

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CALKINÍ

**“PROPUESTA DE MEJORA PARA MEDIR EL RENDIMIENTO LABORAL
BASADO EN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.”**

TESIS PARA TITULACIÓN INTEGRAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**EGRESADO:
LEANDRA CETZ TORRES**

**DIRECTOR Y CO-DIRECTOR:
MPEDR. ANNIE VIGELMI CASTELLANOS HERRERA
DR. SACRAMENTO CRUZ DORIANO**

Calkiní, Campeche, México 2025



Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLOGÍA
NACIONAL DE MEXICO



Instituto Tecnológico Superior de Calkin
Subdirección de Planeación y Desarrollo

Instituto Tecnológico Superior de Calkin
Departamento de Administración y
Apoyo al Estudiante

Calkin, Campeche 45723
P/03/25/682

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE NO INCONVENIENCIA

MODALIDAD: TESIS

C. LEANDRA CETZ TORRES 7402
PASANTE DE LA CARRERA DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN.
PRESENTE

Con relación a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Licenciatura, capítulo VII, fracción I, vigente en este Instituto, y una vez emitido el fallo favorable por el director MPEDR. ANNIE VIGELMI CASTELLANOS HERRERA, y el co-director DR. SACRAMENTO CRUZ DORIANO, respectivamente, este Instituto consta de no tener inconveniencia para la realización del acto protocolario de titulación integral de su trabajo profesional titulado: **"PROPUESTA DE MEJORA PARA MEDIR EL RENDIMIENTO LABORAL BASADO EN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN"**.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Sabiduría, Fortaleza de Nuestra Cultura®

ITESCAM
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE CALKIN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR Y APOYO A
ESTUDIANTES
CLAVE: 04MSU0013P
CALKIN, CAMPECHE, MEXICO

Dr. Jorge Alfonso Hau Puc.
Departamento de Administración y
Apoyo al Estudiante.

C.c.p. Archivo



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Ah Canul S/N por Carretera Federal, Calkin, Campeche,
C.P. 24900 Tel. 999-8134870,
e-mail: ee_dcalkini@tecnm.mx | itescam.edu.mx



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, porque sin él nada hubiera sido posible.

En el proceso de este proyecto, hubo personas que formaron parte fundamental de su realización.

A mis padres, por su apoyo incondicional para que estudiara lo que me gustara y siempre buscar la manera de apoyarme y que nunca me faltara nada.

A mis hermanos por su cariño y apoyo.

A mi pareja que me ayudó en todo momento, en mis momentos de estrés, cansancio y me acompañó en todo este proceso.

Quiero agradecer a mis asesores, quienes brindaron su valioso apoyo y orientación a lo largo de esta travesía académica. A la maestra Annie Vigelmi Castellanos Herrera, agradezco su dedicación interna, sus valiosos consejos académicos y su disposición constante para resolver mis dudas. Al maestro Sacramento Cruz Doriano, quien desempeñó un papel esencial, le agradezco por compartir sus conocimientos técnicos.

Finalmente, quiero agradecer a todos los amigos y compañeros que estuvieron a mi lado durante este proyecto, ofreciendo su aliento y comprensión en momentos cruciales. Su apoyo moral fue invaluable.

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia y a mi pareja.

Este proyecto fue posible gracias al apoyo de mi familia quienes me apoyaron en todo momento y me alentaron y a mi pareja quien desde el día uno me brindó su ayuda y conocimiento, por comprenderme y hacer de esta travesía algo más tranquilo.

Resumen

Esta investigación analizó el impacto de las capacitaciones en el rendimiento laboral dentro de una institución académica, en el área de la docencia de la carrera de Licenciatura en Administración. La finalidad del estudio fue evaluar el impacto de las capacitaciones y proponer mejoras en los métodos de medición del rendimiento para identificar el verdadero aporte de las capacitaciones en el desempeño laboral.

Para lograr este objetivo, se realizó un estudio de caso utilizando un enfoque de investigación mixto. Este enfoque combinó técnicas cualitativas, mediante las cuales se exploraron las percepciones y experiencias de los docentes en relación con las capacitaciones, y cuantitativas, para obtener datos estadísticos sobre el rendimiento laboral. Se aplicaron entrevistas y encuestas de autoevaluación mejoradas a 19 docentes seleccionados por muestreo de conveniencia, permitiendo una visión detallada y contextual de las actitudes y motivaciones de los participantes.

El diseño de la investigación es transversal y correlacional, con el objetivo de identificar la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral. La información se recopiló mediante entrevistas al Jefe de Departamento de Desarrollo Académico y encuestas de autoevaluación a los docentes. Las fuentes secundarias incluyeron una revisión documental exhaustiva para comprender el contexto organizacional y fundamentar la propuesta de mejora.

Palabras clave: Propuesta, rendimiento, programas, capacitación.

Abstract

This research analyzed the impact of training on job performance within an academic institution, in the area of teaching the Bachelor of Administration degree. The purpose of the study was to evaluate the impact of training and propose improvements in performance measurement methods to identify the true contribution of training on job performance.

To achieve this objective, a case study was conducted using a mixed research approach. This approach combined qualitative techniques, through which teachers' perceptions and experiences in relation to training were explored, and quantitative techniques, to obtain statistical data on work performance. Interviews and improved self-assessment surveys were administered to 19 teachers selected by convenience sampling, allowing a detailed and contextual view of the attitudes and motivations of the participants.

The research design is transversal and correlational, with the objective of identifying the relationship between training and job performance. The information was collected through interviews with the Head of the Academic Development Department and self-assessment surveys with teachers. The secondary sources included an exhaustive documentary review to understand the organizational context and substantiate the improvement proposal.

Keywords: Proposal, performance, programs, training.

Tabla de Contenido

Capítulo 1. Introducción	11
1.1 Antecedentes.....	12
1.2 Planteamiento Del Problema	17
1.3 Justificación.....	19
1.4 Objetivos	20
1.5 Hipótesis.....	21
1.6 Metodología.....	22
1.6.1 Método	22
1.6.2 Análisis De Variables	25
1.6.3 Cálculo De Los Parámetros	26
Capítulo 2. Capacitación	27
2.1. El Talento Humano En Las Organizaciones	29
2.2. Función De La Capacitación En Una Organización	34
2.3. Estrategias De Capacitación Laboral.....	38
2.3.1. Capacitación Virtual	39
2.3.2. Capacitación Presencial.....	40
2.3.3. Capacitación Interna	41
2.3.4. Capacitación Externa	41
Capítulo 3. Rendimiento Laboral	43
3.1. Motivación Laboral	44
3.2. Clima Laboral	46

3.3. Satisfacción Laboral	47
3.4. Métodos De Rendimiento Laboral.....	48
3.4.1. Autoevaluación	49
3.4.2. Evaluación 360 Grados	49
3.4.3. Gestión Por Objetivos	50
3.4.4. Nivel De Calificaciones.....	51
3.4.5. Revisión Por Pares	51
3.4.6. Método De Incidente Crítico	52
3.4.7. Prueba De Rendimiento	53
3.4.8. Escala De Calificación Basada En El Comportamiento (Bars).....	53
Capítulo 4. Propuesta De Mejora En La Medición Del Rendimiento Laboral	55
4.1. Interpretación De Resultados De La Autoevaluación	56
Discusión	86
Conclusiones	88
Recomendaciones	89
Bibliografía.....	92
Anexos.....	98

Lista de Tablas

Tabla 1. Estrategias de capacitación laboral	39
Tabla 2. Mejoras en la medición del rendimiento laboral	56
Tabla 3. La autoevaluación estaba elaborada por etapas	57
Tabla 4. Capacidad para manejar el estrés y la presión laboral.	76
Tabla 5. Satisfacción con la estructura y duración de la capacitación.	78
Tabla 6. Calificación de la efectividad de los instructores.....	79
Tabla 7. Adecuación de los recursos y herramientas proporcionados.	80
Tabla 8. Apoyo durante el proceso de capacitación.	81
Tabla 9. Satisfacción con las oportunidades de práctica y aplicación.....	82

Lista de Figuras

Figura 1. Comprensión de los temas cubiertos durante la capacitación	58
Figura 2. Utilidad de los materiales proporcionados	59
Figura 3. Capacidad para explicar los conceptos a otros	60
Figura 4. Adquisición de conocimientos.	61
Figura 5. Aplicación de los conocimientos en el trabajo diario.....	62
Figura 6. Facilidad para implementar las habilidades aprendidas.	63
Figura 7. Capacidad para resolver problemas.....	64
Figura 8. Incremento de la productividad.	65
Figura 9. Aplicación práctica.	66
Figura 10. Análisis de la Influencia de la Capacitación en la Calidad del Trabajo.....	67
Figura 11. Toma de decisiones más informadas.	68
Figura 12. Eficiencia en el trabajo.	69
Figura 13. Colaboración y trabajo en equipo.	70
Figura 14. Impacto en el trabajo.....	71
Figura 15. Mejora en la confianza para realizar las tareas laborales.	72
Figura 16. Contribución al desarrollo profesional.	73
Figura 17. Fomento de una actitud proactiva en el trabajo.	74
Figura 18. Fortalecimiento de habilidades de liderazgo.....	75
Figura 19. Habilidades y actitudes.	77
Figura 20. Satisfacción con la capacitación.....	83

Capítulo 1. Introducción

En la presente tesis titulada "Propuesta de Mejora para Medir el Rendimiento Laboral basado en Programas de Capacitación", se abordó con detenimiento la relevancia y el impacto de los programas de capacitación dentro de las organizaciones. De igual manera se examinó la relación que existe entre la implementación eficaz de programas de capacitación y el rendimiento laboral para saber su influencia en la productividad, la calidad de trabajo y en el desarrollo de habilidades en los empleados.

De igual manera se analizaron diferentes métodos de evaluación de rendimiento laboral, ya que es importante analizar si la inversión en programas de capacitación es buena, esto se debe a que muchas empresas no cuentan con una buena forma de evaluar el desempeño laboral de sus empleados, por lo cual implementar una mejora en un método ya existente ayuda a tener un resultado más claro de si está funcionando o no esa capacitación.

A lo largo de estas páginas, se presenta un análisis exhaustivo de algunos casos de estudio y enfoques metodológicos, con el objetivo de profundizar en la comprensión de cómo los programas de capacitación pueden ser diseñados, implementados y evaluados de manera óptima para maximizar su impacto en el rendimiento laboral. El propósito final es proporcionar una propuesta de mejora y práctica que permite a las organizaciones desarrollar estrategias efectivas de mejora continua, garantizando así un ambiente laboral más eficiente, competitivo y en constante evolución.

1.1 Antecedentes

Las compañías que optan por invertir recursos significativos en programas exhaustivos de capacitación y desarrollo para su fuerza laboral tienen la tendencia a experimentar una serie de ventajas que perduran tanto en el corto como en el largo plazo. Según lo revela el análisis detallado realizado por Tanoli en su estudio de 2016, la implementación oportuna y efectiva de estos programas no solo conlleva a la mejora de las habilidades y competencias de los empleados, sino que también los prepara de manera adecuada para hacer frente con éxito a las tareas y desafíos tanto actuales como los que están por venir en la dinámica empresarial. Este enfoque continuo en la formación y desarrollo no solo se traduce en una fuerza laboral más competente y eficiente en sus roles presentes, sino que además asegura que estén debidamente equipados para abordar de manera exitosa los cambios y las innovaciones que puedan surgir en el ámbito laboral en constante evolución. En este sentido, las empresas que apuestan por esta estrategia no solo fortalecen la capacidad y la versatilidad de sus empleados, sino que también fomentan una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y la adaptabilidad frente a los desafíos del mercado. Al empoderar a su personal a través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones no solo aumentan su capacidad para responder de manera ágil a las demandas del mercado, sino que también generan un ambiente laboral propicio para la innovación y el crecimiento sostenible a largo plazo. Así, el compromiso con la formación de calidad se convierte en un pilar fundamental para el éxito empresarial en un entorno competitivo y en constante cambio (Tanoli, 2016).

Además de estos descubrimientos, se ha constatado que la implementación de programas de capacitación tiene un impacto notorio en la conducta laboral y las competencias de los empleados, lo que conduce a un incremento en su desempeño y a cambios positivos en sus resultados laborales. Según las investigaciones realizadas por Peña (2016), se ha

evidenciado de manera contundente que las competencias laborales, cuando son fortalecidas a través de programas efectivos de capacitación, ejercen una influencia significativa en la productividad y la eficiencia de los trabajadores dentro de una empresa. Esta estrecha relación entre la formación continua y el desarrollo de habilidades profesionales se erige como un pilar fundamental para mejorar tanto el rendimiento individual de los empleados como el desempeño colectivo de todo un equipo laboral. Esta sinergia, al fortalecer las competencias y capacidades de los trabajadores, no solo mejora su efectividad en las tareas diarias, sino que también les permite adaptarse más ágilmente a los desafíos y cambios del entorno empresarial. En última instancia, este enfoque en el crecimiento profesional no solo beneficia a los empleados, sino que también se traduce en una mayor competitividad y éxito a largo plazo para la empresa en un mercado dinámico y en constante evolución (Peña, 2016).

Oyango y Wanyoike (2014, p.11-15), llevaron a cabo un estudio titulado "Efectos de la capacitación en el rendimiento de los empleados: una encuesta a los trabajadores de salud en el condado de Siaya, Kenia", con el propósito de evaluar el impacto de la capacitación en el desempeño del personal en las instituciones de salud pública en Kenia. El objetivo principal de esta investigación fue determinar cómo la capacitación afecta el rendimiento de los trabajadores de la salud en el condado de Siaya. Para llevar a cabo el estudio, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal correlacional aplicado a una población que incluyó médicos, funcionarios clínicos, enfermeras y personal subordinado que presta servicios en las instalaciones de salud pública dentro del condado de Siaya. La recolección de datos se realizó a través de la administración de cuestionarios que contenían tanto preguntas abiertas como cerradas, con el objetivo de obtener una comprensión completa de la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los empleados de salud en esta región. Los resultados del estudio revelaron una relación significativamente positiva entre la capacitación recibida por los empleados y su rendimiento laboral. Esto sugiere que la capacitación efectiva tiene un

impacto importante en la eficiencia y competencia de los trabajadores de la salud en el condado de Siaya, Kenia. Este hallazgo subraya la importancia de invertir en programas de capacitación continua para mejorar el desempeño y la calidad de los servicios de salud proporcionados por las instituciones públicas en esta área geográfica específica.

Linares (2017) llevó a cabo un estudio titulado "El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio de agua potable y alcantarillado de Lima", con el objetivo de investigar la influencia que tiene el proceso de capacitación en el rendimiento laboral de los empleados de dicha empresa. El objetivo principal de esta investigación fue determinar cómo la capacitación impacta en el desempeño de los trabajadores dentro del contexto específico de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y utilizó una metodología que incluyó la recopilación de datos a través de diversas herramientas, como cuestionarios y posiblemente entrevistas. La muestra de estudio fue seleccionada para representar adecuadamente a los trabajadores de la empresa, considerando una variedad de roles y responsabilidades. Los resultados obtenidos revelaron una relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación al que son sometidos los empleados y su rendimiento laboral. Esto sugiere que una capacitación efectiva y bien estructurada tiene un impacto positivo en la eficiencia y productividad de los trabajadores en la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. Este hallazgo resalta la importancia de implementar programas de formación continua para mejorar el desempeño individual de los empleados y, en última instancia, fortalecer el funcionamiento general de la empresa en el sector del agua y saneamiento en Lima.

Papa (2016) realizó un estudio titulado "Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015", con el propósito de investigar la

relación existente entre la gestión de capacitación y el rendimiento laboral de los empleados de dicha red de salud. El objetivo principal de esta investigación fue determinar cómo la gestión de la capacitación influye en el desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes a la Red de salud Túpac Amaru durante el año 2015. El enfoque metodológico utilizado en el estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental de nivel correlacional y de carácter transversal. Esto implicó la recopilación de datos en un momento específico, sin manipular variables ni realizar intervenciones en el entorno laboral. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de una relación positiva y moderadamente significativa entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, particularmente en la unidad logística de la Red de salud Túpac Amaru en el año 2015. Esto sugiere que una adecuada gestión de los programas de capacitación puede contribuir de manera positiva al rendimiento y eficacia laboral de los trabajadores en este contexto específico de atención de salud. Este hallazgo resalta la importancia de una planificación efectiva y continua en la capacitación del personal, como un medio para mejorar la calidad de los servicios de salud proporcionados por la Red Túpac Amaru durante el período estudiado.

Reátegui (2016) llevó a cabo un estudio titulado "Capacitación y motivación laboral según el personal administrativo del fondo de cooperación para el desarrollo social, Foncodes 2016", con el propósito de investigar la relación entre la capacitación recibida y la motivación laboral del personal administrativo en el fondo de cooperación para el desarrollo social, Foncodes, durante el año 2016. El objetivo principal de esta investigación fue determinar cómo la capacitación influye en la motivación laboral de los empleados dentro de esta institución. El enfoque metodológico utilizado en el estudio fue hipotético deductivo, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional. Esto implicó analizar datos recopilados en un momento específico, sin manipular variables ni intervenir en las condiciones laborales de los participantes. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de una relación positiva y

moderadamente significativa entre la capacitación recibida por el personal administrativo y su nivel de motivación laboral en el contexto del fondo de cooperación para el desarrollo social, Foncodes, durante el año 2016. Esto sugiere que la capacitación efectiva puede jugar un papel importante en el aumento de la motivación y el compromiso de los empleados en sus funciones administrativas. Este hallazgo resalta la importancia de invertir en programas de formación continua como una estrategia para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral del personal administrativo en este tipo de organizaciones de desarrollo social.

1.2 Planteamiento Del Problema

En la situación actual en la que se encuentra la empresa, el rendimiento laboral forma parte de uno de los elementos esenciales para el éxito y la competitividad en un mercado globalizado y que se encuentra en constante cambio. La capacidad de adaptación de las empresas y de mejora continua depende en gran medida del desarrollo del recurso humano con el que cuentan. En este contexto, el papel que toman los programas de capacitación es el de un instrumento fundamental para llevar a cabo el desarrollo de competencias y habilidades del personal de las empresas y teniendo así resultados positivos en cuanto a su rendimiento laboral. A pesar de todos los puntos a favor de los programas de capacitación, la eficiencia de estos y el impacto que puedan tener realmente en el rendimiento laboral muchas veces resulta con resultados no tan claros o negativos, lo que se vuelve un tema a tratar para la gestión de recursos humanos.

El problema central es que a pesar de contar con programas de capacitación que no necesitan de mucha inversión en algunas ocasiones, la escasez de métodos precisos y que se adapten para medir el rendimiento laboral que hay en un inicio y después de realizar una capacitación, genera una limitante para evaluar de manera eficaz sus resultados. Esto no solo afecta la justificación de la inversión que se hizo, sino que tiene consecuencias en la mejora continua de los programas de capacitación que demuestran su efectividad por medio de evidencias sólidas.

La presente tesis aborda esta brecha, desarrollando una propuesta de mejora para medir el rendimiento laboral, que sea sensible a los cambios producidos por los programas de capacitación. Teniendo un enfoque en la identificación de las limitaciones de los métodos actuales de medición de rendimiento, explora las mejoras prácticas y estrategias de

capacitación. Después de todo el análisis e investigación se propone una mejora en un método de evaluación del rendimiento laboral, permitiendo a las organizaciones medir de manera efectiva el impacto de sus programas de capacitación.

1.3 Justificación

La necesidad de tener optimizado el rendimiento laboral por medio de estrategias efectivas de capacitación se ha vuelto algo esencial en las organizaciones. Los programas de capacitación forman parte del desarrollo de los recursos humanos en las empresas, sin embargo, su eficiencia y su impacto no siempre se tienen claros, es decir que sus resultados no son claros debido a la ausencia de métodos precisos y contextualizados para su medición y evaluación, por más que las empresas inviertan sus recursos en capacitaciones, si no tienen resultados claros de si funcionan como quisieran no podrán saber si esa capacitación vale la pena o no.

La justificación de esta tesis radica en la creciente necesidad de abordar esta problemática desde un enfoque analítico, que consideren las variables que influyen en el rendimiento laboral. De igual manera la poca literatura que existe sobre modelos de medición del impacto de la capacitación en el rendimiento laboral y que sean de la misma manera flexibles, adaptativos a diferentes situaciones organizacionales.

Tomando en cuenta que los requisitos básicos para lograr el éxito en las organizaciones son el aprendizaje continuo y la adaptabilidad, esta tesis es pertinente e imprescindible. Aporta una mejora en la manera de comprender como los programas de capacitación influyen en el rendimiento laboral, esto tendrá beneficios tanto para las organizaciones en su productividad, como para el desarrollo profesional de los empleados.

1.4 Objetivos

General

Desarrollar un nuevo instrumento para evaluar la capacitación y medir su efectividad en el área académica de Administración.

Específicos

- Analizar las opiniones de los docentes sobre las capacitaciones.
- Evaluar la efectividad del programa de capacitación actual.
- Diseñar un nuevo instrumento para medir la capacitación y comprobar su impacto en el rendimiento laboral.

1.5 Hipótesis

- Los empleados que participan en programas de capacitación diseñados específicamente para sus necesidades laborales demostrarán un aumento significativo en su rendimiento laboral en comparación con aquellos que no reciben capacitación.
- La implementación de un sistema de evaluación del rendimiento laboral adaptado y sensible a los cambios inducidos por la capacitación mejorará la precisión y eficacia en la medición del impacto de los programas de capacitación en las organizaciones.
- La creación de un entorno laboral que fomente el aprendizaje continuo y la retroalimentación constante, en combinación con programas de capacitación bien diseñados, generará una cultura organizacional orientada al desarrollo y al rendimiento sostenible a largo plazo.

