puntos como puntaje mayor y 16 puntos como el puntaje menor, en tal sentido se encuentran establecidos en tres categorías para la calificación de alto, medio y bajo, tal como se establece en la siguiente tabla.

**TABLA 2***Escala valorativa para la variable productividad*

<b>Calificación</b>	<b>Puntaje</b>
Alta	49 a 80
Media	33 a 48
Baja	16 a 32

Fuente: Elaboración de autores

También se continuó procesando y analizando los datos resultantes. Se utilizó herramientas como cuestionarios para ingresarlos en una matriz de Excel y crear tablas y gráficos de procesamiento para obtener e interpretar información de manera sistemática y manejable.

#### Análisis de datos

“El análisis individual de series se realiza con la finalidad de describir los datos, cuando los datos son cualitativos solo se pueden determinar las frecuencias y gráficos”

(Espinoza, 2014, p.159) según como lo establece este autor el análisis de datos para la presente investigación se realizará con el uso de programas de Excel y estadísticos, permitiendo así poder interpretar y entender lo relacionado a las variables en estudio y se buscó obtener el objetivo general, mostrando los resultados, interpretaciones, discusión y finalmente se dio respuesta mediante las conclusiones.

### **3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

#### **3.6.1. Variable 1: Capacitación**

##### Definición conceptual

Mondy (2010) indica que la capacitación es un conjunto de: “Acciones creadas para enseñar a los colaboradores inexpertos conocimientos y habilidades que son necesarios para ejecutar sus trabajos actuales” (p. 198).

##### Definición operacional

Se realizará la aplicación del instrumento cuestionario y se hará uso de la técnica de la encuesta a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Dicho instrumento estará compuesto por 20 ítems que nos permitirán medir de manera precisa cada una de las dimensiones de la variable capacitación, valorándolos con la escala de Likert: Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); casi nunca (2); nunca (1), dicho instrumento se aplicará a una muestra de 150 trabajadores administrativos que laboran en la institución antes mencionada. (Ver Anexo 4)

Dimensiones: Transmisión de Información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y desarrollo del concepto.

**TABLA 3**  
*Indicadores e ítems de la variable capacitación*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento de medición y escala de Likert</b>
Transmisión de información	Necesidad de conocimientos	1, 2,	Cuestionario S (5) CS (4) AV (3) CN (2) N (1)
	Transmisión de ideas	3,4,5	
	Interacción social		
	Retroalimentación		
	Puntos de vista		
Desarrollo de habilidades	Ejecución de tareas	6,	
	Trabajo en equipos	7,8,	
	Habilidad del pensamiento	9,10.	
	Expresión de ideas		
	Cambio de actitudes		
Desarrollo de actitudes	Sensibilidad de los trabajadores	11,12,	
	Desempeño	13,14,	
	Innovación Compromiso de trabajo	15	
	Desarrollo de ideas y conceptos		
	Inteligencia emocional	16,17,18,	
Desarrollo del concepto	Desarrollo del conocimiento	19,20.	
	Experiencia directa		
	Creatividad		

Fuente: Cuestionario (Anexo 4)

### 3.6.2. Variable 2: Productividad Laboral

#### Definición conceptual

La Organización Internacional del trabajo (2016) menciona que: “La productividad es el uso eficaz y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p. 1).

#### Definición operacional

Se aplicará el cuestionario como instrumento de medición a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Estructurándose con 16 ítems cuyo contenido reflejó los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos

con la escala de Likert: (Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); casi nunca (2); nunca (1), aplicándose mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 150 trabajadores administrativos que laboran en la institución antes mencionada (Ver Anexo 4).

Dimensiones: Eficacia y eficiencia.

**TABLA 4**  
*Indicadores e ítems de la variable productividad laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de medición y escala de Likert
Eficacia	Eficacia al realizar actividades	1,2	Cuestionario S (5) CS (4) AV (3) CN (2) N (1)
	Eficacia en la generación de valor	3,4	
	Eficacia en la utilización de recursos	5,6	
	Eficacia en la comunicación	7,8	
	Eficacia en el desarrollo de problemas		
Eficiencia	Eficiencia en su manejo de recursos	9,10	
	Eficiencia en cuanto al tiempo	11,12	
	Eficiencia en el ambiente laboral	13,14, 15, 16	
	Eficiencia en la meta presupuestaria		
	Eficiencia en las capacitaciones brindadas		

Fuente: Cuestionario (Anexo 5)

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Teniendo en cuenta lo anterior y la diferente información obtenida al aplicar la encuesta a diferentes sujetos de investigación, la información obtenida se presentará en forma de tablas y gráficos según las variables respondiendo a cada objetivo propuesto:

**Para el objetivo específico 1:** Identificar cómo es la transmisión de la información en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

#### Transmisión de la información

En la figura N°01, como se puede evidenciar según las respuestas de los colaboradores de la Universidad Nacional de Tumbes en relación a que, si la institución es consciente de la necesidad que poseen los colaboradores para actualizar sus conocimientos, obteniendo las respuestas nunca 10,7%, casi nunca 12%, a veces 38,7%, casi siempre 24,0% y siempre 14,7%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 5**

*Considera usted que la Universidad Nacional de Tumbes es consciente de la necesidad que poseen los colaboradores para actualizar sus conocimientos.*

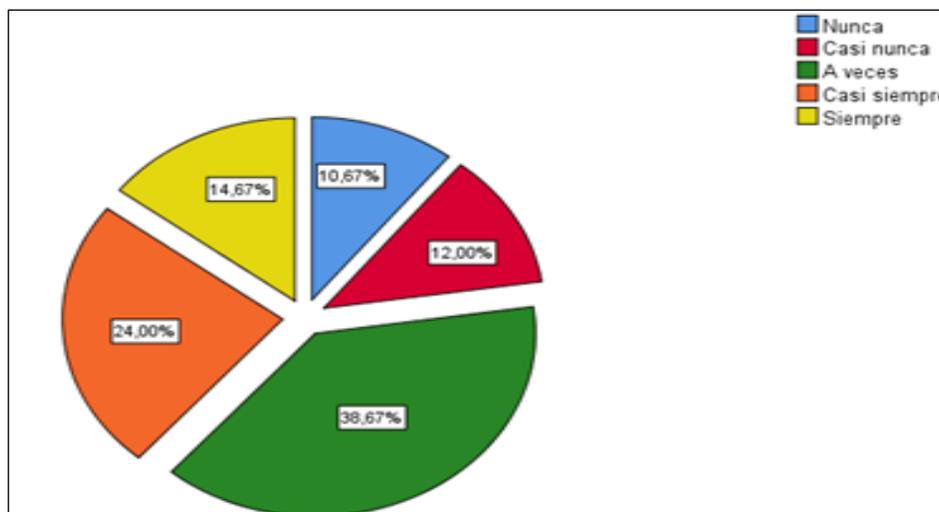
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	18	12,0	12,0	22,7
	A veces	58	38,7	38,7	61,3
	Casi siempre	36	24,0	24,0	85,3
	Siempre	22	14,7	14,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°1**

*Considera que la Universidad Nacional de Tumbes es consciente de la necesidad que poseen los colaboradores para actualizar sus conocimientos.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N°02, como se puede evidenciar según las respuestas de los colaboradores de la Universidad Nacional de Tumbes en relación a que, si la institución utiliza un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema obteniendo las respuestas nunca 0%, casi nunca 2,7%, a veces 4%, casi siempre 33,3% y siempre 60%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 6**

*Usted transmite sus ideas utilizando un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema.*

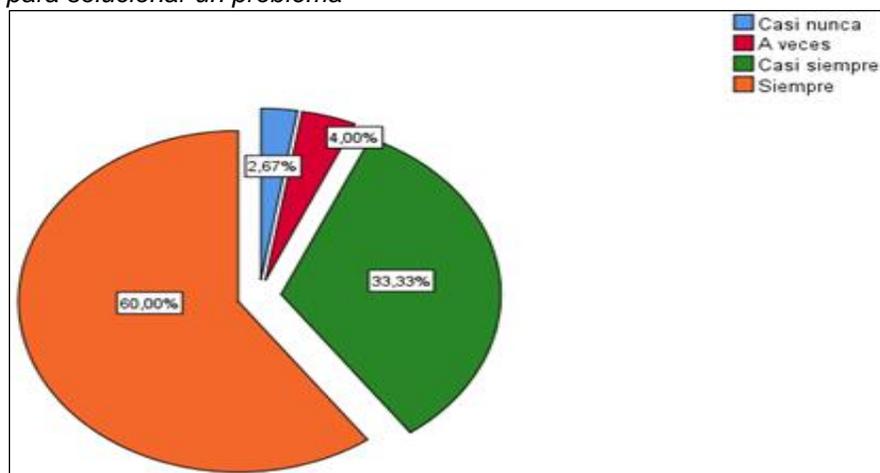
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
	A veces	6	4,0	4,0	6,7
	Casi siempre	50	33,3	33,3	40,0
	Siempre	90	60,0	60,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°2**

*Usted transmite sus ideas utilizando un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N°03, como se puede evidenciar según las respuestas de los colaboradores de la Universidad Nacional de Tumbes en relación a que, si la institución utiliza un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema obteniendo las respuestas nunca 13,3%, casi nunca 18,7%, a veces 53,3%, casi siempre 12,0% y siempre 2,7%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 7**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se desarrollan espacios de interacción social con el fin de afianzar las relaciones entre los miembros que la componen.*

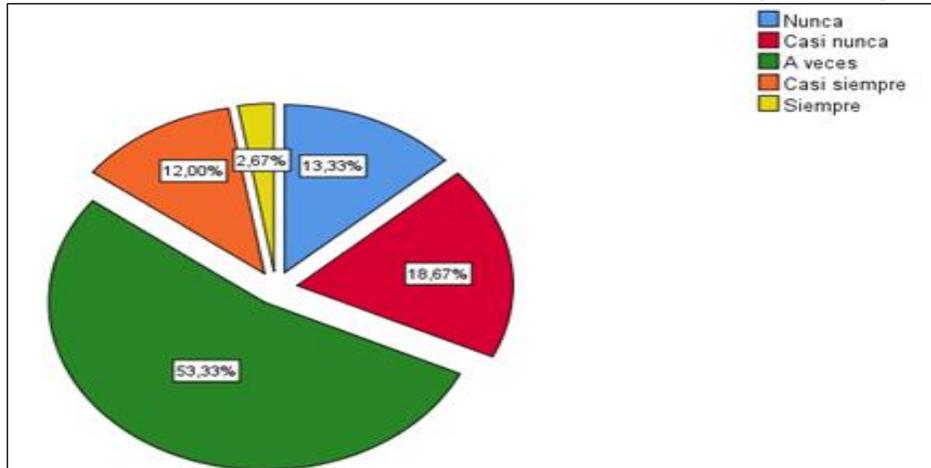
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	14	18,7	18,7	32,0
	A veces	40	53,3	53,3	85,3
	Casi siempre	9	12,0	12,0	97,3
	Siempre	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°3**

En la Universidad Nacional de Tumbes se desarrollan espacios de interacción social con el fin de afianzar las relaciones entre los miembros que la componen.



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N° 04, como se puede evidenciar según las respuestas de los colaboradores de la Universidad Nacional de Tumbes en relación a que, si la institución utiliza retroalimentación a los colaboradores en función a los resultados que se han obtenido de la evaluación de desempeño obteniendo las respuestas nunca 41,3%, casi nunca 30,7%, a veces 17,3%, casi siempre 8% y siempre 2,7%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 8**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se realiza la retroalimentación a los colaboradores en función a los resultados que se han obtenido de la evaluación de desempeño.*

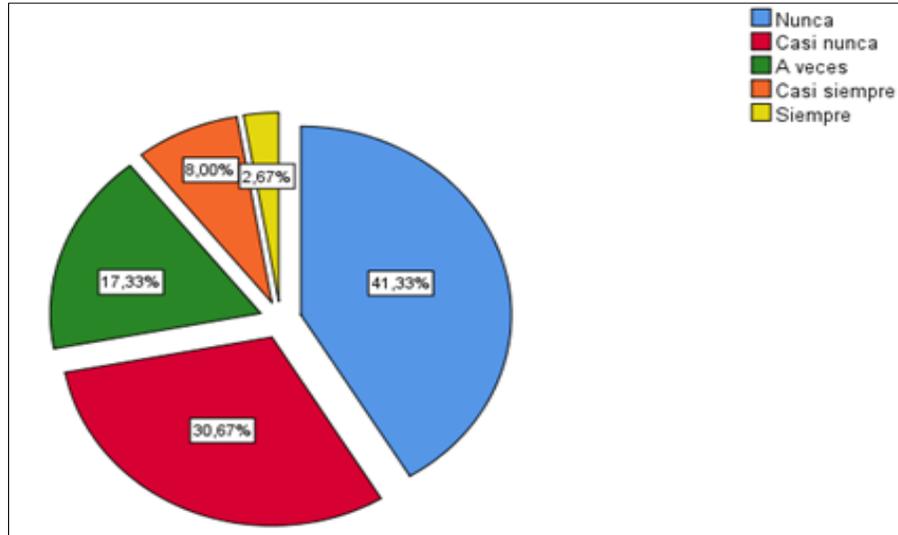
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	62	41,3	41,3	41,3
	Casi nunca	46	30,7	30,7	72,0
	A veces	26	17,3	17,3	89,3
	Casi siempre	12	8,0	8,0	97,3
	Siempre	4	2,7	2,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°4**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se realiza la retroalimentación a los colaboradores en función a los resultados que se han obtenido de la evaluación de desempeño*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la Figura N°05, como se puede evidenciar según las respuestas cuando se realiza una reunión dentro de las instalaciones de la entidad, usted expone su punto de vista con respeto y tolerancia, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 4%, a veces 10,7%, casi siempre 26,7% y siempre 57,3%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 9**