1.6 Metodología

La presente investigación analizó de manera exhaustiva la importancia que tienen las capacitaciones en el contexto organizacional y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados. Para ello, se estudiaron los métodos actuales utilizados por la organización para evaluar dicho rendimiento, con el propósito de identificar posibles áreas de mejora en los sistemas de medición existentes. A partir de los resultados obtenidos, se buscó desarrollar una propuesta de mejora que permite medir de manera más precisa y eficiente la efectividad de las capacitaciones implementadas, con el fin de determinar su verdadero aporte en la mejora del desempeño laboral. Esta investigación tuvo como finalidad proporcionar una base sólida para que la organización pueda tomar decisiones fundamentadas sobre la viabilidad de continuar invirtiendo en programas de capacitación, asegurando que estos realmente contribuyan al crecimiento y éxito tanto del personal como de la empresa en su conjunto.

1.6.1 Método

Diseño de la investigación. La investigación realizó un estudio de caso en una empresa educativa, en el área de la docencia en la carrera de Licenciatura en Administración, tomando como participantes para una autoevaluación a 19 maestros que conforman la carrera.

Esta investigación hace uso de la técnica de muestreo por conveniencia, debido a que se seleccionó a las personas que respondieron la encuesta de rendimiento laboral según tuvieran más disponibilidad de tiempo, aunque la cantidad de encuestados no representan la población total, sí son suficientes para obtener resultados significativos.

Se buscó la participación de personas voluntarias que estuvieran dispuestas a colaborar de manera activa. Se esperó que estos individuos tengan una actitud favorable y que, a través de su colaboración, se pudiera obtener la mayor cantidad de información posible para el

desarrollo del estudio. Su disposición fue fundamental para lograr resultados significativos y completar el proceso de recolección de datos de manera efectiva (Condori-Ojeda, P., 2020).

Tiene un enfoque cualitativo ya que se enfoca en la exploración y entendimiento de las percepciones, opiniones y experiencias de los maestros acerca de la efectividad de las capacitaciones que toman. La obtención de esta información fue mediante la recolección de datos no numéricos, obtenidos por la propuesta de mejora a la encuesta de autoevaluación, que dio como resultado respuestas abiertas que permiten un análisis profundo sobre las motivaciones y actitudes de los participantes respecto a los programas de capacitación. Sin embargo, también se considera cuantitativa ya que se utilizan datos numéricos para medir el rendimiento laboral de los maestros y la efectividad de las capacitaciones por medio de la misma autoevaluación que también contenía preguntas cerradas que proporcionan resultados estadísticos, pudiendo así identificar tendencias, frecuencias y relaciones entre variables. Esto permitió cuantificar cómo las capacitaciones impactan en el rendimiento laboral de manera objetiva y medible.

Es mixta porque combina tanto enfoques cualitativos como cuantitativos en la recolección y análisis de los datos. Al integrar ambos, no es solo una interpretación numérica de los datos, sino también es una comprensión detallada y contextual de cómo los maestros perciben obtener y experimentar las capacitaciones.

De igual manera se considera correlacional ya que identificó y analizó la relación entre dos variables, los programas de capacitación y el rendimiento laboral de los maestros.

La investigación se realizó en un solo momento, por lo cual se considera como un estudio transversal, es decir, no hay un seguimiento prolongado, permitiendo obtener

información de la situación actual en el momento del estudio, sin necesitar un análisis a lo largo del tiempo.

Esta combinación de enfoques permite tener una visión integral y detallada del problema, abarcando tanto la medición estadística como la comprensión profunda del contexto organizacional y humano.

Muestra. La investigación se llevó a cabo mediante un estudio de caso en una institución educativa, específicamente en el área de docencia de la carrera de Licenciatura en Administración. La muestra estuvo conformada por 19 de los 22 docentes que integran la carrera en el ciclo 2024-2025, quienes participaron en un proceso de autoevaluación. El estudio se desarrolló en el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2024.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos. La recolección de información para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes primarios y secundarios.

Fuentes primarios. Se realizó una entrevista y encuesta para analizar el método de evaluación de rendimiento laboral con el que cuenta la empresa después de una capacitación, para poder proponer una mejora con el método de autoevaluación.

- Entrevista: se llevó a cabo una entrevista al Jefe de Departamento de Desarrollo Académico de la carrera de Licenciatura en Administración del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní.
- Encuesta: se realizó una encuesta por el método de autoevaluación de manera mejorada a 19 docentes de la carrera de Licenciatura en Administración del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní.

Fuentes secundarias. La información bibliográfica de la investigación se obtuvo por medio de tesis, artículos, libros, revistas y páginas de internet.

- Revisión documental: para lograr tener el mayor entendimiento del tema y poder así llevar a cabo una investigación completa se obtiene información de documentos actualizados ya sustentados.

1.6.2 Análisis De Variables

Se abordan dos variables fundamentales para comprender la relación entre la capacitación y el desempeño de los empleados en el ámbito laboral.

La distinción entre estas variables es clave para esta investigación, ya que permite analizar cómo las capacitaciones influyen en el desempeño laboral y, a su vez, identificar si existe una relación significativa entre ambas. Esto proporciona una base sólida para desarrollar propuestas de mejora que optimicen los procesos de capacitación y, por ende, el rendimiento de los empleados, contribuyendo al crecimiento de la organización.

Variable independiente. La variable independiente son los programas de capacitación, ya que representa el factor que se implementa y se espera que tenga un impacto sobre otra variable. Estos programas se diseñan con el objetivo de mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de los empleados, buscando fortalecer su rendimiento dentro de la organización.

Variable dependiente. La variable dependiente es el rendimiento laboral, que se refiere al nivel de desempeño de los empleados en sus tareas y responsabilidades. Esta variable depende directamente de la calidad y efectividad de las capacitaciones que se les proporcionan. Es decir, el rendimiento laboral puede variar en función de la capacitación recibida; por lo tanto, se considera dependiente porque se espera que responda a los cambios o mejoras en los programas de capacitación.

1.6.3 Cálculo De Los Parámetros

La investigación se enfocó en el análisis de dos variables, el cual es el rendimiento laboral y la capacitación, en donde se midió la causa y efecto.

Para el cálculo de los parámetros para el objeto de estudio de la variable independiente será acerca de qué tan bien hechos están los programas de capacitación actuales en la organización.

En la variable dependiente se verán los efectos que tiene un programa de capacitación en el rendimiento laboral de los empleados.

Capítulo 2. Capacitación

La capacitación se puede tomar en cuenta como instrumento eficaz para que el rendimiento de los trabajadores sea mejor, de igual manera repercute de manera positiva en los procesos de forma sistemática para hacer sencillos cambios en cuanto a la visión que tiene el personal y así poder distinguir mejor sus lados positivos. Cuando una empresa cuenta con una capacitación útil se tiene innovación, un mejor desarrollo de estrategias que les ayude a ser competitivos, de la corporación y que sean efectivas, buscando que todo tenga una razón ética y que cuente con responsabilidad social. La capacitación es importante, sin embargo, no es de obligación para la empresa, se toma como un factor importante por el hecho de tener resultados positivos y que resulta satisfactorio invertir en una para el bien tanto de la empresa como de los empleados que las toman. Lo que se puede obtener al final de una capacitación para las personas que asisten es un desarrollo personal y profesional, para la empresa lo que obtiene es un recurso humano mejor preparado y que dará un mejor trabajo (Luévano & Martínez, 2017, p. 3).

El crecimiento de las capacidades de las personas se ve favorecida con la capacitación, resulta un transcurso sencillo cuando se trata para transmitir conocimientos e información, se puede ir complicando cuando forma parte de un sistema integral de formación para realizar modificaciones en los individuos. Hoy en día se puede ver estrecha relación de la capacitación y la Educación, comparado con tiempo atrás en el cual estaba en un concepto poco favorecedor, puesto que se consideraba como una mala inversión y solo se tomaba en cuenta si la leyes laborales se los pedían. Actualmente las organizaciones buscan un personal mejor preparado y que ayude a cumplir sus objetivos (Francia, 2018).

En la actualidad, dentro de las organizaciones, el concepto de calidad, que puede definirse como el conjunto de características que permiten satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, ha dejado de ser un factor diferenciador o una ventaja competitiva en el mercado. En su lugar, se ha convertido en un elemento fundamental e indispensable dentro de la gestión empresarial, formando parte de las actividades cotidianas de cualquier compañía. Del mismo modo, la formación, entendida como el proceso mediante el cual se adquieren conocimientos, actitudes, habilidades y conductas necesarias para un desempeño eficiente en el ámbito laboral, debe llevarse a cabo de manera constante y dinámica. Este proceso no solo debe considerar los avances tecnológicos y la evolución en el desarrollo de habilidades y competencias, sino también los cambios en la actitud de los individuos, que juegan un papel clave en la adaptación y el éxito dentro de un entorno empresarial en permanente transformación (Parra & Rodríguez, 2016).

La productividad y el rendimiento del talento humano dentro de una empresa representan factores fundamentales para el logro de sus objetivos y el éxito organizacional. Estos elementos se enfocan, principalmente, en las competencias y capacidades que posee cada trabajador, así como en el nivel de contribución que aporta al desarrollo y crecimiento de la organización. En este sentido, la capacitación juega un papel esencial, ya que, a través de ella, los empleados tienen la oportunidad de fortalecer sus conocimientos, perfeccionar sus habilidades y mejorar su desempeño en sus respectivas funciones. Esto no solo les permite ejecutar sus tareas de manera más efectiva, sino que también contribuye a una mayor eficiencia en los procesos laborales, favoreciendo así el cumplimiento de las metas empresariales (Changuán, 2020, p. 166-173).

2.1. El Talento Humano En Las Organizaciones

El recurso humano representa una de las columnas fundamentales en toda estructura organizativa, esto se debe a que es una pieza importante para lograr cumplir las metas de una organización, mediante su influencia positiva sobre el equipo laboral. Tomando esto en cuenta, la formación y el desarrollo de habilidades se consideran como cimientos sólidos para cualquier empresa, ya que estas acciones formativas influyen directamente en el crecimiento y compromiso de los colaboradores con sus responsabilidades. Al paso del tiempo, hemos observado cómo el tema de los recursos humanos ha experimentado una evolución constante, convirtiéndose en un pilar esencial para lograr el éxito empresarial. Por tanto, es determinante contar con un conocimiento minucioso al momento de seleccionar al personal idóneo, pues esto permitirá ofrecer programas de capacitación diseñados específicamente para alcanzar el potencial y las destrezas requeridas en el ámbito laboral asignado. Esto también implica que los empleados estén preparados para poder afrontar desafíos con agilidad, aportando su experiencia y conocimientos de manera innovadora. Así, las compañías se posicionan en un entorno competitivo, fomentando la innovación, la reinversión y la capacidad de competir en un mercado donde la eficiencia y la productividad son elementos clave para el éxito empresarial (Pérez, 2021).

La implementación de programas de formación y desarrollo para el talento humano se consolida como un componente esencial en la construcción de una sólida cultura organizacional. Esta estrategia no solo posibilita que los empleados adquieran las competencias necesarias para desenvolverse con eficacia en el ámbito laboral, sino que también contribuye de manera notable a la configuración de un ambiente laboral armonioso y productivo. Al invertir en la capacitación del personal, se promueve un sentido de pertenencia y reconocimiento en los colaboradores, quienes perciben que su contribución es valorada y que

la empresa se preocupa genuinamente por su desarrollo y crecimiento profesional. Este enfoque integral no solo beneficia a los individuos en su mejora continua, sino que también fortalece el tejido organizacional en su totalidad. El fomento de una cultura de aprendizaje continuo y desarrollo personalizado no solo potencia las habilidades individuales, sino que también genera un impacto positivo en la colaboración entre los equipos de trabajo y en la consecución de los objetivos organizacionales. En este sentido, la inversión en la formación del talento humano no solo se traduce en un beneficio para los empleados, sino que también se refleja en el éxito y la competitividad sostenida de la empresa en el mercado actual. Así pues, la capacitación del talento humano emerge como un pilar fundamental en el crecimiento y la prosperidad de las organizaciones, al potenciar el desarrollo de habilidades, el compromiso de los empleados y la mejora continua de los procesos internos (Molina, 2017).

Según las investigaciones de Montejó (2017), el proceso de evaluación del rendimiento laboral desempeña un papel esencial en la identificación de posibles necesidades de formación para el personal, la detección de posibles fallos en la descripción de los puestos de trabajo, así como en la observación de cualquier circunstancia personal que pueda influir en el desempeño de las labores. Esta revisión constante no solo permite ajustar y mejorar los programas de capacitación, sino que también tiene un impacto directo en la productividad de los empleados en la empresa. La conexión entre la capacitación recibida por los trabajadores y su desempeño laboral se hace evidente, ya que influye en su desenvolvimiento en cada tarea y responsabilidad que les compete. Además, las capacitaciones no solo amplían sus conocimientos específicos relacionados con su carga, sino que también los preparan para desafíos y situaciones que pueden surgir tanto dentro como fuera de su área de especialización. Por consiguiente, es vital que las empresas inviertan en programas de formación que aborden tanto los aspectos técnicos como aquellos que contribuyan al crecimiento personal y profesional de sus empleados. Esta preparación integral no solo

beneficia a los trabajadores en su desarrollo individual, sino que también repercute positivamente en los resultados y el éxito general de la organización en el mercado competitivo. Así pues, la capacitación continúa se revela como un pilar fundamental para el crecimiento y la excelencia en el desempeño de los colaboradores en las empresas modernas.

En el libro " Human talent factor in the organizations" publicado en 2013, se plantea que el crecimiento y desarrollo del talento humano no se presenta de forma espontánea o aleatoria en el entorno laboral. Al contrario, se señala la necesidad imperante de contar con un sistema estructural complejo y efectivo que tenga como objetivo primordial potenciar las capacidades y habilidades de cada empleado, sin importar su posición en la jerarquía laboral de la organización. Esta perspectiva enfatiza en la importancia de crear un ambiente propicio y de apoyo para los trabajadores, donde se reconozca y respalde su talento individual. Es decir, se postula que el talento humano es un recurso valioso que necesita ser cultivado y nutrido dentro de un marco organizacional adecuado. En este contexto, se plantea que la misión fundamental de toda organización empresarial debe ser la de fomentar y potenciar el desempeño laboral de sus colaboradores. Este enfoque va más allá de simplemente asignar tareas y responsabilidades, se trata de crear oportunidades de desarrollo, brindar herramientas de capacitación y ofrecer un entorno laboral que promueva el crecimiento profesional y personal de cada individuo. Asimismo, se destaca que este enfoque integral hacia el talento humano no solo beneficia al empleado en su crecimiento individual, sino que también tiene un impacto directo en la eficiencia y productividad de toda la cadena de producción y operatividad de la empresa. Cuando cada empleado se siente valorado, apoyado y capacitado adecuadamente, sus acciones y contribuciones no solo afectan su propio desempeño, sino que también tienen un efecto positivo en el rendimiento general y la competitividad de la organización en su conjunto.

El talento humano en el desarrollo organizacional es una pieza clave para impulsar la productividad empresarial. Este enfoque se centra en cultivar el capital humano de una empresa, lo que a su vez se traduce en una mayor eficacia en el desempeño de las funciones laborales. Este beneficio no solo se limita al ámbito empresarial, sino que tiene repercusiones positivas en la economía y la sociedad en general, incluyendo el país en el que opera la organización. Es crucial que las empresas reconozcan que las personas son un factor crítico y definitivo en su desarrollo. Para fortalecer este aspecto, se han establecido áreas de gestión humana que diseñan programas y procesos para lograr este objetivo. Estos procesos van más allá de la mera adaptación de los individuos al entorno laboral, ya que también buscan dotar a los trabajadores de herramientas, conocimientos y habilidades que mejoren sus vidas, las de sus familias y contribuyan al bienestar de la sociedad en general. Desde esta perspectiva, se busca ofrecer beneficios prestacionales a los colaboradores que van más allá del aspecto meramente económico. Se trata de brindar "salarios emocionales", es decir, reconocimiento, satisfacción, identificación y compromiso por parte de los trabajadores hacia la empresa. Esto implica que los empleados se sientan parte de un equipo que les garantiza no solo desarrollo y crecimiento profesional, sino también un mejoramiento en su calidad de vida, tanto para ellos como para sus familias. El enfoque en el talento humano dentro del desarrollo organizacional no solo es beneficioso para la empresa en términos de productividad, sino que también tiene un impacto positivo en la economía y la sociedad en general. Al reconocer la importancia de las personas en el éxito de una organización y al proporcionarles las herramientas y el apoyo adecuados, se crea un ambiente donde los trabajadores se sienten valorados, comprometidos y parte de un proyecto que les permite crecer y mejorar su calidad de vida (Urueña, 2020, p. 117-126).

La clave para obtener resultados exitosos al guiar a los empleados radica en considerar aspectos que los involucren y comprometan con dichos objetivos. Sin embargo, más allá de

que desempeñen un papel protagónico en la consecución de estas metas, creo que es de vital importancia que cada miembro del equipo se sienta parte esencial de la organización. Esto significa más que simplemente cumplir tareas asignadas; se trata de fomentar un sentido de pertenencia, donde todos sepan que sus esfuerzos individuales contribuyen al éxito colectivo. Cuando los colaboradores sienten que la empresa les ofrece oportunidades reales de desarrollo y aprendizaje, se crea un ambiente donde la motivación y el compromiso se fortalecen de manera significativa. En este sentido, la empresa se convierte en un lugar donde los empleados no solo trabajan, sino donde también encuentran un espacio para cultivar sus habilidades y aspiraciones. Es aquí donde el papel de la gestión de personal se vuelve aún más crucial, al proporcionar un ambiente propicio para el crecimiento tanto individual como colectivo. Al establecer esta conexión entre los objetivos de la empresa y las aspiraciones personales de los empleados, se crea una cultura organizacional sólida y perdurable. Los colaboradores no solo trabajan por un salario, sino que se comprometen con una visión compartida que les brinda un propósito más profundo en su labor diaria. Así, no solo se logra un impacto positivo dentro de la empresa misma, sino que también se proyecta hacia la sociedad en general. Una empresa que valora a su personal y fomenta su desarrollo no solo contribuye al crecimiento económico, sino que también deja una huella imborrable en la comunidad, al ser un motor de oportunidades y crecimiento para sus integrantes y para la sociedad en su conjunto (Méndez, 2015).

Las empresas son establecidas con el propósito de generar beneficios económicos, y este objetivo solo puede alcanzarse mediante la colaboración conjunta de los stakeholders. Es evidente que las empresas actuales difieren significativamente de las de épocas anteriores, al igual que las demandas del mercado han cambiado drásticamente en comparación con años pasados. Los constantes cambios y avances en la ciencia y la tecnología tienen un impacto considerable en el funcionamiento de las organizaciones, lo que exige que la industria tenga la

capacidad de adaptarse de manera efectiva a estos cambios. Cada área o departamento de una empresa contribuye de manera singular al logro de las metas corporativas. Sin embargo, la gestión del talento humano requiere un enfoque especial debido a las habilidades y capacidades únicas de cada individuo, con el fin de aprovechar al máximo su potencial y desempeño en las tareas laborales asignadas. Esto se vuelve crucial para la productividad y el éxito general de la organización, ya que no solo se trata de utilizar eficientemente los recursos disponibles, sino también de asegurar que los empleados se sientan satisfechos y motivados con lo que hacen en su día a día dentro de la empresa (Díaz & Quintana, 2021).

2.2. Función De La Capacitación En Una Organización

Actualmente, vivimos en un mundo donde la economía del conocimiento está adquiriendo una relevancia cada vez mayor, consolidándose como un factor clave para generar ventaja competitiva en diversos sectores. En este contexto, la capacitación desempeña un papel fundamental, ya que permite a las organizaciones desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias de su talento humano. Esto, a su vez, contribuye de manera significativa al crecimiento, la eficiencia y la sostenibilidad empresarial, convirtiéndose en un pilar esencial para alcanzar el éxito en un entorno cada vez más dinámico (Delgado et al., 2021, p. 305-317).

La función de la capacitación en las empresas desempeña un papel de suma importancia, ya que se enfoca en la formación y actualización de los recursos humanos. Esto repercute tanto a nivel individual, en el crecimiento personal del trabajador, como en sus relaciones con el entorno social. En el contexto actual, la capacitación se considera un aprendizaje esencial para el desarrollo de personal calificado y esencial, respondiendo a las exigencias de avances tecnológicos y de incremento en la productividad. Una empresa que

ofrece capacitación basada en situaciones reales, orientada hacia la renovación de conocimientos, habilidades y actitudes de sus empleados, no solo mejora el ambiente laboral, sino que también obtiene un capital humano más competente. La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño en una función laboral específica o en un conjunto de ellas (Abrego, 2016).

La autora Dalia Irma Abrego citó en 2016 cuatro objetivos importantes de la capacitación los cuales son los siguientes:

- Fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de la empresa.
- Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral.
- Disminuir riesgos laborales.
- Contribuir a la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

En la actualidad, la formación y preparación de los líderes y personal directivo se convierte en una tarea fundamental para la supervivencia y adaptabilidad de las empresas ante un entorno en constante cambio. Esta capacitación se posiciona como la ventaja competitiva esencial de las organizaciones, dado que el capital humano tiene la capacidad de influir y transformar el resto de los recursos de la empresa. Sin embargo, este proceso no debe llevarse a cabo de manera arbitraria o sin una dirección clara, ya que esto podría generar confusión y desorden dentro de la organización. Por lo tanto, resulta imprescindible que esta capacitación sea cuidadosamente planificada, organizada y supervisada con el fin de alcanzar los resultados deseados (Salgado et al., 2017, p. 154-160).

La formación empresarial representa un proceso valioso para el logro de los objetivos organizacionales, aunque no constituye un requisito absoluto. Para que esta contribución sea efectiva y no solo potencial, es esencial contar con un diseño, ejecución y medición de resultados que estén alineados con la estrategia empresarial. Asimismo, es crucial identificar de manera precisa las necesidades de formación en relación con los requisitos de cada puesto, y crear un entorno propicio para que, una vez finalizada la capacitación, los trabajadores puedan aplicar lo aprendido en su desempeño laboral. La implementación de este proceso requiere la presencia de una comunidad pedagógica que cumpla su función de manera efectiva, poseyendo tanto las habilidades pedagógicas necesarias para liderar y facilitar el proceso, como un conocimiento profundo de las operaciones de la empresa. Además, se necesita un centro que juegue un rol central en la dirección metodológica y en la ejecución de las acciones de capacitación. Aunque este centro no necesariamente tenga presencia en todas las ubicaciones geográficas, debe estar en capacidad de aprovechar la infraestructura informática existente para fomentar el desarrollo de habilidades en los trabajadores (Castañeda et al., 2016, p. 4-14).

El éxito de una empresa en el siglo XXI y su capacidad de liderazgo están intrínsecamente ligados a su habilidad para adaptarse rápidamente y evolucionar. En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a un mercado en constante cambio y a una competencia feroz, lo que demanda una respuesta ágil y una constante búsqueda de crecimiento. Para sobresalir en este panorama empresarial dinámico, es esencial que las empresas se comprometan con el aprendizaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades y competencias. Este enfoque hacia el desarrollo y la mejora constante se convierte en un diferenciador crucial entre aquellas empresas que prosperan y aquellas que se rezagan en el mercado. El concepto de un ambiente empresarial de aprendizaje cobra una importancia significativa en este contexto. Este tipo de ambiente no solo fomenta la capacitación y el

desarrollo individual, sino que también establece un marco organizacional que facilita la innovación y la adaptación a los cambios del entorno. En esencia, se trata de crear una cultura donde el aprendizaje sea una parte integral del día a día, impulsando a los empleados a buscar nuevas formas de hacer las cosas y a mejorar constantemente sus habilidades. A través de este enfoque, las organizaciones pueden establecer un sistema sólido de crecimiento y mejora continua. Esto implica no solo reaccionar a las demandas del mercado, sino también anticiparse a ellas y liderar la transformación en lugar de seguirla. En un entorno laboral productivo y colaborativo, donde se fomenta el aprendizaje y la experimentación, las empresas pueden adaptarse de manera más eficaz a las nuevas realidades del mercado y aprovechar las oportunidades emergentes (Gambetta, 2015, p. 71-88).

En el panorama empresarial actual a nivel mundial, se hace imperativo implementar estrategias de capacitación para afrontar los desafíos que plantean los nuevos escenarios socioeconómicos. En el mundo globalizado del siglo XXI, la ventaja competitiva de las empresas no está simplemente en sus recursos materiales, energéticos o financieros, ni se limita únicamente a la tecnología que emplean. Más bien, esta ventaja se encuentra de manera determinante en el nivel de capacitación, formación y gestión de sus recursos humanos. En un mercado cada vez más dinámico y competitivo, las empresas que sobresalen son aquellas que reconocen la importancia de invertir en el desarrollo de su capital humano. La capacitación efectiva y continua de los empleados se convierte en un factor clave para alcanzar y mantener la excelencia en la ejecución de sus actividades y procesos. No se trata solo de adquirir conocimientos técnicos, sino también de fomentar habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el liderazgo, que son vitales en el entorno laboral actual. Además, la formación y desarrollo personal de los empleados no solo beneficia a la empresa en términos de eficiencia y productividad, sino que también contribuye al bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Empleados que se sienten valorados y tienen la oportunidad

de crecer profesionalmente tienden a ser más comprometidos, motivados y leales a la empresa. Esto a su vez reduce la rotación de personal y crea un ambiente laboral más positivo y productivo. En un contexto donde la tecnología avanza a pasos agigantados y los cambios en los mercados son cada vez más rápidos, la capacitación constante se convierte en una necesidad estratégica para las empresas. Aquellas que invierten en programas de formación continua y desarrollo de habilidades están mejor preparadas para adaptarse a los cambios, innovar y aprovechar las oportunidades emergentes (Almaguer, 2014).

2.3. Estrategias De Capacitación Laboral

Para las organizaciones, es de suma importancia tener un conocimiento profundo del nivel de productividad laboral que alcanzan sus empleados. Este nivel de productividad está directamente vinculado al desempeño que los trabajadores logran al utilizar los recursos disponibles en su trabajo diario. Sin embargo, la tarea de medir este desempeño no siempre resulta tan simple como podría parecer. Esta dificultad se magnifica especialmente cuando las actividades laborales son variadas y no siguen un patrón de tiempo de ciclo predefinido. Esta situación es bastante común en el sector de servicios, donde las tareas pueden ser muy diversas y las demandas cambiantes, lo que complica la evaluación directa de la eficiencia y el rendimiento de los empleados. En el sector de servicios, las actividades suelen ser más fluidas y adaptables a las necesidades de los clientes, lo que significa que no se realizan de manera uniforme ni con una secuencia predeterminada. Esto presenta un desafío para las empresas que desean evaluar y mejorar la productividad de sus empleados. Por lo tanto, los métodos tradicionales de medición del desempeño basados en tiempos estándar o en la cantidad de unidades producidas pueden no ser adecuados en este contexto. En lugar de ello, las organizaciones deben buscar formas más creativas y adaptativas de evaluar la productividad, centrándose en indicadores de calidad del servicio, satisfacción del cliente, eficiencia en la

resolución de problemas y colaboración interdepartamental, entre otros aspectos (Castro et al., 2017).

En la tabla 1. Estrategias de capacitación laboral se puede ver las cuatro estrategias de capacitación que se investigaron.

Tabla 1.

Estrategias de capacitación laboral

Estrategias	
1.	Capacitación virtual
2.	Capacitación presencial
3.	Capacitación interna
4.	Capacitación externa

Nota. Estrategias de capacitación laboral.

Fuente. Autoría propia.

2.3.1. Capacitación Virtual

La capacitación virtual puede ofrecer muchas ventajas y beneficios que la hacen una opción altamente efectiva y conveniente para empresas y colaboradores por igual. En primer lugar, la capacitación virtual brinda flexibilidad en cuanto a horarios y ubicaciones, permitiendo que los empleados puedan acceder al contenido de aprendizaje en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a internet. Esto resulta especialmente beneficioso para aquellos colaboradores que tienen horarios complicados o que trabajan de forma remota. Además, la capacitación virtual suele ser más económica en términos de costos de desplazamiento y logística, lo que puede significar un ahorro significativo para las empresas. Otro aspecto relevante es la posibilidad de ofrecer una formación personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada empleado, lo cual contribuye a un aprendizaje más efectivo y a la maximización de las habilidades y competencias individuales. Por último, la tecnología

utilizada en la capacitación virtual, como las plataformas interactivas y los recursos multimedia, pueden hacer que el proceso de aprendizaje sea más atractivo, dinámico y memorable para los participantes, lo que aumenta la retención del conocimiento a largo plazo. La capacitación de manera virtual se considera una herramienta poderosa y eficaz para el desarrollo profesional de los colaboradores y el crecimiento de las organizaciones (Peinado et al., 2019).

2.3.2. Capacitación Presencial

En algunas empresas como lo son las de menor tamaño, se enfrentan desafíos para llevar a cabo programas de capacitación externos que requieran la presencia física de los empleados. Esto se puede deber a los presupuestos que suelen estar ajustados para el manejo de estas organizaciones. Además, al contar con un personal reducido, los colaboradores tendrían que participar en programas de formación presencial en horarios que no coincidan con sus jornadas laborales, lo cual resultaría bastante agotador para ellos. Asimismo, el presupuesto destinado a este tipo de programas debería limitarse a capacitaciones de corta duración, con parámetros que minimicen el impacto en los procesos de la empresa debido a la ausencia temporal del colaborador en su puesto de trabajo. A pesar de estos obstáculos, es evidente que la inversión en capacitación tendrá un impacto directo y beneficioso para la organización. Por esta razón, es imperativo establecer estrategias que garanticen la formación continua del personal. Para ello, es necesario realizar un análisis detallado de los perfiles de los cargos dentro de la organización, identificando aquellos que son más críticos en los procesos empresariales y que requieren actualizaciones constantes en áreas como tecnología, procesos y sistemas de gestión, entre otros aspectos (Jamaica, 2015).

2.3.3. Capacitación Interna

La capacitación interna abarca un proceso fundamental para el fortalecimiento y el desarrollo de las habilidades que son parte esencial de la cultura organizacional y del día a día de los colaboradores. Su relevancia es tan significativa que incluso está respaldada por regulaciones legales que la consideran obligatoria. Sin embargo, más allá de esta exigencia normativa, es también una responsabilidad compartida entre la empresa y su personal. Los colaboradores tienen la responsabilidad de aprovechar al máximo las oportunidades de capacitación y adiestramiento que la organización les proporciona, para así enriquecer su desempeño laboral y contribuir al éxito colectivo. Asimismo, se espera que compartan con otros compañeros las habilidades y conocimientos adquiridos, fomentando así un ambiente de colaboración y crecimiento mutuo dentro de la empresa. Este intercambio de aprendizaje no solo beneficia al individuo en su desarrollo profesional, sino que también fortalece los cimientos de la organización, potenciando su capacidad de adaptación y competitividad en un entorno empresarial en constante evolución. De esta manera, la capacitación interna se posiciona como un pilar fundamental en el camino hacia el progreso y la excelencia tanto a nivel individual como organizacional (Rosas et al., 2021).

2.3.4. Capacitación Externa

Contratar a una persona o empresa especializada en ofrecer capacitación en áreas específicas. Los instructores son expertos certificados en la industria, asegurando una enseñanza de calidad. Los cursos y materiales se mantienen actualizados de manera constante. Disponen de todas las herramientas e infraestructura necesarias para la impartición efectiva de cursos y talleres. Ofrecen un amplio catálogo de cursos que pueden satisfacer diversas necesidades del personal. La capacitación adquiere un enfoque más formal y

estructurado. Se requiere planificar con antelación para sincronizar horarios y poder programar la capacitación con la empresa correspondiente (Gómez, 2020).

Capítulo 3. Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral es un componente vital en el funcionamiento efectivo de cualquier organización, ya que se relaciona directamente con la productividad y la competitividad de los empleados en sus respectivos roles. Este rendimiento se entiende como la capacidad de los trabajadores para realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz, contribuyendo así al logro de los objetivos de la empresa. Para asegurar un rendimiento óptimo, las organizaciones implementan rigurosos procesos de selección que les permiten reclutar y ubicar al personal más adecuado para cada puesto. Además, buscan constantemente mejorar a través de la aplicación de técnicas de mejora continua, que pueden incluir capacitaciones, retroalimentación constante, y ajustes en los procesos operativos. En esencia, el rendimiento laboral no solo refleja la habilidad de un empleado para realizar sus funciones, sino también su compromiso con los objetivos y valores de la organización. Este compromiso no solo beneficia internamente a la empresa, sino que también tiene un impacto directo en la calidad de los productos o servicios ofrecidos a los clientes. Así, el rendimiento laboral se convierte en un pilar fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier empresa en el competitivo mercado actual (Mamani et al., 2021, p. 356-372).

El rendimiento individual de los empleados es un pilar esencial para asegurar la efectividad y el éxito sostenido de cualquier empresa. En consecuencia, el análisis detallado de los distintos factores que pueden influir en este rendimiento ya sea de manera positiva o negativa, se ha convertido en una prioridad tanto para la psicología organizacional como para los profesionales del área de recursos humanos en cualquier entorno laboral. Esta relevancia crítica ha generado un enfoque especial en comprender a profundidad cómo elementos como la motivación, la capacitación, el ambiente laboral y otros aspectos pueden afectar el desempeño laboral individual. Sin embargo, a pesar de este interés y enfoque, persiste un

desafío significativo en la claridad de la definición del rendimiento laboral y las dificultades subsecuentes para su medición de manera precisa y consistente. Estas limitaciones han obstaculizado la creación de un cuerpo de conocimientos sólido y completo acerca de las variables fundamentales que afectan el rendimiento laboral. Es por ello por lo que se hace evidente la necesidad de continuar con investigaciones exhaustivas, así como el desarrollo de métodos de evaluación más refinados y eficaces. De esta forma, el estudio y comprensión del rendimiento laboral se erige como un componente vital en las estrategias de gestión empresarial y en la búsqueda constante de la excelencia organizacional. La meta es maximizar el potencial de los empleados, no solo para beneficio de la empresa misma, sino también para el crecimiento y desarrollo profesional de cada individuo en su puesto de trabajo (Gabini, 2018).

3.1. Motivación Laboral

Con el paso del tiempo, las empresas han adoptado una perspectiva más centrada en las personas que en las máquinas en sus entornos laborales. Este cambio se ha dado especialmente desde el surgimiento de la escuela de relaciones humanas, donde el enfoque principal se ha dirigido hacia el bienestar y la eficiencia de los empleados. En Latinoamérica, estas transformaciones han estado motivadas por los cambios globales que las organizaciones han experimentado. Los países de la región están buscando ajustar sus procesos de acuerdo con las capacidades de su personal y las demandas del trabajo, haciendo que aspectos como el talento humano sean ahora de vital importancia. Como resultado, a lo largo del tiempo, las empresas han puesto especial énfasis en promover un buen rendimiento laboral y una motivación adecuada entre sus empleados. Esto se hace con el objetivo de alinear estos factores con las metas y objetivos que la empresa se ha propuesto, asegurando así una armonía entre la actividad de la empresa y su visión a largo plazo (Burgos, 2018, p. 21-41).

Hoy en día, la motivación en el ámbito laboral juega un papel fundamental en el éxito de las empresas, ya que tiene un impacto directo en el desempeño de los empleados. Para que una empresa funcione de manera eficaz, es necesario contar con equipos integrados por individuos proactivos y comprometidos, que contribuyan a obtener resultados positivos en todos los aspectos: económicos, sociales y culturales. Para alcanzar este objetivo, hay una variedad de herramientas y recursos que pueden ayudar a fomentar la motivación en el trabajo. Es primordial que las organizaciones consigan que sus empleados perciban que los objetivos de la empresa están alineados con sus metas personales, de modo que sus necesidades y expectativas se vean satisfechas. Es importante tener en cuenta que la motivación puede ser diferente para cada persona y está influenciada por factores sociales y culturales. Por lo tanto, las empresas deben ajustar sus estrategias de motivación para adaptarse a las particularidades y requerimientos individuales de sus empleados de manera efectiva (Cubas, 2016).

La motivación en el trabajo es algo que muchos empleados sienten que no se toma muy en serio por parte de los jefes. Sin embargo, debería ser una prioridad porque para que una empresa funcione bien, es importante que los empleados estén contentos y motivados. En el trabajo, las ideas y teorías técnicas han sido útiles en muchas cosas, como en la planificación de las tareas, cómo se maneja la empresa, cómo se reconocen las buenas labores, los estilos de liderazgo, entre otros. Pero más allá del dinero, los trabajadores quieren que sus jefes piensen en actividades o eventos que los animen en su día a día. Esto es clave para tener un buen ambiente en el trabajo, donde los empleados se sientan valorados y tengan ganas de ayudar a que la empresa tenga éxito (Amado et al., 2019, p. 74-83).

En la actualidad, la motivación en el ámbito laboral es un tema de suma importancia que las organizaciones están investigando con detenimiento. Disciplinas como la psicología, la sociología y la administración han contribuido significativamente a este campo de estudio. Sus

aportes han permitido el desarrollo de investigaciones que destacan cómo la motivación de los individuos en su trabajo juega un papel fundamental en la productividad de las organizaciones y, como consecuencia, en el rendimiento laboral general (Linares, 2017).

Incentivar de manera efectiva se ha vuelto esencial para que los colaboradores se identifiquen con sus labores y para que estas generen resultados positivos que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Este factor se erige como pieza clave en el desarrollo exitoso de una empresa, pues está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral, las interacciones entre los compañeros y el clima laboral en general. Asimismo, no podemos pasar por alto el papel crucial que desempeña el líder, quien tiene la responsabilidad de dirigir y aplicar las estrategias de motivación más adecuadas dentro del ámbito empresarial (Rivas & Perero, 2018, p. 177-192).

3.2. Clima Laboral

El ambiente de trabajo se refiere a cómo los empleados ven y sienten el lugar donde trabajan todos los días, mientras que la cultura organizacional incluye todos los comportamientos, ideas y valores que comparten las personas en la empresa. Es decir, es la manera en que todos actúan y piensan en la organización, lo que determina cómo funciona y su estilo. En el trabajo, las percepciones individuales que forman el ambiente pueden ser diferentes para cada empleado. Cada uno tiene su propia manera de ver y vivir la experiencia de trabajar en la empresa, lo cual influye en la dinámica general. Esta diversidad de opiniones y perspectivas es lo fortalece el ambiente laboral. Es decir, la variedad de ideas y puntos de vista que existen dentro de la empresa, lo que puede afectar la forma en que se vive y trabaja en ese entorno específico (Ramos & Tejera, 2017, p. 225-240).

El avance en la investigación sobre el ambiente de trabajo, también conocido como clima laboral, clima organizacional o clima empresarial, está íntimamente ligado al campo de la Administración y el Comportamiento Organizacional (CO). Esto se debe a que proporciona una base sólida para comprender el comportamiento humano en un contexto específico, ya que impacta tanto en las acciones individuales como en las grupales dentro de una organización (Bermejo et al., 2022).

El clima laboral, que se puede entender como el ambiente que hay en una organización, está estrechamente relacionada a la forma de ver que se forman sus integrantes de una organización y se entiende con las emociones y sentimientos tanto buenos como malos que se ven reflejados en el esfuerzo de su trabajo, tomando en cuenta que esto recae en su nivel de productividad, es importante que exista un ambiente positivo para la comodidad y desempeño de sus colaboradores (Ruíz, 2021, p. 245-256).

Un elemento crucial en las empresas es el clima laboral, muy aparte de las funciones que realicen, este componente influye de manera positiva o negativa ya sea de forma personal o como organización en el cumplimiento de los objetivos y metas determinadas (Bravo & Salazar, 2017, p. 131-143).

3.3. Satisfacción Laboral

Se pueden identificar una serie de cambios significativos en el empleado, siempre y cuando se tenga en consideración las necesidades individuales de cada colaborador en su puesto de trabajo. Asimismo, es fundamental tomar en cuenta cómo se percibe en relación con sus colegas y superiores, además de llevar a cabo un seguimiento continuo de su vida familiar y social. Esta interacción constante no solo servirá para inspirar al trabajador a superarse en la

consecución de metas para la empresa, sino también para atender cualquier necesidad que pueda tener tanto en el ámbito laboral como en el personal (Jiménez & Jiménez, 2016, p. 26-34).

Para la realización de sus objetivos, las organizaciones se apoyan de diferentes medios para lograrlo, de igual forma se da lugar a una buena gestión de los recursos humanos y su importancia. El tema de la satisfacción laboral tiene un lugar influyente en relación con el desempeño laboral de una organización, esto se debe a que los trabajadores son los que sienten el cambio en su ambiente de trabajo e identifican ciertos cambios positivos que la empresa realiza para el bien de ellos. Se puede ver ciertas acciones referentes a su forma de comportarse, esto se ve reflejado de igual manera a terceras personas que no necesariamente pertenecen al mismo área de trabajo, puede ser tanto de buena manera como de mala manera (Romero & Rosado, 2019).

3.4. Métodos De Rendimiento Laboral

Un método para evaluar cómo está trabajando un empleado es un proceso organizado en el cual se juzga el trabajo que realiza durante un período de tiempo específico, con el objetivo de encontrar maneras de mejorar su rendimiento. Esta evaluación del desempeño usualmente ocurre en el lugar de trabajo como parte de un proceso anual o trimestral, donde se evalúa cómo cada empleado ha cumplido con los objetivos establecidos durante un período dado. Al considerar las habilidades, puntos fuertes y áreas a mejorar de un empleado de manera equitativa, este proceso de evaluación puede ayudar a decidir sobre aumentos salariales y promociones (Ortega, 2020).

3.4.1. Autoevaluación

Aunque las evaluaciones de desempeño tienen como objetivo principal medir qué tan bien están cumpliendo los empleados con las expectativas de la empresa, a menudo los líderes pueden tener estándares muy altos. Las autoevaluaciones son una forma en la que los trabajadores pueden juzgar por sí mismos su propio desempeño y asignar una calificación a su trabajo. Estos tipos de herramientas ayudan a obtener una comprensión más profunda y personal de las experiencias del empleado, permitiéndole entender su desempeño desde una perspectiva cualitativa, no solo cuantitativa. Para evitar que estas evaluaciones sean demasiado subjetivas, los encargados del área de Recursos Humanos pueden establecer algunos criterios que los trabajadores deben evaluar desde su propia perspectiva. Este enfoque tiene sus ventajas ya que amplía la perspectiva de evaluación del desempeño del colaborador. Además, estas autoevaluaciones pueden compararse con las evaluaciones realizadas por los líderes para identificar posibles discrepancias y áreas de mejora. Asimismo, fomentan la autocrítica y la reflexión por parte del empleado. Por otro lado, existen desventajas que deben considerarse. Existe el riesgo de que la evaluación sea demasiado subjetiva, ya que está basada en la percepción individual. Si las autoevaluaciones son el único método utilizado, es probable que los empleados no proporcionen información completamente honesta o precisa. Además, si la empresa no reconoce la validez de las opiniones de los trabajadores, esto puede llevar a conflictos dentro del ambiente laboral (Licari, 2022).