*Cuando se realiza una reunión dentro de las instalaciones de la entidad, usted expone su punto de vista con respeto y tolerancia.*

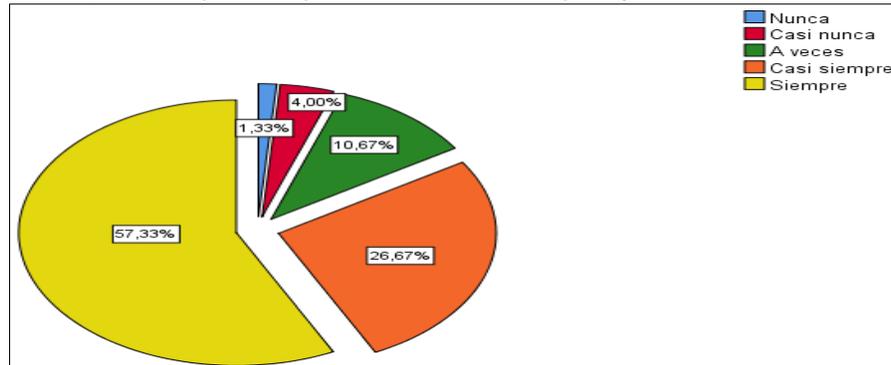
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	1,3	1,3	1,3
Casi nunca	6	4,0	4,0	5,3
A veces	16	10,7	10,7	16,0
Casi siempre	40	26,7	26,7	42,7
Siempre	86	57,3	57,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°5**

*Cuando se realiza una reunión dentro de las instalaciones de la entidad, usted expone su punto de vista con respeto y tolerancia.*



Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaboración: Propias de autores

**Para el objetivo específico 2:** Identificar cómo es el desarrollo de habilidades en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

### Desarrollo de habilidades

En la figura N°06, como se puede evidenciar según las respuestas usted pone en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación en la ejecución de sus tareas, obteniendo las respuestas nunca 14,7%, casi nunca 12%, a veces 10,7%, casi siempre 20% y siempre 42,7%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 10**

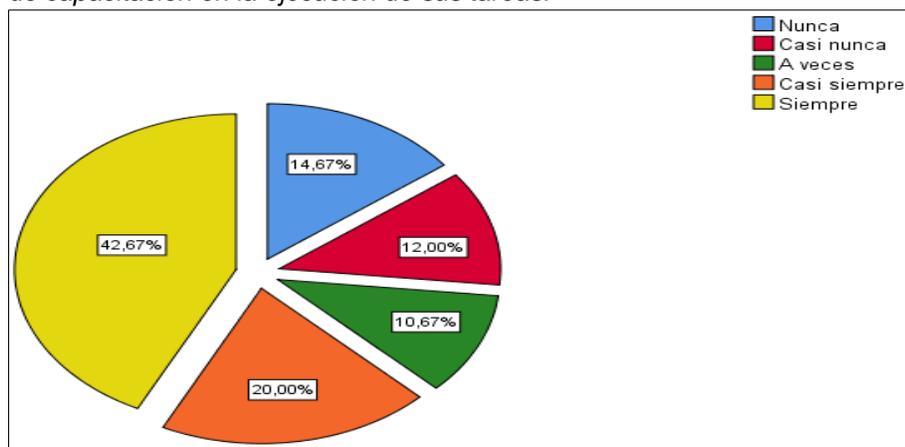
*Usted pone en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación en la ejecución de sus tareas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	14,7	14,7	14,7
	Casi nunca	18	12,0	12,0	26,7
	A veces	16	10,7	10,7	37,3
	Casi siempre	30	20,0	20,0	57,3
	Siempre	64	42,7	42,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°6**

*Usted pone en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación en la ejecución de sus tareas.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N°07, como se puede evidenciar según las respuestas en la Universidad Nacional de Tumbes se llevan a cabo talleres y/o reuniones con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo, obteniendo las respuestas nunca 24%, casi nunca 16%, a veces 42,7%, casi siempre 12% y siempre 5,3%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 11**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se llevan a cabo talleres y/o reuniones con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo.*

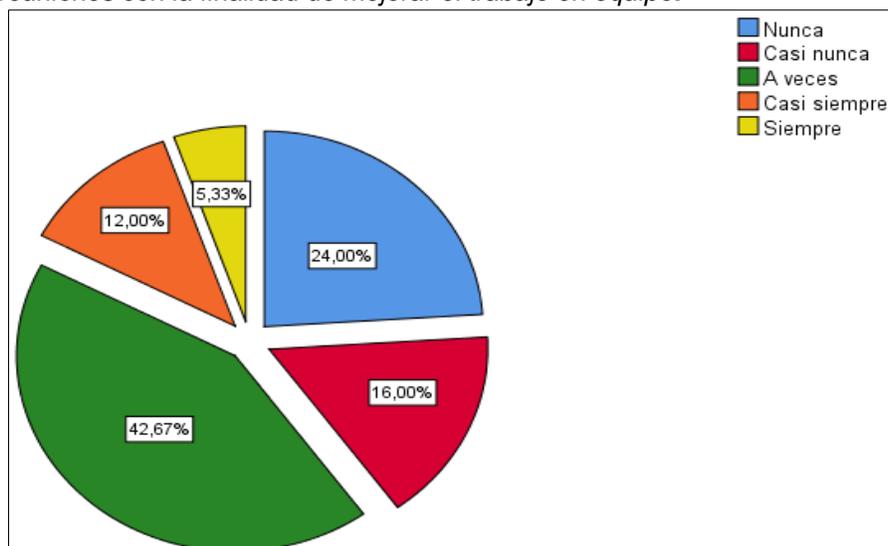
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	24	16,0	16,0	40,0
	A veces	64	42,7	42,7	82,7
	Casi siempre	18	12,0	12,0	94,7
	Siempre	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°7**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se llevan a cabo talleres y/o reuniones con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N°08, como se puede evidenciar según las respuestas, la Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitaciones al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento, obteniendo las respuestas nunca 24%, casi nunca 20%, a veces 42,7%, casi siempre 8% y siempre 5,3%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 12**

*La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitaciones al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.*

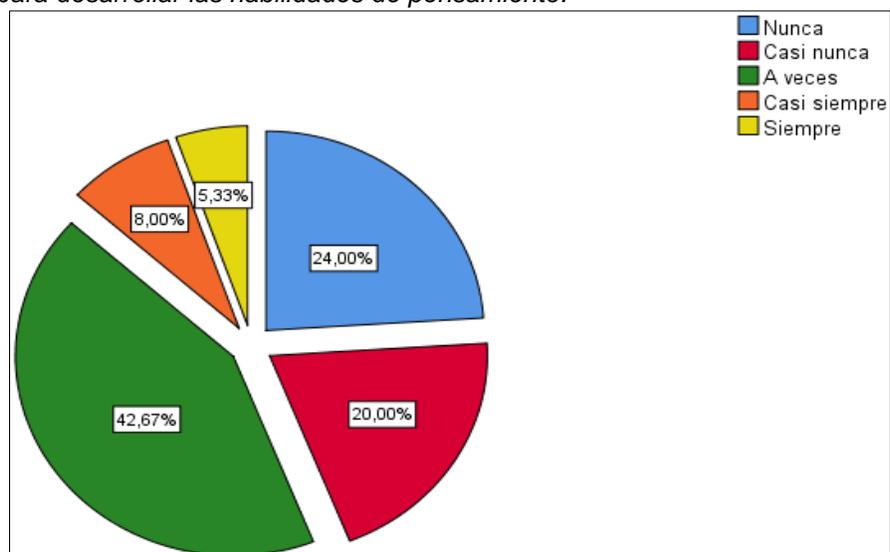
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	30	20,0	20,0	44,0
	A veces	64	42,7	42,7	86,7
	Casi siempre	12	8,0	8,0	94,7
	Siempre	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°8**

*La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitación al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N°09, como se puede evidenciar según las respuestas, en la Universidad Nacional de Tumbes se realizan talleres donde los colaboradores pueden participar en la resolución de casos reales, obteniendo las respuestas nunca 38,7%, casi nunca 26,7%, a veces 24%, casi siempre 10% y siempre 0%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 13**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se realizan talleres donde los colaboradores pueden participar en la resolución de casos reales.*

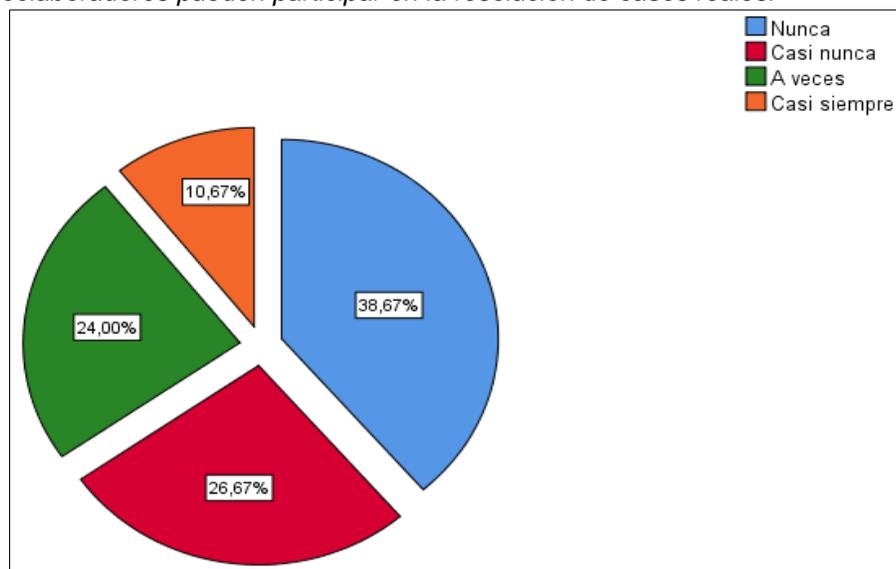
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	58	38,7	38,7	38,7
	Casi nunca	40	26,7	26,7	65,3
	A veces	36	24,0	24,0	89,3
	Casi siempre	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°9**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se realizan talleres donde los colaboradores pueden participar en la resolución de casos reales.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

En la figura N°10, como se puede evidenciar según las respuestas, usted participa activamente en las capacitaciones, cursos y/o reuniones que ofrece la entidad expresando sus ideas de manera coherente, obteniendo las respuestas nunca 12%, casi nunca 12%, a veces 34,7%, casi siempre 24% y siempre 17,3%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 14**

*Usted participa activamente en las capacitaciones, cursos y/o reuniones que ofrece la entidad expresando sus ideas de manera coherente.*

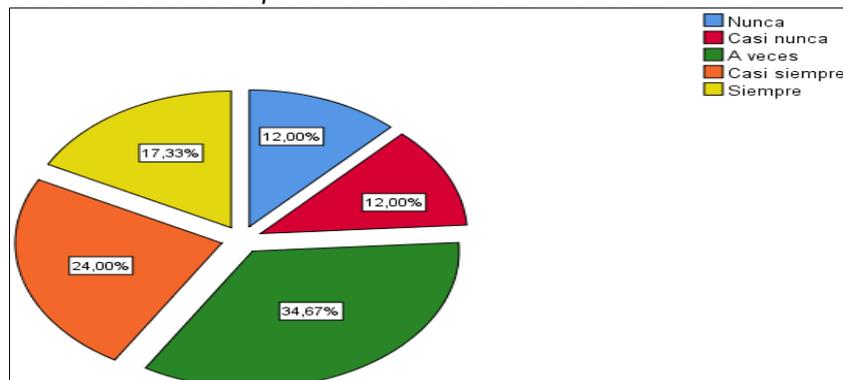
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	18	12,0	12,0	12,0
Casi nunca	18	12,0	12,0	24,0
A veces	52	34,7	34,7	58,7
Casi siempre	36	24,0	24,0	82,7
Siempre	26	17,3	17,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°10**

*Usted participa activamente en las capacitaciones, cursos y/o reuniones que ofrece la entidad expresando sus ideas de manera coherente.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**Para el objetivo específico 3:** Conocer cómo es el desarrollo de actitudes en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

### Desarrollo de actitudes

En la figura N° 11, como se puede evidenciar según las respuestas, las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes son propicias para el cambio de actitudes del personal hacia sus labores, obteniendo las respuestas nunca 16%, casi nunca 24%, a veces 33,3%, casi siempre 21,3% y siempre 5,3%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 15**

*Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes son propicias para el cambio de actitudes del personal hacia sus labores.*

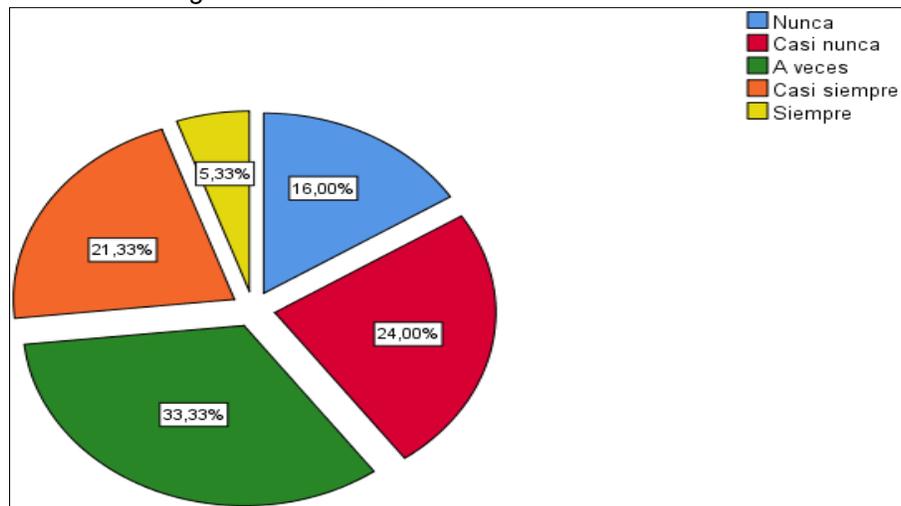
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	36	24,0	24,0	40,0
	A veces	50	33,3	33,3	73,3
	Casi siempre	32	21,3	21,3	94,7
	Siempre	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°11**

*Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes son propicias para el cambio de actitudes del personal hacia sus labores a su cargo dentro de la institución*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°12, como se puede evidenciar según las respuestas, en la Universidad Nacional de Tumbes, se aplican medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación a los trabajadores, obteniendo las respuestas nunca 36%, casi nunca 30,7%, a veces 25,3%, casi siempre 6,7% y siempre 1,3%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 16**

*En la Universidad Nacional de Tumbes, se aplican medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación a los trabajadores.*

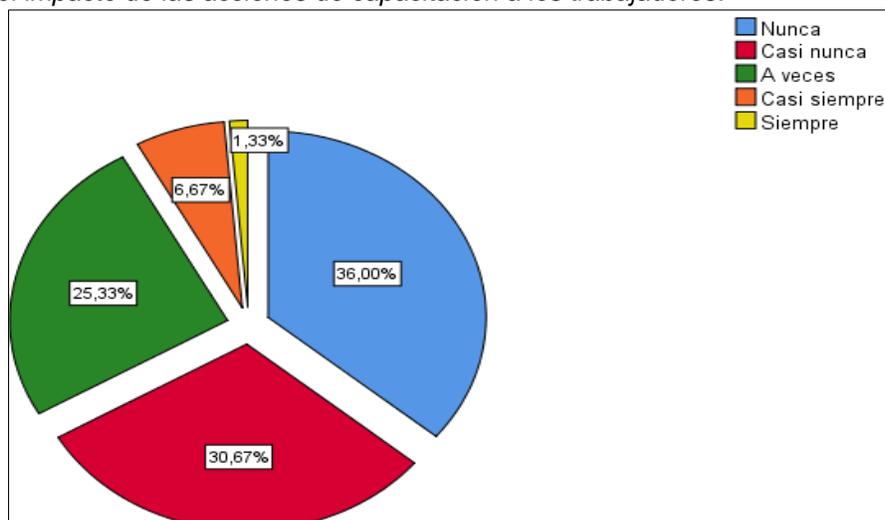
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	54	36,0	36,0	36,0
Casi nunca	46	30,7	30,7	66,7
A veces	38	25,3	25,3	92,0
Casi siempre	10	6,7	6,7	98,7
Siempre	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°12**

*En la Universidad Nacional de Tumbes, se aplican medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación a los trabajadores.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°13, como se puede evidenciar según las respuestas, en la Universidad Nacional de Tumbes, en la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal para corregir los problemas de desempeño que presenta, obteniendo las respuestas nunca 20%, casi nunca 33,3%, a veces 33,3%, casi siempre 6,7% y siempre 6,7%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 17**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal para corregir los problemas de desempeño que presenta.*

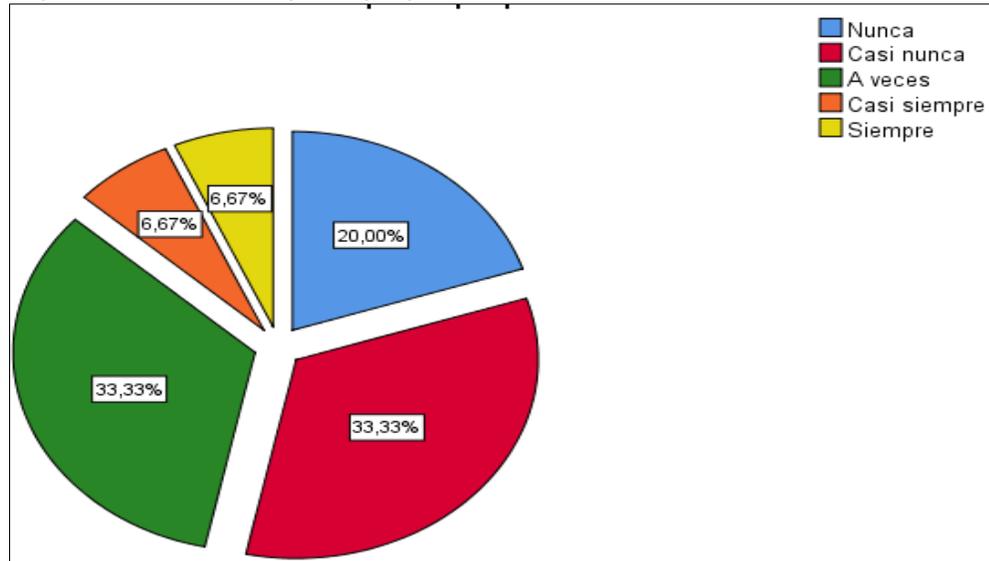
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	50	33,3	33,3	53,3
	A veces	50	33,3	33,3	86,7
	Casi siempre	10	6,7	6,7	93,3
	Siempre	10	6,7	6,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°13**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal para corregir los problemas de desempeño que presenta*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°14, como se puede evidenciar según las respuestas, la capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite innovar su metodología de trabajo, obteniendo las respuestas nunca 26,7%, casi nunca 18,7%, a veces 17,3%, casi siempre 20% y siempre 17,3%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 18**

*La capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite innovar su metodología de trabajo.*

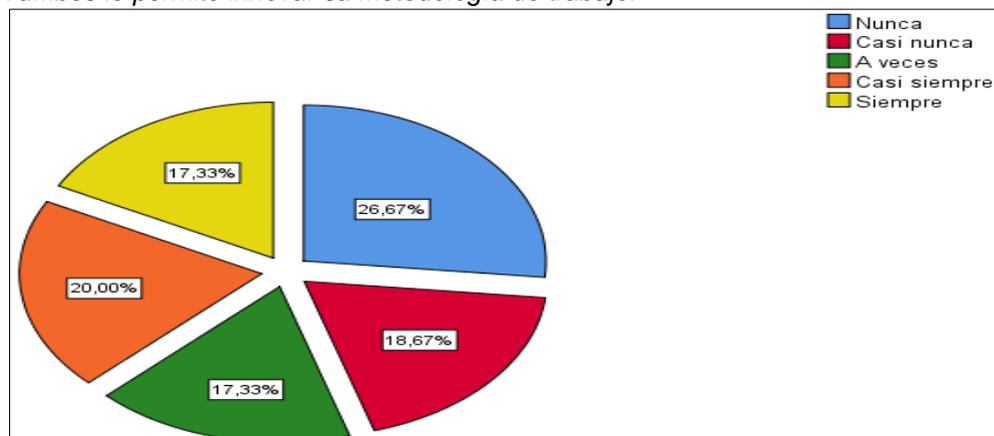
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	28	18,7	18,7	45,3
	A veces	26	17,3	17,3	62,7
	Casi siempre	30	20,0	20,0	82,7
	Siempre	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°14**

*La capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite innovar su metodología de trabajo.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°15, como se puede evidenciar según las respuestas, la capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite fortalecer su nivel de compromiso con las Institución, obteniendo las respuestas nunca 21,3%, casi nunca 24,0%, a veces 36,0%, casi siempre 10,7% y siempre 8%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 19**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en aras de fortalecer su nivel de compromiso con la institución.*

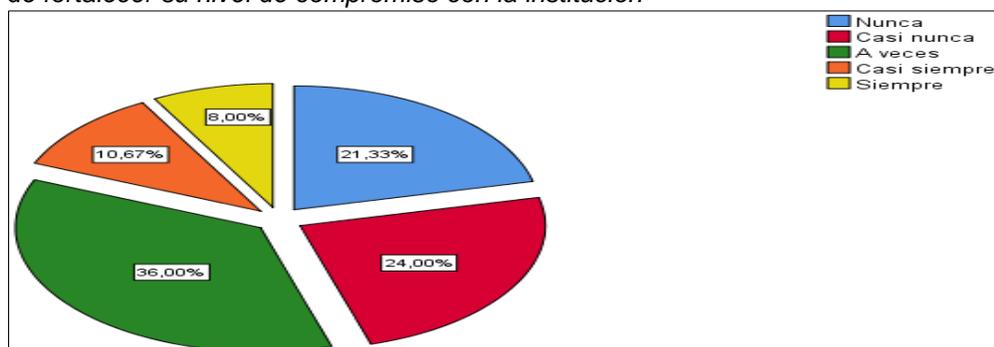
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	21,3	21,3	21,3
	Casi nunca	36	24,0	24,0	45,3
	A veces	54	36,0	36,0	81,3
	Casi siempre	16	10,7	10,7	92,0
	Siempre	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°15**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en aras de fortalecer su nivel de compromiso con la institución*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**Para el objetivo específico 4:** Conocer cómo es el desarrollo del concepto en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

### Desarrollo del concepto

Según la figura N°16, como se puede evidenciar según las respuestas, en la Universidad Nacional de Tumbes se promueven eventos para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos, obteniendo las respuestas nunca 18,7%, casi nunca 29,3%, a veces 33,3%, casi siempre 12% y siempre 6,7%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 20**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se promueven eventos para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos.*

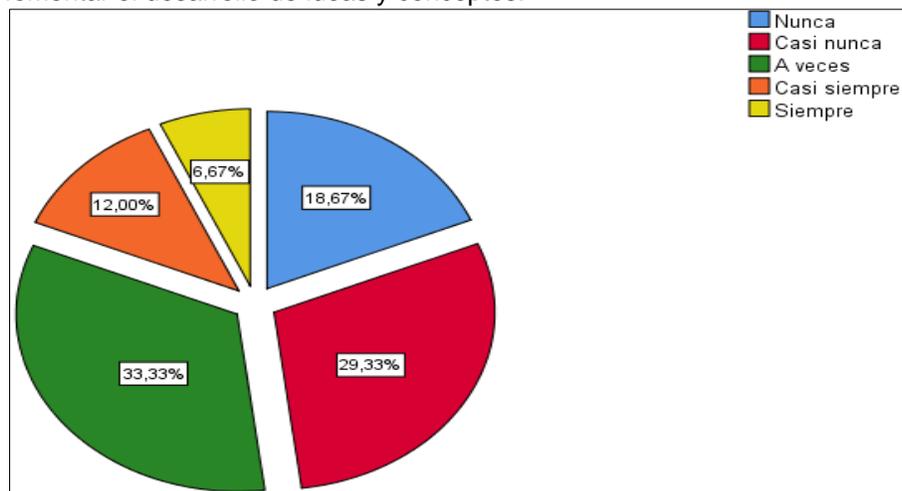
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	18,7	18,7	18,7
	Casi nunca	44	29,3	29,3	48,0
	A veces	50	33,3	33,3	81,3
	Casi siempre	18	12,0	12,0	93,3
	Siempre	10	6,7	6,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°16**

En la Universidad Nacional de Tumbes se promueven eventos para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos.