3.4.2. Evaluación 360 Grados

La evaluación del desempeño es un proceso fundamental en el ámbito laboral que tiene como objetivo principal valorar y calificar cómo los trabajadores están cumpliendo con los objetivos previamente establecidos para sus respectivos puestos. Esta evaluación no solo

proporciona una visión clara del rendimiento individual, sino que también ofrece información valiosa para la mejora continua de la organización en su conjunto. En ese sentido, el método 360 grados emerge como una herramienta esencial de gestión de recursos humanos. Este método, basado en los objetivos organizacionales, busca evaluar de manera integral las conductas y actitudes de cada persona en su desempeño laboral. En esencia, pretendemos ofrecer una perspectiva completa y holística de cómo cada empleado está llevando a cabo sus tareas asignadas, brindando así una comprensión más profunda de su contribución al logro de los objetivos de la empresa y facilitando la identificación de áreas de mejora tanto a nivel individuo como organizacional (Sapién et al., 2017, p. 13–29).

3.4.3. Gestión Por Objetivos

La gestión por objetivos se enfoca en alinear los objetivos específicos y medibles de cada nivel de la organización. Esto significa que esta forma de gestión empresarial busca que cada empleado, equipo y departamento, a través de sus propios objetivos, contribuyan de manera efectiva al logro del objetivo general de la empresa. El objetivo principal es mejorar el rendimiento y desempeño de la organización al tener metas claras y específicas para cada miembro. Tanto la dirección por objetivos como la gestión del desempeño laboral se convierten en piezas clave dentro de este enfoque de gestión. Los beneficios de implementar una gestión por objetivos en una organización son diversos y notables, La motivación de los trabajadores aumenta significativamente cuando logran cumplir con los objetivos establecidos, lo que se traduce en una mayor satisfacción laboral. Una mayor motivación conduce a una mayor productividad. Los empleados satisfechos están más inclinados a realizar su trabajo de manera efectiva. Asignar objetivos proporciona a los trabajadores una sensación de importancia y propósito en su trabajo, lo que fortalece su lealtad hacia la empresa. Este enfoque ofrece una claridad notable, ya que cada empleado comprende claramente cuáles son sus

responsabilidades y por qué son importantes. Fomenta la comunicación interna dentro de la organización, mejorando las relaciones entre directivos, gerentes y empleados. Es un modelo flexible que puede adaptarse fácilmente a los cambios organizacionales. Además, mejora el desempeño laboral al optimizar costos y tiempo en la realización de tareas y proyectos. Sin embargo, como cualquier enfoque, la gestión por objetivos también tiene sus desventajas, puede generar una alta competencia entre los trabajadores, lo que podría resultar en un clima laboral poco favorable. El nivel de estrés y tensión puede aumentar, lo que afecta el ambiente de trabajo y, por ende, la retención del talento. No siempre es una estrategia a largo plazo, ya que tiende a centrarse más en los objetivos a corto y mediano plazo en lugar de pensar en metas de largo alcance (Ramas, 2024).

3.4.4. Nivel De Calificaciones

Este método es uno de los más populares y ampliamente empleados para evaluar el rendimiento de los empleados. Se basa en los criterios establecidos por el empleador, mediante los cuales se evalúa a cada miembro del equipo. Este enfoque ha sido ampliamente adoptado por muchas organizaciones. Se utiliza para evaluar una variedad de aspectos, incluyendo comportamientos, características personales, habilidades y proyectos completados. Normalmente, las evaluaciones se realizan utilizando una escala de puntuación que puede variar entre 5 o 10 puntos, dependiendo de la organización y sus necesidades específicas (Ibáñez, 2022).

3.4.5. Revisión Por Pares

La evaluación por pares se presenta como una herramienta valiosa para las empresas, ya que permite a los empleados identificar sus fortalezas y áreas de mejora. Este método se

convierte en otro recurso para revisar lo que necesita ser ajustado y encontrar formas óptimas de mejorar el desempeño organizacional. Consiste en un proceso en el cual los compañeros de trabajo evalúan cómo están desempeñándose unos a otros en el entorno laboral. Este tipo de evaluaciones son cruciales para elevar el rendimiento del equipo, al mismo tiempo que ofrecen a los empleados la oportunidad de involucrarse en el proceso de mejora y perfeccionamiento de la empresa. La evaluación por pares se posiciona como uno de los métodos más significativos empleados por las compañías en la actualidad. Una de las razones clave para su relevancia es que se lleva a cabo de manera anónima, lo que fomenta la honestidad y la objetividad en las opiniones emitidas. Este enfoque no solo brinda información valiosa para los empleados, sino que también contribuye al crecimiento y la eficiencia de la organización en su conjunto (Rodríguez, 2023).

3.4.6. Método De Incidente Crítico

El propósito principal de esta técnica radica en anticipar las posibles consecuencias desfavorables de las acciones profesionales. En ese sentido, esta herramienta de análisis se convierte en un recurso valioso para explorar y aprender nuevas perspectivas y enfoques de acción. Este proceso de aprendizaje se lleva a cabo al transformar situaciones negativas en escenarios que arrojan resultados positivos y exitosos. De esta manera, se promueve el desarrollo de habilidades críticas y la adquisición de nuevas formas de abordar desafíos en el entorno laboral, lo que contribuye al crecimiento personal y profesional de los individuos involucrados. La capacidad de esta técnica para convertir las adversidades en oportunidades de aprendizaje es esencial para el progreso continuo tanto a nivel individual como organizacional (Vallejos, 2013, p.37-49).

3.4.7. Prueba De Rendimiento

Representa un proceso destinado a incentivar o valorar el mérito, la calidad o las características de una persona en el ejercicio de sus acciones o actitudes. En este contexto, también sirve para determinar si las actividades se están llevando a cabo de manera adecuada y, en caso contrario, identificar y corregir posibles ineficiencias a tiempo. La evaluación del desempeño laboral se puede considerar en este marco como el conjunto de comportamientos y actitudes laborales de un individuo en el desarrollo de sus responsabilidades y funciones. Es mediante esta evaluación que se obtiene información esencial para medir el progreso y éxito de la organización en su conjunto, proporcionando una visión detallada del desempeño individual y colectivo dentro de la empresa. Este análisis no solo permite reconocer los logros y áreas de mejora, sino que también brinda la oportunidad de implementar acciones correctivas para garantizar un mejor desempeño en el futuro y alcanzar los objetivos establecidos con mayor eficacia. Así, la evaluación del rendimiento se convierte en una herramienta crucial para el desarrollo y la evolución constante de la empresa, al tiempo que asegura un alto nivel de eficiencia y calidad en sus operaciones (Pons, 2013).

3.4.8. Escala De Calificación Basada En El Comportamiento (Bars)

Se diseñan para señalar los elementos esenciales de un puesto laboral y comportamientos que pueden suceder por parte de los empleados y que pueden exhibir mientras desempeñan sus responsabilidades. Estas escalas ordenan estas conductas desde las menos eficientes o no deseadas hasta las más eficientes o deseadas para el puesto en cuestión. En el contexto de las BARS, cada uno de estos aspectos clave cuenta con descripciones específicas para cada nivel de desempeño, lo que proporciona un marco detallado para evaluar y comparar las habilidades y competencias de los empleados en

relación con las exigencias del puesto. Este enfoque permite una evaluación más precisa y objetiva del rendimiento laboral, ya que se basa en comportamientos observables y medibles, proporcionando a los empleados y trabajadores una guía clara sobre las expectativas y áreas de mejora en el lugar de trabajo (Marin et al., 2015, p. 49-63).

Capítulo 4. Propuesta De Mejora En La Medición Del Rendimiento Laboral

Se realizó una encuesta para la medición del rendimiento laboral basada en el método de Autoevaluación.

Se eligió este método como punto de apoyo para medir el rendimiento laboral después de una capacitación ya que este permite a los empleados reflexionar sobre su propio aprendizaje y cómo aplican los conocimientos adquiridos, de esta manera ofrece una perspectiva interna y detallada. Este enfoque puede fomentar la responsabilidad y autonomía, facilitar la identificación de áreas que necesitan más práctica, y proporcionar comentarios específicos sobre el impacto de la capacitación en el trabajo diario. Además, la autoevaluación es un método económico y eficiente, y ayuda a detectar discrepancias entre la percepción de los empleados y las observaciones externas, ajustando la capacitación a las necesidades individuales de manera más precisa.

Esta autoevaluación se llevó a cabo con el propósito de comparar sus resultados con los de la evaluación previamente utilizada por la institución. El objetivo fue determinar cuál de ellas proporcionaba resultados más precisos y, en consecuencia, evaluar la necesidad de implementar un instrumento de evaluación más eficaz.

En la tabla 2. Mejoras en la medición del rendimiento laboral, se puede encontrar la descripción de cada punto que se buscó mejorar en la herramienta de evaluación.

Tabla 2.*Mejoras en la medición del rendimiento laboral*

Mejora	Descripción
Enfoque Integral	Evalúa no solo la comprensión y aplicación de conocimientos, sino también el impacto en la calidad del trabajo, la capacidad para tomar decisiones, y el trabajo en equipo, proporcionando una visión completa del impacto de la capacitación.
Evaluación Detallada De Habilidades Y Actitudes	Incluye una evaluación exhaustiva de habilidades técnicas y blandas, como la confianza, la actitud proactiva y las habilidades de liderazgo, lo que facilita la identificación de áreas de desarrollo personal y profesional.
Medición Del Impacto Real	Se centra en cómo los conocimientos y habilidades adquiridos se aplican en el trabajo diario y en el impacto directo en la productividad y la eficiencia, ofreciendo una visión tangible del retorno de inversión en la capacitación.
Retroalimentación Constructiva	Combina preguntas cerradas con abiertas, permitiendo tanto una evaluación cuantitativa como cualitativa y facilitando la obtención de sugerencias detalladas para la mejora continua de la capacitación.
Evaluación De Recursos Y Apoyo	Examina la efectividad de los recursos proporcionados y el nivel de apoyo recibido durante la capacitación, lo que ayuda a identificar áreas para mejorar el soporte y la estructura de futuras capacitaciones.

Nota. Las mejoras en la medición del rendimiento laboral propuesto.

Fuente. Autoría propia.

Estas mejoras permiten una evaluación más completa, precisa y orientada a la acción, lo que facilita la toma de decisiones basada en datos para mejorar tanto la capacitación como el rendimiento laboral general.

4.1. Interpretación De Resultados De La Autoevaluación

En la tabla 3. La autoevaluación estaba elaborada por etapas, se puede ver la estructura que se usó para la autoevaluación mejorada y la cantidad de preguntas que se pusieron en cada una.

Tabla 3.

La autoevaluación estaba elaborada por etapas

Número De Etapa	Título De La Etapa	Cantidad De Preguntas
1	Adquisición de conocimientos.	3
2	Aplicación práctica.	4
3	Impacto en el trabajo.	4
4	Habilidades y actitudes.	5
5	Satisfacción con la capacitación.	5
6	Retroalimentación y sugerencias	4

Nota. Etapas de la autoevaluación

Fuente. Autoría propia.

Interpretación De Resultados De La Etapa “Adquisición De Conocimientos”

En esta etapa, se evaluaron varios aspectos del proceso de capacitación, enfocándose en la comprensión de los contenidos, la utilidad de los materiales de apoyo y la capacidad de transmitir lo aprendido a otros colegas. Los resultados indican diversos niveles de comprensión y aprovechamiento de los recursos, reflejando la efectividad de la capacitación en cada uno de los aspectos evaluados:

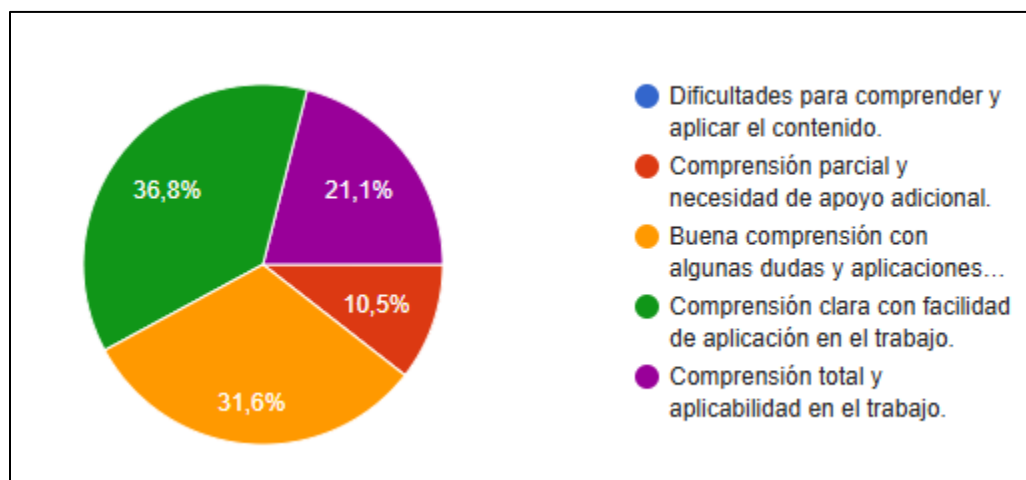
- **Análisis de la Comprensión de los Temas Cubiertos**

La mayoría de los empleados (36.8%) manifestó tener una comprensión clara de los temas abordados, lo cual les facilita aplicarlos en su entorno laboral, mientras que un porcentaje significativo (21.1%) alcanzó una comprensión total y pudo aplicar los conocimientos sin dificultades. Esto indica que más de la mitad de los participantes tiene un buen dominio del contenido.

En la figura 1. Comprensión de los temas cubiertos durante la capacitación, Se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 1.

Comprensión de los temas cubiertos durante la capacitación



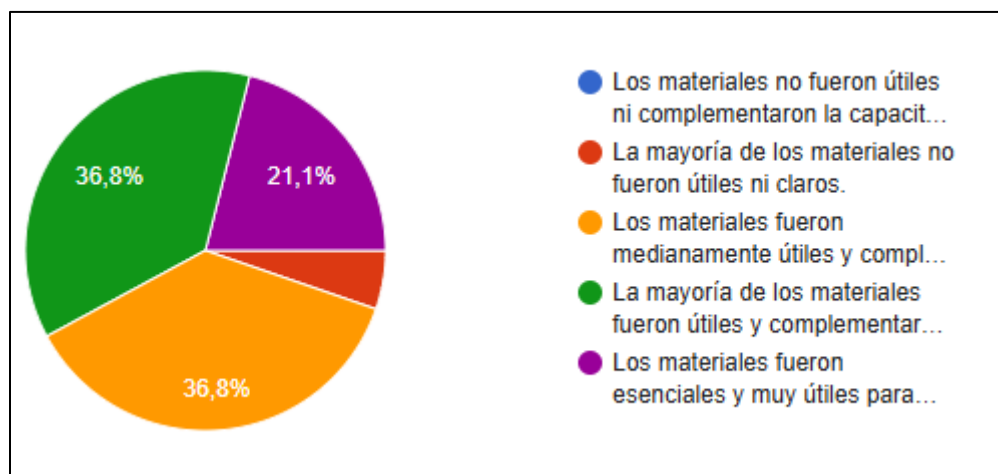
Fuente. Autoría propia.

Por otro lado, un 31.6% mostró una comprensión adecuada, pero con algunas dudas y aplicaciones parciales, y un 10.5% presentó dificultades, requiriendo apoyo adicional. Este último grupo sugiere que, aunque la capacitación fue efectiva para la mayoría, existe una minoría que podría beneficiarse de un seguimiento o apoyo adicional para lograr una comprensión completa.

- Utilidad de los Materiales Proporcionados

En cuanto a los materiales de capacitación, el 36.8% de los empleados consideró que los materiales fueron medianamente útiles y complementaron parcialmente su aprendizaje, y otro 36.8% opinó que fueron útiles y apoyaron efectivamente la capacitación. Además, un 21.1% destacó que los materiales eran esenciales y muy útiles para su aprendizaje, evidenciando que para más de la mitad de los encuestados los materiales fueron positivos.

En la figura 2. Utilidad de los materiales proporcionados, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

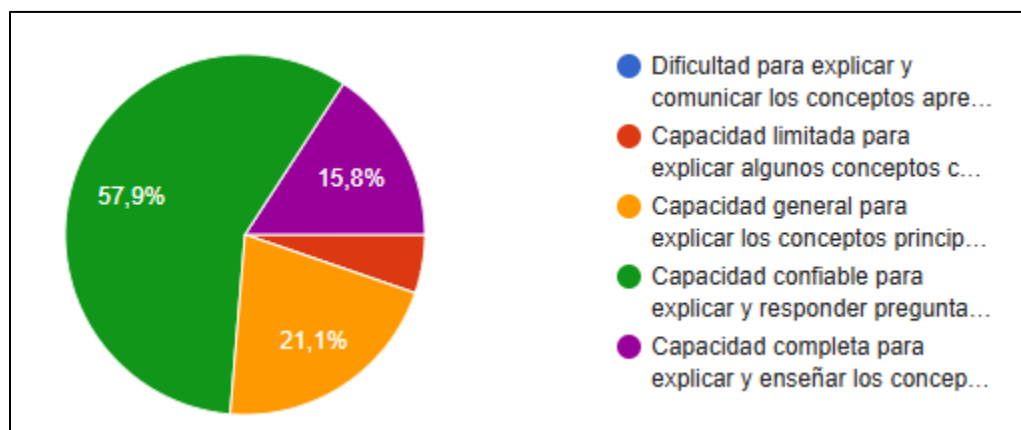
Figura 2.*Utilidad de los materiales proporcionados**Fuente.* Autoría propia.

Sin embargo, un pequeño porcentaje (5.3%) consideró que la mayoría de los materiales no fue clara ni útil. Esta percepción podría ser una señal de que algunos materiales necesitan revisión para asegurar que sean comprensibles y útiles para todos los empleados.

- Capacidad para Explicar los Conceptos a Otros

Respecto a la habilidad para transmitir los conocimientos a otros colegas, la mayoría (57.9%) afirmó tener la capacidad confiable de explicar y responder preguntas sobre los conceptos básicos de la capacitación, lo que sugiere una adecuada internalización de los conocimientos y una potencial capacidad de mentoría entre los empleados.

En la figura 3. Capacidad para explicar los conceptos a otros, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 3.*Capacidad para explicar los conceptos a otros**Fuente. Autoría propia.*

Un 21.1% se siente capaz de explicar los conceptos principales, aunque sin una comprensión profunda, mientras que un 5.3% indica una capacidad limitada para transmitir estos conocimientos. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los empleados ha logrado asimilar y puede compartir los conocimientos adquiridos, algunos podrían beneficiarse de prácticas adicionales o de una recapitulación para fortalecer sus habilidades de transmisión de conocimiento.

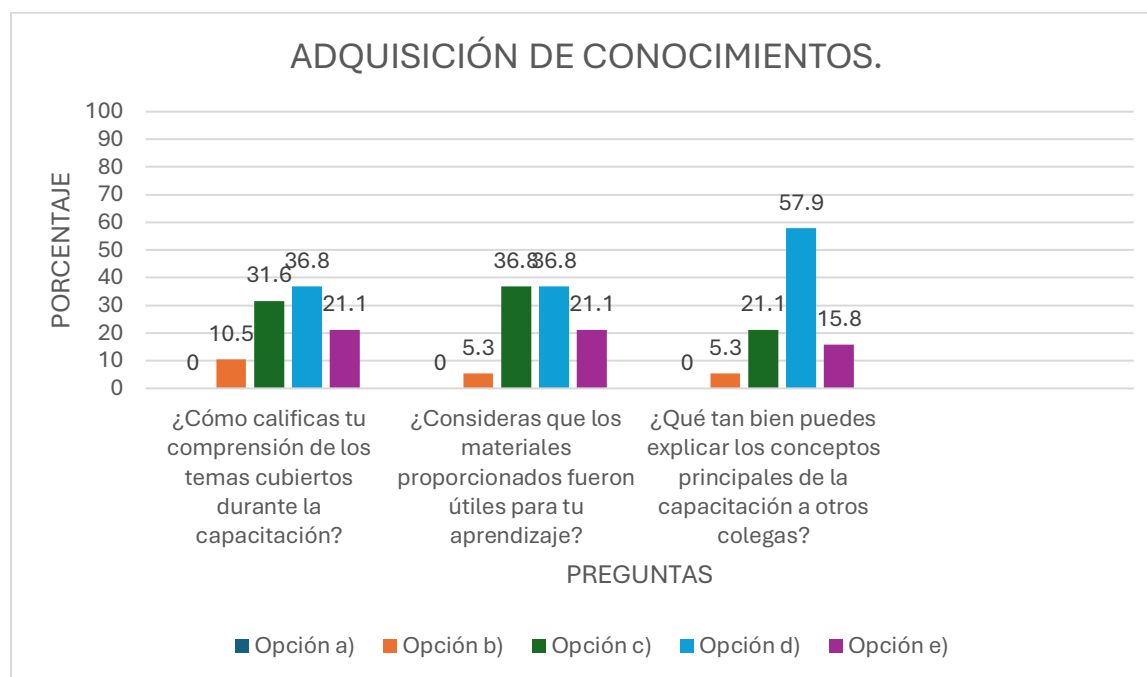
Los resultados reflejan una buena asimilación de conocimientos y utilidad de los materiales en la mayoría de los empleados, con una proporción significativa de personas que lograron comprender y aplicar los temas de la capacitación de forma clara y completa. Los materiales fueron percibidos mayoritariamente como útiles, aunque algunos empleados identificaron áreas de mejora en la claridad y aplicabilidad de estos. La capacidad para transmitir lo aprendido a otros es otro indicador positivo, ya que la mayoría de los empleados siente que puede explicar los conceptos principales con seguridad. Esto es un buen indicador de la efectividad del proceso de capacitación, aunque se podrían hacer ajustes para apoyar a

los empleados con dificultades y mejorar los materiales que algunos percibieron como poco claros o útiles.

En la figura 4. Adquisición de conocimientos, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 4.

Adquisición de conocimientos.



Fuente. Autoría propia.

Interpretación De Resultados De La Etapa “Aplicación Práctica”

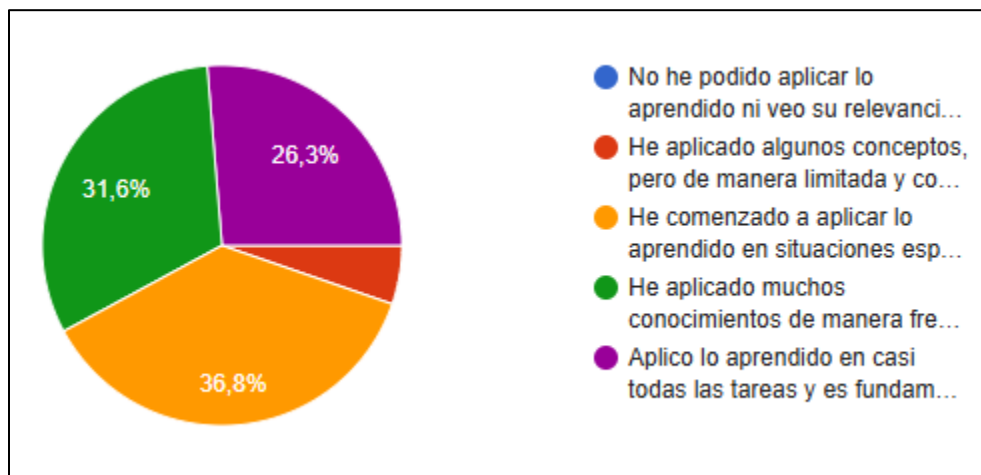
- Análisis de la Aplicación de los Conocimientos en el Trabajo Diario

Los resultados muestran que una mayoría de empleados ha logrado integrar los conocimientos adquiridos en su rutina laboral. El 26.3% de los empleados los aplica en casi todas sus tareas y considera que son fundamentales para su desempeño. Además, un 31.6% ha aplicado varios conceptos de forma frecuente, lo cual considera útil para sus actividades diarias.

En la figura 5. Aplicación de los conocimientos en el trabajo diario, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 5.

Aplicación de los conocimientos en el trabajo diario.



Fuente. Autoría propia.

Sin embargo, un 36.8% ha comenzado a aplicar los conocimientos en situaciones específicas y encuentra la capacitación relevante, aunque no lo usa de forma continua. Por último, un 5.3% encuentra dificultades y ha logrado aplicar solo algunos conceptos. Esto indica que, aunque la mayoría ha encontrado valor práctico en lo aprendido, existe un pequeño grupo que podría necesitar apoyo adicional para aplicar el contenido en más contextos de su labor.

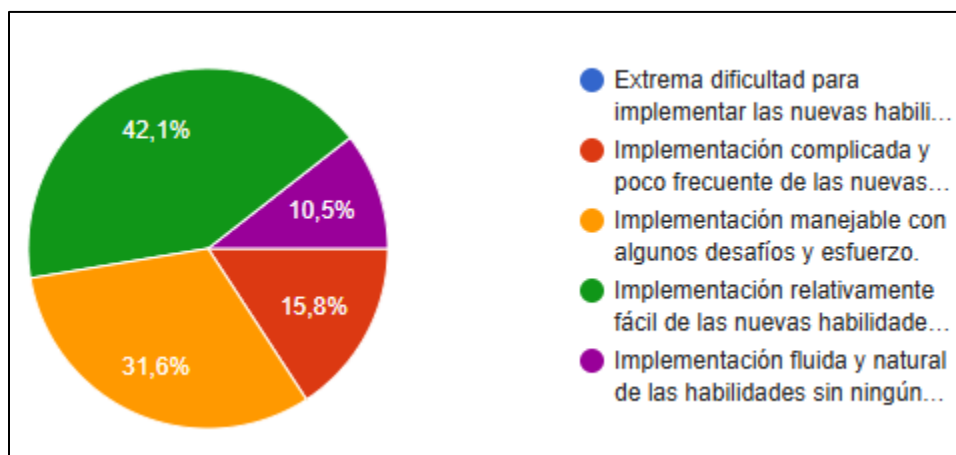
- **Facilidad para Implementar las Habilidades Aprendidas**

En términos de facilidad de implementación, el 42.1% de los empleados reporta una integración relativamente sencilla de las habilidades en sus tareas. Un 10.5% incluso expresa una implementación fluida y sin problemas, lo cual sugiere que la capacitación está diseñada de manera que facilita su incorporación.

En la figura 6. Facilidad para implementar las habilidades aprendidas, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 6.

Facilidad para implementar las habilidades aprendidas.



Fuente. Autoría propia.

Por otro lado, el 31.6% de los empleados ha tenido algunos desafíos y esfuerzos para aplicar estas habilidades, mientras que un 15.8% ha enfrentado mayores dificultades y una aplicación poco frecuente. Esta variabilidad indica que, aunque para la mayoría la implementación es viable, existen barreras para algunos, que podrían superarse con apoyo o prácticas adicionales.

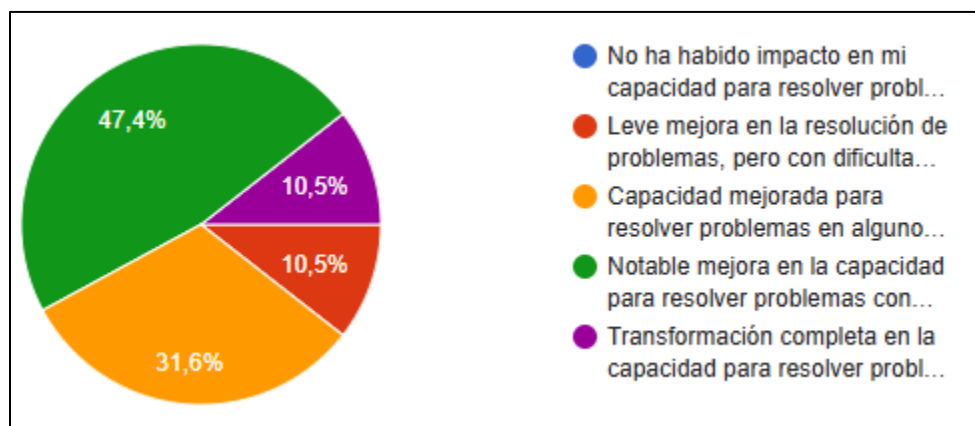
- **Mejora en la Capacidad para Resolver Problemas**

En cuanto a la resolución de problemas, el 47.4% de los empleados experimentó una mejora notable, con una mayor confianza en su capacidad para abordar dificultades. Además, un 10.5% considera que la capacitación transformó completamente su habilidad para resolver problemas de manera rápida y efectiva.

En la figura 7. Capacidad para resolver problemas, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 7.

Capacidad para resolver problemas.



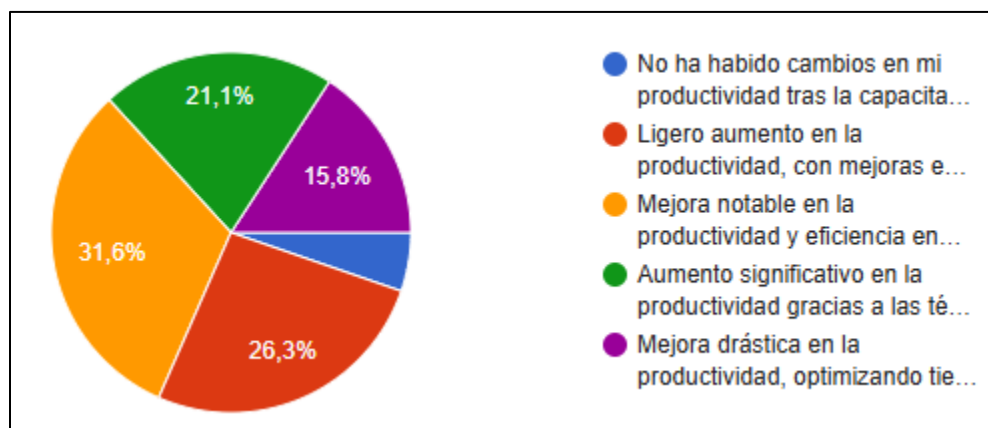
Fuente. Autoría propia.

Aun así, un 31.6% encontró una mejora parcial que le ha ayudado en ciertas ocasiones, y un 10.5% nota solo una leve mejora, con persistencia de algunos desafíos. Estos resultados indican que la capacitación ha tenido un impacto positivo en la mayoría, aunque un pequeño porcentaje aún requiere más tiempo o prácticas adicionales para afianzar esta habilidad.

- Incremento en la Productividad

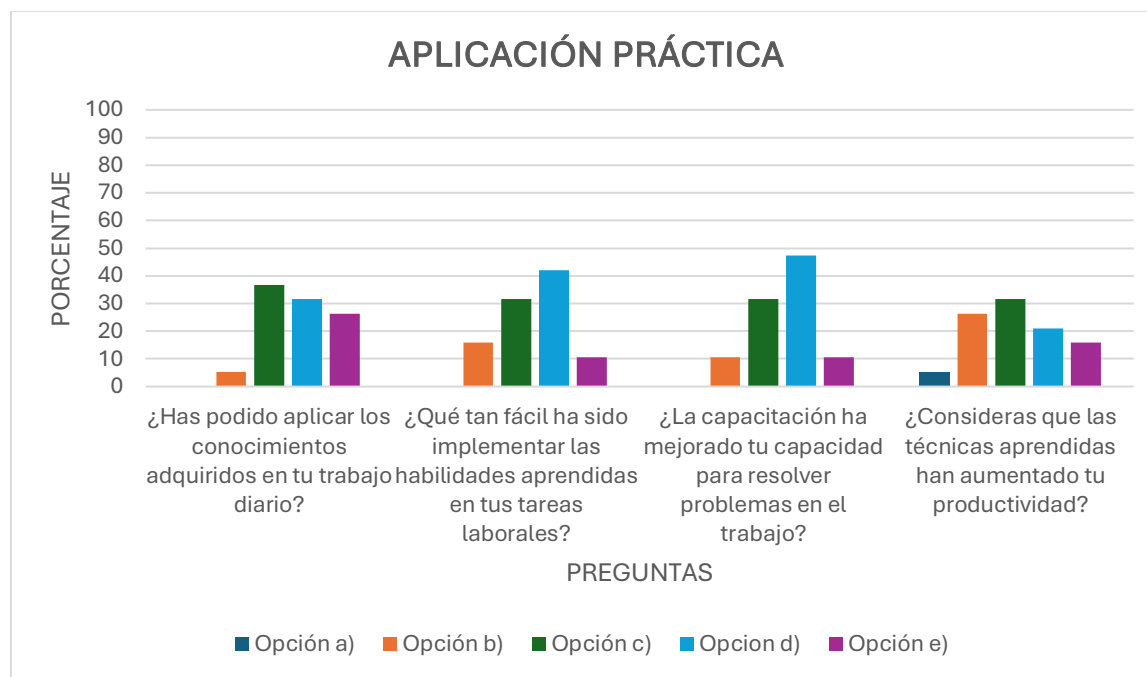
Respecto a la productividad, los resultados son mayormente positivos. Un 15.8% ha experimentado una mejora drástica en su productividad, logrando optimizar tanto el tiempo como los resultados, mientras que un 21.1% reporta un aumento significativo en su productividad gracias a las técnicas aprendidas. Un 31.6% también indica una mejora notable en su eficiencia.

En la figura 8. Incremento en la productividad, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 8.*Incremento de la productividad.**Fuente. Autoría propia.*

Sin embargo, un 26.3% observó solo un ligero aumento en ciertas áreas, y un 5.3% no percibe cambios en su productividad. Esto sugiere que, si bien la capacitación ha tenido un efecto favorable para la mayoría, un pequeño grupo de empleados podría requerir orientación o refuerzo adicional para ver mejoras más significativas.

En la figura 9. Aplicación práctica, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 9.*Aplicación práctica.**Fuente. Autoría propia.*

La capacitación ha tenido un impacto positivo en la aplicación práctica de conocimientos, facilitando la integración de nuevas habilidades en las tareas diarias de la mayoría de los empleados y mejorando su productividad y capacidad de resolución de problemas. No obstante, una minoría ha encontrado algunas dificultades para implementar y aplicar lo aprendido, lo que podría abordarse mediante un seguimiento o refuerzo específico.

Interpretación De Resultados De La Etapa “Impacto En El Trabajo”

- Análisis de la Influencia de la Capacitación en la Calidad del Trabajo

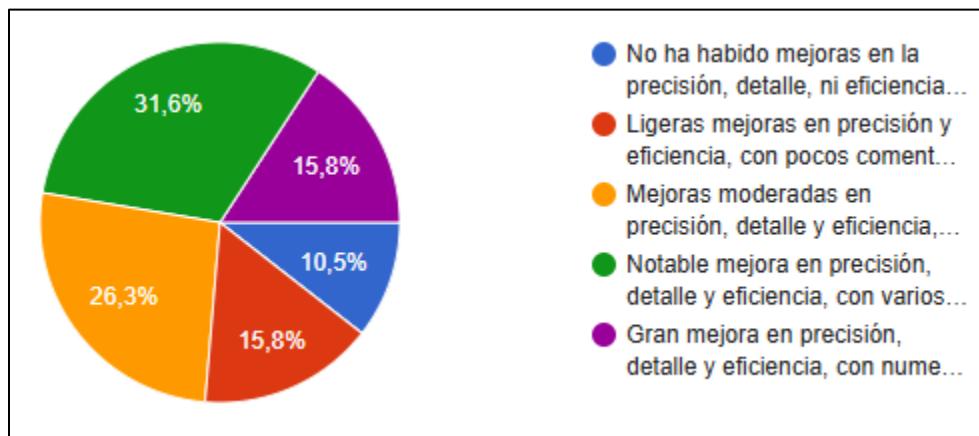
La mayoría de los empleados reporta mejoras en la calidad de su trabajo tras la capacitación. El 31.6% de los participantes indica una mejora notable en precisión, detalle y

eficiencia, respaldada por varios comentarios positivos. Un 15.8% incluso observa una gran mejora en estos aspectos, con numerosos comentarios positivos.

En la figura 10. Se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 10.

Análisis de la Influencia de la Capacitación en la Calidad del Trabajo.



Fuente. Autoría propia.

Por otra parte, un 26.3% ha experimentado mejoras moderadas, y un 15.8% reporta solo ligeras mejoras. Sin embargo, un 10.5% no ha observado cambios en la calidad de su trabajo. Estos resultados sugieren que, si bien la capacitación ha tenido un efecto positivo para la mayoría, algunos empleados no han percibido un impacto significativo en su rendimiento.

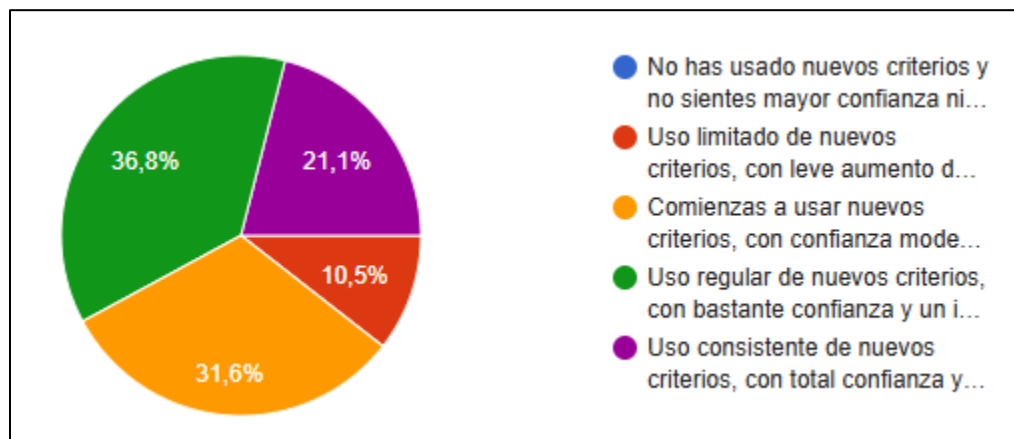
- Toma de Decisiones Más Informadas

La capacitación también parece haber mejorado la capacidad de tomar decisiones informadas para una gran parte de los empleados. Un 36.8% manifiesta que usa regularmente nuevos criterios con confianza y que esto ha tenido un impacto considerable en su trabajo, mientras que un 21.1% usa de manera consistente estos criterios, alcanzando un alto nivel de confianza e impacto.

En la figura 11. Toma de decisiones más informadas, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 11.

Toma de decisiones más informadas.



Fuente. Autoría propia.

Un 31.6% de los empleados ha comenzado a utilizar los nuevos criterios de manera moderada, con un impacto positivo, y un 10.5% reporta un uso limitado de los mismos, con solo un leve aumento en la confianza. En general, los datos muestran que la capacitación ha contribuido al desarrollo de una toma de decisiones más fundamentada, aunque algunos empleados aún requieren tiempo o práctica adicional para implementar completamente estos nuevos enfoques.

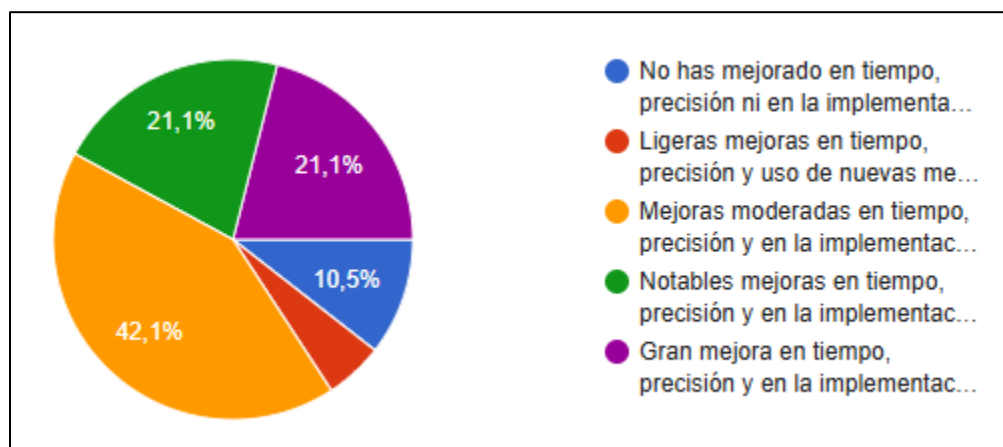
- **Eficiencia en el Trabajo**

En cuanto a la eficiencia, el 21.1% de los empleados experimenta notables mejoras en el tiempo, precisión y en la implementación de nuevas metodologías, y otro 21.1% reporta una gran mejora en estos mismos aspectos, sugiriendo que la capacitación ha tenido un impacto importante en su productividad.

En la figura 12. Eficiencia en el trabajo, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 12.

Eficiencia en el trabajo.



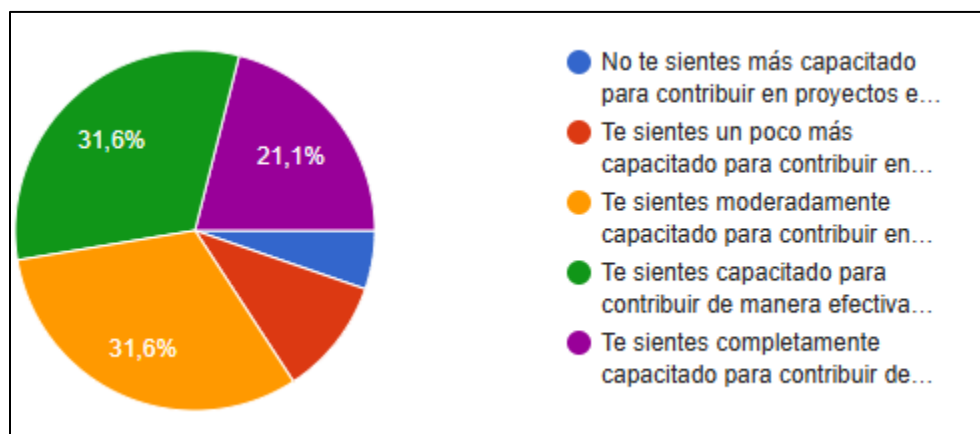
Fuente. Autoría propia.

No obstante, un 42.1% menciona mejoras moderadas, lo que indica que aún hay margen para optimizar la aplicación de las metodologías aprendidas. Un 5.3% y un 10.5% respectivamente reportan ligeras mejoras o ninguna mejora, lo cual podría señalar la necesidad de un enfoque más personalizado para algunos empleados en esta área.