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°17, como se puede evidenciar según las respuestas, en la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en el desarrollo de la inteligencia emocional, obteniendo las respuestas nunca 26,7%, casi nunca 42,7%, a veces 18,7%, casi siempre 5,3% y siempre 6,7%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 21**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en el desarrollo de la inteligencia emocional.*

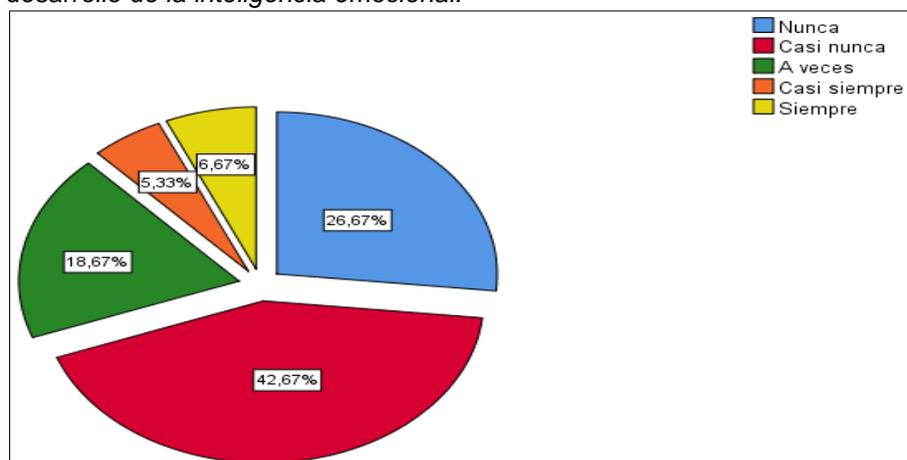
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	40	26,7	26,7	26,7
Casi nunca	64	42,7	42,7	69,3
A veces	28	18,7	18,7	88,0
Casi siempre	8	5,3	5,3	93,3
Siempre	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°17**

*En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en e desarrollo de la inteligencia emocional.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°18, como se puede evidenciar según las respuestas, usted se capacita fuera de la institución para potenciar su nivel de conocimientos, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 8%, a veces 24%, casi siempre 25,3% y siempre 41,3%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 22**

*Usted se capacita fuera de la institución para potenciar su nivel de conocimientos.*

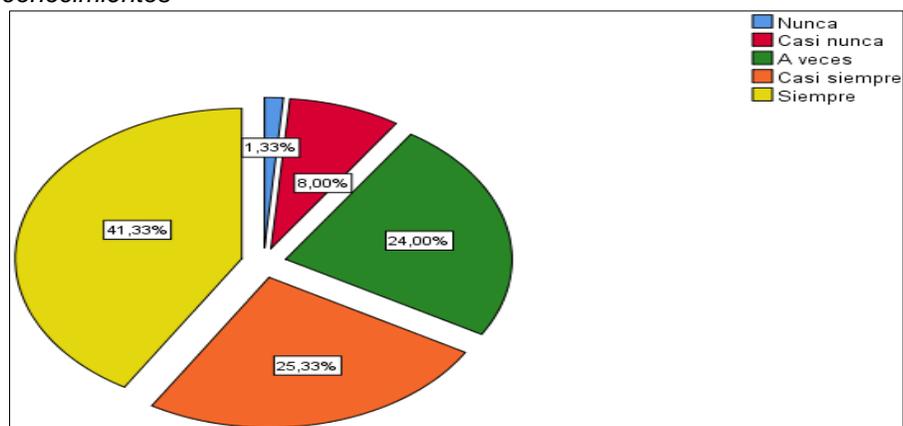
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	12	8,0	8,0	9,3
	A veces	36	24,0	24,0	33,3
	Casi siempre	38	25,3	25,3	58,7
	Siempre	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°18**

*Usted se capacita fuera de la institución para potenciar su nivel de conocimientos*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°19, como se puede evidenciar según las respuestas, cuando se realizan reuniones internas, usted expone sus ideas basándose en sus experiencias adquiridas en el ámbito profesional, obteniendo las respuestas nunca 2,7%, casi nunca 8%, a veces 21,3%, casi siempre 34,7% y siempre 33,3%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 23**

*Cuando se realizan reuniones internas, usted expone sus ideas basándose en sus experiencias adquiridas en el ámbito profesional.*

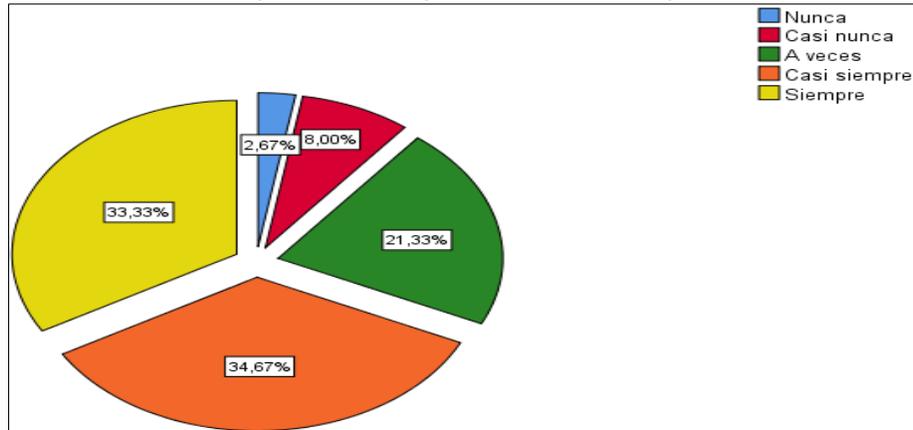
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	12	8,0	8,0	10,7
	A veces	32	21,3	21,3	32,0
	Casi siempre	53	34,7	34,7	66,7
	Siempre	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°19**

*Cuando se realizan reuniones internas, usted expone sus ideas basándose en sus experiencias adquiridas en el ámbito profesional*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°20, como se puede evidenciar según las respuestas, las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes están abocadas a mejorar el nivel de creatividad del personal en la solución de conflictos, obteniendo las respuestas nunca 16%, casi nunca 36%, a veces 30,7%, casi siempre 9,3% y siempre 8%, siendo el valor más representativo en el nivel regular.

**TABLA 24**

Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes están abocadas a mejorar el nivel de creatividad del personal en la solución de conflictos.

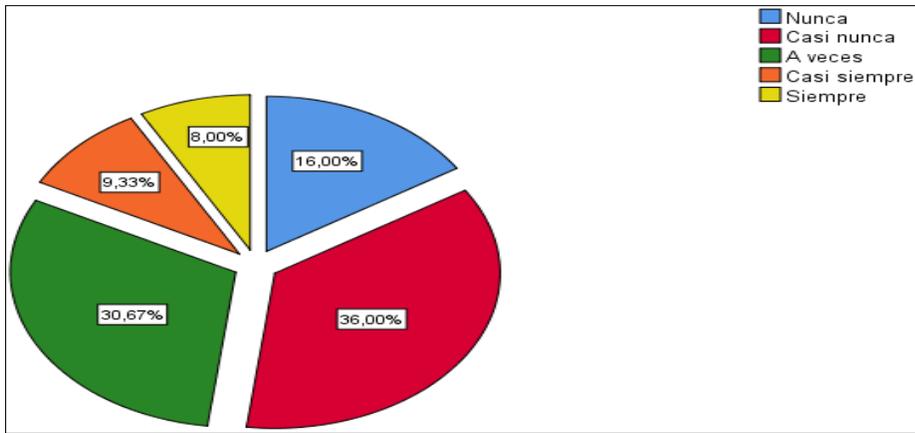
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o				
Nunca	24	16,0	16,0	16,0
Casi nunca	54	36,0	36,0	52,0
A veces	46	30,7	30,7	82,7
Casi siempre	14	9,3	9,3	92,0
Siempre	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°20**

Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes están abocadas a mejorar el nivel de creatividad del personal en la solución de conflictos.



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**Para el objetivo específico 5:** Identificar como es la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

### Eficacia

Según la figura N°21, como se puede evidenciar según las respuestas, usted cumple debidamente con las metas fijadas dentro del plazo señalado, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 0%, a veces 9,3%, casi siempre 33,3% y siempre 56%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

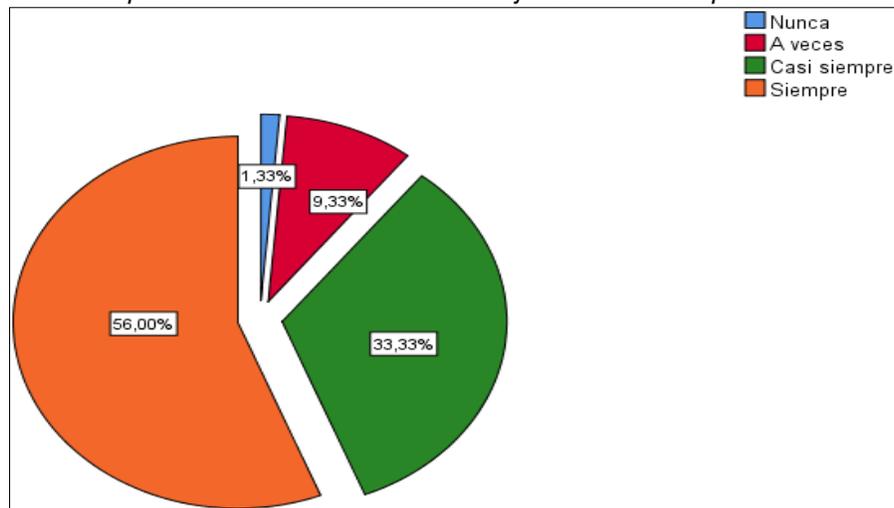
**TABLA 25**

Usted cumple debidamente con las metas fijadas dentro del plazo señalado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	A veces	14	9,3	9,3	10,7
	Casi siempre	50	33,3	33,3	44,0
	Siempre	84	56,0	56,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°21***Usted cumple debidamente con las metas fijadas dentro del plazo señalado*

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

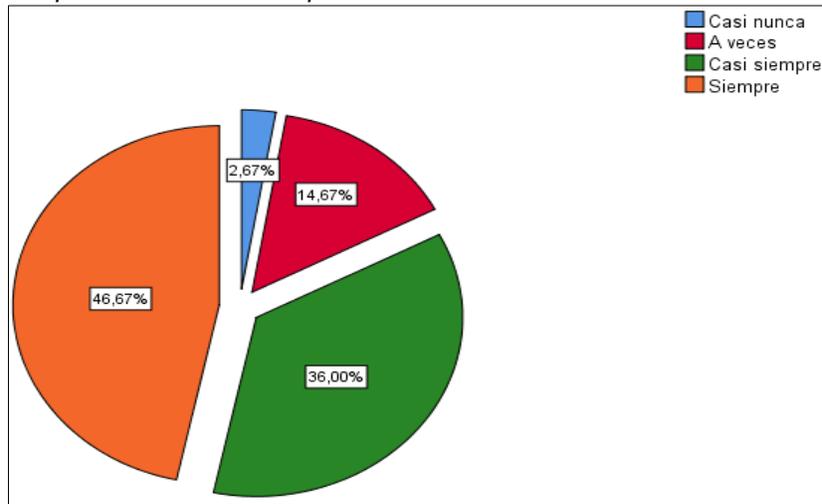
Según la figura N°22, como se puede evidenciar según las respuestas, usted aporta ideas creativas para la resolución de inconvenientes internos, obteniendo las respuestas nunca 0%, casi nunca 2,7%, a veces 14,7%, casi siempre 36% y siempre 46,7%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 26***Usted aporta ideas creativas para la resolución de inconvenientes internos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
	A veces	22	14,7	14,7	17,3
	Casi siempre	54	36,0	36,0	53,3
	Siempre	70	46,7	46,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°22***Usted aporta ideas creativas para la solución de inconvenientes internos*

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°23, como se puede evidenciar según las respuestas, usted utiliza de manera adecuada los recursos y capacidades internas, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 4%, a veces 6,7%, casi siempre 28% y siempre 60%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 27**

Usted utiliza de manera adecuada los recursos y capacidades internas.

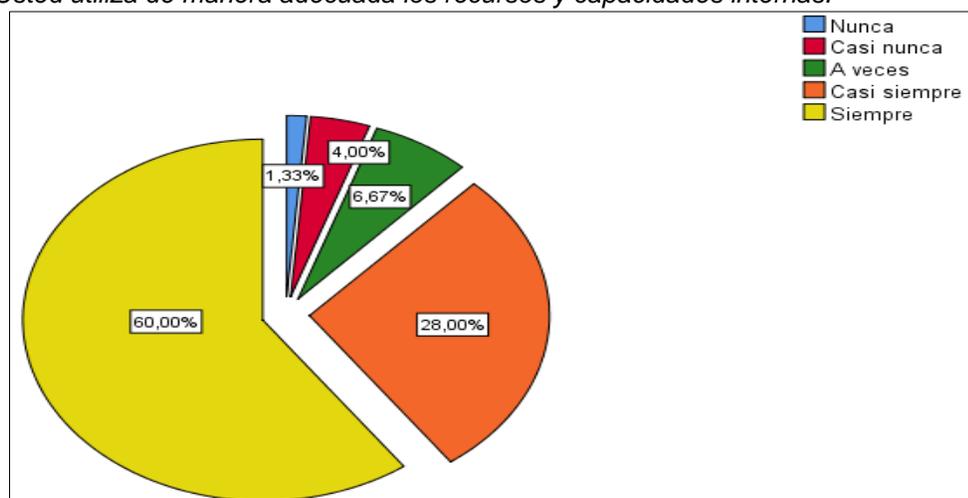
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	6	4,0	4,0	5,3
	A veces	10	6,7	6,7	12,0
	Casi siempre	42	28,0	28,0	40,0
	Siempre	90	60,0	60,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°23**

*Usted utiliza de manera adecuada los recursos y capacidades internas.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°24, como se puede evidenciar según las respuestas, usted optimiza los recursos que se le han sido confiados, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 1,3%, a veces 5,3%, casi siempre 32% y siempre 60%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

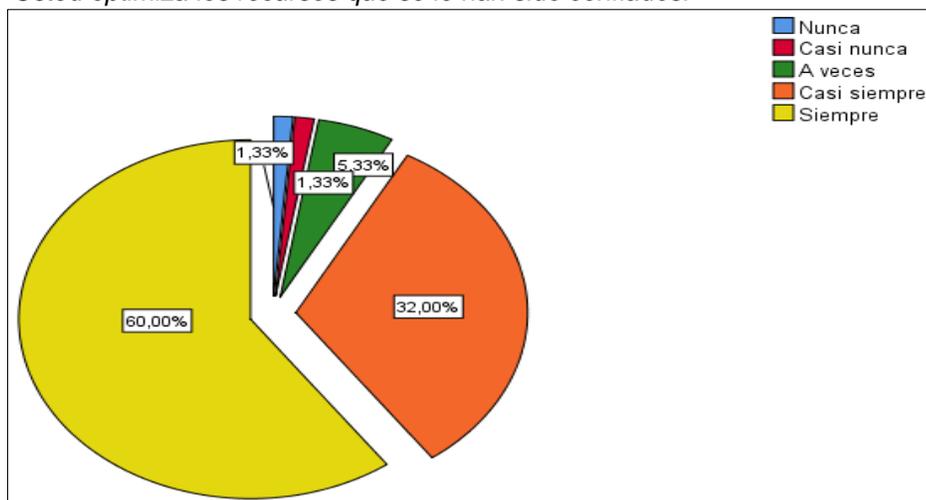
**TABLA 28**

*Usted optimiza los recursos que se le han sido confiados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	2	1,3	1,3	2,7
	A veces	8	5,3	5,3	8,0
	Casi siempre	48	32,0	32,0	40,0
	Siempre	90	60,0	60,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°24***Usted optimiza los recursos que se le han sido confiados.*

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°25, como se puede evidenciar según las respuestas, usted emplea un lenguaje entendible para comunicar sus ideas frente a sus pares y/o jefe, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 2,7%, a veces 2,7%, casi siempre 28% y siempre 65,3%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 29***Usted emplea un lenguaje entendible para comunicar sus ideas frente a sus pares y/o jefe.*

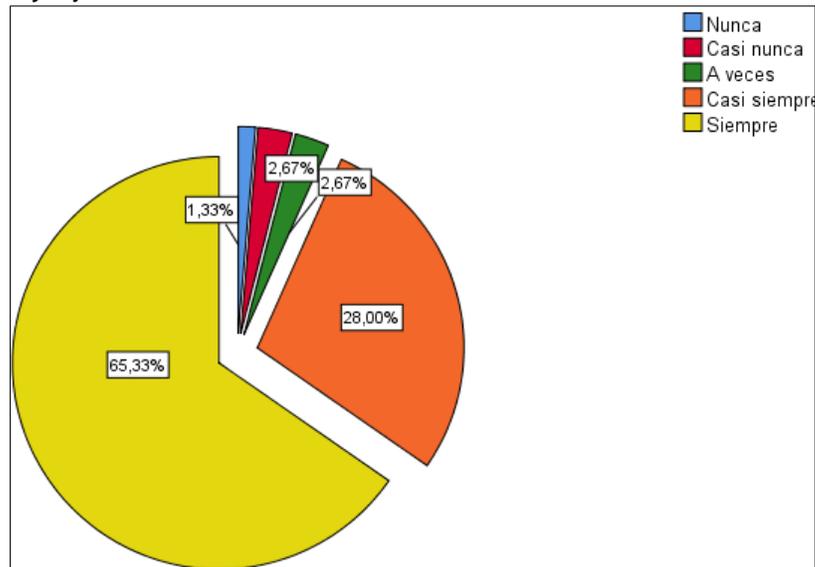
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	4	2,7	2,7	4,0
	A veces	4	2,7	2,7	6,7
	Casi siempre	42	28,0	28,0	34,7
	Siempre	98	65,3	65,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°25**

*Usted emplea un lenguaje entendible para comunicar sus ideas frente a sus pares y/o jefes.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°26, como se puede evidenciar según las respuestas, usted se muestra respetuoso ante las ideas y perspectivas de los demás, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 1,3%, a veces 0%, casi siempre 18,7% y siempre 78,7%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 30**

*Usted se muestra respetuoso ante las ideas y perspectivas de los demás.*

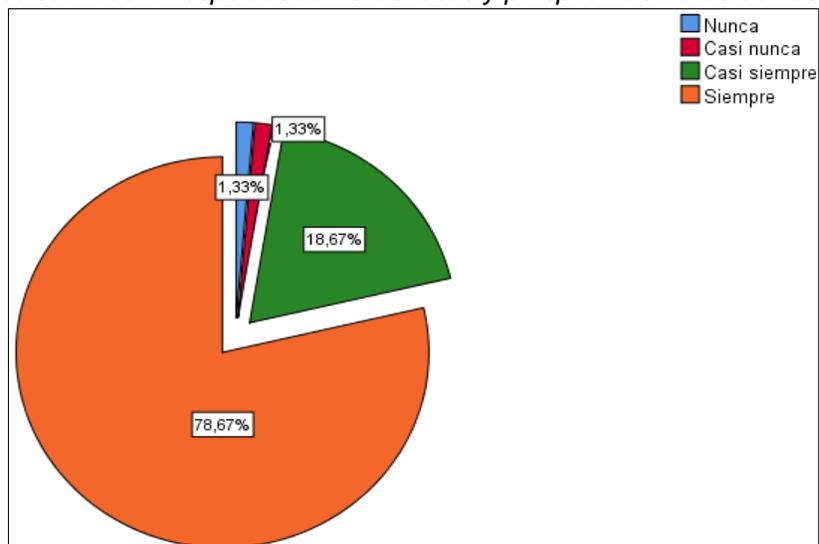
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	2	1,3	1,3	2,7
	Casi siempre	28	18,7	18,7	21,3
	Siempre	118	78,7	78,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°26**

*Usted se muestra respetuoso ante las ideas y perspectivas de los demás.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°27, como se puede evidenciar según las respuestas, usted resuelve los problemas con lógica y análisis, obteniendo las respuestas nunca 0%, casi nunca 1,3%, a veces 9,3%, casi siempre 36% y siempre 53,3%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 31**

*Usted resuelve los problemas con lógica y análisis.*

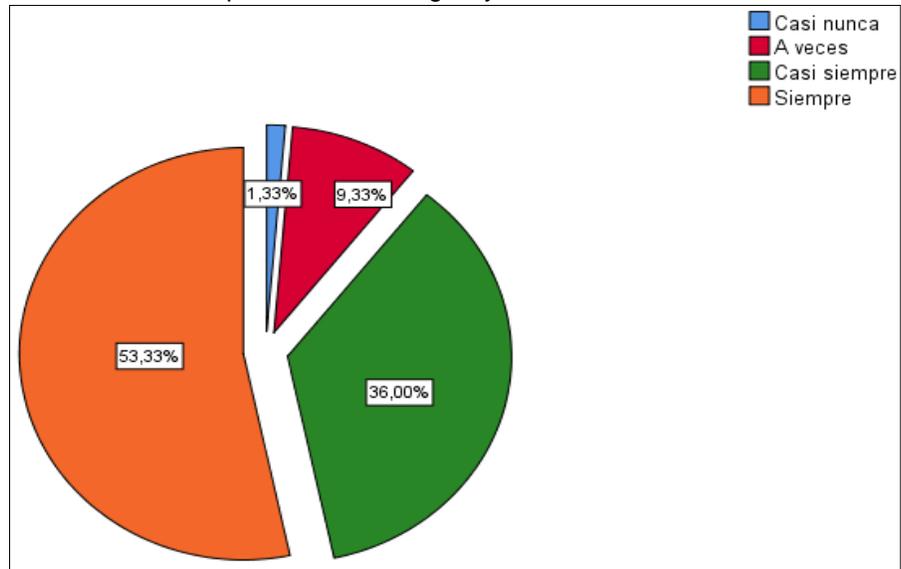
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
A veces	14	9,3	9,3	10,7
Casi siempre	54	36,0	36,0	46,7
Siempre	80	53,3	53,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°27**

Usted resuelve los problemas con lógica y análisis.



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°28, como se puede evidenciar según las respuestas, usted tiene la capacidad de tomar decisiones rápidas aún en momentos de estrés, obteniendo las respuestas nunca 0%, casi nunca 2,7%, a veces 18,7%, casi siempre 33,3% y siempre 45,3%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 32**

Usted tiene la capacidad de tomar decisiones rápidas aún en momentos de estrés.

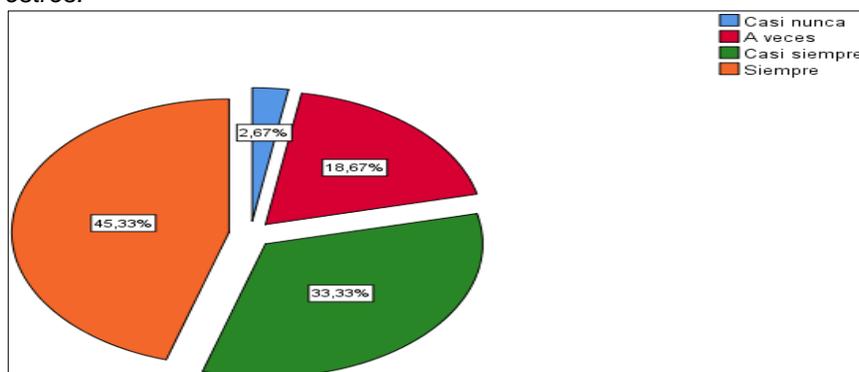
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
A veces	28	18,7	18,7	21,3
Casi siempre	50	33,3	33,3	54,7
Siempre	68	45,3	45,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°28**

*Usted tiene la capacidad de tomar decisiones rápidas aún en momentos de estrés.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**Para el objetivo específico 6:** Identificar cómo es la eficiencia del personal de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

## Eficiencia

Según la figura N°29, como se puede evidenciar según las respuestas, usted cumple eficientemente con sus funciones utilizando racionalmente los recursos que le brinda la entidad, obteniendo las respuestas nunca 4%, casi nunca 1,3%, a veces 4%, casi siempre 32% y siempre 58,7%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 33**

Usted cumple eficientemente con sus funciones utilizando racionalmente los recursos que le brinda la entidad.

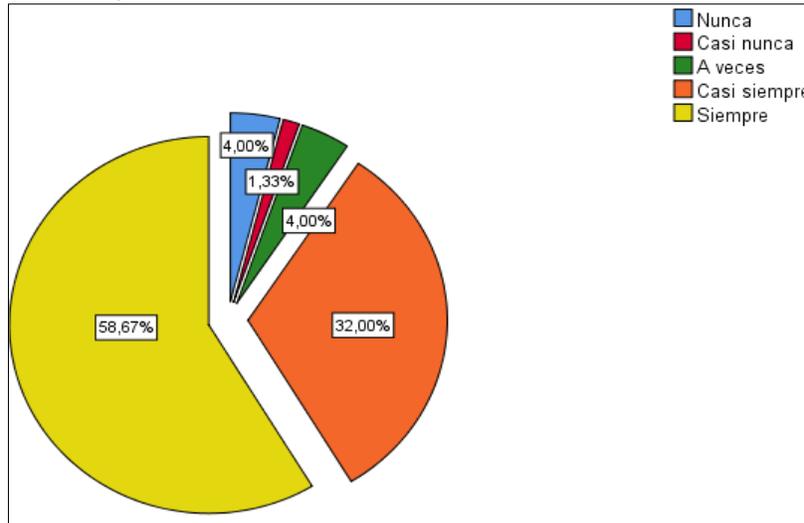
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	1,3	1,3	5,3
	A veces	6	4,0	4,0	9,3
	Casi siempre	48	32,0	32,0	41,3
	Siempre	88	58,7	58,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°29**

*Usted cumple eficientemente con sus funciones utilizando racionalmente los recursos que le brinda la entidad.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°30, como se puede evidenciar según las respuestas, usted se esfuerza por desarrollar sus tareas y/o metas en menor tiempo al que se le ha informado, obteniendo las respuestas nunca 1,3%, casi nunca 0%, a veces 10,7%, casi siempre 29,3% y siempre 58,7%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 34**

Usted se esfuerza por desarrollar sus tareas y/o metas en menor tiempo al que se le ha informado.