- **Colaboración y Trabajo en Equipo**

Los resultados reflejan también un efecto positivo en la colaboración y el trabajo en equipo. Un 31.6% de los empleados se siente capacitado para contribuir eficazmente en proyectos grupales y ha notado mejoras significativas en la comunicación y el trabajo en equipo. Además, un 21.1% reporta sentirse completamente capacitado para contribuir de manera destacada, logrando grandes mejoras en estos aspectos.

En la figura 13. Colaboración y trabajo en equipo, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 13.*Colaboración y trabajo en equipo.**Fuente. Autoría propia.*

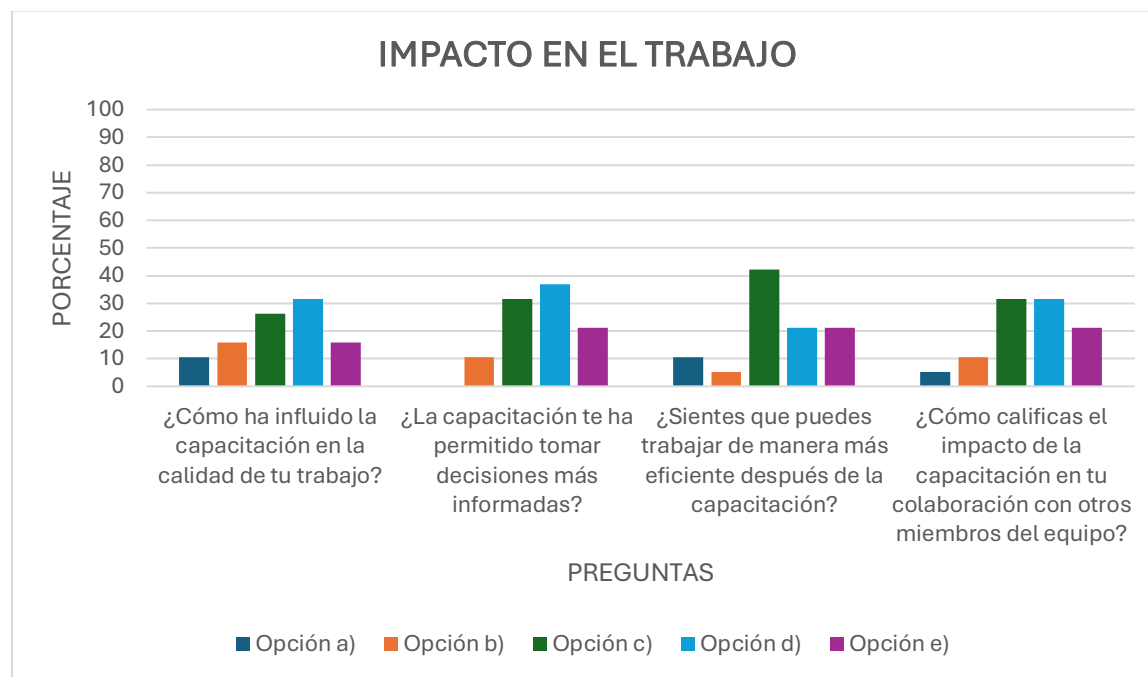
Otro 31.6% experimenta mejoras moderadas en su capacidad de colaboración y comunicación, mientras que un 10.5% reporta solo mejoras ligeras. Sin embargo, un 5.3% no percibe un cambio en su capacidad de colaboración. En general, los resultados sugieren que la capacitación ha tenido un impacto positivo en la cohesión y efectividad del trabajo en equipo, aunque un pequeño grupo no ha notado un beneficio claro.

Los resultados en esta etapa muestran que la capacitación ha tenido un impacto favorable en la calidad del trabajo, la toma de decisiones informadas, la eficiencia y la colaboración en equipo para la mayoría de los empleados. Aunque la mayoría reporta mejoras significativas, existe una minoría que no ha percibido un impacto notable, lo cual podría abordarse con una estrategia de seguimiento o ajustes en la capacitación para maximizar los beneficios a nivel individual.

En la figura 14. Impacto en el trabajo, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 14.

Impacto en el trabajo.



Fuente. Autoría propia.

Interpretación De Resultados De La Etapa “Habilidades Y Actitudes”

- **Mejora en la Confianza para Realizar las Tareas Laborales**

La capacitación ha tenido un impacto positivo en la confianza de los empleados. El 47.4% de los empleados se siente moderadamente más seguro, con una notable mejora en su autonomía e iniciativa, mientras que un 31.6% ha experimentado un aumento significativo en su confianza y autonomía. Además, un 10.5% expresa sentirse completamente seguro y autónomo, con una mejora drástica en su iniciativa.

En la figura 15. Mejora en la confianza para realizar las tareas laborales, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 15.

Mejora en la confianza para realizar las tareas laborales.



Fuente. Autoría propia.

Sin embargo, un 10.5% reporta solo una leve mejora en su confianza y autonomía. Esto sugiere que la capacitación ha sido efectiva para la mayoría en fortalecer la seguridad laboral, aunque algunos empleados podrían beneficiarse de estrategias adicionales de apoyo para alcanzar niveles más altos de confianza.

- **Contribución al Desarrollo Profesional**

En cuanto al desarrollo profesional, el 42.1% de los empleados reporta sentirse bastante mejor preparado, con nuevas habilidades y cambios significativos en sus metas profesionales. Un 15.8% incluso manifiesta estar completamente preparado, con cambios drásticos en sus metas.

En la figura 16. Contribución al desarrollo profesional, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 16.*Contribución al desarrollo profesional.**Fuente. Autoría propia.*

Mientras que el 21.1% indica sentirse moderadamente mejor preparado y haber identificado varias habilidades nuevas, un 15.8% muestra solo una mejora leve. Por último, un 5.3% no percibe ningún cambio en su preparación ni en sus metas profesionales. En general, los resultados reflejan que la capacitación ha facilitado el desarrollo profesional, aunque un pequeño grupo no ha experimentado un impacto significativo.

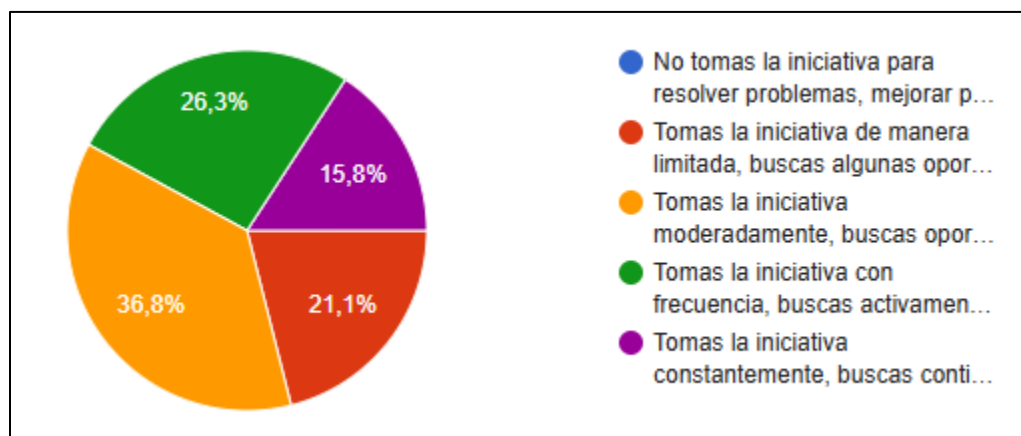
- **Fomento de una Actitud Proactiva en el Trabajo**

Los resultados muestran que la capacitación ha promovido una actitud más proactiva para la mayoría de los empleados. Un 36.8% reporta tomar la iniciativa de manera moderada y buscar oportunidades activamente, mientras que un 26.3% muestra una actitud más proactiva, con una mayor motivación y búsqueda activa de oportunidades. Un 15.8% incluso toma la iniciativa de forma constante y se siente completamente motivado en su trabajo.

En la figura 17. Fomento de una actitud proactiva en el trabajo, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 17.

Fomento de una actitud proactiva en el trabajo.



Fuente. Autoría propia.

Sin embargo, un 21.1% experimenta solo una mejora limitada en su proactividad, lo que sugiere que, aunque la capacitación ha tenido un impacto positivo en la motivación de muchos empleados, algunos podrían beneficiarse de un refuerzo para fomentar aún más esta actitud.

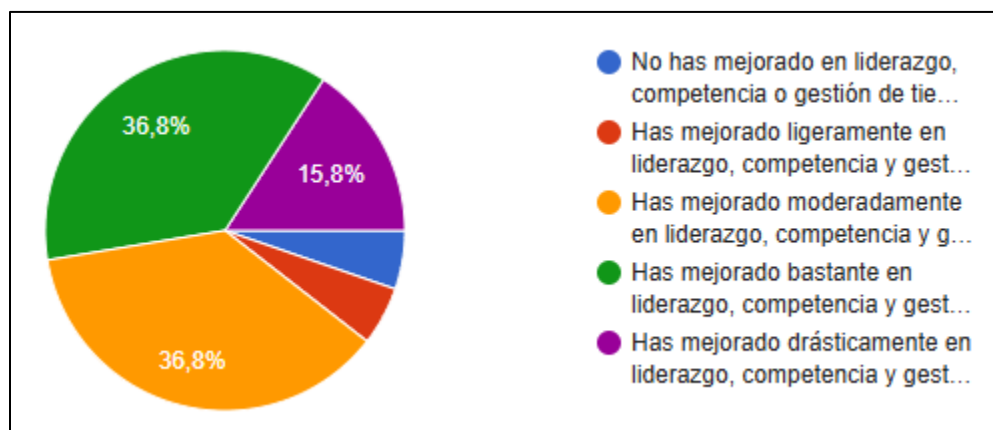
- **Fortalecimiento de Habilidades de Liderazgo**

En términos de habilidades de liderazgo, competencia y gestión del tiempo, un 36.8% de los empleados reporta una mejora considerable en estas áreas, mientras que otro 36.8% observa una mejora moderada. Además, un 15.8% menciona haber experimentado un fortalecimiento drástico en estas habilidades.

En la figura 18. Fortalecimiento de habilidades de liderazgo, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 18.

Fortalecimiento de habilidades de liderazgo.



Fuente. Autoría propia.

No obstante, un 5.3% indica que no ha notado mejoras en liderazgo ni en gestión del tiempo, y otro 5.3% percibe solo una mejora ligera. Estos datos sugieren que la capacitación ha sido exitosa en fortalecer las habilidades de liderazgo para la mayoría, aunque algunos empleados podrían necesitar un seguimiento para mejorar en estas áreas.

- Capacidad para Manejar el Estrés y la Presión Laboral

La mayoría de los empleados ha notado una mejora en su capacidad para manejar el estrés y la presión en el trabajo. Un 26.3% reporta una mejora significativa, y un 21.1% indica haber mejorado drásticamente en el manejo de situaciones difíciles, la reducción del estrés y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

En la tabla 4. Capacidad para manejar el estrés y la presión laboral, se presenta los datos mencionados.

Tabla 4.*Capacidad para manejar el estrés y la presión laboral.*

Porcentaje	Opción
36.8%	Has mejorado moderadamente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
26.3%	Has mejorado significativamente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
21.1%	Has mejorado drásticamente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
10.5%	Has mejorado ligeramente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
5.3%	No has mejorado en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés o equilibrar trabajo y vida personal.

Nota. Capacidad para manejar el estrés y la presión laboral.

Fuente. Autoría propia.

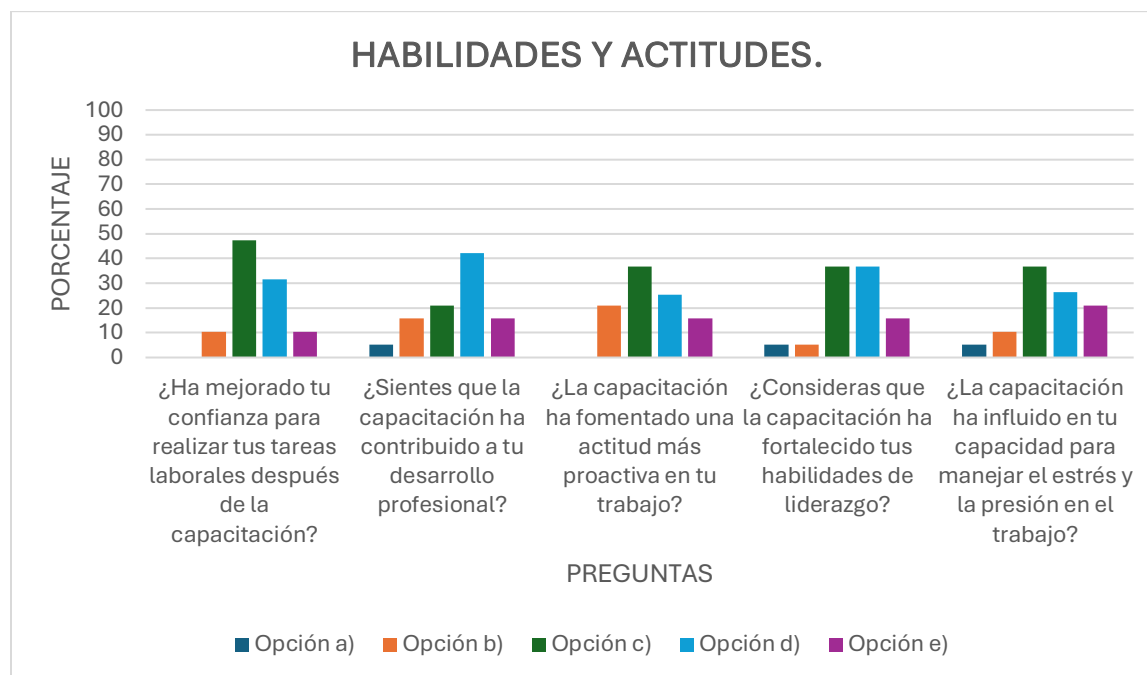
Sin embargo, un 36.8% menciona una mejora moderada, y un 10.5% experimenta solo una ligera mejora en estas áreas. Finalmente, un 5.3% no ha notado un cambio en su capacidad para manejar el estrés. En general, los resultados muestran un impacto positivo de la capacitación en el manejo del estrés para la mayoría, aunque algunos podrían beneficiarse de estrategias adicionales para reforzar esta habilidad.

La capacitación ha tenido un impacto favorable en el desarrollo de habilidades y actitudes laborales para la mayoría de los empleados, mejorando su confianza, proactividad, liderazgo y capacidad para manejar el estrés. Aunque la mayoría ha experimentado beneficios claros, un pequeño grupo de empleados no ha percibido mejoras significativas, lo que indica la posibilidad de aplicar medidas de refuerzo o seguimiento personalizado para maximizar los resultados en todos los participantes.

En la figura 19. Habilidades y actitudes, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 19.

Habilidades y actitudes.



Fuente. Autoría propia.

Interpretación De Resultados De La Etapa “Satisfacción Con La Capacitación”

- Satisfacción con la Estructura y Duración de la Capacitación

En cuanto a la estructura y duración de la capacitación, la mayoría de los empleados se muestra satisfecha. El 31.6% considera que el tiempo y el orden de los módulos fueron completamente adecuados, sin desequilibrios en la duración. Además, un 21.1% cree que el tiempo y la estructura fueron casi perfectos, con solo algunas partes desiguales. Por otro lado, un 5.3% considera que el tiempo fue insuficiente, el orden de los módulos no fue lógico y la duración fue desigual, mientras que un 21.1% expresa satisfacción parcial.

En la tabla 5. Satisfacción con la estructura y duración de la capacitación, se presenta los datos mencionados.

Tabla 5.

Satisfacción con la estructura y duración de la capacitación.

Porcentaje	Opción
31.6%	El tiempo fue completamente adecuado, los módulos fueron presentados en un orden lógico y coherente, sin ninguna parte desbalanceada.
21.1%	El tiempo fue casi perfecto, los módulos fueron presentados en orden lógico, con solo una pequeña parte de la capacitación desbalanceada.
21.1%	El tiempo fue suficiente para la mayoría de los temas, los módulos fueron mayormente lógicos y pocas partes fueron desiguales en duración.
21.1%	El tiempo fue adecuado para algunos temas, el orden de los módulos fue parcialmente lógico y hubo partes mal distribuidas.
5.3%	El tiempo fue insuficiente, el orden de los módulos no fue lógico y la duración de la capacitación fue desigual.

Nota. Satisfacción con la Estructura y Duración de la Capacitación.

Fuente. Autoría propia.

Estos resultados reflejan un nivel de satisfacción alto en términos generales, pero también sugieren que ajustar el tiempo y el orden de los temas podría mejorar la experiencia de aquellos que encuentran áreas de mejora en la organización de la capacitación.

- **Calificación de la Efectividad de los Instructores**

La efectividad de los instructores también recibió una valoración positiva en su mayoría. Un 36.8% de los participantes percibe que los instructores dominaron la mayoría del contenido y fueron claros y receptivos en la mayoría de las explicaciones y preguntas. Además, el 31.6% considera que los instructores dominaron casi todo el contenido, con una comunicación y

receptividad clara en casi todas las ocasiones, y un 21.1% valora que los instructores alcanzaron un dominio y claridad total en todos los aspectos.

En la tabla 6. Calificación de la efectividad de los instructores, se presenta los datos mencionados,

Tabla 6.

Calificación de la efectividad de los instructores.

Porcentaje	Opción
36.8%	Los instructores dominaron la mayoría del contenido, fueron claros en la mayoría de las explicaciones y receptivos a la mayoría de las preguntas.
31.6%	Los instructores dominaron casi todo el contenido, fueron claros en casi todas las explicaciones y receptivos a casi todas las preguntas.
21.1%	Los instructores dominaron completamente el contenido, fueron claros en todas las explicaciones y receptivos a todas las preguntas.
5.3%	Los instructores dominaron parcialmente el contenido, fueron claros en algunas explicaciones y receptivos a algunas preguntas.
5.3%	Los instructores no dominaron el contenido, no fueron claros ni receptivos a preguntas.

Nota. Calificación de la Efectividad de los Instructores

Fuente. Autoría propia.

Sin embargo, un pequeño grupo (10.6%) menciona que los instructores presentaron deficiencias en el dominio y la claridad de algunos temas. Estos resultados indican que, aunque los instructores fueron bien evaluados por la mayoría, ciertos aspectos específicos podrían beneficiarse de capacitación adicional para asegurar un estándar de calidad consistente.

- Adecuación de los Recursos y Herramientas Proporcionados

Respecto a los recursos y herramientas de apoyo, el 26.3% de los empleados expresa satisfacción completa, señalando que los recursos cubrieron todos los temas y fueron útiles y

fáciles de usar. Otro 36.8% considera que solo faltó un recurso menor, pero los disponibles fueron de gran utilidad y accesibles.

En la tabla 7. Adecuación de los recursos y herramientas proporcionados, se presenta los datos mencionados.

Tabla 7.

Adecuación de los recursos y herramientas proporcionados.

Porcentaje	Opción
36.8%	Los recursos cubrieron casi todos los temas, las herramientas fueron útiles y fáciles de usar, pero faltó un recurso menor.
26.3%	Los recursos cubrieron todos los temas, las herramientas fueron útiles y fáciles de usar, y no faltó ningún recurso.
21.1%	Los recursos cubrieron parcialmente los temas, las herramientas fueron útiles en algunas áreas, pero no fáciles de usar, y faltaron algunos recursos importantes.
15.8%	Los recursos cubrieron la mayoría de los temas, las herramientas fueron útiles y relativamente fáciles de usar, pero faltaron pocos recursos.

Nota. Adecuación de los Recursos y Herramientas Proporcionados.

Fuente. Autoría propia.

No obstante, un 21.1% de los participantes cree que los recursos y herramientas solo cubrieron parcialmente los temas, y algunos no resultaron fáciles de utilizar. Esto sugiere que, aunque los recursos fueron adecuados para la mayoría, proporcionar herramientas adicionales y asegurar que todas las sean accesibles y fáciles de usar podría mejorar la experiencia para todos los empleados.

- Apoyo Durante el Proceso de Capacitación

En cuanto al apoyo recibido, los resultados reflejan una experiencia de apoyo sólido. El 31.6% indica haber recibido un apoyo completo de los instructores, el equipo y el supervisor,

mientras que un 42.1% menciona haber contado con apoyo consistente en todo momento. Solo un 10.5% de los empleados reporta haber recibido apoyo limitado, con un equipo y supervisor que no siempre estuvieron presentes para resolver dudas.

En la tabla 8. Apoyo durante el proceso de capacitación, se presenta los datos mencionados.

Tabla 8.

Apoyo durante el proceso de capacitación.

Porcentaje	Opción
42.1%	Con apoyo consistente, los instructores y el equipo colaboraron casi siempre, y el supervisor ofreció buen apoyo.
31.6%	Con apoyo completo, los instructores y el equipo estuvieron siempre disponibles, y el supervisor brindó total apoyo.
15.8%	Con apoyo moderado, los instructores aclararon dudas frecuentemente, el supervisor apoyó razonablemente, y el equipo colaboró mayormente.
10.5%	Con apoyo limitado, los instructores y el equipo fueron ocasionales, y el supervisor brindó poco apoyo.

Nota. Apoyo Durante el Proceso de Capacitación.

Fuente. Autoría propia.

Esto sugiere que el apoyo durante el proceso fue efectivo en la mayoría de los casos, aunque podría ser útil reforzar el acompañamiento para asegurar que todos los empleados se sientan plenamente respaldados.