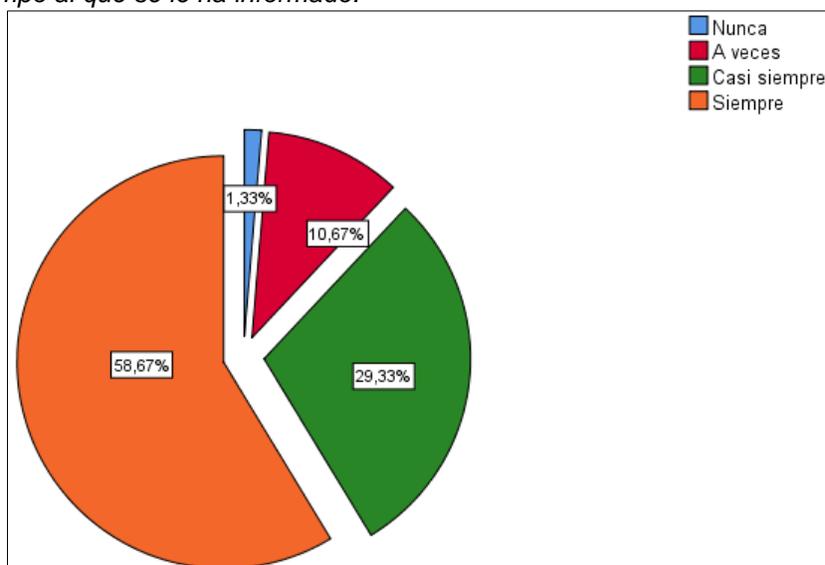
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	A veces	16	10,7	10,7	12,0
	Casi siempre	44	29,3	29,3	41,3
	Siempre	88	58,7	58,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°30**

*Usted se esfuerza por desarrollar sus tareas y/o metas en menor tiempo al que se le ha informado.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°31, como se puede evidenciar según las respuestas, usted se apoya de los recursos digitales para disminuir los plazos de entrega, obteniendo las respuestas nunca 2,7%, casi nunca 2,7%, a veces 9,3%, casi siempre 32% y siempre 53,3%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 35**

Usted se apoya de los recursos digitales para disminuir los plazos de entrega.

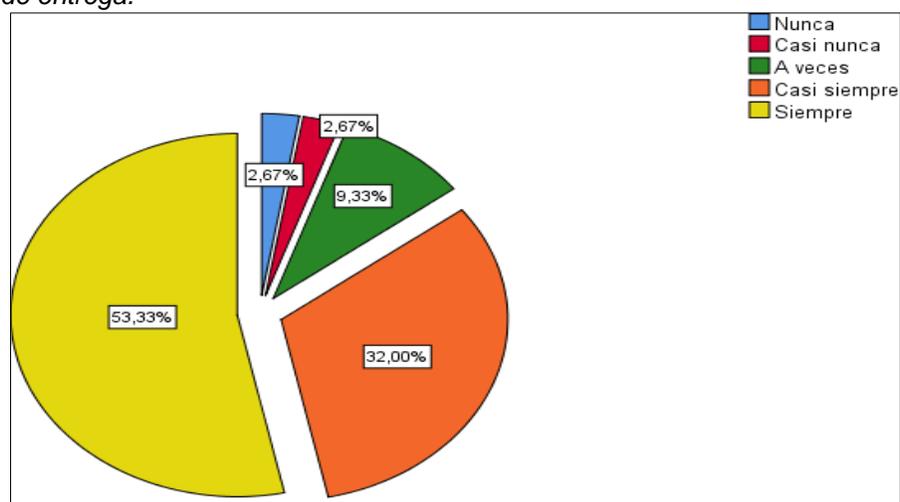
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	4	2,7	2,7	5,3
	A veces	14	9,3	9,3	14,7
	Casi siempre	48	32,0	32,0	46,7
	Siempre	80	53,3	53,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°31**

*Usted se apoya de los recursos digitales para disminuir los plazos de entrega.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°32, como se puede evidenciar según las respuestas, usted demuestra en todo momento el control que tiene sobre sus emociones con la finalidad de propiciar un buen ambiente laboral, obteniendo las respuestas nunca 0%, casi nunca 4%, a veces 4%, casi siempre 44% y siempre 48%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 36**

*Usted demuestra en todo momento el control que tiene sobre sus emociones con la finalidad de propiciar un buen ambiente laboral.*

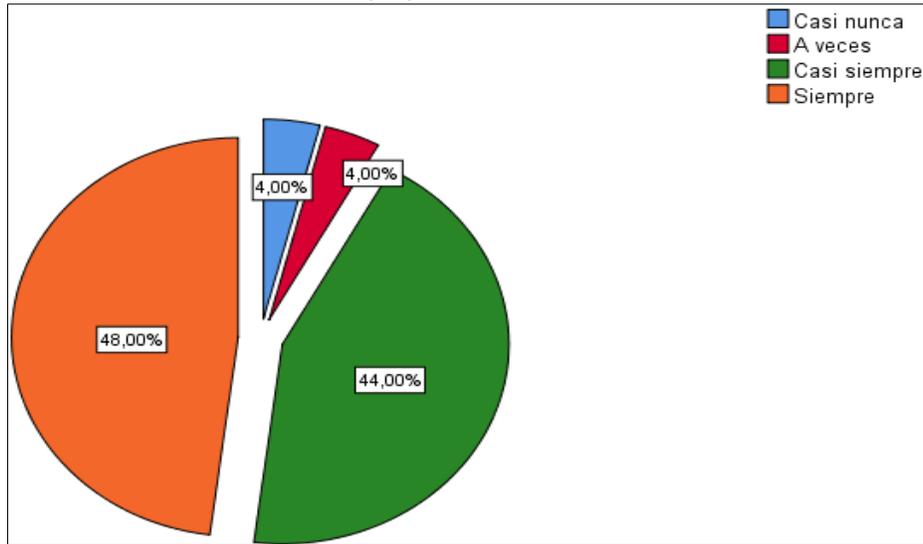
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,0	4,0	4,0
	A veces	6	4,0	4,0	8,0
	Casi siempre	66	44,0	44,0	52,0
	Siempre	72	48,0	48,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°32**

*Usted demuestra en todo momento el control que tiene sobre sus emociones con la finalidad de propiciar un buen ambiente laboral.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°33, como se puede evidenciar según las respuestas, usted hace uso eficiente del presupuesto que se ha sido delegado por Universidad Nacional de Tumbes, obteniendo las respuestas nunca 21,3%, casi nunca 6,7%, a veces 2,7%, casi siempre 18,7% y siempre 50,7%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 37**

*Usted hace uso eficiente del presupuesto que se ha sido delegado por Universidad Nacional de Tumbes.*

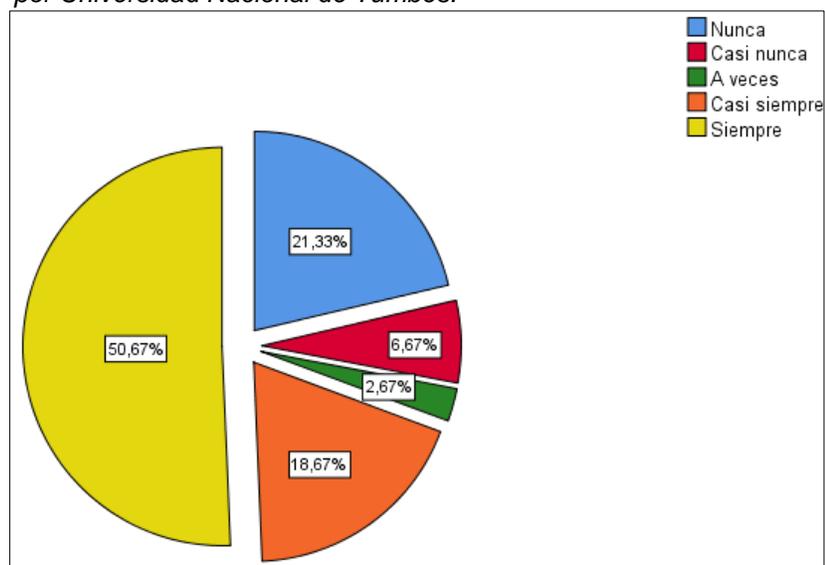
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	21,3	21,3	21,3
	Casi nunca	10	6,7	6,7	28,0
	A veces	4	2,7	2,7	30,7
	Casi siempre	28	18,7	18,7	49,3
	Siempre	76	50,7	50,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°33**

*Usted hace uso eficiente del presupuesto que se ha sido delegado por Universidad Nacional de Tumbes.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°34, como se puede evidenciar según las respuestas, usted prevé sus necesidades presentes y futuras con el fin de no sobrepasar el presupuesto que se le ha designado, obteniendo las respuestas nunca 24%, casi nunca 2,7%, a veces 4%, casi siempre 26,7% y siempre 42,7%, siendo el valor más representativo en el nivel alto.

**TABLA 38**

*Usted prevé sus necesidades presentes y futuras con el fin de no sobrepasar el presupuesto que se le ha designado.*

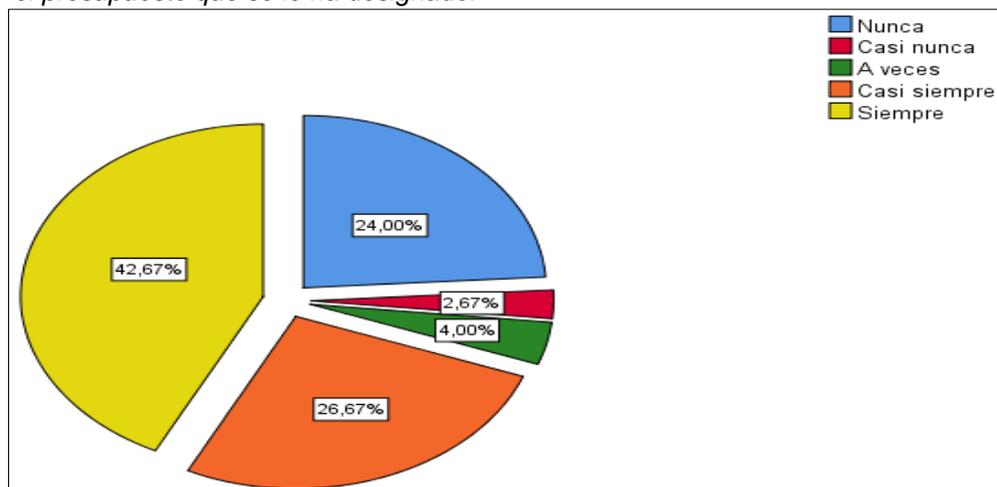
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	4	2,7	2,7	26,7
	A veces	6	4,0	4,0	30,7
	Casi siempre	40	26,7	26,7	57,3
	Siempre	64	42,7	42,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°34**

*Usted prevé sus necesidades presentes y futuras con el fin de no sobrepasar el presupuesto que se le ha designado.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°35, como se puede evidenciar según las respuestas, usted aprovecha al máximo las capacitaciones que le brinda la Universidad Nacional de Tumbes, obteniendo las respuestas nunca 20%, casi nunca 5,3%, a veces 13,3%, casi siempre 28% y siempre 33,3%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 39**

*Usted aprovecha al máximo las capacitaciones que le brinda la Universidad Nacional de Tumbes.*

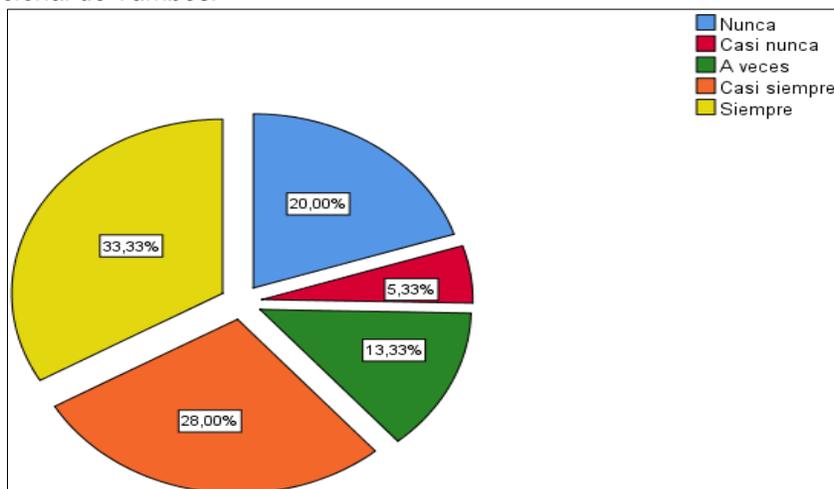
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	8	5,3	5,3	25,3
	A veces	20	13,3	13,3	38,7
	Casi siempre	42	28,0	28,0	66,7
	Siempre	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°35**

*Usted aprovecha al máximo las capacitaciones que brinda la Universidad Nacional de Tumbes.*



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

Según la figura N°36, como se puede evidenciar según las respuestas, considera usted que las capacitaciones realizadas por la Universidad Nacional de Tumbes responden a las necesidades que posee el personal, obteniendo las respuestas nunca 16%, casi nunca 20%, a veces 34,7%, casi siempre 16% y siempre 13,3%, siendo el valor más representativo en el nivel medio.

**TABLA 40**

*Considera usted que las capacitaciones realizadas por la Universidad Nacional de Tumbes responden a las necesidades que posee el personal.*

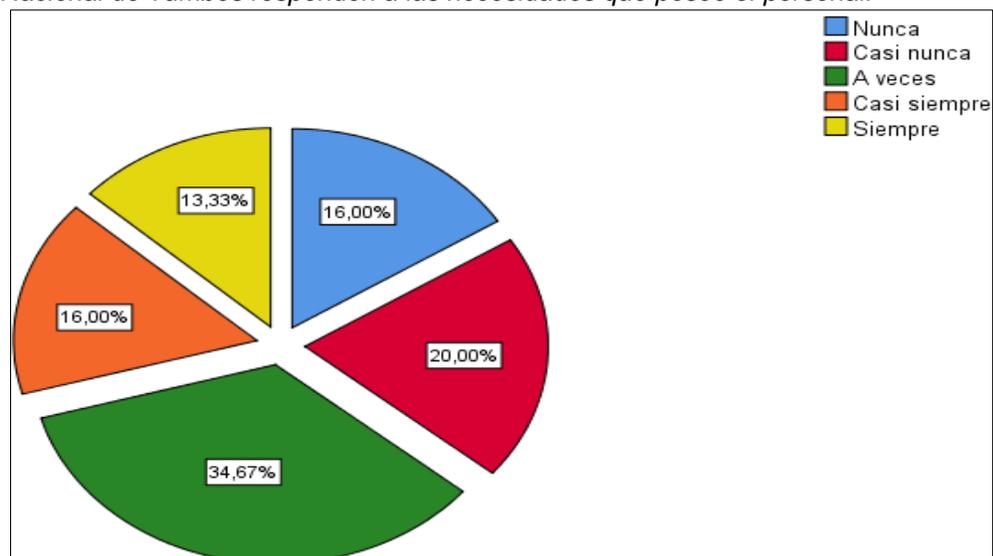
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	30	20,0	20,0	36,0
	A veces	52	34,7	34,7	70,7
	Casi siempre	24	16,0	16,0	86,7
	Siempre	20	13,3	13,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**FIGURA N°36**

Considera usted que las capacitaciones realizadas por la Universidad Nacional de Tumbes responden a las necesidades que posee el personal.



Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

**Para el objetivo general:** Determinar la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

**TABLA 41**

*La capacitación y productividad laboral*

	Capacitación			Productividad Laboral			
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%	
Alto	74 a 100	20	13,3	Alto	60 a 80	108	72,0
Medio	47 a 73	94	62,7	Medio	38 a 59	40	26,7
Bajo	20 a 46	36	24,0	Bajo	16 a 37	2	1,3
Total		150	100	Total		150	100

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Propias de autores

De acuerdo a la Tabla 41, la variable de capacitación presentó una cantidad de 36 individuos con un 24% en el nivel bajo, 94 individuos con un 62,7% en el nivel medio y para el nivel alto 20 individuos con un 13,3%; así para la variable de productividad laboral presentó un cantidad de 108 individuos con un 72% en el nivel alto, para el nivel medio 40 individuos con 26,7% y para el nivel bajo 2 individuos con un 1,3% de las respuestas; concluyendo que la variable capacitación se evidencio en un nivel medio o regular y la variable productividad laboral en un nivel alto.

## 4.2. DISCUSIÓN

**Referido al objetivo general;** Determinar cómo es la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023, Hellriegel et. al (2021) afirman que la capacitación, “Se refiere a la actividad o actividades que ayudan a los empleados a superar las limitaciones y a mejorar su desempeño en los puestos que poseen”, mientras Robbins y Judge (2009) afirman que “Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia”, relacionado a los resultados evidenciados de la variable referido a la capacitación se encontró con valor más representativo en el nivel medio con 62.7%, así también en lo referido a la variable de productividad laboral se encontró con el valor más representativo en el nivel alto con 72%, en tal sentido dentro de la institución no se aplica un buen programa referido a la capacitación de los colaboradores, ya que en su mayoría no están dirigidos directamente a las necesidades de ellos, también se puede evidenciar que pese a la situación mencionada de la capacitación hay una productividad laboral, ya que la mayoría de los colaboradores de la institución cumplen en su mayoría con los objetivos establecidos según sus puestos y departamentos que la conforman, con estos resultados obtenidos podemos apreciar que no concuerda con los resultados arrojados en la investigación de (Silva, 2019) que los principales resultados fueron: el 100% de los trabajadores perciben que la capacitación laboral es malo, el 100% de los

trabajadores perciben una productividad de nivel bajo, en los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. **Referido al objetivo específico 1:** Identificar cómo es la transmisión de la información en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023. Como menciona (Chiavenato, 2019), referido a la transmisión de la información “Es brindar conocimientos indispensables sobre la empresa, sus productos y servicios, organización y políticas, reglas y reglamentos que le permiten a la persona saber cómo desenvolverse en su trabajo e ir transmitiendo nuevos conocimientos en la medida en que progresen en la empresa”, es así que los resultados obtenidos relacionados a esta dimensión tiene su valores más representativos en un intervalo del 38.7% al 60%, en lo cual casi siempre, teniendo un nivel medio, en los cuales los directivos no consideran las necesidades de los colaboradores al establecer las capacitaciones y en relación al lenguaje transmite sus ideas utilizando un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema respectivamente. Con los datos recolectados los cuales nos dan resultados que no tienen similitud con el estudio de Chambilla y Merino (2018), del cual sus resultados establecen que en relación a la información presentaron un nivel alto de 48% que dieron como respuesta los colaboradores de la municipalidad. **Referido al objetivo específico 2:** Identificar cómo es el desarrollo de habilidades en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023. Así lo establece (Chiavenato, 2010) al hablar del desarrollo de habilidades, “Se trata de brindar conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas directamente relacionadas a la ejecución adecuada de las tareas y operaciones que se realizarán en el puesto de trabajo presente o posibles funciones futuras”, es así que los resultados obtenidos relacionados a esta dimensión tiene su valores más representativos en la escala valorativa a veces con el valor de 42,7%, en los cual la institución no promueve talleres ni capacitaciones para desarrollar las diferentes habilidades de trabajo en equipo, pensamiento y otras, en tal sentido no muestra interés para que su personal puede ser mejor en el desempeño en sus labores, dichos resultados no concuerdan con el estudio realizado por (Aguirre, 2021) en la cual establece que los colaboradores en lo referido al desarrollo de actividades están en un nivel bueno con un 36%, estableciendo que tienen en claro sus funciones administrativas y establece innovación

dentro de sus puestos de trabajo. **Referido al objetivo 3:** Conocer cómo es el desarrollo de actitudes en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023. Como lo menciona (Chiavenato, 2010) desarrollo o modificación de actitudes, “Es convertir las actitudes negativas de los trabajadores en otras más favorables, como el aumento de la motivación, desarrollo de sensibilidad de gerencia y supervisión de sentimientos y reacciones personales, así como mejores hábitos y actitudes en la relación con los clientes”, es así que los resultados obtenidos relacionados a esta dimensión tiene su valor más representativo en la escala valorativa a veces con el valor de 33,3%, en lo cual casi siempre teniendo un nivel medio, en los cuales la institución en cuanto a sus capacitaciones no son propicias para el cambio de actitudes, capacitaciones para corregir problemas de desempeño y para fortalecer el nivel de compromiso por parte de sus colaboradores, en tal sentido no realizan una buena gestión para su personal y para que estos mejoren las dificultades que se presentan en el desempeño en sus labores, resultados que no concuerdan con la investigación de (Chambilla y Merino, 2018), del cual sus resultados establecen que en relación a las actitudes presentaron un nivel alto de 48% que respuesta de los colaboradores de la municipalidad, dichas actividades por parte de la institución si favorecen al cambio de las actitudes de sus colaboradores. **Referido al objetivo 4:** Conocer cómo es el desarrollo del concepto en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023. Así también hace mención (Chiavenato, 2010) en relación al desarrollo de conceptos: “refiere a aquellos talleres de capacitación los cuales buscan promover y aumentar los conocimientos y las capacidades de los colaboradores de una organización, fortalece la filosofía de trabajo, también busca desarrollar estrategias o retroalimentar un proceso que no esté del todo bien”. En relación a los datos obtenido y sus resultados se puede apreciar que sus valores más representativos están en a veces y casi nunca con 33,3% y 29,3%, respectivamente, evidenciando que la institución no brinda capacitaciones que tenga por objetivos el desarrollo de los aspectos referidos a los conceptos, solución de conflictos, inteligencia emocional y creatividad, resultados que no concuerdan con el estudio de (Chambilla y Merino, 2018), del cual sus resultados establecen que en relación a las actitudes presentaron un nivel alto de 48% que dan como respuesta los

colaboradores de la municipalidad, dichas actividades por parte de la institución si favorecen al cambio de las actitudes de sus colaboradores. **Referido al objetivo 5:** Identificar como es la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023. Así lo menciona (Robbins y Judge, 2013) la eficacia es el “Grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores”. En relación a los datos obtenidos y sus resultados se puede apreciar que su valor más representativo está en siempre con 78.7%, evidenciando los resultados que los colaboradores cumplen con sus metas, aportan ideas creativas, usa recursos de manera adecuada, optimiza los recursos, dan a conocer sus ideas y resuelve los problemas, dichos resultados no concuerdan el estudio realizado con (Uchuya, 2021) donde los resultados referidos a la eficacia están en algo de acuerdo con un 55%, esto hace referencia a las condiciones y a la distribución de recursos. **En lo referido al objetivo 6:** Identificar cómo es la eficiencia del personal de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023. Como establece (Robbins y Judge, 2013) en relación a la eficiencia como “Grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo”, en relación a los datos obtenido y sus resultados se puede apreciar que sus valor más representativo está en siempre con 58.7%, evidenciando los resultados que los colaboradores cumplen eficientemente con sus labores en relación a los recursos que le son asignados, tiempo, plazos, ambiente laboral, presupuesto y capacitaciones, dichos resultados no concuerdan el estudio realizado con (Uchuya, 2021) donde los resultados referidos a la eficiencia están en algo de acuerdo con un 57%, esto hace referencia a la asignación de recurso en relación a la necesidad y la tecnología e innovación con la que cuenta la empresa.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la capacitación se encuentra en un nivel medio y la productividad está en un nivel alto, esto es debido a que la institución no está desarrollando adecuadamente la labor de evaluación de necesidades para brindar diferentes medios de capacitación a los colaboradores, por otra parte en lo que refiere a la productividad laboral pese a que los colaboradores no reciben una adecuada capacitación, ellos están realizando sus labores en el cumplimiento de metas y uso de recursos asignados.
2. Se identificó en lo que respecta a la transmisión de la información, se encuentra en un nivel medio, esto es debido a que la institución no está abordando lo referido a la necesidad que poseen los colaboradores en razón a la actualización de los conocimientos, a la transmisión de ideas utilizando lenguaje sencillo para solucionar problemas, a la retroalimentación, en exponer puntos de vista con respeto y tolerancia y poner en práctica los conocimientos recibidos en la capacitación.
3. Se identificó en lo que respecta al desarrollo de habilidades, se encuentra en un nivel medio, esto es debido a que la institución no está velando por la necesidad que poseen los colaboradores en razón a la organización de talleres y reuniones para la mejora, desarrollo de habilidades de pensamiento, resolución de casos reales y participación activa.
4. Se pudo conocer en lo referido al desarrollo de actitudes de los colaboradores, la institución se encuentra en un nivel medio, esto es debido a que no se está

desarrollando capacitaciones que busquen el cambio de actitudes, la aplicación de medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación, corregir los problemas de desempeño y compromiso.

5. Se pudo conocer en lo referido al desarrollo de conceptos de los colaboradores, la institución se encuentra en un nivel medio, esto es debido a que por parte de la institución no se viene desarrollando eventos para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos, desarrollo de inteligencia emocional, nivel de conocimiento, exposiciones de ideas basadas en la experiencia adquirida en el ámbito profesional y nivel de creatividad para la solución de conflictos.
6. En cuanto a la eficacia en los colaboradores se pudo identificar que se encuentra en un nivel alto, esto es debido, al cumplimiento de metas fijadas, aportes de ideas creatividad para resolución de inconvenientes, uso adecuado de los recursos, optimización de los recursos, lenguaje entendible para comunicar sus ideas, respecto hacia las ideas de los demás y resolución de problemas con lógica y análisis.
7. Relacionado a la eficiencia en los colaboradores de la institución se pudo identificar que se encuentra en un nivel alto, esto es debido al uso racional de sus recursos, menor tiempo en el desarrollo de tareas, disminución de plazos de entrega, control de sus emociones, uso eficiente del presupuesto asignado, y aprovechamiento de capacitaciones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se le sugiere a los representantes de la Universidad Nacional de Tumbes que en el planteamiento de capacitación deben ser previo análisis de necesidades de grupos de especialistas y áreas, así también en cuanto a la productividad laboral que se sigan planteando los objetivos y metas en cada uno de los departamentos y áreas, con la finalidad que sigan manteniendo su productividad.
2. Se propone a la institución que elabore un plan de capacitación dirigido a los jefes y personal de cada área, para mejorar los aspectos relacionados actualización de los conocimientos según sus puestos de trabajo, al manejo de conflictos, y comunicación eficaz, así también cumplan con los procedimientos que permitan la retroalimentación y evaluaciones constantes en la práctica de los conocimientos recibidos en las capacitaciones.
3. Se hace un llamado a la organización a desarrollar actividades que ayuden a identificar buenos líderes para que luego puedan ofrecer capacitación y talleres a los demás colaboradores con la finalidad de formar en ellos mentores y entrenadores organizacionales.
4. Establecer un plan de capacitación dirigido a mejorar los aspectos de competencias blandas y calidad de servicio para los colaboradores de las diferentes áreas, a fin de mejorar las actitudes con los mismos compañeros y con los usuarios al momento de trabajar en equipo o brindar el servicio.