- Satisfacción con las Oportunidades de Práctica y Aplicación

Finalmente, en cuanto a la práctica y aplicación de los conocimientos adquiridos, un 42.1% de los empleados indica que practicó casi todo lo aprendido y que los ejercicios fueron en su mayoría relevantes, aunque faltaron en algunas áreas. Además, un 15.8% señala haber practicado todo lo aprendido, con ejercicios completamente relevantes.

En la tabla 9. Satisfacción con las oportunidades de práctica y aplicación, se presenta los datos mencionados.

Tabla 9.

Satisfacción con las oportunidades de práctica y aplicación.

Porcentaje	Opción
42.1%	Practicaste casi todo lo aprendido, la mayoría de los ejercicios fueron relevantes, y solo faltó algo en unas pocas áreas.
26.3%	Tuviste algo de práctica y ejercicios relevantes, pero faltó más en varias áreas.
15.8%	Practicaste la mayoría de lo aprendido y los ejercicios fueron mayormente relevantes, aunque faltó en algunas áreas.
15.8%	Practicaste todo lo aprendido, todos los ejercicios fueron relevantes, y no sientes que faltó práctica en ninguna área.

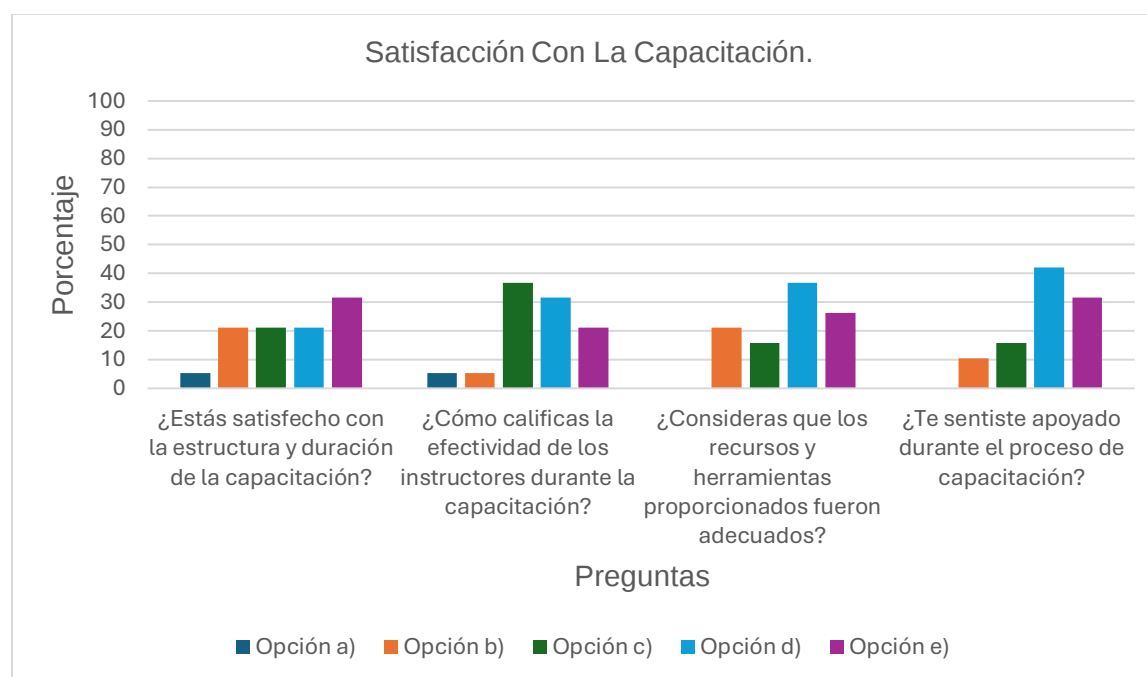
Nota. Satisfacción con las Oportunidades de Práctica y Aplicación.

Fuente. Autoría propia.

Por otro lado, un 26.3% considera que hubo oportunidades de práctica, pero en ciertas áreas faltó relevancia o ejercicios adicionales, lo que indica que algunos empleados podrían beneficiarse de una mayor cantidad de ejercicios aplicables y enfocados en sus necesidades específicas.

Los resultados reflejan una satisfacción general con la capacitación, destacándose la estructura, el apoyo recibido y las oportunidades de práctica. Sin embargo, algunos aspectos como la adecuación del tiempo, la cobertura de recursos y el dominio de los instructores podrían beneficiarse de ajustes. En general, la capacitación ha sido valorada positivamente, y los detalles mencionados servirán para optimizar la experiencia y la efectividad de futuras capacitaciones.

En la figura 20. Satisfacción con la capacitación, se presenta la gráfica de los datos mencionados.

Figura 20.*Satisfacción con la capacitación.**Fuente. Autoría propia.****Interpretación De Resultados De La Etapa “Retroalimentación Y Sugerencias”***

- Aspectos a Mejorar en la Capacitación

En la pregunta sobre los aspectos de mejora, se identificaron varios temas clave. Los participantes sugieren una mayor especificidad y relevancia de los temas, enfocándose en áreas que aporten conocimientos más alineados con las necesidades de investigación y especialización de cada campo laboral. También se mencionó una preferencia por un formato presencial, ya que muchos encontraron que el aprendizaje autodidacta fue menos efectivo y prefieren la interacción en persona.

Los recursos didácticos fueron otro punto de interés, ya que algunos empleados desean incluir más materiales audiovisuales, físicos y prácticos para facilitar el aprendizaje. En cuanto

a la logística y estructura, se sugirió mejorar la organización del tiempo, incluyendo descansos adecuados y concentrando la capacitación en menos días, con una estructura más clara de los materiales.

- Contenido Adicional Solicitado

Respecto al contenido adicional que los participantes desean ver en futuras capacitaciones, se sugirió incluir material relacionado con estándares específicos de evaluación, temas de empatía y relaciones laborales, y contenido aplicable a distintos perfiles específicos. También hay una preferencia por ejemplos prácticos y ejercicios inmediatos que permitan a los empleados poner en práctica lo aprendido rápidamente.

Además, algunos sugieren que la capacitación abarque temas de legislación laboral y gubernamental, los cuales consideran útiles en su contexto de trabajo. También se solicitó una mejor distribución del tiempo para maximizar la eficacia del contenido.

- Sugerencias para Mejorar la Experiencia de Capacitación

En cuanto a la experiencia general de la capacitación, los participantes propusieron una mayor flexibilidad en la programación, especialmente en periodos intersemestrales para evitar conflictos con la carga laboral regular. Además, destacaron la importancia de aumentar la proporción de actividades prácticas y adoptar técnicas más participativas que fomenten la interacción y el compromiso de los asistentes.

El uso de herramientas digitales fue otra sugerencia frecuente, con el objetivo de hacer la capacitación más dinámica e interactiva. También se enfatizó en reducir la teoría y centrarse más en los aspectos prácticos.

- Recomendaciones de los Participantes

Cuando se les preguntó si recomendarían esta capacitación a otros colegas, la mayoría de los participantes respondió afirmativamente, resaltando el impacto positivo que la capacitación ha tenido en su trabajo y en su desempeño en el aula. Muchos consideran que los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en su trabajo diario.

Sin embargo, algunos participantes señalaron que la pregunta podría ser más clara y sugirieron que las capacitaciones sean más específicas para poder recomendarlas con mayor certeza en función de las necesidades individuales.

Los resultados de esta etapa reflejan un alto grado de compromiso por parte de los participantes para mejorar la calidad y la relevancia de las capacitaciones futuras. La orientación hacia el aprendizaje práctico, el enfoque en temas específicos, y el ajuste en los formatos y recursos demuestran una intención de personalizar y enriquecer la experiencia de capacitación para responder mejor a las necesidades de los empleados y optimizar el impacto en su desempeño.

Comparación De Resultados

Los resultados de la evaluación existente en la institución después de una capacitación no fueron precisos y no proporcionaron la información esperada. En contraste, la evaluación mejorada arrojó respuestas más variadas y datos precisos, permitiendo una perspectiva más clara sobre el impacto de la capacitación. Por ello, desarrollar un instrumento de evaluación más eficaz y aplicarlo tras la capacitación contribuirá a obtener mediciones más acertadas y útiles.

Se puede apreciar cómo está estructurada su instrumento de evaluación actual de la organización en los anexos como, anexo 1. Encuesta de evaluación.

Se puede distinguir cómo está estructurada la encuesta de autoevaluación mejorada que se le implementó a los 19 docentes de la carrera de la Licenciatura en Administración de la organización en los anexos como, anexo 2. Encuesta mejorada de autoevaluación.

Se puede apreciar la propuesta de instrumento en los anexos como, anexo 3. Propuesta de instrumento.

Discusión

En la actualidad, la organización enfrenta una limitación significativa en su proceso de evaluación de empleados tras la finalización de capacitaciones. Sin un método efectivo para medir el impacto y la efectividad de estos programas, se carece de datos concretos que permitan analizar si las capacitaciones están cumpliendo sus objetivos o si es necesario realizar ajustes. Ante esta problemática, la propuesta de un sistema de evaluación mejorado y estructurado pretende aportar claridad sobre los resultados de las capacitaciones, facilitando así la toma de decisiones informadas sobre futuras inversiones en desarrollo profesional.

1. Enfoque Integral Para La Evaluación

La implementación de un enfoque integral busca capturar una visión completa de los efectos de la capacitación en el desempeño de los empleados. No se trata únicamente de medir la comprensión de conocimientos técnicos, sino también de evaluar el impacto en habilidades prácticas y conductas observables, como la mejora en la calidad del trabajo, la capacidad para tomar decisiones adecuadas y el fortalecimiento del trabajo en equipo. Esto permitirá que tengan una perspectiva completa sobre los beneficios de la capacitación en el desempeño diario y en los resultados organizacionales a largo plazo.

2. Evaluación Detallada De Habilidades Y Actitudes

Para desarrollar habilidades completas en los empleados, resulta necesario evaluar tanto habilidades técnicas como blandas. La propuesta contempla la inclusión de indicadores que permitan medir aspectos como la confianza, la actitud proactiva y las habilidades de liderazgo, los cuales suelen ser factores clave en el éxito de una organización. Al identificar fortalezas y áreas de mejora en estas competencias, pueden definir de manera más precisa planes de desarrollo profesional individualizados, facilitando el crecimiento integral del empleado y potenciando su valor dentro de la organización.

3. Medición Del Impacto Real En El Trabajo Diario

La propuesta también enfatiza en la importancia de evaluar cómo los empleados aplican los conocimientos y habilidades adquiridos durante la capacitación en su trabajo diario. La evaluación del impacto directo en la productividad y eficiencia proporciona datos tangibles que evidencian el retorno de inversión en capacitación. Este enfoque no solo ayuda a medir resultados, sino que también fortalece la conexión entre el aprendizaje teórico y la práctica en el entorno laboral, lo cual es fundamental para consolidar la efectividad de la capacitación.

4. Retroalimentación Constructiva Y Continua

Un componente clave de la propuesta de evaluación es la combinación de preguntas cerradas y abiertas en el proceso de retroalimentación. Mientras que las preguntas cerradas facilitan una evaluación cuantitativa de los resultados, las preguntas abiertas permiten a los empleados expresar sus opiniones de manera detallada. Esto facilita la obtención de sugerencias y comentarios constructivos que pueden ser utilizados para mejorar continuamente los programas de capacitación, alineándolos mejor con las necesidades y expectativas del equipo.

5. Evaluación De Recursos Y Apoyo

Para que la capacitación sea realmente efectiva, no solo deben evaluarse los conocimientos adquiridos, sino también la calidad de los recursos y el apoyo recibido durante el proceso. La propuesta contempla una revisión de los materiales y el nivel de asistencia brindada a los empleados durante la capacitación. Este análisis resulta fundamental para mejorar la estructura y soporte de futuras capacitaciones, ya que permite identificar áreas en las que la empresa podría proporcionar más recursos o implementar mecanismos de apoyo adicionales.

Conclusiones

La implementación de una mejora de evaluación estructurada y exhaustiva permitirá a la organización obtener una visión precisa y detallada del impacto de sus programas de capacitación, lo cual es fundamental para una gestión estratégica de los recursos y el desarrollo del talento humano. Actualmente, la falta de un sistema de medición adecuado limita la capacidad de la empresa para entender si las capacitaciones realmente mejoran el desempeño y contribuyen a los objetivos organizacionales. La propuesta de un modelo de evaluación no solo aborda esta brecha, sino que también agrega valor al incorporar un análisis que va más allá de la mera comprensión de conocimientos adquiridos.

A través de la inclusión de herramientas que evalúen tanto habilidades técnicas como blandas, se fomentará un enfoque centrado en el desarrollo profesional y personal de cada empleado. La evaluación de actitudes como la proactividad, el liderazgo y la capacidad de trabajo en equipo permite a la organización identificar fortalezas y áreas de mejora, apoyando el crecimiento de sus colaboradores y garantizando que los esfuerzos en capacitación tengan un impacto directo en la cultura y resultados de la empresa.

Además, la propuesta contribuye significativamente a la medición del retorno de inversión en capacitaciones, facilitando una justificación tangible de los recursos invertidos. Al vincular el aprendizaje adquirido con el impacto real en la productividad y eficiencia, la empresa podrá verificar cómo estos programas están alineados con los resultados deseados y tomar decisiones fundamentadas sobre futuras capacitaciones. Asimismo, la retroalimentación detallada y constructiva de los empleados servirá como un recurso valioso para perfeccionar los contenidos y métodos de enseñanza, fomentando una mejora continua que mantenga los programas relevantes y efectivos.

Recomendaciones

1. Especificidad Y Relevancia Del Contenido

- Adaptación de temas a áreas específicas de conocimiento: Incorporar módulos de capacitación orientados a necesidades específicas de cada área. Esto puede incluir temas avanzados en investigación, procedimientos especializados y aplicaciones prácticas relevantes para el trabajo diario de cada grupo.
- Enfoque práctico y contextualizado: Proveer ejemplos reales y casos aplicables a los perfiles de los participantes, con un enfoque en estándares de evaluación y prácticas del sector laboral específico, lo cual permitirá un aprendizaje más relevante y aplicable.

2. Mejora Del Formato Y Modalidad De La Capacitación

- Aumento de las sesiones presenciales: Aunque la capacitación autodidacta puede ser beneficiosa, los participantes mostraron una preferencia por las sesiones presenciales. Por lo tanto, se recomienda incrementar estas instancias para fomentar el aprendizaje colaborativo y la interacción directa.
- Equilibrio entre teoría y práctica: Incorporar sesiones más prácticas, como talleres, dinámicas y ejercicios aplicables en el entorno laboral. Además, sería útil reducir el contenido teórico y ofrecer material complementario para que los participantes puedan reforzar su aprendizaje de manera autodidacta si lo desean.

3. Optimización De Recursos Didácticos

- Integración de medios audiovisuales y materiales físicos: Para facilitar un aprendizaje más dinámico y comprensivo, se sugiere mejorar la disponibilidad de materiales audiovisuales y físicos. Estos recursos ayudarán a visualizar y aplicar los conocimientos de forma más efectiva.

- Desarrollo de guías estructuradas: Ofrecer guías de estudio y materiales organizados en formato digital y físico para facilitar el seguimiento de las sesiones y mejorar la organización del aprendizaje.

4. Logística Y Estructura De Las Sesiones

- Reestructuración del horario de las capacitaciones: Para mejorar la experiencia de los participantes, se recomienda ajustar los tiempos de descanso y distribuir las sesiones en bloques de mayor duración, pero en menos días. Esta estrategia puede mejorar la concentración y reducir la carga de asistencia continua.
- Flexibilidad en la programación: Realizar capacitaciones durante períodos menos cargados, como los intersemestrales, para que los empleados puedan participar sin conflictos de horario, optimizando así la retención de conocimientos.

5. Inclusión De Contenido Adicional Relevante

- Introducción de temas de empatía y relaciones laborales: Estos temas pueden fortalecer la cohesión de equipo y mejorar la dinámica de trabajo en el día a día. Además, fomentar la empatía y las habilidades interpersonales puede resultar beneficioso en el entorno laboral.
- Mayor enfoque en temas gubernamentales y laborales: Incluir módulos sobre normativas actuales y procedimientos administrativos específicos al sector, lo cual permitirá que los participantes estén mejor preparados para enfrentar situaciones reglamentarias y legales.

6. Fomento De La Participación Y Digitalización

- Incremento de actividades participativas: Incluir técnicas participativas, como debates y estudios de caso, para que los participantes puedan involucrarse activamente, fortaleciendo así la retención de conocimientos.

- Incorporación de herramientas digitales: Aprovechar las plataformas digitales para optimizar la dinámica de las capacitaciones, facilitando la interacción y el seguimiento de los temas. Estas herramientas pueden incluir aplicaciones para encuestas en tiempo real, cuestionarios y materiales interactivos.

7. Claridad En La Comunicación De Los Objetivos De La Capacitación

- Especificación de los objetivos de cada sesión: Con el fin de aumentar la claridad en la utilidad de cada capacitación, se sugiere detallar los objetivos y competencias a desarrollar en cada módulo. Esto ayudará a los participantes a identificar mejor los beneficios de la capacitación y transmitirlos a sus colegas, fortaleciendo así la recomendación del programa en el equipo.

Bibliografía

- Abrego, D. I. (2016, noviembre 12). *La función de la capacitación en las empresas*. Psicometricas.mx. <https://psicometricas.mx/blog/la-funcion-la-capacitacion-en-las-empresas/>
- Almaguer, M.L. (2014). *Estrategia de capacitación para desarrollar competencias laborales*. Gestiópolis. <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>
- Amado-Rincon, L. P., Quitian, M. S., y Barrientos-Monsalve, E. J. (2019). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal de la empresa Agropecuaria de Norte de Santander–Coagronorte Ltda. *Revista convicciones*, 6(12), 74-83.
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3).
- Bravo, M. E., & Salazar, J. C. (2017). *El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador*. Podium, 131-143.
- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus-Santiago*, 2(2), 21-41.
- Castañeda Calzadilla, M. R., Hernández Rabell, L., y Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 4-14.
- Castro, R. M. S., Rubiano, Y. A. R., y Padilla, N. M. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4(8).
- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.

- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
- Cubas Medina, N. R. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la IE-ADEU deportivo SAC-Chiclayo*.
- Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317.
- Díaz Muñoz, G. A., y Quintana Lombeida, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1).
- Francia, A. O. (2018). *El impacto de la capacitación*. Editorial Digital UNID.
- Gabini, S. M. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*.
- Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. *Cuadernos Investigación Educativa*, 6(2), 71-88.
- Gómez, J. (2020, noviembre 25). *Capacitación interna VS Capacitación externa*. Universidad Inmobiliaria de México. <https://unim.mx/crecimiento/capacitacion-interna-vs-capacitacion-interna>
- Ibáñez, C. (2022, marzo 8). *Métodos de la evaluación del desempeño laboral*. Buk.co. <https://www.buk.co/blog/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- Jamaica, F. M. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. <http://hdl.handle.net/10654/7168>.
- Jiménez-Bonilla, D., y Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34.

La Función de La Capacitación. (s/f). Scribd. <https://es.scribd.com/doc/189431020/La-Funcion-de-La-Capacitacion>

Licari, S. (2022, noviembre 8). *Los 7 métodos de evaluación de desempeño laboral*. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/service/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>

Linares Marín, J. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*.

Linares Z. H (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima* (Tesis de Magister en Administración). Lima, PE: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Luévano, J. A. C., y Martínez, J. L. R. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica administrativa*, 16(70), 3.

Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., y Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372.

Marin-Garcia, J. A., Bayarri, L. R., y Huerta, L. A. (2015). Protocol: Comparing advantages and disadvantages of Rating Scales, Behavior Observation Scales and Paired Comparison Scales for behavior assessment of competencies in workers. A systematic literature review. *WPOM*, 6(2), 49-63.

Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., y Montoya-Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 34(1), 2-11.

Méndez Pedraza, J. A. (2015). *La importancia del talento humano en la consecución de los objetivos organizacionales*.

Millán Guzmán, B. (2023). *El efecto multiplicador para capacitación interna*.

- Molina, A. (2017, 14 de julio). *¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización?* Edu.pe. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion>
- Montejo, A. (2017, 12 de Agosto). *Evaluación de desempeño laboral*. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&X-AmzAlgorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F.
- Ortega, C. (2020, 19 de diciembre). *11 métodos de evaluación de desempeño para alcanzar tus objetivos*. PreguntaPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-importantes/>
- Oyango J. W. y Wanyoike D. M. (2014). Effects of training on employee performance: a survey of health workers in Siaya country, Kenya. *European Journal of Material Sciences* 1(1), 11-15.
- Papa, L. (2016). *Gestión de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Lima, PE: Universidad Cesar Vallejo.
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*.
- Peinado, J. A., Aviña, V., y Pérez, M. (2019). El Uso de Plataformas Virtuales para el Aprendizaje. *El Uso de Plataformas Virtuales para el Aprendizaje*, 24.