5. Que se conformen círculos de calidad con la finalidad de que se haga la transferencia de conocimientos por parte de los encargados de las diferentes áreas a fin que los colaboradores conozcan de forma adecuada lo referidos a su puesto de trabajo, la relación con las otras áreas y al funcionamiento de la institución.
  
6. Que se establezca planes motivacionales en las diferentes áreas de la institución, con la finalidad de reconocer el logro de las metas y objetivos por parte de los colaboradores.
  
7. Programar reuniones con la finalidad de exponer de manera adecuada los diferentes recursos que son asignados hacia la institución y como se viene gestionando, utilizando y alcanzo los objetivos y metas de la organización.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ivancevic, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Aguirre Janampa , M. (2021). *Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021*. Lima : Universidad Cesar Vallejo .
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH.
- Álvarez Sandoval , B., Freire Morales , D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Ángeles: Universidad de Concepción.
- Amador Sotomayor , A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. México : Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Baldini Torres, F. (2018). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016*. Tumbes : Universidad Nacional de Tumbes.
- Chambilla Castillo, Y., & Merino Lazo, F. (2018). *Capacitación de los trabajadores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Zorritos, región Tumbes, 2017*. Tumbes : Universidad Nacional de Tumbes .
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima edición ed.). México, D.F.: McGraw-hill interamericana editores, S.A. de C. V.

- Dessler, G., & Varela Juárez , R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Diaz Noriega , S. (2021). *Capacitación y rendimiento laboral del personal obrero en la constructora Maciza EIRL, Zarumilla – Tumbes, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Empleo: Productividad de trabajadores retrocedió cuatro años en el 2022. (17 de febrero de 2023). *RPP Noticias* .
- Enrique, A. (2021). La gestión de la capacitación en los organismos dela Administración Pública Nacional: un abordaje desde ka perspectiva de los/las Coordinadores/as Técnicos de Capacitación. *Cuadernos del Instituto Nacional de la Administración Pública*, 14.
- Enrique, A. (2022). Capacitación en el empleo públco provincial. Un análisis de la normativa. *Cuadernos del Instituto Nacional de la Administración Pública*, 13-15.
- Espinoza Montes, C. (2014). *Metodología de Investigación Tecnológica*. Huancayo, Perú: Soluciones Gráficas S.A.C.
- Fernández García , R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España : Club Universitario.
- García Seminario, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de trujillano año 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, Jr., J. (2021). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage learning editores, SA. de C.V.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México, México: McGRAW-HILL.
- Jaramillo Londoño, A., Gómez Márquez, A., Betancur Rodríguez, A., Patiño, C., Peñaranda, D., Ramirez, E., . . . Robledo, J. (2020). *Revisión de la productividad*

*en las empresas en Colombia.* Colombia : Departamento Nacional de Planeación.

Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos.* México: Pearson educación .

Organización Internacional del trabajo . (2016). *Mejore su negocio. El Recurso Humano y la Productividad.* Ginebra: Copyright.

Patiño Gabriel, L., & Pinedo Meza, A. (2019). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y empresa privada del sector electricidad.* Lima: Universidad Católica Sedes Spientiae.

Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). *Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica.* México., México.: Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>

REA. (2023). *Real Academia Española.* Obtenido de eficiencia: <https://dle.rae.es/eficiencia?m=form&m=form&wq=eficiencia>

Reyes Zamora , D. (29 de Agosto de 2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. (E. C. S.A., Ed.) *Gestión*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/autor/redaccion-gestion/?ref=gesr>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional.* México, México: Pearson Educación de México. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBI NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional.* México: PEARSON.

Rojas Santos, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral .* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Sango Llano , M. (2018). *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (CECAP).* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Silva Ramírez, J. S. (2019). *La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018.* Llima. Lima: Universidad César Vallejo.

- Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40134/Silva\\_RJS.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40134/Silva_RJS.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Telmo , N. C. (2022). *La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lamas 2022*. Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109715/Cordova\\_RTN-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109715/Cordova_RTN-SD.pdf?sequence=1)
- Toyama Miyagusuku, J. (2023). Productividad laboral: ¿cómo estamos y qué hacer? *Vinatea & Toyama*.
- Vallejo Ordóñez, Á. D. (2021). *“Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México : Mcgraw-hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo es la transmisión de la información en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</li> <li>2. ¿Cómo es el desarrollo de habilidades en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</li> <li>3. ¿Cómo es el desarrollo de aptitudes en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</li> <li>4. ¿Cómo es el desarrollo del concepto en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</li> <li>5. ¿Cómo es la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</li> <li>6. ¿Cómo es la eficiencia del personal de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cómo es la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar cómo es la transmisión de la información en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</li> <li>2. Identificar cómo es el desarrollo de habilidades en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</li> <li>3. Conocer cómo es el desarrollo de aptitudes en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</li> <li>4. Conocer cómo es el desarrollo del concepto en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</li> <li>5. Identificar como es la eficacia de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</li> <li>6. Identificar cómo es la eficiencia del personal de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>No se plantea hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.]</p>	<p><b>Variable 1: Capacitación</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transmisión de Información.</li> <li>2. Desarrollo de habilidades.</li> <li>3. Desarrollo de actitudes.</li> <li>4. Desarrollo del concepto.</li> </ol> <p><b>Variable 2: Productividad Laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia</li> <li>2. Eficiencia</li> </ol>	<p>Tipo de investigación: Explicativa/ Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental / Transversal</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

**Título: Capacitación y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
<b>Capacitación</b>	<p>Mondy (2010) indica que la capacitación es un conjunto de: "Actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales" (p. 198).</p>	<p>Se realizará la aplicación del instrumento cuestionario y se hará uso de la técnica de la encuesta a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Dicho instrumento estará compuesto por 20 ítems que nos permitirán medir de manera precisa cada una de las dimensiones de la variable capacitación, valorándolos con la escala de Likert: Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); casi nunca (2); nunca (1), dicho instrumento se aplicará a una muestra de 150 trabajadores administrativos que laboran en la institución antes mencionada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transmisión de Información.</li> <li>2. Desarrollo de habilidades.</li> <li>3. Desarrollo de actitudes.</li> <li>4. Desarrollo del concepto.</li> </ol>	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10.</p> <p>11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19, 20</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Escala de medición:</p> <p>Escala de Likert:</p>
<b>Productividad laboral</b>	<p>La Organización Internacional del trabajo (2016) menciona que: "La productividad es el uso eficaz y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios" (p. 1).</p>	<p>Se aplicará el cuestionario como instrumento de medición a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Estructurándose con 16 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de Likert: (Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); casi nunca (2); nunca (1), aplicándose mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 150 trabajadores administrativos que laboran en la institución antes mencionada. empresa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia</li> <li>2. Eficiencia</li> </ol>	<p>1,2,4,4,5,6,7,8.</p> <p>11,12,13,14,15,16.</p>	<p>Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); casi nunca (2); nunca (1).</p>

### **Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis**

" Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tumbes, 23 de octubre del 2023

**Señor :** Rector de la Universidad Nacional de Tumbes

**Asunto:** Autorización para Ejecución de tesis

Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que los suscritos egresados de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: **Capacitación y la productividad Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023**; para optar el título de Licenciado en Administración, por lo que para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución. Por tal motivo solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr mi objetivo profesional.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Bach. Esmeralda R. Visitación Chíncha  
Autora



Bach. Annelo E. Villaseca Flores  
Autor

## Anexo 1: Cuestionario

Estimados trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, la siguiente encuesta tiene como propósito recopilar información del proyecto de investigación: Capacitación y la productividad Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes 2023.

La información recopilada será utilizada para fines estrictamente académicos, por lo que todo será totalmente anónimo y confidencial, es así que se le solicita su opinión verás respecto a las preguntas formuladas de acuerdo a su perspectiva y experiencia en la Universidad Nacional de Tumbes.

### I. Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

1. Siempre (S) = 5
2. Casi siempre (CS) = 4
3. A veces (AV) = 3
4. Casi nunca (CN) = 2
5. Nunca (N) = 1

### II. Datos

**Edad:**

\_\_\_\_\_

**Sexo:**

\_\_\_\_\_

**Nivel de educación:**

\_\_\_\_\_

**Ocupación:**

\_\_\_\_\_

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Pregunta	Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
<b>Variable 1: Capacitación.</b>						
<b>Dimensión: Transmisión de la información.</b>						
1	Considera usted que la Universidad Nacional de Tumbes es consciente de la necesidad que poseen los colaboradores para actualizar sus conocimientos.					
2	Usted transmite sus ideas utilizando un lenguaje sencillo y adecuado para solucionar un problema.					
3	En la Universidad Nacional de Tumbes se desarrollan espacios de interacción social con el fin de afianzar las relaciones entre los miembros que la componen.					
4	En la Universidad Nacional de Tumbes se realiza la retroalimentación a los colaboradores en función a los resultados que se han obtenido de la evaluación de desempeño.					
5	Cuando se realiza una reunión dentro de las instalaciones de la entidad, usted expone su punto de vista con respeto y tolerancia.					
<b>Dimensión: Desarrollo de habilidades.</b>						
6	Usted pone en práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación en la ejecución de sus tareas.					

7	En la Universidad Nacional de Tumbes se llevan a cabo talleres y/o reuniones con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo.					
8	La Universidad Nacional de Tumbes promueve capacitaciones al personal para desarrollar las habilidades de pensamiento.					
9	En la Universidad Nacional de Tumbes se realizan talleres donde los colaboradores pueden participar en la resolución de casos reales.					
10	Usted participa activamente en las capacitaciones, cursos y/o reuniones que ofrece la entidad expresando sus ideas de manera coherente.					
<b>Dimensión: Desarrollo de actitudes.</b>						
11	Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes son propicias para el cambio de actitudes del personal hacia sus labores.					
12	En la Universidad Nacional de Tumbes, se aplican medidas para conocer el impacto de las acciones de capacitación a los trabajadores.					
13	En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal para corregir los problemas de desempeño que presenta.					
14	La capacitación que recibe de parte de la Universidad Nacional de Tumbes le permite innovar su metodología de trabajo.					
15	En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en aras de fortalecer su nivel de compromiso con la institución.					
<b>Dimensión: Desarrollo del concepto.</b>						
16	En la Universidad Nacional de Tumbes se promueven eventos					

	para fomentar el desarrollo de ideas y conceptos.					
17	En la Universidad Nacional de Tumbes se capacita al personal en el desarrollo de la inteligencia emocional.					
18	Usted se capacita fuera de la institución para potenciar su nivel de conocimientos.					
19	Cuando se realizan reuniones internas, usted expone sus ideas basándose en sus experiencias adquiridas en el ámbito profesional.					
20	Las capacitaciones que realiza la Universidad Nacional de Tumbes están abocadas a mejorar el nivel de creatividad del personal en la solución de conflictos.					

## **V2: Productividad**

### **Dimensión: Eficacia**

01	Usted cumple debidamente con las metas fijadas dentro del plazo señalado.					
02	Usted aporta ideas creativas para la resolución de inconvenientes internos.					
03	Usted utiliza de manera adecuada los recursos y capacidades internas.					
04	Usted optimiza los recursos que se le han sido confiados.					
05	Usted emplea un lenguaje entendible para comunicar sus ideas frente a sus pares y/o jefe.					
06	Usted se muestra respetuoso ante las ideas y perspectivas de los demás.					
07	Usted resuelve los problemas con lógica y análisis.					
08	Usted tiene la capacidad de tomar decisiones rápidas aún en momentos de estrés.					

<b>Dimensión: Eficiencia</b>						
09	Usted cumple eficientemente con sus funciones utilizando racionalmente los recursos que le brinda la entidad.					
10	Usted se esfuerza por desarrollar sus tareas y/o metas en menor tiempo al que se le ha informado.					
11	Usted se apoya de los recursos digitales para disminuir los plazos de entrega.					
12	Usted demuestra en todo momento el control que tiene sobre sus emociones con la finalidad de propiciar un buen ambiente laboral.					
13	Usted hace uso eficiente del presupuesto que se ha sido delegado por Universidad Nacional de Tumbes.					
14	Usted prevé sus necesidades presentes y futuras con el fin de no sobrepasar el presupuesto que se le ha designado.					
15	Usted aprovecha al máximo las capacitaciones que le brinda la Universidad Nacional de Tumbes.					
16	Considera usted que las capacitaciones realizadas por la Universidad Nacional de Tumbes responden a las necesidades que posee el personal.					

**Fuente:** Cordova (2022)

**Muchas gracias**