- Peña, A. I. (2016). *Competencias laborales, capacitación y productividad en los Servicios Postales del Perú. SERPOST, Lima 2016* (Tesis de Doctor de Gestión Pública y Gobernabilidad). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Pérez, O. (2021, 13 de julio). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Gentenext.com.
<https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Pons, J. (2013, junio 27). *Evaluación del rendimiento laboral en las empresas.* WorkMeter.
<https://www.workmeter.com/blog/evaluacion-rendimiento-laboral-empresas/>
- Ramas, J. (2024, enero 18). *¿Qué es la gestión por objetivos? Pasos, ventajas y desventajas.* Endalia. <https://www.endalia.com/news/gestion-por-objetivos-pasos-ventajas-y-desventajas/>
- Ramos, V., y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción psicológica*, 14(2), 225-240.
- Reátegui V. (2016). *Capacitación y motivación laboral según el personal administrativo del fondo de cooperación para el desarrollo social, Foncodes 2016* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Lima, PE: Universidad Cesar Vallejo.
- Rivas, H. C. P., y Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Rodríguez, H. (2023, octubre 13). *¿Qué es una evaluación por pares y cómo favorece el trabajo en equipo?* Crehana. <https://www.crehana.com>.
<https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/evaluacion-pares/>
- Romero, J. L. M., y Rosado, Z. M. M. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*

- Rosas-Prado, C., Rivera-Alcántara, M., y Fernandez-Diaz, R. (2021). *Capacitación Empresarial*. Editorial Académica Española.
- Ruíz Díaz Morales, D. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 17(2), 245-256.
- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., y Juan-Carvajal, D. T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154-160.
- Sapién-Aguilar, A. L., Gutiérrez-Diez, M. del C., Piñón-Howlet, L. C., & Araiza-Zapata, P. A. (2017). Evaluación del desempeño por el método de 360 grados y por factores de evaluación en una empresa mexicana. *PUBLICACIONES*, 46, 13–29.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/5794>
- Tanoli M. F. (2016). *Impact of Training and Mentoring on Employee Performance - Empirical analysis of Public and Private Universities' staff members of Islamabad (formato electrónico)*. MPRA. Publicado el 10 de noviembre de 2016. Recuperado de <https://goo.gl/edkZWA>
- Urueña, A. M. M., y Moreno, M. A. M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126.
- Vallejos, R. M. (2013). La técnica de análisis de incidentes críticos: origen y desarrollo. Análisis de incidentes críticos de aula. *Una herramienta para el mejoramiento de la convivencia*, 37-49.

Anexos

Anexo 1. Encuesta De Evaluación.

Cuestionario de evaluación de cursos

Curso:

Instructor:

Sede:

Fecha:

Cargo que desempeña el participante y nombre de la institución:

Grado académico:

Estimado participante con el objeto de mejorar el desarrollo de cursos futuros que ofrece la institución ha sido elaborado el presente cuestionario, por lo que se le solicita contestas con veracidad y proporcionar cualquier comentario adicional que resulte relevante.

Favor de utilizar la escala que se indica a continuación para calificar las respuestas. Gracias

1=MALO 2=REGULAR 3=SUFICIENTE 4=BIEN 5=EXCELENTE

1. Los objetivos del curso:
 - se indicaron al inicio del curso
 - fueron congruentes con el contenido del curso
 - se cumplieron en el desarrollo del curso
2. durante el curso:
 - el nombre de este fue congruente con el contenido de los temas tratados
 - hubo una secuencia lógica en la exposición de los temas
 - se cubrió el programa propuesto
3. los temas del curso:
 - tienen relación directa con las actividades de su trabajo
 - fueron acordes al nivel académico y/o de experiencias practica de los participantes
 - las prácticas y ejercicios realizados sirvieron de apoyo a los conceptos teóricos expuestos
 - las prácticas y ejercicios tuvieron una duración adecuada
4. el método de enseñanza utilizado por el instructor:
 - fue apropiado para el curso y tipo de participantes
 - permitió la interacción entre: a) instructor-participante b) participante-participante
5. el instructor:
 - demostró dominio en los temas
 - planeo y organizo las prácticas y ejercicios de acuerdo a los temas

- fue puntual en su asistencia
 - utilizo un equipo audiovisual de apoyo al curso
 - aclaro las dudas presentadas por los participantes
 - motivo y despertó el interés de los participantes
6. logística:
- organización del evento en cuanto a servicios de apoyo administrativo
 - material didáctico entregado
7. las instalaciones son adecuadas en cuanto:
- iluminación
 - ventilación
 - acústica
 - limpieza
8. favor de calificar el desempeño individual de los instructores:
- nombre del instructor
 - nombre del instructor
 - nombre del instructor
9. el porcentaje de aprovechamiento que usted considera haber alcanzado es de:
- 1) más del 90%
 - 2) 80%
 - 3) 70%
 - 4) 60%
 - 5) Menos del 60%
10. Desde su punto de vista mencione el impacto institucional de los servicios de Educación continua (puede elegir más de una opción)
- Aplicabilidad inmediata
 - Innovar procesos
 - Mejorar la calidad académica- administrativo institucional
 - Capacitar recursos humanos especializados
 - Incrementar la productividad del personal
- 11.- indique que cursos adicionales considera necesarios para incrementar la eficiencia del desempeño de su trabajo:

Sugerencias:

Anexo 2. Encuesta Mejorada De Autoevaluación.

Encuesta de evaluación de rendimiento laboral – método autoevaluación.

Instrucciones: Completa la encuesta respondiendo las preguntas cerradas seleccionando la opción que mejor refleje tu experiencia y dejando un comentario para una mejor retroalimentación, de igual manera responde las preguntas abiertas proporcionando detalles

específicos sobre tu desempeño. La encuesta es confidencial. Asegúrate de responder todas las preguntas con sinceridad antes de enviar.

Fecha de evaluación:

- Adquisición de conocimientos.
- 1. ¿Cómo calificas tu comprensión de los temas cubiertos durante la capacitación?
 - a) Dificultades para comprender y aplicar el contenido.
 - b) Comprensión parcial y necesidad de apoyo adicional.
 - c) Buena comprensión con algunas dudas y aplicaciones parciales.
 - d) Comprensión clara con facilidad de aplicación en el trabajo.
 - e) Comprensión total y aplicabilidad en el trabajo.

comentarios:

- 2. ¿Consideras que los materiales proporcionados fueron útiles para tu aprendizaje?
 - a) Los materiales no fueron útiles ni complementaron la capacitación.
 - b) La mayoría de los materiales no fueron útiles ni claros.
 - c) Los materiales fueron medianamente útiles y complementaron parcialmente la capacitación.
 - d) La mayoría de los materiales fueron útiles y complementaron bien la capacitación.
 - e) Los materiales fueron esenciales y muy útiles para el aprendizaje y la aplicación.

comentarios:

- 3. ¿Qué tan bien puedes explicar los conceptos principales de la capacitación a otros colegas?
 - a) Dificultad para explicar y comunicar los conceptos aprendidos.
 - b) Capacidad limitada para explicar algunos conceptos con esfuerzo.
 - c) Capacidad general para explicar los conceptos principales, pero sin profundidad.
 - d) Capacidad confiable para explicar y responder preguntas sobre los conceptos básicos.
 - e) Capacidad completa para explicar y enseñar los conceptos de manera clara y detallada.

comentarios:

- Aplicación práctica.
4. ¿Has podido aplicar los conocimientos adquiridos en tu trabajo diario?
 - a) No he podido aplicar lo aprendido ni veo su relevancia en mi trabajo.
 - b) He aplicado algunos conceptos, pero de manera limitada y con dificultad.
 - c) He comenzado a aplicar lo aprendido en situaciones específicas y lo veo relevante.
 - d) He aplicado muchos conocimientos de manera frecuente y útil en mi trabajo diario.
 - e) Aplico lo aprendido en casi todas las tareas y es fundamental para mi desempeño.

comentarios:

5. ¿Qué tan fácil ha sido implementar las habilidades aprendidas en tus tareas laborales?
 - a) Extrema dificultad para implementar las nuevas habilidades en el trabajo.
 - b) Implementación complicada y poco frecuente de las nuevas habilidades.
 - c) Implementación manejable con algunos desafíos y esfuerzo.
 - d) Implementación relativamente fácil de las nuevas habilidades en el trabajo.
 - e) Implementación fluida y natural de las habilidades sin ningún problema.

comentarios:

6. ¿La capacitación ha mejorado tu capacidad para resolver problemas en el trabajo?
 - a) No ha habido impacto en mi capacidad para resolver problemas.
 - b) Leve mejora en la resolución de problemas, pero con dificultades persistentes.
 - c) Capacidad mejorada para resolver problemas en algunos casos.
 - d) Notable mejora en la capacidad para resolver problemas con mayor confianza.
 - e) Transformación completa en la capacidad para resolver problemas de manera rápida y efectiva.

comentarios:

7. ¿Consideras que las técnicas aprendidas han aumentado tu productividad?
 - a) No ha habido cambios en mi productividad tras la capacitación.

- b) Ligero aumento en la productividad, con mejoras en ciertas áreas.
- c) Mejora notable en la productividad y eficiencia en el trabajo.
- d) Aumento significativo en la productividad gracias a las técnicas aprendidas.
- e) Mejora drástica en la productividad, optimizando tiempo y resultados.

comentarios:

- Impacto en el trabajo
8. ¿Cómo ha influido la capacitación en la calidad de tu trabajo?
- a) No ha habido mejoras en la precisión, detalle, ni eficiencia en el trabajo.
 - b) Ligeras mejoras en precisión y eficiencia, con pocos comentarios positivos.
 - c) Mejoras moderadas en precisión, detalle y eficiencia, con algunos comentarios positivos.
 - d) Notable mejora en precisión, detalle y eficiencia, con varios comentarios positivos.
 - e) Gran mejora en precisión, detalle y eficiencia, con numerosos comentarios positivos.

comentarios:

9. ¿La capacitación te ha permitido tomar decisiones más informadas?
- a) No has usado nuevos criterios y no sientes mayor confianza ni impacto en los resultados.
 - b) Uso limitado de nuevos criterios, con leve aumento de confianza y un impacto positivo leve.
 - c) Comienzas a usar nuevos criterios, con confianza moderada y un impacto positivo moderado.
 - d) Uso regular de nuevos criterios, con bastante confianza y un impacto positivo considerable.
 - e) Uso consistente de nuevos criterios, con total confianza y un impacto positivo significativo.

comentarios:

10. ¿Sientes que puedes trabajar de manera más eficiente después de la capacitación?
- a) No has mejorado en tiempo, precisión ni en la implementación de nuevas metodologías.
 - b) Ligeras mejoras en tiempo, precisión y uso de nuevas metodologías, pero con dificultad.
 - c) Mejoras moderadas en tiempo, precisión y en la implementación de nuevas metodologías.
 - d) Notables mejoras en tiempo, precisión y en la implementación efectiva de nuevas metodologías.
 - e) Gran mejora en tiempo, precisión y en la implementación exitosa de nuevas metodologías.

comentarios:

11. ¿Cómo calificas el impacto de la capacitación en tu colaboración con otros miembros del equipo?
- a) No te sientes más capacitado para contribuir en proyectos en grupo ni has notado mejoras en la comunicación o el trabajo en equipo.
 - b) Te sientes un poco más capacitado para contribuir en proyectos en grupo y has notado ligeras mejoras en la comunicación y el trabajo en equipo.
 - c) Te sientes moderadamente capacitado para contribuir en proyectos en grupo, con mejoras moderadas en la comunicación y el trabajo en equipo.
 - d) Te sientes capacitado para contribuir de manera efectiva en proyectos en grupo, con mejoras significativas en la comunicación y el trabajo en equipo.
 - e) Te sientes completamente capacitado para contribuir destacadamente en proyectos en grupo, con grandes mejoras en la comunicación y el trabajo en equipo.

comentarios:

- Habilidades y actitudes

12. ¿Ha mejorado tu confianza para realizar tus tareas laborales después de la capacitación?

- a) No te sientes más seguro al enfrentar nuevos retos, ni has notado mejoras en tu iniciativa o autonomía.
- b) Te sientes un poco más seguro al enfrentar nuevos retos, con algo más de iniciativa y una leve mejora en tu autonomía.
- c) Te sientes moderadamente más seguro, con mayor iniciativa y una notable mejora en tu autonomía.
- d) Te sientes mucho más seguro, con gran iniciativa y una significativa mejora en tu autonomía.
- e) Te sientes completamente seguro, con total iniciativa y una mejora drástica en tu autonomía.

comentarios:

13. ¿Sientes que la capacitación ha contribuido a tu desarrollo profesional?

- a) No te sientes mejor preparado ni has cambiado tus metas profesionales.
- b) Te sientes un poco mejor preparado y has identificado algunas habilidades nuevas.
- c) Te sientes moderadamente mejor preparado, con varias habilidades nuevas y cambios moderados en tus metas.
- d) Te sientes bastante mejor preparado, con muchas habilidades nuevas y cambios significativos en tus metas.
- e) Te sientes completamente preparado, con muchas nuevas habilidades y cambios drásticos en tus metas.

comentarios:

14. ¿La capacitación ha fomentado una actitud más proactiva en tu trabajo?

- a) No tomas la iniciativa para resolver problemas, mejorar procesos ni te sientes más motivado.
- b) Tomas la iniciativa de manera limitada, buscas algunas oportunidades y te sientes un poco más motivado.

- c) Tomas la iniciativa moderadamente, buscas oportunidades moderadas y te sientes moderadamente más motivado.
- d) Tomas la iniciativa con frecuencia, buscas activamente oportunidades y te sientes bastante más motivado.
- e) Tomas la iniciativa constantemente, buscas continuamente oportunidades y te sientes completamente motivado.

comentarios:

15. ¿Consideras que la capacitación ha fortalecido tus habilidades de liderazgo?

- a) No has mejorado en liderazgo, competencia o gestión de tiempo.
- b) Has mejorado ligeramente en liderazgo, competencia y gestión de tiempo.
- c) Has mejorado moderadamente en liderazgo, competencia y gestión de tiempo.
- d) Has mejorado bastante en liderazgo, competencia y gestión de tiempo.
- e) Has mejorado drásticamente en liderazgo, competencia y gestión de tiempo.

comentarios:

16. ¿La capacitación ha influido en tu capacidad para manejar el estrés y la presión en el trabajo?

- a) No has mejorado en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés o equilibrar trabajo y vida personal.
- b) Has mejorado ligeramente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
- c) Has mejorado moderadamente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
- d) Has mejorado significativamente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.
- e) Has mejorado drásticamente en manejar situaciones difíciles, reducir el estrés y equilibrar trabajo y vida personal.

comentarios:

- Satisfacción con la capacitación

17. ¿Estás satisfecho con la estructura y duración de la capacitación?

- El tiempo fue insuficiente, el orden de los módulos no fue lógico y la duración de la capacitación fue desigual.
- El tiempo fue adecuado para algunos temas, el orden de los módulos fue parcialmente lógico y hubo partes mal distribuidas.
- El tiempo fue suficiente para la mayoría de los temas, los módulos fueron mayormente lógicos y pocas partes fueron desiguales en duración.
- El tiempo fue casi perfecto, los módulos fueron presentados en orden lógico, con solo una pequeña parte de la capacitación desbalanceada.
- El tiempo fue completamente adecuado, los módulos fueron presentados en un orden lógico y coherente, sin ninguna parte desbalanceada.

comentarios:

18. ¿Cómo calificas la efectividad de los instructores durante la capacitación?

- Los instructores no dominaron el contenido, no fueron claros ni receptivos a preguntas.
- Los instructores dominaron parcialmente el contenido, fueron claros en algunas explicaciones y receptivos a algunas preguntas.
- Los instructores dominaron la mayoría del contenido, fueron claros en la mayoría de las explicaciones y receptivos a la mayoría de las preguntas.
- Los instructores dominaron casi todo el contenido, fueron claros en casi todas las explicaciones y receptivos a casi todas las preguntas.
- Los instructores dominaron completamente el contenido, fueron claros en todas las explicaciones y receptivos a todas las preguntas.

comentarios:

19. ¿Consideras que los recursos y herramientas proporcionados fueron adecuados?

- a) Los recursos no fueron completos, las herramientas no fueron útiles ni fáciles de usar, y faltó un recurso esencial.
- b) Los recursos cubrieron parcialmente los temas, las herramientas fueron útiles en algunas áreas pero no fáciles de usar, y faltaron algunos recursos importantes.
- c) Los recursos cubrieron la mayoría de los temas, las herramientas fueron útiles y relativamente fáciles de usar, pero faltaron pocos recursos.
- d) Los recursos cubrieron casi todos los temas, las herramientas fueron útiles y fáciles de usar, pero faltó un recurso menor.
- e) Los recursos cubrieron todos los temas, las herramientas fueron útiles y fáciles de usar, y no faltó ningún recurso.

comentarios:

20. ¿Te sentiste apoyado durante el proceso de capacitación?

- a) Sin apoyo, no hubo disponibilidad ni colaboración durante la capacitación.
- b) Con apoyo limitado, los instructores y el equipo fueron ocasionales, y el supervisor brindó poco apoyo.
- c) Con apoyo moderado, los instructores aclararon dudas frecuentemente, el supervisor apoyó razonablemente, y el equipo colaboró mayormente.
- d) Con apoyo consistente, los instructores y el equipo colaboraron casi siempre, y el supervisor ofreció buen apoyo.
- e) Con apoyo completo, los instructores y el equipo estuvieron siempre disponibles, y el supervisor brindó total apoyo.

comentarios:

21. ¿Estás satisfecho con las oportunidades de práctica y aplicación durante la capacitación?

- a) No tuviste suficiente práctica ni ejercicios relevantes, con varias áreas sin desarrollo.
- b) Tuviste algo de práctica y ejercicios relevantes, pero faltó más en varias áreas.

- c) Practicaste la mayoría de lo aprendido y los ejercicios fueron mayormente relevantes, aunque faltó en algunas áreas.
- d) Practicaste casi todo lo aprendido, la mayoría de los ejercicios fueron relevantes, y solo faltó algo en unas pocas áreas.
- e) Practicaste todo lo aprendido, todos los ejercicios fueron relevantes, y no sientes que faltó práctica en ninguna área.

comentarios:

- Retroalimentación y sugerencias

22. ¿Qué aspectos de la capacitación consideras que se podrían mejorar?

23. ¿Qué contenido adicional te gustaría que se incluyera en futuras capacitaciones?

24. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la experiencia de capacitación?

25. ¿Recomendarías esta capacitación a otros colegas? ¿Por qué?

Anexo 3. Propuesta De Instrumento.

Cuestionario de evaluación de capacitaciones

Capacitación:

Instructor:

Sede:

Fecha:

Cargo que desempeña el participante y nombre de la institución:

Grado académico:

Estimado participante con el objeto de mejorar el desarrollo de capacitaciones futuras que ofrece la institución ha sido elaborado el presente cuestionario, por lo que se le solicita contestas con veracidad y proporcionar cualquier comentario adicional que resulte relevante.

Favor de utilizar la escala que se indica a continuación para calificar las respuestas. Gracias

1=MALO 2=REGULAR 3=SUFICIENTE 4=BIEN 5=EXCELENTE

	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Claridad y Cumplimiento de los Objetivos					
Los objetivos de la capacitación fueron claramente definidos desde el inicio.					
Los objetivos fueron congruentes con el contenido impartido.					
Se cumplieron los objetivos planteados durante la capacitación.					
Los temas abordados fueron relevantes para el desarrollo profesional.					
2. Contenido y Estructura del Curso					
El contenido del curso fue pertinente para el trabajo docente.					
Hubo una secuencia lógica y estructurada en la exposición de los temas.					
Se cubrió el programa de capacitación de manera completa.					
La duración de cada tema fue adecuada para su comprensión y aplicación.					
3. Aplicabilidad de los Conocimientos Adquiridos					
Los conocimientos adquiridos pueden aplicarse en el trabajo docente.					
La capacitación ha mejorado la capacidad para resolver problemas laborales.					
Las técnicas aprendidas han contribuido a mejorar la productividad.					
La capacitación ha facilitado la toma de decisiones informadas.					
4. Métodos y Estrategias de Enseñanza					
Los métodos utilizados fueron adecuados para el tipo de participantes.					
Se promovió la interacción entre el instructor y los participantes.					
Se incentivó la participación y el aprendizaje colaborativo.					
Las estrategias utilizadas facilitaron la comprensión de los temas.					
5. Desempeño del Instructor					
El instructor demostró dominio de los temas.					
Explicó los contenidos con claridad y precisión.					
Respondió eficazmente las dudas de los participantes.					
Motivó el interés y la participación en la capacitación.					
Planificó y organizó adecuadamente las actividades prácticas.					
6. Recursos y Materiales Didácticos					
Los materiales proporcionados fueron adecuados y útiles.					
Los recursos utilizados facilitaron el aprendizaje.					
Se empleó tecnología o herramientas adecuadas para reforzar los contenidos.					
La disponibilidad de materiales fue suficiente para todos los participantes.					
7. Prácticas y Ejercicios Aplicados					
Las prácticas y ejercicios reforzaron la teoría impartida.					
Se brindaron suficientes oportunidades para aplicar lo aprendido.					
La duración de las actividades prácticas fue adecuada.					
Los ejercicios fueron realistas y alineados con el contexto laboral.					
8. Impacto en el Trabajo Docente					
La capacitación ha influido en la mejora de la calidad del trabajo.					
Ha contribuido a la eficiencia en la ejecución de tareas laborales.					
Ha fortalecido la capacidad de trabajo en equipo y colaboración.					
Ha generado una actitud más proactiva y de liderazgo en el trabajo.					

9. Organización y Logística					
La organización del evento fue eficiente y bien estructurada.					
El material didáctico fue entregado en tiempo y forma.					
La duración total de la capacitación fue adecuada.					
Se contó con el apoyo necesario por parte de los organizadores.					
10. Instalaciones y Condiciones del Ambiente de Aprendizaje					
El espacio donde se realizó la capacitación fue adecuado.					
Las condiciones de iluminación y ventilación fueron óptimas.					
La acústica del lugar facilitó la comprensión de los temas.					
La limpieza y comodidad del ambiente fueron satisfactorias.					

11.- Indique que cursos adicionales considera necesarios para incrementar la eficiencia del desempeño de su trabajo:

Sugerencias: