

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO,
PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2024

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas.

Presentada por:
MARIZOL ORTIZ AIQUIPA

Andahuaylas, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO,
PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2024**

MARIZOL ORTIZ AIQUIPA

Asesor:

Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Andahuaylas, Perú

2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

Reconocida por la Sunedu



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANEXO 22

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el local académico de Ccoyahuacho de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las 11.00 horas del día 04 del mes de diciembre del año dos mil 2024, en atención a la Resolución Decanal

N° 884-2024-UNAJMA/FCE-D se reunieron el
Mtra. Doris Bustanza Saldívar presidente,
Dr. Oscar Apaza Apaza secretario
y Mtra. Rosa Gabriela Cora Sorco vocal, integrantes del jurado evaluador del informe final de tesis titulado:

Proceso de capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2024.

cuyo autor(a) es el(la) Bachiller en Administración de Empresas Marisol Ortiz Arquepa; cuyo asesor es el Dr. Juan Carlos Ramírez Cajamarca, con el propósito de proceder a la exposición y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación de la tesis el jurado evaluador ACORDÓ:
Aprobar por Unanimidad al(la) Bachiller en Administración de Empresas Marisol Ortiz Arquepa, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>catorce</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

Mtra. Doris Bustanza Saldívar
DOCENTE

(Grado académico, título profesional, Nombres y apellidos)
Presidente del jurado evaluador

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
OSCAR APAZA APAZA
DOCENTE

(Grado académico, título profesional, Nombres y apellidos)
Secretario del jurado evaluador

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
ROSA GABRIELA CORA SORCO
DOCENTE

(Grado académico, título profesional, Nombres y apellidos)
Vocal del jurado evaluador



Local Administrativo Central Jr. Juan Francisco Ramos N° 380 – Andahuaylas
Local Tercer – Centro Pre Universitario y Centro de Idiomas: Jr. Sol Naciente S/N – San Jerónimo
Local Académico Santa Rosa – Carr. Prof. (Ing. Agroindustrial e Ing. Ambiental): Av. 28 de Julio N° 1103 – Tallevera
Local Académico Ccoyahuacho – Carr. Prof. (Ing. De Sistemas, Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria Intercultural): Av. José María Arguedas S/N – San Jerónimo



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**
Reconocida por la Sunedu



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE FILTRO DE SIMILITUD

Nº 040-2024-UNAJMA-FCE-UI/D

Quienes suscriben:

COMISIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA;

Hacen constar,

Que, la tesis denominada: Proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024, presentada por la bachiller Marizol Ortiz Aiquipa, cuyo asesor es el Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, fue sometida al testeo de reporte de similitud, a través del software antiplagio Turnitin, encontrándose con un porcentaje de similitud del (17%), el mismo que según el Art. 50. literal h. del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAJMA, se encuentra en el rango de *no más del 30% de similitud (...)*.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

San Jerónimo, 26 de diciembre de 2024.



(Dr. Joaquín Machaca Rejas)
Director de la Unidad de Investigación de la FCE

.....
(Mgtr. Gracia Valverde Mamani)
Miembro de la Comisión de la UI-FCE

.....
(Mgtr. Roberto Domingo Cahuana Tapia)
Miembro de la Comisión de la UI-FCE

.....
(Mgtr. Jubenal Mendoza Valenzuela)
Miembro de la Comisión de la UI-FCE

UNAJMA-FCE-UI/D
UNAJMA-FCE-UI/D
UNAJMA-FCE-UI/D
UNAJMA-FCE-UI/D
C.C.
Archivo



Local Administrativo Central Jr. Juan Francisco Ramos N° 350 - Andahuaylas.
Local Totoral - Centro Pre Universitario y Centro de Idiomas Jr. Sol Naciente S/N - San Jerónimo.
Local Académico Santa Rosa - Carr. Prof. (Ing. Agronómico e Ing. Ambiental) Av. 28 de Julio N° 1103 - Talavera.
Local Académico Ccoyahuacho - Carr. Prof. (Ing. De Sistemas, Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria Intercultural) Av. José María Arguedas S/N - San Jerónimo



Marizol Ortiz Aiquipa

PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALI...

- My Files
- My Files
- Universidad Nacional José María Arguedas

Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid::18497:418838191	98 Páginas
Fecha de entrega 26 dic 2024, 10:17 a.m. GMT-5	18,350 Palabras
Fecha de descarga 26 dic 2024, 10:21 a.m. GMT-5	110,933 Caracteres
Nombre de archivo Marizol Ortiz Alqulpa - Tesis..pdf	
Tamaño de archivo 4.5 MB	



Marizol Ortiz Aiquipa
Marizol Ortiz Aiquipa
DNI: 70430808

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...



Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Marisol Ortiz Aquirpa
DNI: 70430808

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		11%
2	Internet	
repositorio.unajma.edu.pe		4%
3	Internet	
repositorio.upcl.edu.pe		1%
4	Internet	
repositorio.unheval.edu.pe		0%
5	Internet	
repositorio.uap.edu.pe		0%
6	Internet	
repositorio.unprg.edu.pe		0%
7	Internet	
repositorio.unamba.edu.pe		0%
8	Publicación	
Santiago Isafas Poncela Martínez. "Evaluación del desempeño. Una herramienta i...		0%
9	Publicación	
#N/A. "PMR del Distrito del Rímac 2016-IGA0002436", Ordenanza N° 483-MDR, 2020		0%
10	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		0%



Marisol Ortiz Aiquipa
DNI: 70430808

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y me permita dedicar este trabajo de investigación a las personas que más aprecio.

A mi madre Celia Aiquipa Sivipaucar por el apoyo y motivación durante el trayecto de mi formación. Como también a mi querido padre Q.E.P.D. Waldo Ortiz Cuaresma, que desde el cielo me dio fuerzas para seguir adelante.

A mis hermanos Miriam, Rodolfo y Fany, por sus consejos y mensajes de aliento para conseguir mis metas que siempre he anhelado.

AGRADECIMIENTO

A mi prestigiosa Universidad Nacional José María Arguedas, por ser mi alma mater de brindarme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios que me acogió en sus aulas para apostar en mi formación profesional y dar servicio a la comunidad.

A la Escuela Profesional de Administración de Empresas por brindarme todos los conocimientos y experiencias mediante sus docentes y maestros, los cual estaré eternamente agradecida con cada uno de ellos.

A mi asesor, Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, agradecer por su orientación, por su manera de trabajar, persistencia y su motivación; que fueron fundamentales para mi formación como investigador.

A mi hermana Lic. Miriam Margarita Ortiz Aiquipa, por estar presente en las diferentes etapas de mi vida y formación profesional. Asimismo, por darme su apoyo incondicional y motivación constante.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA.....	ii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
CHUMASQA.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Delimitación	21
1.4. Justificación	21
1.5. Objetivos.	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. Antecedentes.....	24
2.2. Marco teórico.....	28
2.3. Marco conceptual	42
2.4. Marco institucional.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Hipótesis.....	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas.....	46
3.2. Variables.....	46
3.3. Operacionalización de variables	48

3.4. Metodología.....	49
3.4.1. Enfoque de la investigación.....	49
3.4.2. Método de la investigación	49
3.4.3. Tipo de investigación.....	49
3.4.4. Nivel de investigación.....	49
3.4.5. Diseño de investigación.....	50
3.5. Población y muestra	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7. Métodos de análisis de datos.....	52
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Resultados de la investigación.....	53
4.2. Análisis inferencial	65
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables.....	48
Tabla 2: Clasificador de trabajadores.....	51
Tabla 3: Coeficiente de correlación de rho Spearman.....	52
Tabla 4: Nivel de rangos de alfa de Cronbach.....	53
Tabla 5: Estadística de fiabilidad según alfa de Cronbach.....	53
Tabla 6: Género de los trabajadores.....	54
Tabla 7: Edad de los trabajadores.....	55
Tabla 8: Modalidad de contrato de los trabajadores.....	56
Tabla 9: Proceso de capacitación.....	57
Tabla 10: Transmisión de información.....	58
Tabla 11: Desarrollo de habilidades.....	59
Tabla 12: Desarrollo de actitudes.....	60
Tabla 13: Desempeño laboral.....	61
Tabla 14: Eficiencia.....	62
Tabla 15: Eficacia.....	63
Tabla 16: Productividad.....	64
Tabla 17: Niveles de coeficiente de correlación Spearman.....	65
Tabla 18: Resultados contrastados de hipótesis general.....	66
Tabla 19: Resultados contrastados de hipótesis específica 1.....	67
Tabla 20: Resultados contrastados de hipótesis específica 2.....	68
Tabla 21: Resultados contrastados de hipótesis específica 3.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	45
Figura 2: Representación gráfica de una investigación correlacional.	50
Figura 3: Porcentajes de frecuencias género	54
Figura 4: Porcentajes de frecuencias edad.	55
Figura 5: Porcentajes de modalidad de contrato	56
Figura 6: Porcentajes de frecuencias de proceso de capacitación	57
Figura 7: Porcentajes de frecuencias de transmisión de información.	58
Figura 8: Porcentajes de frecuencias del desarrollo de habilidades.	59
Figura 9: Porcentajes de frecuencias del desarrollo de actitudes.....	60
Figura 10: Porcentajes de frecuencias del desempeño laboral	61
Figura 11: Porcentajes de frecuencias de la eficiencia.....	62
Figura 12: Porcentajes de frecuencias de la eficacia	63
Figura 13: Porcentajes de frecuencias sobre productividad	64

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	80
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	81
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	82
Anexo 4: Instrumento de recojo de datos.....	84
Anexo 5: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	87
Anexo 6: Solicitud dirigida a la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, para la aplicación del instrumento de investigación.	90
Anexo 7: Autorización de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.....	91
Anexo 8: Evidencias - documento de respuesta a solicitud del investigador, sobre el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	92
Anexo 9: Respuesta de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. sobre la cantidad de trabajadores administrativos.	93
Anexo 10: Relación de trabajadores (fuente Oficina de RR.HH.)	94
Anexo 11: Resolución - SERVIR que aprueba en materias de capacitación.	96
Anexo 12: Fotografías de la investigación.....	98
Anexo 13: DATA del instrumento.....	102
Anexo 14: Formato de autorización de publicación en el repositorio institucional digital (RIDUNAJMA)	105

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: "Proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024"; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2024. La investigación se basa en un estudio de enfoque cuantitativo; método deductivo; tipo básica; nivel correlacional; diseño no experimental, transeccional correlacional; debido a que permitirá determinar la relación que exista entre las variables del proceso de capacitación y desempeño laboral. La técnica que se aplicará es la encuesta; para ello también, el instrumento utilizado es el cuestionario. Para el recojo de los datos, se encuestó a los 49 trabajadores que prestan servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, en las modalidades del Decreto Legislativo N°276 (Nombrados) y Decreto Legislativo N°1057(CAS); cuyo muestreo es no probabilístico por ser finita. Se confirmó la fiabilidad a través del alfa de Cronbach con una fiabilidad de 0,940 para la variable proceso de capacitación y 0,961 para la variable desempeño laboral; lo que significa que tiene una fiabilidad de nivel excelente. Los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico SPSS V27 y fueron representados mediante tablas y figuras. Entonces, para probar la contrastación de la hipótesis planteada se empleó el coeficiente de correlación rho de Spearman, el cual dio como resultado 0,586**; con un nivel de confianza del 95% es decir, es positiva moderada, por tanto, señalamos que existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

Palabras claves: Proceso de capacitación, desempeño laboral, transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, eficiencia, eficacia y productividad.

ABSTRACT

This research work titled. "Training process and job performance of administrative workers of the District Municipality of San Jerónimo, province of Andahuaylas, Apurímac – 2024"; whose general objective was to determine the relationship between the training process and job performance of administrative workers of the District Municipality of San Jerónimo, province of Andahuaylas, Apurímac region - 2024. The research is based on a quantitative approach study; deductive method; basic type; correlational level; non-experimental, correlational transectional design; because it will allow determining the relationship that exists between the variables of the training process and job performance. The technique that will be applied is the survey; For this purpose too, the instrument used is the questionnaire. To collect the data, the 49 workers who provide services in the district municipality of San Jeronimo were surveyed, in the modalities of Legislative Decree No. 276 (Appointed), and Legislative Decree N°. 1057 (CAS); whose sampling is non-probabilistic because it is finite. Reliability was confirmed through Cronbach's Alpha with a reliability of 0.940 for the training process variable and 0.961 for the job performance variable; which means it has excellent level reliability. The data obtained were processed in the SPSS V27 statistical program and were represented by tables and figures. Then, to test the contrast of the proposed hypothesis, Spearman's Rho correlation coefficient was used, which resulted in 0.586**; with a confidence level of 95%, that is, it is moderately positive, therefore, we point out that there is a significant relationship between the training process and the job performance of the administrative workers of the District Municipality of San Jerónimo, province of Andahuaylas, Apurímac – 2024.

Keywords: Training process, job performance, information transmission, skills development, attitude development, efficiency, effectiveness and productivity.

CHUMASQA

Kay maskay llamkay sutichasqa. “Proceso de capacitación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024”; piqpa objetivo generalninmi karqan determinay relación proceso de capacitación nisqawan llank’ay ruwaywan llank’aq administrativokunaq municipalidad Distrital San Jerónimo, provincia Andahuaylas, región Apurímac - 2024. Chay investigacionqa estudio de enfoque cuantitativo nisqapin ruwakun; método deductivo nisqa; tipo básico nisqa; nivel correlacional nisqa; mana experimentalniyuq, correlacional transeccional diseño; imaraykuchus chaymi permitinqa determinayta ima relación kasqanmanta chay variables nisqakuna proceso de capacitación nisqawan llamkay ruwaywan. Chay técnica nisqa churasqa kanqa, chaymi encuesta nisqa; Chaypaqpas, instrumentu llank’achisqanqa tapukuymi. Chay willakuykunata huñunapaqmi, San Jerónimo municipalidad distritalpi serviciokuna quq 49 llamkaqkunata tapurqaku, Decreto Legislativo N° 276 (Nombrado), Decreto Legislativo No 1057 (CAS) nisqapa modalidadninkunapi; piqpa muestreonqa mana probabilístico nisqachu, tukusqa kasqanrayku. Confiabilidad nisqa chiqapchasqa karqa Cronbachpa Alpha nisqawan 0,940 confiabilidad nisqawan capacitación proceso variable nisqapaq, 0,961taq llamkay ruway variable nisqapaq; chaytaq niyta munan allin nivel confiabilidad nisqayuq kasqanmanta. Chay datos tarisqakunaqa programa estadístico SPSS V27 nisqapim ruwasqa karqa, chaymantam tablakunawan, siqikunawan ima rikuchisqa karqa. Chaymanta, chay hipótesis propuesta nisqapa contraste nisqa pruebasqa kananpaqqa, coeficiente de correlación Rho de Spearman nisqawanmi ruwakurqa, chaymi 0,586**; 95% confianzawan, chaymi moderadamente positivo, chayraykum qawachiyku, chay proceso de capacitación nisqawan, Municipio Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas nisqapi, administrativo nisqapi llamkaqkunapa llamkay ruwayninwan, ancha allinta tupasqanmanta, Apurímac – 2024 watapi.

Sapaq simikuna: Yachachiy puriy, llamkay ruway, willakuykunata apachiy, yachaykunata wiñachiy, yuyaykunata wiñachiy, allin ruway, allin ruway hinaspa ruruchiy

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada: “Proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024”, se origina bajo la experiencia vivida en la institución, donde se percibió la falta de capacitación y como está afecta al desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por tanto, con este estudio se busca comprender la relación entre las variables y contrastar la hipótesis general de la investigación. Esta investigación consta en cinco capítulos, que a continuación se detallará:

Capítulo I: se aborda el problema del estudio y posteriormente plantear el problema general y específico, también se detalla la delimitación y justificación del estudio, finalizando con la determinación del objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II: en este capítulo se desarrolla la fundamentación teórica que consta de antecedentes que se asemejen a la investigación, como: antecedentes internacionales, nacionales y locales. Asimismo, el marco teórico, donde se describe las variables proceso de capacitación y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones como: transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, eficiencia, eficacia y productividad. Este capítulo finaliza con la descripción del marco conceptual, enfatizando los términos más relevantes.

Capítulo III: se detalla la metodología de la investigación, es decir, del enfoque empleado que es cuantitativo, método deductivo, de tipo básica, de un nivel correlacional, con un muestreo no probabilístico, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. También se aborda la hipótesis general y la hipótesis específico del estudio.

Capítulo IV: se determina los resultados de la investigación mediante el alfa de Cronbach, para conocer el grado de fiabilidad por otro lado, se utilizó el rho Spearman para la contrastación estadística de hipótesis y valorar la situación de correlación que existe entre las variables del proceso de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Capítulo V: finalmente, en este capítulo, se desarrolló la discusión, conclusiones y recomendaciones con la finalidad de que contribuya a la solución de algunos problemas suscitados en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo respecto a las variables antes mencionadas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, según un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) solo alrededor del 30% de los empleados públicos a nivel mundial reciben capacitación formal cada año, en los países de ingresos bajos y medios, esta cifra se reduce al 20% o menos. Un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos indica que los gastos en capacitación representan, en promedio, solo el 1,5% de los presupuestos gubernamentales menciona la (OCDE, 2021). Aunque las instituciones públicas comprenden el valor de la formación continua, sigue habiendo problemas de recursos, carencias de competencias, reticencia al cambio y adecuación entre los programas ofrecidos y las necesidades.

A nivel nacional el servicio civil meritocrático constituye uno de los pilares fundamentales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. En este contexto, se destaca la gestión de recursos humanos como un área crítica en cualquier tipo de organización, ya que son las personas quienes establecen los objetivos, formulan los planes y políticas, asignan los recursos y los administran a través de diversos procesos. En este escenario, el proceso de capacitación de los servidores públicos adquiere una importancia central, convirtiéndose en una herramienta clave para que las entidades estatales puedan responder de manera efectiva a las demandas ciudadanas (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021).

En el Perú, según el Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, SERVIR (2021) solo el 24% de los servidores públicos recibió capacitación en 2020; respecto a servidores municipales, sólo el 16% recibió capacitación en el año 2020, el mismo informe, indica que el promedio de horas de capacitación por servidor municipal fue de 12 horas anuales, muy por debajo del estándar internacional de 40 horas. Todo ello debido a la falta de planificación y articulación de las necesidades de capacitación con los objetivos institucionales (Contraloría General de la República, 2020). Otro de los desafíos que presentan estas instituciones es la de destinar un presupuesto casi nulo para la formación y capacitación del personal.

En la región de Apurímac, las municipalidades de la provincia de Andahuaylas suelen enfrentar varios problemas frecuentes en relación a los procesos de capacitación de su personal, especialmente porque en muchos casos no priorizan o no realizan el proceso de capacitación de manera adecuada.

La Municipalidad Distrital de San Jerónimo enfrenta una situación crítica en cuanto al proceso de capacitación debido a que no desarrollan la capacitación conforme al plan de capacitación que presenta la Municipalidad Distrital de San Jerónimo al SERVIR, debido a que no cuentan con recursos para este rubro, sin embargo, las autoridades hacen lo posible contar con capacitaciones en base a los convenios con universidades de la provincia de Andahuaylas y otras fuentes de financiamiento en base a sus recursos directamente recaudados. Es importante desplegar la capacitación en el personal administrativo, toda vez que la mayoría de los empleados ingresan a las diferentes áreas por situaciones políticas, donde se designan en puestos que no conocen y que en algunos casos no cumplen con los perfiles requeridos ni poseen las competencias necesarias para ejercer sus funciones de manera eficiente, por consiguiente, se genera un inadecuado desempeño laboral y una baja calidad en los servicios públicos ofrecidos. Otro factor determinante es la falta de propagación del plan de capacitación y memorial anual y otros documentos por considerar documentos internos y de poca difusión, perjudicando en ampliar y mejorar el conocimiento de los trabajadores y el desempeño de los trabajadores, quienes tienen escasas oportunidades para su crecimiento profesional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el proceso de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac?

- b) ¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con el desempeño de laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac?
- c) ¿De qué manera el desarrollo de actitudes se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

Institución: Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Ubicación: Provincia de Andahuaylas – región Apurímac

Dirección: Jr. San Martín 202 – Plaza de Armas de San Jerónimo

1.3.2. Delimitación temporal

La investigación se desarrolla en relación a los hechos correspondientes al año 2024.

1.3.3. Delimitación teórica

El estudio planteado abarca dos temas muy importantes como el proceso de capacitación y el desempeño laboral con sus respectivas dimensiones.

Proceso de capacitación

- Transmisión de información
- Desarrollo de habilidades
- Desarrollo de actitudes

Desempeño laboral:

- Eficiencia
- Eficacia
- Productividad

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El estudio contribuirá a comprender mejor la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los empleados en el contexto de los municipios, también se entenderá mejor las teorías y modelos actuales

sobre el desarrollo del talento, la gestión de los recursos humanos y la formación en las organizaciones públicas y ofrecerá datos empíricos que respalden el valor de la formación como táctica para aumentar la productividad de los empleados. Las conclusiones de este estudio servirán de base para investigaciones futuras.

1.4.2. Justificación social

Un personal municipal competente y productivo contribuye a prestar servicios públicos de alta calidad a la comunidad. La investigación puede ayudar a la Municipalidad Distrital de San Jerónimo a ser más productivo y eficiente, lo cual beneficiaría a sus habitantes. El desempeño laboral del personal municipal puede mejorar, y con ello aumentar la satisfacción de los ciudadanos y su confianza en la gestión pública local.

1.4.3. Justificación práctica

Los hallazgos de la investigación brindarán información valiosa para que la Municipalidad Distrital de San Jerónimo puedan diseñar e implementar programas de capacitación más efectivos y alineados con las necesidades de sus trabajadores. Permitirá identificar las áreas o competencias clave que deben ser reforzadas a través de la capacitación para optimizar el desempeño laboral de los empleados municipales y ello servirá como guía práctica para que las autoridades municipales puedan tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la gestión de la capacitación de su personal.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

- b) Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

- c) Establecer la relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente internacional

Hernández (2021) en su investigación tuvo el propósito “determinar la influencia del proceso de capacitación en el desempeño laboral de los empleados de la empresa ABC Corporación”, para optar el grado de Maestro, de la Universidad Nacional Autónoma de México. Cuya metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, siguiendo un diseño no experimental, utilizando el instrumento de cuestionario para dicha investigación, donde la población estuvo compuesta por 120 empleados de la empresa y la muestra por 92 empleados seleccionados aleatoriamente. En relación al objetivo general, se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los empleados en la empresa ABC Corporación. Lo cual, concluye demostrando que el coeficiente de correlación de rho Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**), es decir, que existe un vínculo favorable y estadísticamente relevante entre el proceso de capacitación implementado y el nivel de desempeño laboral exhibido por los empleados. En otras palabras, se halló evidencia que respalda la idea de que a medida que se llevaban a cabo procesos de capacitación más efectivos y completos son en el rendimiento y productividad de los trabajadores en sus labores y tendía a mejorar de manera considerable.

Martínez (2020) en su investigación tuvo como propósito “diseñar un programa de capacitación efectivo para mejorar el desempeño laboral de los empleados en la empresa XYZ S.A”, en la Colombia-Bogotá. La investigación empleó una metodología que combinó enfoques cuantitativos y cualitativos, siguiendo un diseño exploratorio secuencial. El estudio consideró una población total de 450 empleados, de esta población, se seleccionó una muestra de 120 empleados y 15 directivos para participar en la investigación. Las conclusiones del estudio demostraron que el programa de formación, elaborado en respuesta a las necesidades detectadas de antemano, influyó significativamente en el aumento de los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores, dicho de otro modo, el rendimiento

y la productividad de los trabajadores en el desempeño de sus funciones laborales mejoraron mucho gracias a la creación de un plan de formación acorde con las necesidades y áreas de desarrollo reconocidas, conjuntamente de una capacitación exitosa, dichos trabajadores aumentan su rendimiento de manera positiva, siendo estos productivos, eficientes en sus áreas competentes.

Pérez y Rodríguez (2022) en su investigación titulada: "Evaluar el proceso de capacitación y determinar su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "LTDA", en Chile. La metodología siguió un enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental, es decir, se observaron y analizaron las variables tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación alguna. Del total de 320 trabajadores que conformaban la población, se seleccionó una muestra de 175 trabajadores a través de un muestreo aleatorio estratificado. Esto implica que la muestra se obtuvo de manera aleatoria, pero considerando estratos o subgrupos de la población para asegurar su representatividad. Los hallazgos del estudio revelaron la existencia de carencias y falencias en el proceso de capacitación implementado por la organización, estas deficiencias en la capacitación exhibían un vínculo desfavorable con el nivel de desempeño laboral alcanzado por los trabajadores. En otras palabras, se evidenció que mientras más limitaciones y debilidades presentara el programa de capacitación, menor era el rendimiento y productividad de los empleados en el cumplimiento de sus funciones, demostrando una relación inversa entre ambos factores.

2.1.2. Antecedente nacional

Castro (2021) en su investigación denominada "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020", para optar el título profesional, Lima-Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta. Para esta investigación se empleó el enfoque cuantitativo, aplicado y de nivel correlacional, utilizando un diseño no experimental y transversal. Para lo cual se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, para la recolección de datos. El muestreo fue probabilístico y la muestra fue

de 184 servidores públicos encuestados. Como resultado se obtuvo, la significancia estadística, entre la capacitación y el desempeño laboral con un coeficiente rho-Spearman = 0,896 y p-valor = 0,000 < 0,05 es decir, que si existe relación entre ambas variables, de nivel alto. Así mismo, se evidenció que entre la planificación de la capacitación y la productividad laboral existe una relación significativa con un coeficiente rho-Spearman = 0,353 y p-valor = 0,01 < 0,05, lo cual se interpreta como una correlación de nivel bajo. También se halló relación significativa entre la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral con rho-Spearman = 0,435 y p-valor = 0,000 < 0,05 respectivamente. También se halló relación significativa entre el control de la capacitación y la eficacia laboral con rho-Spearman = 0,568 y p-valor = 0,000 < 0,05 respectivamente. Con lo cual se afirma que, la institución debe desarrollar más capacitaciones para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

Talledo y Vallejos (2022) en su investigación titulada “Analizar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral en empresas privadas y públicas”- Lima. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la variable proceso de capacitación y desempeño laboral, para lo cual la metodología que se utilizó es el exploratorio correlacional, cuasi experimental. Como resultado se obtuvo que existe una clara correlación entre la eficacia de los programas de formación ofrecidos a los miembros del personal y el éxito colectivo de la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que cuando los procesos de capacitación son implementados de manera integral y articulada, éstos logran potenciar significativamente el rendimiento y desempeño de los colaboradores en sus funciones laborales, en conclusión cada etapa del proceso de capacitación cumple un papel muy importante en cuanto al desempeño laboral, por ello se recomienda realizar de manera adecuada y eficiente el proceso de capacitación dentro de las empresas privadas como también en las entidades públicas, asimismo evaluar cada resultado obtenido al aplicar el proceso de capacitación.

Salas (2021) en su investigación, tuvo como objetivo “determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de Call Center de la empresa Conecta CMS, San Isidro 2019”, en Lima, Perú. El presente estudio se enmarca dentro de una

investigación de tipo básica o teórica. Asimismo, su nivel o alcance es descriptivo y tiene un grado correlacional. El estudio consideró una población total de 40 trabajadores. Para la selección de la muestra, se aplicó un muestreo aleatorio. Con el objetivo de garantizar la validez de los instrumentos de investigación, se recurrió a la validez de contenido a través del juicio de expertos. Asimismo, para determinar la fiabilidad de dichos instrumentos, se empleó el estadístico Alfa de Cronbach. El estudio logró determinar la existencia de una relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores en el call center analizado. El objetivo principal fue contribuir a optimizar la efectividad de las cobranzas a través de la capacitación del personal, buscando mejorar su rendimiento en el trabajo. Para ello, se propuso implementar cambios en el modelo de flujo de cobranzas y desarrollar un plan de capacitación integral dirigido a los colaboradores.

2.1.3. Antecedente local

Rojas (2019) realizó la investigación denominada "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas – 2019". Tesis de licenciatura Universidad Nacional José María Arguedas con el fin de identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, usando el enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transeccional, teniendo como población al personal administrativo de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, donde se consideró para la evaluación una muestra de 73 trabajadores, concluyendo a lo siguiente: Como resultado arrojado por la base de datos, indica lo siguiente: que el nivel de confianza es del 99% que si existe una correlación altamente positiva entre las variables de capacitación y desempeño laboral en dicha institución. En conclusión, mientras se realiza capacitaciones constantes, hay una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores, dicho ello, se recomienda promover programas de capacitación en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, para elevar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Gomez (2020) en su investigación que tuvo como objetivo “Establecer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal del servicio de obstetricia del Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas Apurímac 2020”. La investigación realizada siguió un enfoque cuantitativo, siendo de tipo básico y con un alcance correlacional. Adoptó un diseño no experimental, es decir, no hubo manipulación de las variables, únicamente se observaron los fenómenos en su ambiente natural. La metodología aplicada se basó en el método deductivo, partiendo de premisas generales para analizar casos particulares. Además, se trató de un estudio transversal, donde la recolección de datos se realizó en un momento específico del tiempo. En esta investigación, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores del servicio de obstetricia del Centro de Salud San Jerónimo, distribuidos de la siguiente manera: 5 médicos, 16 obstetras, 20 enfermeras y 21 técnicos en enfermería. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Dicho cuestionario constaba de 28 preguntas para medir la variable capacitación y 19 interrogantes para evaluar la variable desempeño laboral. Además, se empleó la escala de Likert para cuantificar las respuestas de los encuestados. Como resultado se tuvo que si existe una relación significativa entre la variable 1: capacitación y la variable 2: desempeño laboral de los trabajadores de Centro de Salud de San Jerónimo – Andahuaylas.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Capacitación

Werther et al. (2019) refiere que “la capacitación es mejorar las habilidades operativas y administrativas de los miembros del personal en todos los niveles de la organización, dar a los empleados la información, las capacidades y los métodos que necesitan para desempeñarse bien en sus actuales puestos de trabajo que es su objetivo primordial”.

Para Chiavenato (2020) muestra otra definición de la capacitación, la describe en el sentido tradicional, como el proceso de preparar a un individuo para que realice con éxito las tareas concretas que le exige el puesto que ocupa. Después, desde una perspectiva más moderna, subraya que la formación es un medio de desarrollar las competencias de los

individuos para ayudar a alcanzar los objetivos de la organización y, a su vez, crear valor.

La capacitación orienta y pone en práctica algunas técnicas y estrategias para el mejor desarrollo de las personas. Según Dessler y Varela (2011) “definen a la capacitación como los métodos que utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales, las habilidades que necesitan para realizar sus labores” (p.513).

La capacitación consiste en brindarle información que va dirigido a los trabajadores para un desempeño más eficiente y eficaz con las tareas encomendadas y desarrollar diferentes habilidades como trabajo en equipo.

Según Flórez (2000) la capacitación permite que la persona logre alcanzar, el rendimiento esperado, modificando su conducta de esa manera desarrolla el potencial y cambia algunas tendencias indeseables. La capacitación actúa sobre la persona, el método de trabajo, la organización de las tareas.

La capacitación es el proceso de enseñanza en un determinado tiempo y espacio, aplicado de manera coherente y organizada, a través de este medio muchas personas adquieren conocimiento, como consecuente desarrollan habilidades y destrezas de acuerdo a los objetivos definidos por la organización (Chiavenato, 2007).

Las empresas reconocen la capacitación del personal como una necesidad estratégica, cuyo propósito es fomentar y facilitar el aprendizaje colaborativo entre los colaboradores, aprovechando este proceso como un valioso recurso que les permita alcanzar mejores resultados y un mayor nivel de desempeño organizacional (Mejía, 2017).

Como una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales contribuciones al bienestar de los empleados y de la organización, tanto las empresas como los individuos deben considerar la formación como una inversión que acabará dando sus frutos en forma de resultados y objetivos deseados para la organización. La falta de formación tiene costos sociales y económicos: absentismo, retrasos, abandono del trabajo, accidentes, bajas por incapacidad e incluso muertes. Los costes

económicos incluyen la baja productividad, la calidad inferior, el mal servicio al cliente, el despilfarro de materias primas y la infrautilización de las máquinas. (Parra y Rodríguez, 2016)

Los municipios se encargan de ofrecer a los ciudadanos servicios esenciales como obras públicas, limpieza y seguridad. La calidad de vida de los habitantes mejora con una prestación más eficaz y eficiente de estos servicios por parte de personal municipal capacitado. Los municipios necesitan estar al día de las nuevas leyes, políticas, avances tecnológicos y mejores prácticas de la administración pública. Los empleados y funcionarios de la administración local pueden mantenerse al día de los últimos avances y adquirir nuevas competencias para responder a las exigencias del trabajo a través de la formación continua.

2.2.2. Proceso de capacitación

El proceso de capacitación consta de 5 pasos según Dessler y Varela (2011) es muy importante establecer esta secuencia para desarrollar una capacitación de manera adecuada, que a continuación serán mencionadas:

- Diagnóstico de necesidades: que consiste en identificar las necesidades principales con el fin de aumentar el desempeño y productividad, en esta fase también se establecerán algunos objetivos que se va lograr con la capacitación.
- Diseño didáctico: buscar estrategias para lograr los objetivos, esta se basa en organizarlos en un plan de estudios, y asegurarse que estos manuales, guías e instrucciones sean de los más claros y concisos para la facilidad de comprensión.
- Validación: presentar y validar la capacitación frente a una audiencia representativa. Las revisiones finales se basan en el resultado piloto para garantizar la efectividad del programa.
- Implementación: cuando se da un resultado positivo, usar un taller de “capacitar al instructor” que se enfoque en la presentación del conocimiento y las habilidades.
- Evaluación: identificar y valorar las reacciones y el comportamiento como resultado.

2.2.3. Propósito de capacitación

Las capacitaciones se realizan con el fin de llegar alcanzar los objetivos o propósitos establecidos por la organización, por ende, estas son las principales:

- Fundar, dispersar, intensificar, mantener y actualizar la cultura y valores de la entidad, todo ello dependerá de los valores que se establezcan en la organización.
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales con el fin de conocer la conducta de los capacitados, una vez adquirido los conocimientos.
- Elevar la calidad de desempeño: una vez identificado lo más necesario y fundamental que es la capacitación a los trabajadores, se evalúa también cual es el problema que pueda afectar el desempeño laboral.
- Solucionar los problemas; una vez identificado el problema, el cerebro de la organización se ve obligado a tomar una decisión para lograr las metas y objetivos.
- Habilitar una promoción: cuando se toma en consideración una técnica se tiene que complementar con programas de capacitación que le puedan ayudar a mejora a los trabajadores.
- Introducción y orientación al personal nuevo en la empresa: cuando el personal es nuevo y recién se está adaptándose a la empresa surge grandes impactos en la productividad, es por ello, la alta dirección apoya con un programa sistemático al colaborador nuevo.
- Actualizar conocimiento y habilidades: el estar actualizado en las nuevas tendencias tecnológicas hacen que las organizaciones sean más efectivas.

2.2.4. Importancia de capacitación

Flores (2000) menciona, la importancia de la capacitación, ya que es una estrategia empresarial y laboral de mayor énfasis y todo ello debe estar acompañado con los esfuerzos del personal para que se logre los objetivos deseados. Esta tiene que tener relación y vincularse con distintas políticas, objetivos, procedimientos, métodos, planes, programas, y entre otros, referidos al sistema de metas y valores de la empresa. Es por ello que se necesita la participación activa y frecuente de la alta gerencia, y demás

áreas especializadas y capacitadas, y principalmente, del personal a cargo de su conducción. La capacitación influye de manera indirecta el nivel de integración de la empresa y el nivel de motivación de sus integrantes.

2.2.5. Objetivos de la capacitación

Para Pinto (2000) estos son los objetivos principales de brindar una capacitación:

- Guiar y orientar a la institución a una mayor utilidad y a los trabajadores a tener una actitud más comprometida con la entidad.
- Tener una mejor imagen.
- Practicar la legibilidad, a dar inicio y la confianza.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuir a la formación de dirigentes y líder.

2.2.6. Ciclo de capacitación

Chiavenato (2007) menciona que la capacitación cumple con los siguientes pasos y secuencias, de esta manera la capacitación es organizada y secuencial.

- Insumos (entradas), información, conocimientos
- Proceso, consiste en el proceso de enseñanza y programación de la capacitación.
- Producto (salida), personal capacitado lleno de conocimientos para brindar un servicio eficiente.
- Retroalimentación, consiste en la evaluación de los resultados de la capacitación. (p.324)

2.2.7. Método de capacitación

Existen dos métodos que se puede dar dentro de una organización y estas son: de manera tradicional que consiste en el mismo ámbito de trabajo, sin embargo, la rotación de los empleados hace que estos puedan tener experiencias y adquirir nuevos conocimientos de diferentes áreas, para complementar este método de capacitación se puede emplear cuadernos y manuales de información.

Por otro lado, está el método tecnológico que está relacionado con la tecnología, ya sean videos, tele conferencias o aprendizajes por medio de la internet, aprovechando el desarrollo tecnológico. Mayoría de las organizaciones optan por estos dos métodos de capacitación para obtener los resultados deseados.

2.2.8. Beneficios de capacitación

Estos son algunos beneficios de la capacitación:

- Ayuda a que los empleados puedan absolver los problemas que se les presente dentro de la organización.
- Estimula la confianza y el desarrollo personal.
- Nacen nuevos líderes.
- Aumenta la habilidad de la comunicación y el manejo de conflictos.
- Aumenta en la satisfacción laboral.
- Favorece con el progreso y contribuye en lo personal.

2.2.9. Dimensiones de la capacitación

2.2.9.1. Transmisión de información

Chiavenato (2007) indica que el contenido de capacitación es primordial, cuando se den estas. El reto está en impartir la información, conocimientos entre el que brinda la información y quien recibe el conocimiento. La información es global, sobre temas laborales, como detalles que debería conocer con respecto de la organización, sus productos y servicios, su estructura, políticas, normas y reglamentos, factores importantes de la empresa. Puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.

La comunicación es muy importante ya que se transmite información que aporta al conocimiento y la municipalidad es una organización que requiere de una transmisión de información bastante transparente.

2.2.9.2. Desarrollo de habilidades

Comprende sobre las habilidades, destrezas y conocimientos que están muy relacionados con el desempeño laboral actual o ya sean de las funciones que se van a presentar a futuro. La capacitación trata de ser orientada, proyectada; directamente hacia las tareas y operaciones que se

realizarán en el futuro, es decir se les instruye con el fin de que estén preparados para más adelante.

2.2.9.3. Desarrollo de actitudes

Para Chiavenato (2007) comprende de un reajuste de las actitudes negativas de aquellos empleados para transformarlas en otras más positivas, como incrementar la motivación o inculcar a la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a las emociones y las reacciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios (como la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas.

El desarrollo de habilidades comprende en mejorar las actitudes, hábitos, conductas que un empleado público posee y es muy importante para un mejor trato y comprensión con los usuarios.

2.2.10. Modelo de orientación al servicio para empleados

En palabras de Lescano (2014) menciona que la institución necesita personal productivo, feliz, dedicado y leal para poder ofrecer valor a los clientes. Las organizaciones deben darse cuenta de que, para producir trabajadores con estas cualidades, no basta con establecer tareas, procedimientos y programas de formación para las inducciones, cursos o programas de formación, sino que debe desarrollarse una estrategia integral que comience con una comprensión global del funcionamiento orientado al servicio de la organización y tenga en cuenta las necesidades reales de sus miembros. En vista de ello, hemos creado una metodología para apoyar la orientación al servicio de los empleados en un esfuerzo por ayudar a satisfacer estas demandas a través de la formación y el desarrollo continuos. Los siguientes componentes esenciales forman parte de este modelo:

- En primer lugar, el desarrollo de las habilidades de los empleados
- En segundo término, se trata de impulsar la actitud de servicio en los empleados
- En tercer lugar, fortalecer en los empleados los valores corporativos y los valores éticos que favorezcan la identidad organizacional y el compromiso e identificación de los empleados con la misión de la organización.

2.2.11. Desempeño laboral

Los individuos trabajan arduamente para satisfacer sus necesidades en las organizaciones, lograr sus objetivos y obtener con éxito sus metas tanto a nivel personal como organizacional.

Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral es el esfuerzo individual realizado para alcanzar los objetivos fijados, que se basa en las aptitudes, capacidades y perspectiva del papel que desempeña cada persona.

En palabras de González y Vilchez (2021) el desempeño laboral se refiere a la forma en que los empleados de una organización llevan a cabo las tareas y responsabilidades que les han sido asignadas de acuerdo con sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades. Esto se traduce en comportamientos y ajustes que ayudan a la organización y a sus empleados a evaluar su eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos propuestos.

Según Pérez (2009) se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (p.1)

Los diferentes comportamientos que presenta un personal en su centro de labor son de suma importancia para lograr alcanzar misiones, visiones y objetivos establecidos por la organización y que estas pueden ser medidas a través del desempeño.

En toda organización, principalmente en las empresas y entidades, es de suma importancia el desempeño laboral la cual debe ser evaluada por los interesados de la gestión del talento humano, entonces algunos personajes como.

Por otro lado, para Stoner et al. (1997) “el desempeño laboral es la forma de como los integrantes de una entidad laboran de forma eficaz, para lograr metas usuales, sometidos a normas elementales determinada con anticipación” (p. 85).

El desempeño demuestra que el personal está identificado con la institución y que tiene esa voluntad para lograr de manera eficiente los objetivos de la organización.

2.2.12. Importancia de la evaluación de los empleados

Según Valle et al. (2013) las evaluaciones son vitales para determinar y supervisar las contribuciones de los empleados. Aunque algunas personas se oponen a que se evalúen sus niveles de rendimiento, las decisiones sobre formación, retribución, traslados, ascensos y reconocimiento de las diferencias individuales se toman a la luz de estas evaluaciones.

La evaluación del rendimiento es esencial para los sistemas de incentivos. Mediante este procedimiento, se evalúa el rendimiento de los empleados, se les comunican los resultados y se elaboran estrategias para mejorar el rendimiento. La evaluación es necesaria para:

- Asignar recursos escasos en un ambiente dinámico.
- Motivar y recompensar a los empleados
- Realimentar a los empleados por su trabajo
- Mantener relaciones justas dentro de los grupos
- Entrenar y desarrollar empleados
- Cumplir con las regulaciones legales

2.2.13. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Para varios autores a medida que va pasando los años para dicha variable se encontró muchas más formas de medir el desempeño laboral, para algunos el desempeño está relacionado por elementos como: facultad, adaptación, trato, determinación, cordura, la cooperación entre los trabajadores, normas de trabajo, desarrollar de talentos, potencializar el diseño del trabajo, optimizar el desempeño, entre otro.

Sin embargo, para Chiavenato (2007) el desempeño laboral se encuentra establecido en algunos elementos de actitud del individuo y elementos útiles como: el orden, la cooperación, la organización, el compromiso, habilidad de seguridad, reserva, presentación personal,

interés, creatividad, facultad de ejecución y elementos importantes: como experiencia, calidad, cantidad, precisión, actividad en unidad y liderar.

2.2.14. Administración del desempeño laboral

La administración es de mucha importancia, la cual ayuda al seguimiento del personal para que estos puedan cumplir con lo deseado por la organización, si bien es cierto, no solo en las empresas se requiere un alto rendimiento laboral sino, también, para las entidades públicas, debido a que será para un beneficio para toda la población; sin embargo:

Para Cummings y Worley (2007) la administración del desempeño se basa en recoger y extender las informaciones reales para un resultado mejor, que se obtenga dentro del campo laboral. Es en ello que interviene la administración de recursos humanos que aprovisiona la retroinformación respectiva en tanto individual y a los grupal. Es un proceso sistemático que va a tener que evaluar de manera grupal los logros, las virtudes y debilidades, del mismo modo facilita a la guía al profesional que será proporcionada, de manera diferente y diversa a los recursos humanos en la organización, que se vincula el desempeño con el premio. Los recursos humanos es la principal área que va identificar en cuanto al desempeño laboral, con ello llevar una administración adecuada para su evaluación, con el fin de llegar a la meta esperada por la organización.

2.2.15. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación se debe realizar de manera minuciosa, para poder tomar buenas decisiones respecto a los datos obtenidos, sin embargo, para algunos autores la evaluación se debe realizar de manera grupal y permanente respecto a las metas alcanzadas en la labor que desempeñan, por lo que, según Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño laboral es una percepción sistemática de la manera de que el individuo se desempeña en su área de trabajo y de su potencial de desarrollo futuro. Esta evaluación tiene un proceso para evaluar o rechazar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los trabajadores que desempeñan su labor dentro de una empresa, se realiza aplicando muchas secuencias que se conocen por distintos nombres, como evaluación de los

empleados, evaluación del desempeño, evaluación de méritos, informe de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones.

Lo más próximo a un resultado verídico es realizar una evaluación de manera individual a las personas que prestan sus servicios dentro de la organización, por lo cual esto también ayudara´ a un mejor análisis trayendo consigo beneficios o resultados positivos o metas esperadas.

Franklin y Krieger (2011) mencionan que es clave que la evaluación de desempeño mayormente tomé en consideración el perfil del puesto, es decir, que se evalué la conducta del empleado en función de lo que se espera de él, en otras palabras, se debe medir la relación de la persona con la manera de realizar su trabajo, y analizar si está cumpliendo con lo que se espera de ella misma.

2.2.16. Beneficios de la evaluación de desempeño

Toda organización tiene como fin último de mejorar su productividad y sus beneficios, según Pérez (2009):

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (p.2)

Esto dirige y controla el trabajo, establece las normas y procedimientos para su ejecución, permite a los individuos a participar en la solución de los problemas.

2.2.17. Dimensiones de desempeño laboral

2.2.17.1. Eficiencia

Según Chiavenato (2004), “la eficiencia es una medida normativa de la utilización de recursos en ese proceso” (p.34). es decir, la eficiencia se basa en resolver dilemas realizando el mejor uso de los recursos (materiales, equipos y herramientas) y logrando resultados en el menor tiempo posible.

En general, el término eficiencia se refiere a los elementos utilizados y a los resultados alcanzados. Por lo tanto, es una habilidad o calidad muy valorada por una empresa u organización, debido a que todo lo que hace está prácticamente dirigido al logro de las metas u objetivos de la empresa, así como los recursos (humanos, financieros, técnicos, físicos, de conocimiento, etc.) son situaciones limitadas y en muchos casos complejas y altamente competitivas.

2.2.17.2. Eficacia

Según Fernández y Sánchez (1997) mencionan que es la "capacidad de una institución para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno"

Entonces podemos definir como el logro de los objetivos y metas que son bien definidos dentro de la organización. Según Rueda (2011), "la eficacia es un término que mide el grado de cumplimiento de un objetivo propuesto por una entidad" (p.43). En tal sentido, se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el logro de los objetivos mediante los recursos disponibles.

2.2.17.3. Productividad

Stephen y Timothy (2017) deducen que "la productividad es el grado de análisis más elevado en el comportamiento organizacional". Una empresa u organización se puede decir que es productiva cuando logra sus metas que se ha establecido, con menor costo. Entonces, la productividad requiere de la eficacia como también de la eficiencia que van de la mano. Una empresa o negocio es eficaz cuando logra alcanzar las metas de sus ventas o el involucramiento en el mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente.

2.2.18. Factores del desempeño laboral

Davis y Newstrom (2013) mencionan que la variable del rendimiento laboral se enmarca dentro de los factores actitudinales o personales. Estos factores se refieren a los comportamientos que un individuo asume en el desempeño de las responsabilidades del puesto. Estos comportamientos incluyen:

Adaptabilidad: es la capacidad de una persona para adaptarse a cambios de funciones, comprender y asimilar protocolos, recibir formación y modificar procesos.

Por lo tanto, la adaptabilidad describe la forma en que los colaboradores desempeñan sus tareas, funciones y responsabilidades de una manera diferente; crea una forma de conducta adecuada que fomenta una nueva forma de realizar las actividades diarias, supeditada al avance tanto de la organización como de sus trabajadores. (González y Vilchez, 2021)

La asistencia y puntualidad: implica seguir el calendario, presentarse en el lugar de trabajo y estar al tanto de cualquier retraso en el trabajo dado.

Desde este punto de vista, la asistencia y la puntualidad son características que distinguen a los colaboradores dignos de confianza y responsables de cumplir con sus obligaciones de acuerdo con las responsabilidades o tareas inherentes a sus funciones para la consecución de los objetivos tanto personales como corporativos; significan: disposición, moralidad, orden, eficiencia y eficacia en la realización de las tareas planificadas, para ejecutar mejor el trabajo y ganarse la confianza. (González y Vilchez, 2021)

Responsabilidad: declaran que es responsabilidad de cada uno adherirse a las actitudes y deberes que conlleva la profesión para alcanzar los objetivos.

Según esta definición, la responsabilidad es la actitud que uno tiene hacia su trabajo, una reacción positiva ante las obligaciones que asume para completar tareas, funciones y actividades en los plazos establecidos, así como una característica del individuo que le anima a esforzarse para tener éxito y cumplir sus objetivos. (González y Vilchez, 2021)

Motivación: la fuerza que da energía e impulsa a una persona a realizar actividades con éxito.

En consecuencia, la motivación es una técnica que permite satisfacer y sensibilizar a la persona que recibe formación o realiza una tarea o actividad. La motivación sirve tanto de inspiración como de guía,

permitiendo a las personas actuar de acuerdo con sus estados internos y los objetivos fijados. En otras palabras, la motivación inspira a las personas a ir más allá para satisfacer sus necesidades. (González y Vilchez, 2021)

Disciplina: es determinante en el acontecimiento sistemático de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización.

Es importante señalar que la disciplina proporciona a las personas las políticas, normas, reglamentos y procedimientos para modelar la forma, corregir e inspirar el comportamiento que desea de estos en la organización, permitiendo que las tareas, funciones y responsabilidades se realicen adecuadamente y se obtengan resultados óptimos que contribuyan a la productividad, eficiencia y eficacia tanto para los individuos como para la organización. (González y Vilchez, 2021)

Cooperación: es la colaboración espontánea del individuo de la empresa o relaciones interpersonales: referidas a las relaciones amistosas o productivas en función del trabajo para el logro de los resultados exitosos.

Es la cooperación improvisada de un individuo dentro de la organización o las interacciones interpersonales: se refiere a las asociaciones amistosas o fructíferas en el contexto del trabajo para la consecución de resultados eficaces. (González y Vilchez, 2021)

Iniciativa: el proyecto consta de conceptos, recomendaciones y valor añadido para aumentar el rendimiento y la eficacia en el trabajo.

En relación con lo anterior, la iniciativa en el desempeño laboral sugiere que uno se ajusta a circunstancias creativas e ideas ingeniosas para transformarlas en actividades adaptables a situaciones novedosas o modifica procesos, procedimientos o reglamentos para mejorar el desempeño de los asociados y alcanzar los objetivos organizacionales. (González y Vilchez, 2021)

2.3. Marco conceptual

Actitudes

Es la conducta o reacción que tiene una persona frente a una situación.

Adaptabilidad

Es la forma de inclinarse y adaptarse a una política de trabajo en un ambiente determinado.

Capacitación.

La capacitación consta en brindar conocimientos a los trabajadores para que estos puedan desempeñarse adecuadamente en las tareas que se le encomienda y de la misma manera pueda tener una mejor comunicación con los jefes o subordinados.

Desarrollo de actitudes

Son situaciones habituales del comportamiento humano y estas se van desarrollando a través de la experiencia y la educación que recibe.

Desarrollo de habilidades

El desarrollo de habilidades se construye a lo largo de la vida descubriendo nuevas destrezas y capacidades para lograr un crecimiento personal y profesional de una persona.

Desempeño laboral

Es la manera de desenvolverse laboralmente y es el resultado a los esfuerzos realizados por cada trabajador.

Eficacia

Es una medida que indica la manera que se ha logrado las metas u objetivos. Económicamente la eficacia hace referencia de la forma de satisfacer las necesidades a través de los productos ofrecidos ya sea un bien o servicio.

Eficiencia

La eficiencia hace referencia a la relación o el vínculo entre los recursos que se va utilizar y el producto que se va obtener, es decir, la manera correcta de lo que se va cumplir con una tarea.

Motivación

La motivación es la condición que impulsa a una persona desenvolverse de manera eficiente y se pueda alcanzar objetivos o metas.

Proceso

Son un conjunto de pasos, fases o etapas que se realizan de manera secuencial para lograr un objetivo.

Productividad

La productividad es el factor que indica la cantidad que se ha logrado respecto a una labor realizada.

Retroalimentación

Expresa una serie de pasos y secuencias que implica detectar debilidades en temas de aprendizaje, y de esta manera corregir errores en dicho proceso.

Trasmisión de información

Es la modalidad de como el mensaje que se quiere brindar llegue de manera correcta, clara y con mayor precisión.

2.4. Marco institucional

Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es una institución pública con personería jurídica de derecho público, con sede central en la ciudad de Andahuaylas, región de Apurímac es uno de los 20 distritos de la provincia de Andahuaylas ubicado en la región Apurímac, bajo la administración del Gobierno Regional de Apurímac, en el sur del Perú. Es un órgano de gobierno local que emana de la voluntad popular con personería jurídica de derecho público, que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Está ubicado en el Jr. San Martín N° 202 en plaza de armas, San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.

2.4.1. Reseña histórica

San Jerónimo es un distrito que tiene 237.42 Km² de extensión territorial, su sustento económico es la agricultura y la ganadería. Su fundación se esclareció en el año 2009 bajo una comisión investigadora, después de una investigación y análisis sustentatorio se determinó que San

Jerónimo fue fundado en la época del coloniaje por Francisco Pizarro con presencia del jefe Chanka Huasco entre los años 1533 y 1539. Las investigaciones determinan que el nombre San Jerónimo proviene de: San Jerónimo quien fue el mayor doctor de la iglesia que a la vez es el patrono del distrito, que se celebra el 30 de septiembre, convirtiéndose en una fecha adecuada para celebrar el aniversario del distrito de San Jerónimo.

2.4.2. Visión

"La Municipalidad de San Jerónimo en el año 2026 será una institución líder en el mejoramiento de la calidad de vida y en la promoción de desarrollo económico, ecológico y social; afirmando su identidad local con una gestión transparente fomentando la participación activa de los vecinos, y la satisfacción total del ciudadano jeronimiano a través de una cultura institucional de servicio a la comunidad, compartida por todos los trabajadores del municipio, motivados y comprometidos con la sociedad; y apoyados por la tecnología de vanguardia; para mantener un sitio preponderante como el mejor municipio del Perú y Latinoamérica".

2.4.3. Misión

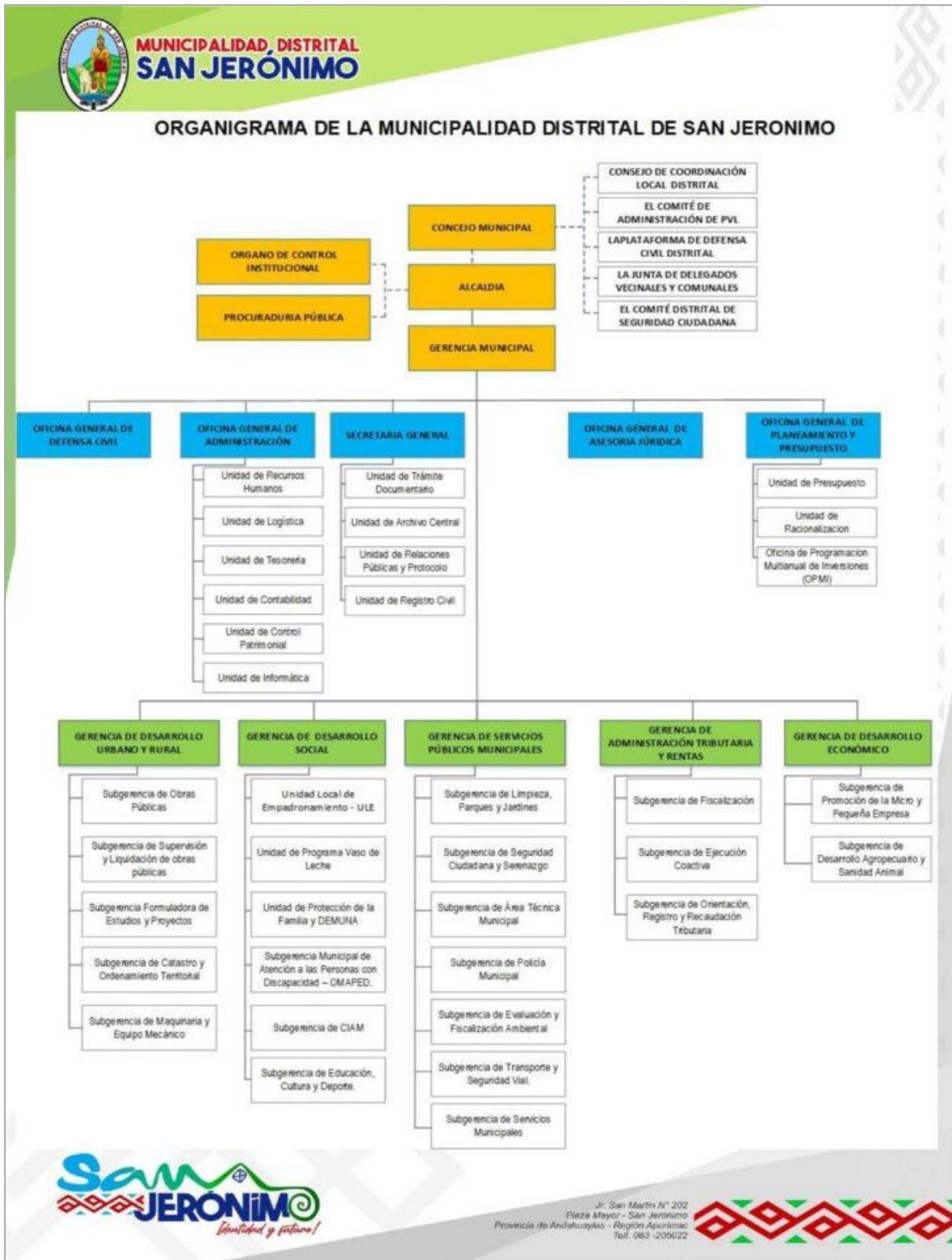
Somos una institución de servicio a la comunidad, cuyo fin es mejorar la calidad de vida del pueblo jeronimiano, a través de la inclusión integral y sostenida, con asistencia en la salud y la educación, fomentando la competitividad en la agricultura e impulsando el desarrollo integral de la sociedad, tenemos vocación de servicio social para el bienestar y desarrollo en base a una gestión transparente en conductas y acciones administrativas-operativas para nuestra generación y las futuras.

Los valores que se practican en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo son los siguientes valores:

- Empatía
- Trabajo en equipo.
- Integridad
- Respeto

Figura 1

Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



Nota. La imagen fue tomada de la página oficial de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.
- b) Existe una relación significativa entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.
- c) Existe una relación significativa entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

3.2. Variables

Según Arias (2012) indica que la “variable es una cualidad o particularidad; que puede sufrir cambios y es objeto de análisis o control en una investigación” (p.57).

La presente investigación consta de dos variables

Variable 1: Proceso de capacitación

- Transmisión de información
- Desarrollo de habilidades
- Desarrollo de actitudes

Variable 2: Desempeño laboral

- Eficiencia
- Eficacia
- Productividad

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Proceso de capacitación	Para Chiavenato (2007) la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	El proceso de capacitación se basa en fases, etapas de aprendizaje con el fin de que las personas adquieran conocimientos, destrezas y desarrollen demás capacidades para lograr objetivos requeridos por la institución.	Transmisión de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Información • Programas • Objetivos
			Desarrollo de habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Comunicación efectiva • Organización • Resolución de conflictos
			Desarrollo de actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Trabajo en equipo • Integridad • Proactividad
Desempeño laboral	Para Chiavenato (2002) el desempeño es “la forma eficaz de trabajo de la persona que labora en la institución, el cual es muy importante para la institución, en donde la persona funciona con un buen trabajo y satisfacción laboral”.	El desempeño laboral es la capacidad de cómo se desenvuelve el personal con el fin de alcanzar metas y objetivos establecidos por la organización.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas • Recursos • Métodos • Trabajos
			Eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Calidad • Expectativas • Rol
			Productividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas y objetivos • Resultados • Ritmo de trabajo • Productividad

Nota. Elaboración propia

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de la investigación

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, según Rodríguez (2011), “un enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.40). En este sentido, se trata de observar y medir la unidad de análisis.

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo ya que se basa en la recopilación de datos para dar respuesta al problema planteado en esta investigación a través de un análisis de datos y un procesamiento estadístico para que estas puedan ser más fiables.

3.4.2. Método de la investigación

El estudio es método deductivo, según Palella y Martins (2012), “van de lo general a lo particular y se caracterizan porque contienen un análisis. Parten de generalizaciones ya establecidas, de reglas, leyes o principios destinados a resolver problemas particulares o a efectuar demostraciones con algunos ejemplos” (p.81). Por ende, la investigación parte de lo general a lo específico o particular. También, estudian los objetivos o fases que se pueden observar mediante la hipótesis y demás teorías a través del estudio.

3.4.3. Tipo de investigación

El tipo de estudio es una investigación básica, según Rodríguez (2011) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato” (p.36). Se caracteriza porque parte y se mantiene dentro de un marco teórico.

La presente investigación es de tipo básica o llamada también investigación pura, ya que solo busca ampliar los conocimientos a cerca de las variables proceso de capacitación y desempeño laboral.

3.4.4. Nivel de investigación

El estudio corresponde al nivel correlacional, según Arias (2006), “su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal)

existente entre dos o más variables” (p.25). Se trata del descubrimiento y evaluación de relaciones entre fenómenos de intervención variable, cuyo principal apoyo es el uso de herramientas estadísticas.

3.4.5. Diseño de investigación

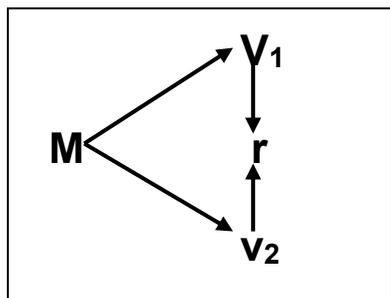
La presente investigación corresponde al diseño no experimental, según Hernández et al. (2014) “la investigación no experimental es un estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

No experimental ya que, solo busca describir y determinar la relación que existe entre el proceso de capacitación y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo; transeccional, puesto que la recolección de información se va a hacer en un solo momento y en un tiempo único; y correlacional, ya que se determinará la relación que existe entre las dos variables de investigación.

El diseño de investigación no experimental, transeccional correlacional, tiene la siguiente estructura:

Figura 2

Representación gráfica de una investigación correlacional.



Nota. Figura tomada del libro de metodología para la investigación y redacción de (Ríos, 2017).

Dónde:

M = Muestra

v₁ = Variable 1

v₂ = Variable 2

r = Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según Carrasco (2019), “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo” (p.237).

Para el desarrollo del estudio se consideró a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Tabla 2

Clasificador de trabajadores

N°	Modalidad	Cantidad
01	D. L. CAS 1057	24
02	D. L. 276	25
Total de trabajadores		49

Nota. Elaboración propia

3.5.2. Muestra

Para Vásquez Martínez (2017) “el muestro no probabilístico no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra” (p. 09).

Por tanto, la muestra comprende por un total de 49 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, ya que esta muestra no probabilística intenta ser representativa según los estándares del investigador, es decir la población es finita.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas

En el presente trabajo, la técnica que se empleó es la encuesta. Según Arias (2006), la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72). La encuesta será

de mucha importancia para recopilar información a conveniencia de nuestro proyecto de investigación.

3.6.2. Instrumentos

Para esta investigación, la herramienta del trabajo de campo que se utilizó son los cuestionarios. Según Arias (2020) menciona que “consiste en un conjunto de preguntas presentadas en una tabla con diferentes grupos de posibles respuestas para que respondan los encuestados”.

3.7. Métodos de análisis de datos

SPSS V27: este software estadístico se utilizó en el procesamiento de los datos, después de aplicar el cuestionario a las personas, la cual los resultados obtenidos serán interpretados.

Microsoft Excel 2016: esta plataforma se utilizó para el vaciado de los datos de las encuestas.

El coeficiente de correlación rho de Spearman es la medida que se utiliza para la correlación de las variables en nivel de medición ordinal en tal sentido, que las unidades o casos de análisis de las muestras se ordenen por nivel (Hernández et al., 2014).

Tabla 3

Coeficiente de correlación de rho Spearman

Niveles	Magnitud
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a 0.99	Correlación negativa y muy alta
-0.70 a 0,89	Correlación negativa alta
-0.40 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.10 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.10 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Elaboración propia a partir del libro de metodología de la investigación de (Hernández et al., 2014).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

El resultado de las variables y dimensiones de la pesquisa se analizaron a nivel descriptivo e inferencial, utilizando tablas de frecuencias, gráficos.

Resultados estadísticos de fiabilidad del cuestionario “proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024”. Según SPSS 27.0

Tabla 4

Nivel de rangos de alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad
0.00 – 0.500	Inaceptable
0.510 – 0.600	Pobre
0.610 – 0.700	Cuestionable
0.710– 0.800	Aceptable
0.810 – 0.900	Buena
0.910 – 1.00	Excelente

Nota. La tabla presenta las cifras de fiabilidad a través de seis rangos distintos con datos ajustados y extraídos de (Hernández y Mendoza, 2018)

Considerando los puntajes y datos anteriores, se presentan los resultados encontrados mediante la prueba de confiabilidad de la data obtenida de la prueba piloto.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad según alfa de Cronbach

N°	Variable	N° de elemento	Alfa de Cronbach
1	Proceso de capacitación	12	0.940
2	Desempeño laboral	12	0.961
Total			0.972

Nota. Elaboración propia

Para ambos instrumentos la confiabilidad encontrada es mayores a 0.800, donde el instrumento de la primera variable (0.940) y de la segunda variable (0.961)

demuestran tener una buena confiabilidad, debido a sus puntajes, siendo demostrado en la confiabilidad total, donde se unen las pruebas pilotos de ambos instrumentos, obteniendo un alfa de Cronbach general de 0.972, que casi roza el nivel excelente de confiabilidad.

Descripción a nivel de datos generales

Se describen las características de los datos generales de las variables de proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024.

Frecuencias

Datos generales

Tabla 6

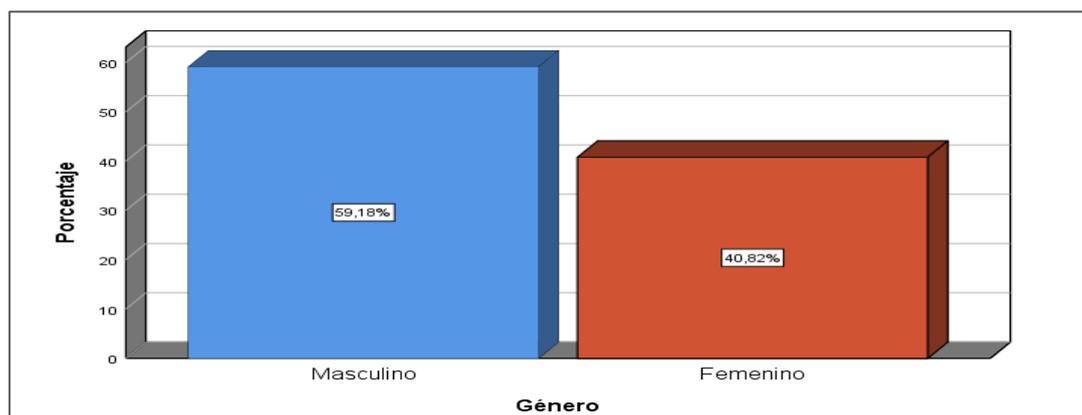
Género de los trabajadores

		Género		
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Masculino	29	59.2	
	Femenino	20	40.8	
	Total	49	100.0	

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 3

Porcentajes de frecuencias género



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 6 y figura 3, expone las respuestas del género de los trabajadores administrativos de la municipalidad, encontramos que el 59,2% son de sexo masculino, el 40,8% son de sexo femenino.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores son de sexo masculino.

Tabla 7

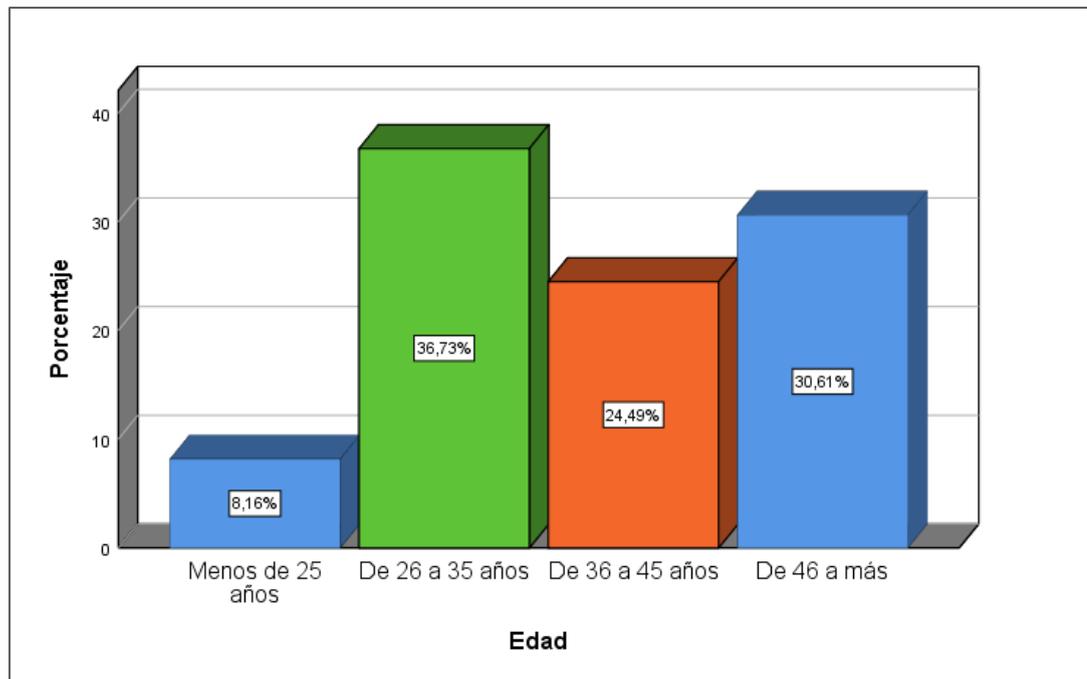
Edad de los trabajadores

		Edad		
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Menos de 25 años	4	8.2	
	De 26 a 35 años	18	36.7	
	De 36 a 45 años	12	24.5	
	De 46 a más	15	30.6	
	Total	49	100.0	

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 4

Porcentajes de frecuencias edad.



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento

La tabla 7 y figura 4, expone las respuestas de la edad de los trabajadores, encontramos que el 8.2% (4 trabajadores) tienen edades menores a 25 años, el 36,7% (18 trabajadores) tienen edades de 26 a 35 años, el 24,5% (12 trabajadores) tienen edades de 36 a 45 años, el 30,6% (15 trabajadores) tienen edades de 46 años a más.

Se concluye, que la mayoría de los trabajadores en un 36,7% tienen edades de 26 a 35 años.

Tabla 8

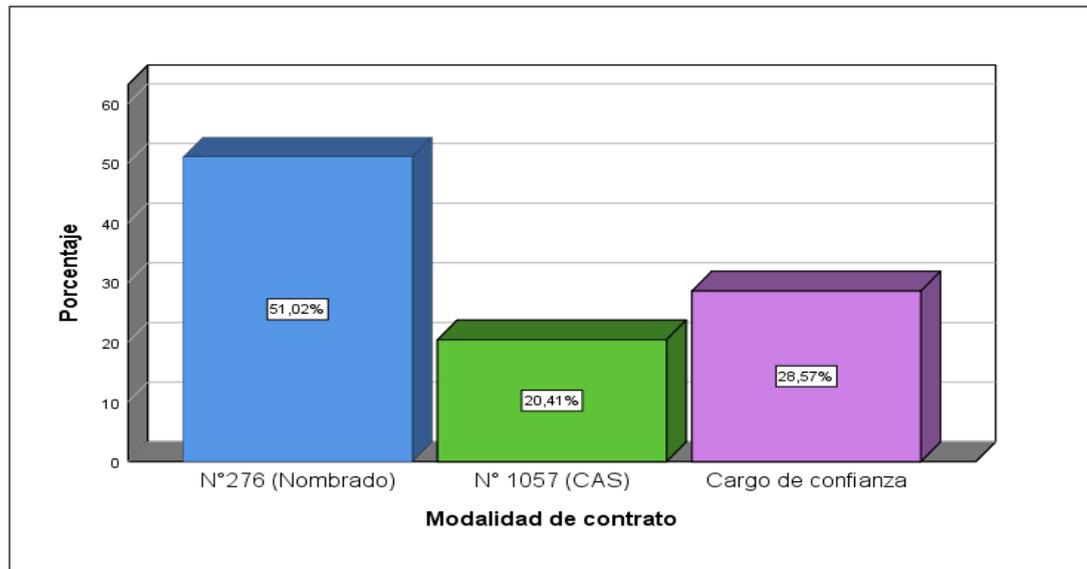
Modalidad de contrato de los trabajadores

Modalidad de contrato		Frecuencia	Porcentaje
Válido	N°276 (Nombrado)	25	51.0
	N° 1057 (CAS)	10	20.4
	Cargo de confianza	14	28.6
	Total	49	100.0

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 5

Porcentajes de modalidad de contrato



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 8 y figura 5, expone las respuestas de la modalidad de contrato de los trabajadores, encontramos que el 51,0% (25 trabajadores) tienen la modalidad de contrato N° 276 (Nombrado), el 20,4% (10 trabajadores) N° 1057 (CAS) y el 28,6% (14 trabajadores) cargo de confianza.

Se precisa que la mayoría de los trabajadores tienen la modalidad de contrato N° 276 (Nombrado).

Variable 1: Proceso de capacitación

Tabla 9

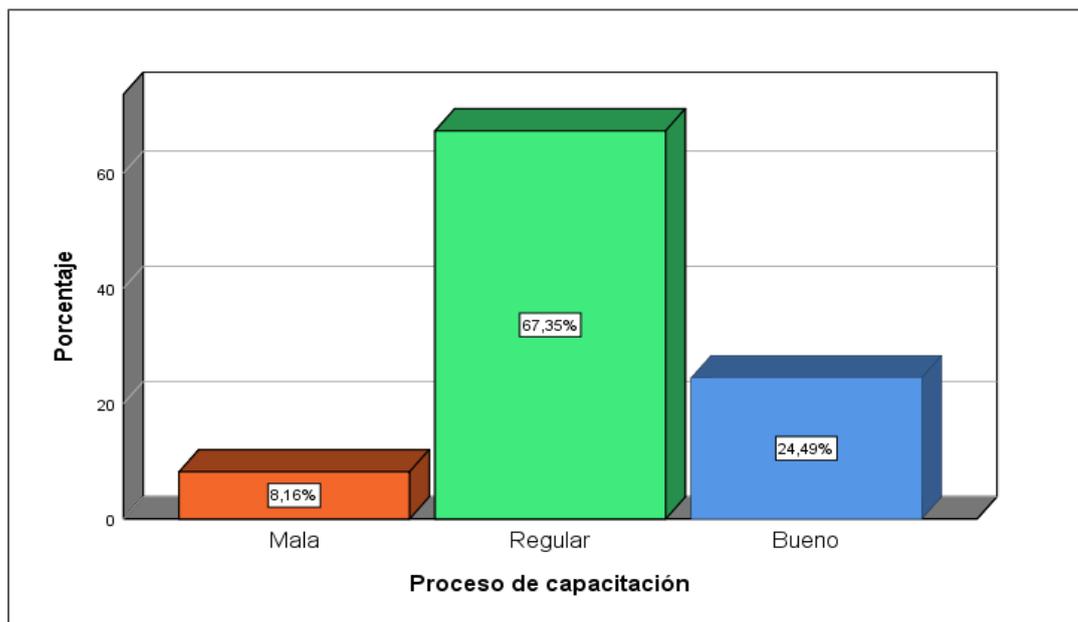
Proceso de capacitación

Proceso de capacitación				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Mala	4	8.2	
	Regular	33	67.3	
	Bueno	12	24.5	
	Total	49	100.0	

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 6

Porcentajes de frecuencias de proceso de capacitación



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 9 y figura 6, expone la respuesta de la variable 1 proceso de capacitación, encontramos que el 8.2% (4 trabajadores) indican mala el proceso de capacitación, el 67,3% (33 trabajadores) regular y 24.5% (12 trabajadores) bueno.

En consecuencia, podemos indicar que la mayoría de los trabajadores en un 67,3% indican regular el proceso de capacitación, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V1D1: Transmisión de información

Tabla 10

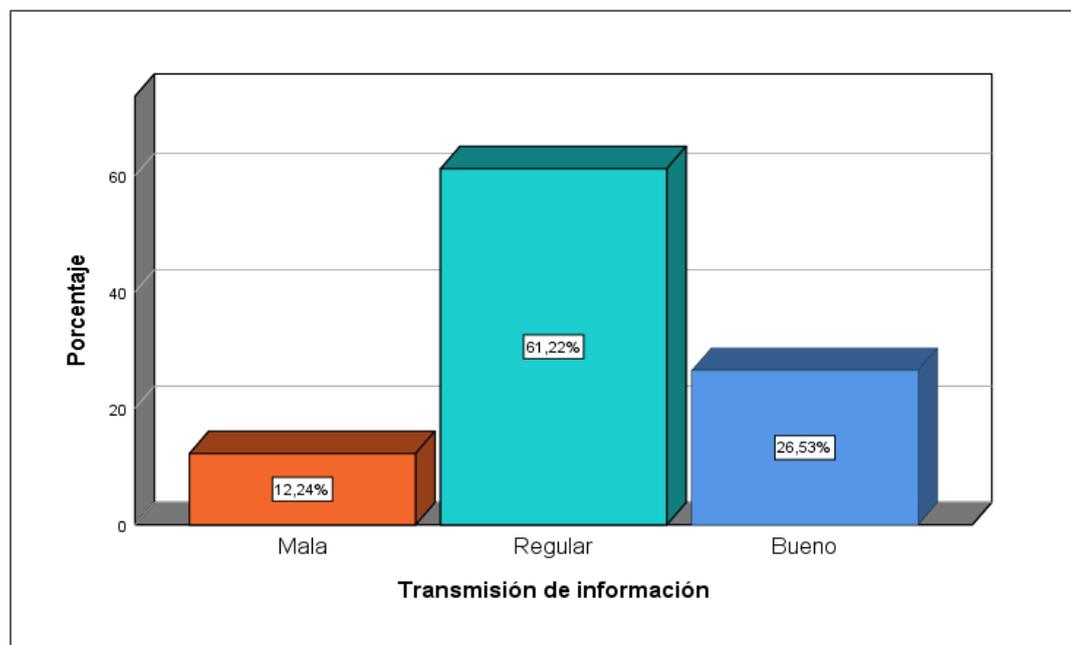
Transmisión de información

Transmisión de información			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Mala	6	12.2
	Regular	30	61.2
	Bueno	13	26.5
	Total	49	100.0

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 7

Porcentajes de frecuencias de transmisión de información.



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 10 y figura 7, expone la respuesta de la dimensión 1 transmisión de información, encontramos que el 12,2% (6 trabajadores) indican mala la transmisión de información, el 61,2% (30 trabajadores) regular y 26,5% (13 trabajadores) bueno.

Por ende, se precisa que la mayoría de los trabajadores en un 61,2% indican regular la transmisión de información, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V1D2: Desarrollo de habilidades

Tabla 11

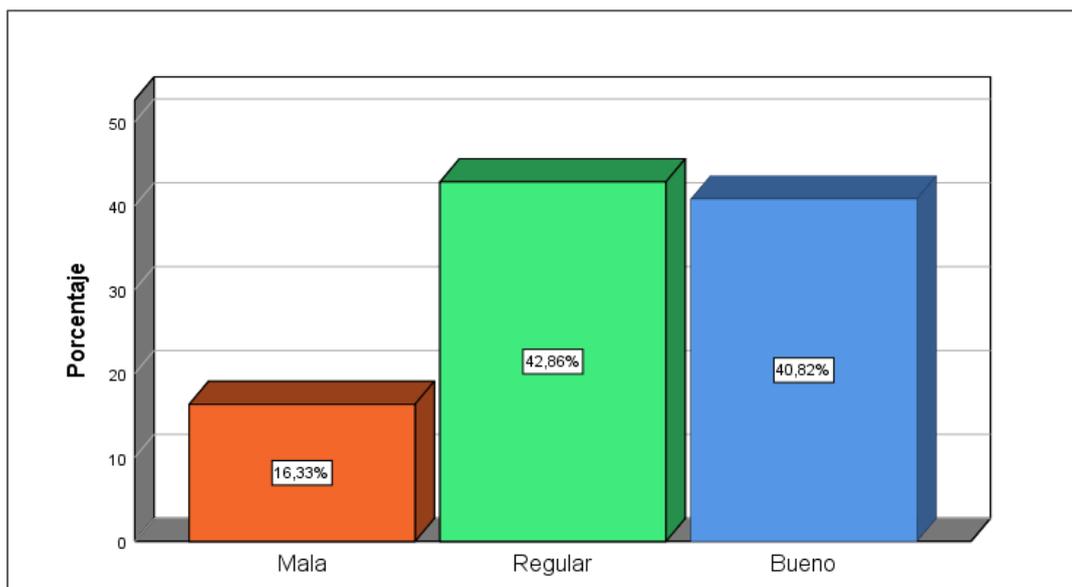
Desarrollo de habilidades

Desarrollo de habilidades				
Válido		Frecuencia		Porcentaje
	Mala	8		16.3
	Regular	21		42.9
	Bueno	20		40.8
	Total	49		100.0

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 8

Porcentajes de frecuencias del desarrollo de habilidades.



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 11 y figura 8, expone la respuesta de la dimensión 2 desarrollo de habilidades, encontramos que el 16,3% (8 trabajadores) indican mala el desarrollo de habilidades, el 42,9% (21 trabajadores) regular y 40,8% (20 trabajadores) bueno.

En consecuencia, podemos indicar que la mayoría de los trabajadores en un 42,9% indican regular el desarrollo de habilidades, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V1D3: Desarrollo de actitudes

Tabla 12

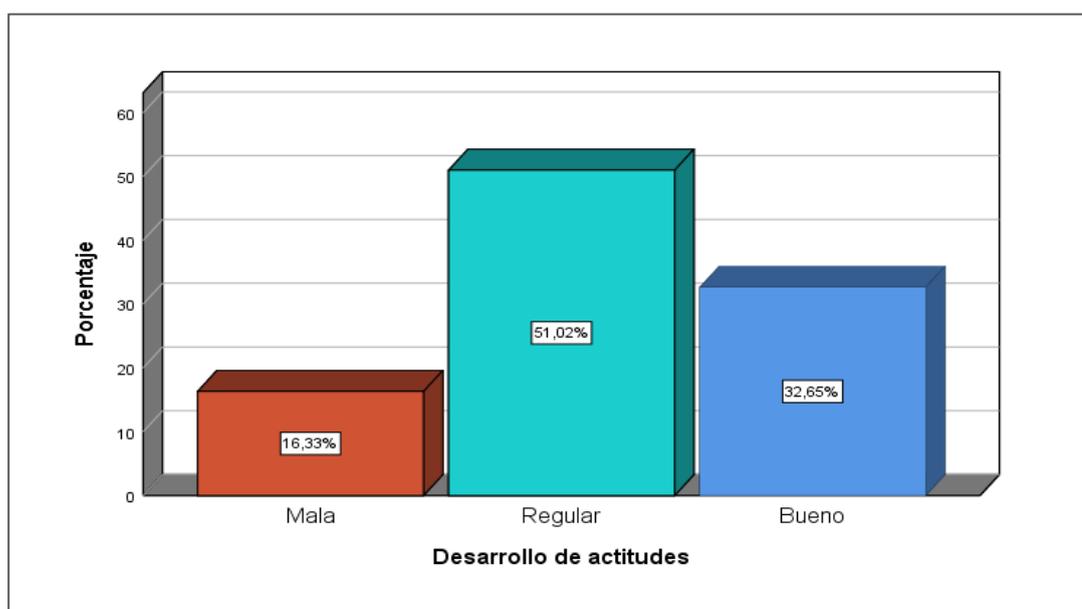
Desarrollo de actitudes

Desarrollo de actitudes				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Mala	8	16.3	
	Regular	25	51.0	
	Bueno	16	32.7	
	Total	49	100.0	

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 9

Porcentajes de frecuencias del desarrollo de actitudes



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento

La tabla 12 y figura 9, expone la respuesta de la dimensión 3 desarrollo de actitudes, encontramos que el 16,3% (8 trabajadores) indican mala el desarrollo de actitudes, el 51,0% (25 trabajadores) regular y 32,7% (16 trabajadores) bueno.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores en un 51,0% indican regular el desarrollo de actitudes, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V2: Desempeño laboral

Tabla 13

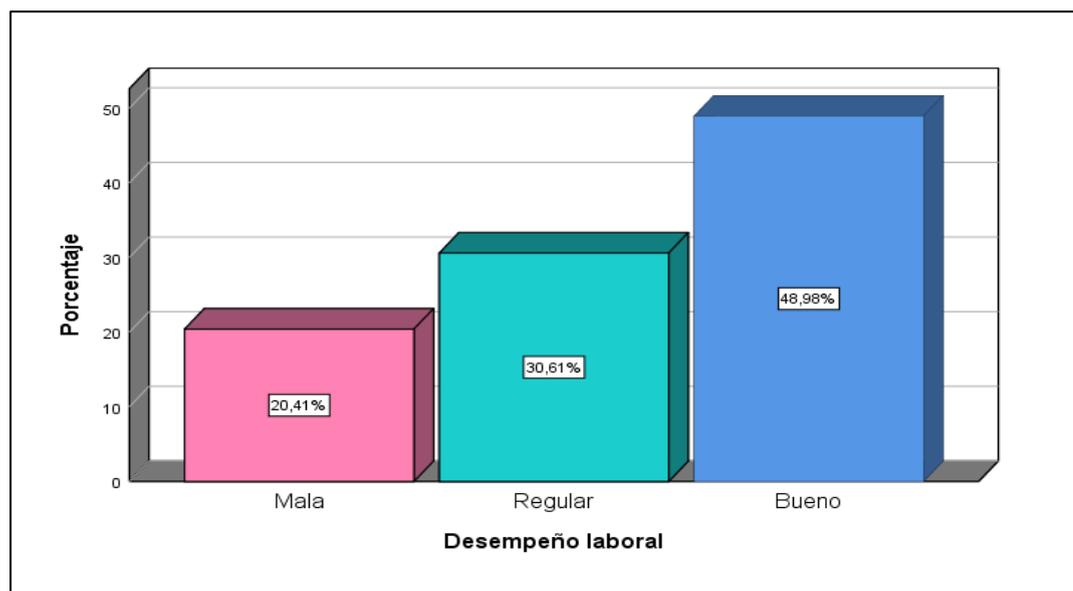
Desempeño laboral

Desempeño laboral				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Mala	10	20,4	
	Regular	15	30,6	
	Bueno	24	49,0	
	Total	49	100,0	

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 10

Porcentajes de frecuencias del desempeño laboral



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 13 y figura 10, expone la respuesta de la variable 2 desempeño laboral, encontramos que el 20,4% (10 trabajadores) indican mala del desempeño laboral, el 30,6% (15 trabajadores) regular y 49,0% (24 trabajadores) bueno.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores en un 49,0% indican bueno el desempeño laboral, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V2D1: Eficiencia

Tabla 14

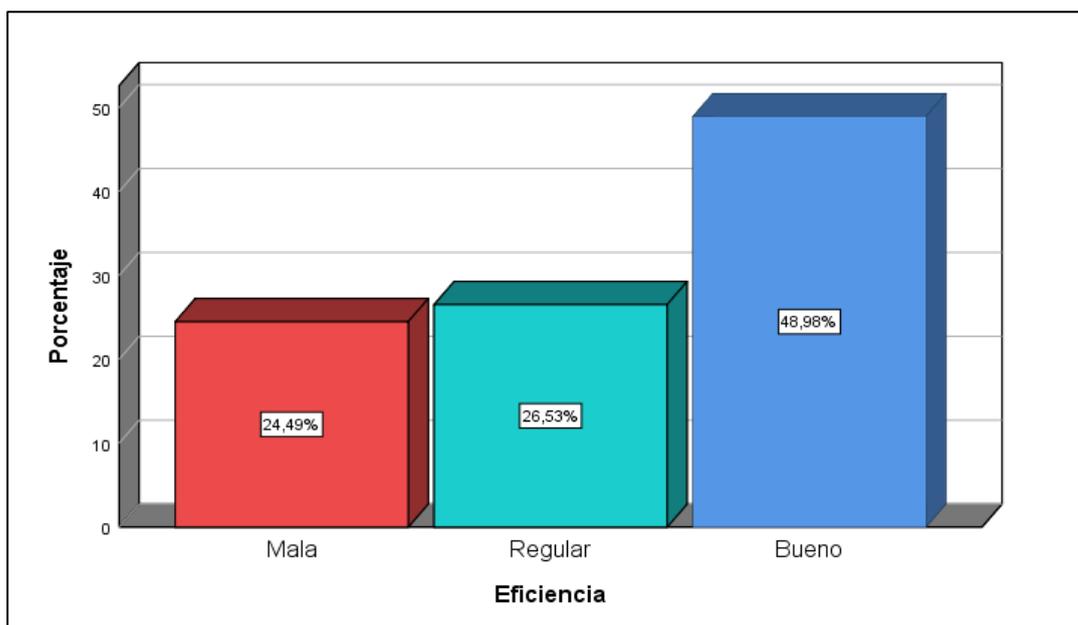
Eficiencia

		Eficiencia		
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Mala	12		24,5
	Regular	13		26,5
	Bueno	24		49,0
	Total	49		100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 11

Porcentajes de frecuencias de la eficiencia.



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 14 y figura 11, expone la respuesta de la dimensión 1 eficiencia, encontramos que el 24,5% (12 trabajadores) indican mala la eficiencia, el 26,5% (13 trabajadores) regular y 49,0% (24 trabajadores) bueno.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores en un 49,0% indican bueno la eficiencia, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V2D2: Eficacia

Tabla 15

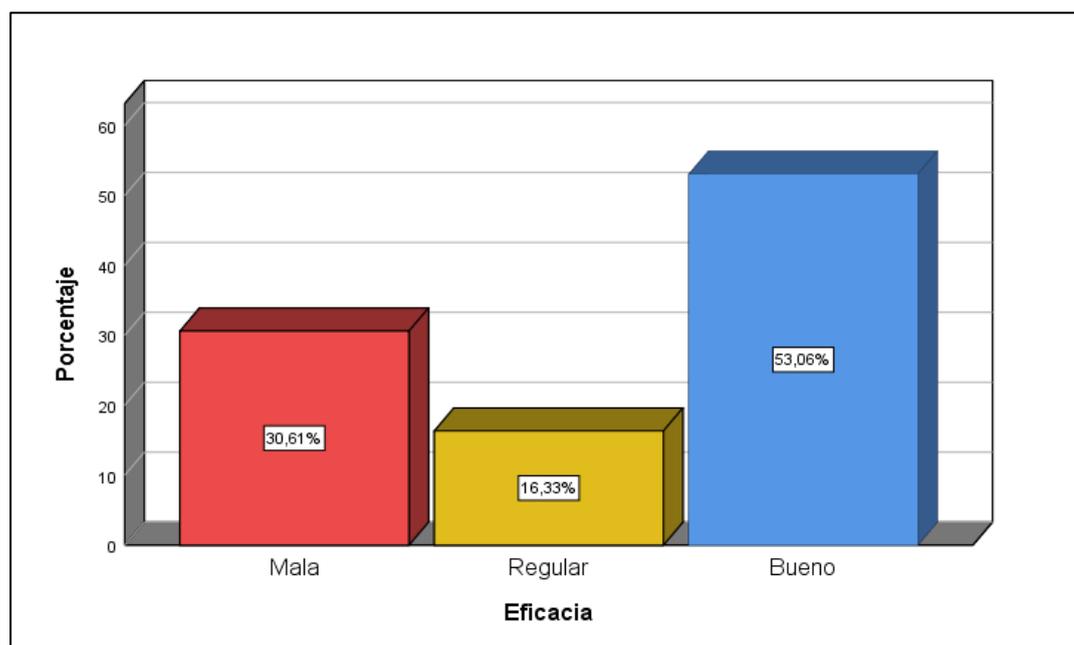
Eficacia

Eficacia				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Mala	15		30,6
	Regular	8		16,3
	Bueno	26		53,1
	Total	49		100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 12

Porcentajes de frecuencias de la eficacia



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 15 y figura 12, expone la respuesta de la dimensión 2 eficacia, encontramos que el 30,6% (15 trabajadores) indican mala la eficacia, el 16,3% (8 trabajadores) regular y 53,1% (26 trabajadores) bueno.

En consecuencia, se manifiesta que la mayoría de los trabajadores en un 53,1% indican bueno la eficacia, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

V2D3: Productividad

Tabla 16

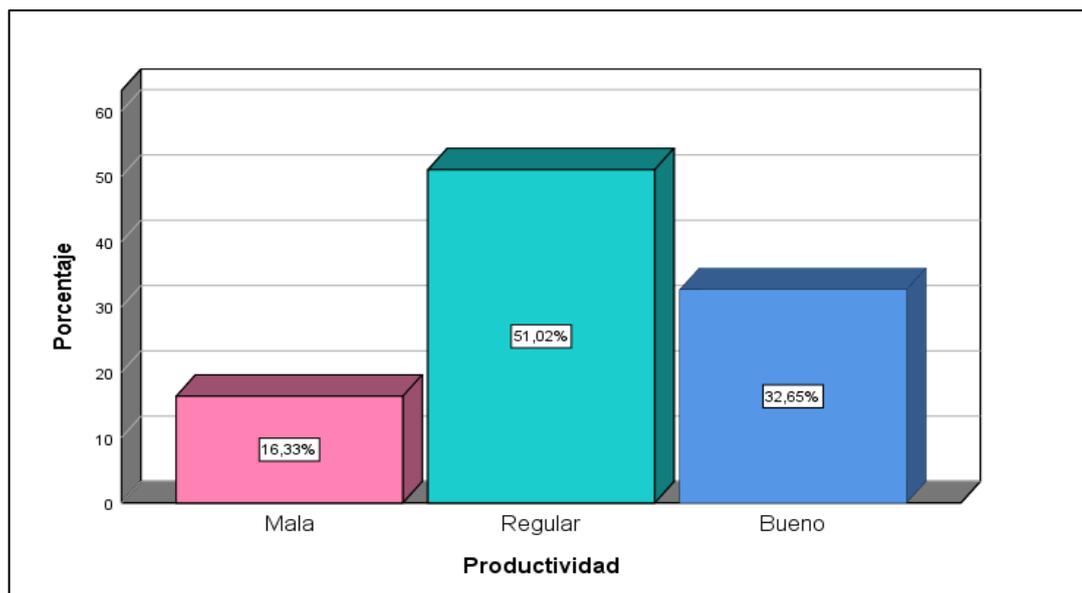
Productividad

Productividad				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	
	Mala	8	16,3	
	Regular	25	51,0	
	Bueno	16	32,7	
	Total	49	100.0	

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

Figura 13

Porcentajes de frecuencias sobre productividad



Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 16 y figura 13, expone la respuesta de la dimensión 3 productividad, encontramos que el 16,3% (15 trabajadores) indican mala sobre la productividad, el 51,0% (25 trabajadores) regular y 32,7% (16 trabajadores) bueno.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores en un 51,0% indican regular sobre la productividad, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.2. Análisis inferencial

Para la contratación de hipótesis, se tomó la decisión de usar el estadístico no paramétrico de rho de Spearman, para luego valorar la situación de correlación que existe entre las variables en estudio a un nivel de significancia menor a 0,05.

Tabla 17

Niveles de coeficiente de correlación Spearman

Valor	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. La tabla presenta rangos distintos con datos ajustados y extraídos de (Hernández et al., 2014)

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

Tabla 18

Resultados contrastados de hipótesis general

		Correlaciones		
			Proceso de capacitación	Desempeño laboral
	Proceso de capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,586**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	Desempeño laboral	N	49	49
		Coefficiente de correlación	,586**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 18, señala una correlación significativa por ser el Sig. (bilateral) menor a 0,05; por tanto, el resultado tiene un nivel de confianza del 95%; es positiva moderada, conforme al rho de Spearman de 0,586** encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

H₀: No existe una relación significativa entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Tabla 19

Resultados contrastados de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Transmisión de información	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Transmisión de información	Coefficiente de correlación	1.000	,370**
		Sig. (bilateral)		0.009
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,370**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.009		
	N	49	49	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 19, señala una correlación significativa por ser el Sig. (bilateral) menor a 0,05; por tanto, el resultado es a un nivel de confianza del 95%. Es positiva baja, conforme al rho de Spearman de 0,370** encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe una relación significativa entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Prueba de hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

H₀: No existe una relación significativa entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Tabla 20

Resultados contrastados de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Desarrollo de habilidades	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de habilidades	Coeficiente de correlación	1.000	,697**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño laboral	N	49	49
		Coeficiente de correlación	,697**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 20, señala una correlación significativa por ser el Sig. (bilateral) menor a 0,05; por tanto, el resultado es a un nivel de confianza del 95%. Es positiva moderada, conforme al rho de Spearman de 0,697** encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe una relación significativa entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

H₀: No existe una relación significativa entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Tabla 21

Resultados contrastados de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Desarrollo de actitudes	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de actitudes	Coeficiente de correlación	1.000	,763**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,763**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	49	49

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 21, señala una correlación significativa por ser el Sig. (bilateral) menor a 0,05; por tanto, el resultado es a un nivel de confianza del 95%. Es positiva alta, conforme al rho de Spearman de 0,763** encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe una relación significativa entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La investigación se sustentó en los principios teóricos en proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024.

En ese sentido, presentamos y comparamos los resultados obtenidos de las pesquisas realizadas, con las investigaciones consideradas como antecedentes y las teorías propuestas por los autores considerados en la investigación.

Los hallazgos señalan sobre el proceso de capacitación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el proceso de capacitación y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Se ha llegado a demostrar que la correlación es positiva, además se describió que, para la variable proceso de capacitación, encontramos que 4 trabajadores indican mala el proceso de capacitación; 33 trabajadores indican regular y 12 trabajadores indican bueno el proceso de capacitación. Por otra parte, expone la respuesta acerca de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024, encontramos que 10 trabajadores indican mala el desempeño laboral, 15 trabajadores señalan regular y 24 trabajadores bueno.

Por otra parte, se llegó a evidenciar que existe una correlación entre positiva conforme al rho Spearman para estas variables; en conclusión, varían en el mismo sentido los objetivos planteados.

En cuanto al objetivo específico 1, establecer la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac; encontramos en otro estudio y según Castro (2021) en su trabajo de investigación "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020", que fue realizado para optar el título profesional, Lima - Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta. Por tanto, se empleó el enfoque cuantitativo, y de nivel correlacional, utilizando un

diseño no experimental y transversal. Para lo cual se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, para la recolección de datos. El muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 184 servidores públicos encuestados. Como resultado se obtuvo, la significancia estadística, entre la capacitación y el desempeño laboral con un coeficiente rho-Spearman = 0,896 y p-valor = 0,000 < 0,05, es decir, que si existe relación entre ambas variables, de nivel alto. Asimismo, se evidenció que existe una relación significativa con un coeficiente rho-Spearman = 0,353 y p-valor = 0,01 < 0,05, para las variables planificación de la capacitación y la productividad laboral, lo cual, se interpreta como una correlación de nivel bajo. También se halló relación significativa entre la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral con rho-Spearman = 0,435 y p-valor = 0,000 < 0,05 respectivamente. Se encontró relación significativa entre el control de la capacitación y la eficacia laboral con rho-Spearman = 0,568 y p-valor = 0,000 < 0,05 respectivamente. Con los resultados encontrados en dicha investigación se afirma que, la institución debe desarrollar más capacitaciones para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, por lo cual se resalta la importancia de la capacitación dentro de las instituciones y principalmente las municipalidades.

En cuanto al objetivo específico 2, establecer la relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac. Asimismo, en otra investigación de Rojas (2019) quien realizó la investigación: capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - 2019. Tesis de licenciatura Universidad Nacional José María Arguedas, con el fin de Identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, usando el enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transeccional, teniendo como población al personal administrativo de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, donde se consideró para la evaluación una muestra de 73 trabajadores, concluyendo a lo siguiente: como resultado arrojado por la base de datos, indica lo siguiente: que el nivel de confianza es del 99% que si existe una correlación altamente positiva entre las variables de capacitación y desempeño laboral en dicha institución; concluyendo que, también se evidencia que guarda relación entre ambas variables de la investigación.

En el objetivo específico 3. Establecer la relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, según González y Vilchez (2021) el desempeño laboral se refiere a la forma en que los empleados de una organización llevan a cabo las

tareas y responsabilidades que les han sido asignadas de acuerdo con sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades. Esto se traduce en comportamientos y ajustes que ayudan a la organización y a sus empleados a evaluar su eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos propuestos.

Finalmente, según Chiavenato (2010) el desempeño laboral es el esfuerzo individual realizado para alcanzar los objetivos fijados, que se basa en las aptitudes, capacidades y perspectiva del papel que desempeña cada persona.

CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido los resultados, se realizó la interpretación de la información y se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero. Se determinó que la correlación es positiva moderada conforme al rho Spearman de 0,586**. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir, existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

Segundo. Se halló una correlación positiva baja conforme al rho Spearman de 0,370** encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, existe una relación significativa entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Tercero. Se halló una correlación positiva moderada conforme al rho Spearman de 0,697** encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, existe una relación significativa entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Cuarto. Se halló una correlación positiva moderada conforme al rho Spearman de 0,763** encontrado existe una relación significativa entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.

Finalmente, bajo los datos obtenidos podemos decir que genera causa y efecto entre ambas variables; es decir, que el proceso de capacitación se vincula con el desempeño laboral; ya que, si se lleva a cabo un proceso de capacitación adecuado mejor será el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se recomienda seguir mejorando el proceso de capacitación y realizar evaluaciones de desempeño que permitan mejores resultados en la gestión administrativa este acorde a la realidad actual y los objetivos establecidos por la municipalidad.
2. A los directivos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se recomienda tomar en consideración el proceso de transmisión de información sobre los objetivos, misión visión de la institución a fin de interiorizar en cada uno de los trabajadores y mejorar el desarrollo de actividades y por ende el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos.
3. A los directivos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, considerar la importancia del desarrollo de habilidades, identificando las capacidades y potencialidades de los trabajadores a fin de ubicar en los puestos más idóneos para un adecuado cumplimiento de sus funciones y garantizar la productividad dentro de la institución.
4. A los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se recomienda fomentar las adecuadas actitudes del personal que labora en la institución frente a los usuarios y ciudadanos, asimismo promover actitudes de trabajo en equipo y proactividad entre los compañeros de trabajo, de tal manera exista un buen clima laboral.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (5ta ed.). Episteme.
https://books.google.com.pe/books/about/El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_Introducci.html?id=y_743ktfK2sC
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (6ta ed.). Episteme.
https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e Instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting. <https://www.coursehero.com/file/156265111/2020-Jos%C3%A9-Arias-T%C3%A9cnicas-e-Instrumentos-de-investigaci%C3%B3n-cient%C3%ADficapdf/>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). *Informe de evaluación de implementación del Plan Operativo Institucional 2020*. <https://storage.servir.gob.pe/transparencia-poi/OPP-2020-POI-Semestre-2.pdf>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos E.I.R.L.
https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Castro Lazares, C. (2021). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/560>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_del_talento_humano.html?id=FFIQzwEACAAJ&redir_esc=y
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). McGraw-Hill. <http://biblioteca.ufm.edu/opac/record/1040276>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8va ed.). McGraw-Hill/Interamericana.
https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos.html?hl=es&id=5PXRPGAACAAJ&redir_esc=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ta ed.). McGraw-Hill USA.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>

- Contraloría General de la República. (2020). *Estudio sobre la capacitación en las municipalidades*.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio*. CENGAGE Learning.
https://books.google.com.pe/books/about/Desarrollo_Organizacional_Y_Cambio.html?hl=es&id=-mu30D3hA8UC&redir_esc=y
- Davis, K., & Newstrom, John W. (2013). *El Comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. Prentice-Hall.
- Dessler Gary, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación.
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3229>
- Fernández Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Díaz de Santos.
https://books.google.com.cu/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Flórez García Rada, J. (2000). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad del Pacífico. <https://biblioteca.unapiquitos.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3013>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América latina* (2da ed). Pearson.
<https://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00080394>
- Gómez Alcarraz, L. (2020). *Capacitación y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas- Apurímac 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCT.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51572>
- González García, W. de J., & Vílchez Pirela, R. A. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*, 51, 54-74.
- Hernández, J. (2021). *Capacitación y su impacto en el desempeño laboral de los empleados de la empresa «ABC Corporation» en Ciudad de México*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

- Lescano Duncan, L. (2014). Cómo desarrollar un proceso de capacitación con orientación al servicio para los empleados. *Revista empresa y humanismo*, 17(1), 23-40.
- Martínez, A. (2020). *Diseño de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa «XYZ S.A.» de Bogotá*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional.
- Mejía Rocha, M. I. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable*, 32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193462120004>
- OCDE. (2021). Gestión de las Finanzas Públicas en el Perú, una revisión de pares de la OCDE. *OECD Publishing*. <https://doi.org/10.1787/8b6b289c-es>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2019*. Ginebra. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_713013.pdf
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://www.calameo.com/books/000628576f51732890350>
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación*, 6(2), 131-143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pérez, M., & Rodríguez, L. (2022). *Evaluación del proceso de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa «LTDA» de Santiago*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional.
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, XVII(VII), 50-51.
- Pinto Villatoro, R. (2000). *Planeación estratégica de capacitación empresarial: Cómo alinear el entrenamiento empresarial a los procesos críticos del negocio*. Mc Graw Hill. <http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=24873>
- Rios Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios académicos internacionales. https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog_a_para_la_inves_y_red
- Rodríguez Arainga, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Universidad de Ciencias y Humanidades. <https://www.librosperuanos.com/libros/detalle/12481/Guia-de-investigacion-cientifica>
- Rojas Aparco, N. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas—2019*. [Tesis

- de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/524>
- Rueda López, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *eXtoikos*, 1, 38-47.
- Stephen, R., & Timothy, J. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson. <https://www.buscalibre.pe/libro-comportamiento-organizacional/9786073239851/p/48252906>
- Stoner F., J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. (1997). *Administración* (6ta ed.). Prentice Hall. <https://www.buscalibre.pe/libro-administracion/9789688806852/p/2845730>
- Talledo Peñaloza, C. M., & Vallejos Moral, G. A. (2022). *La relación del proceso de la capacitación y el desempeño laboral de empresas privadas y públicas*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15828>
- Valle Cabrera, R., Schuler, R., Dolan, S., & Jackson, S. (2013). *La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación* (3ra ed). McGraw-Hill. https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6418
- Vásquez Martínez, M. G. (2017). *Muestreo probabilístico no probabilístico*. Universidad del Istmo. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-aztlan-cancun/introduccion-a-la-gestion-de-proyectos/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe/65816574>
- Werther, W., Keith, D., & Guzmán Brito, M. P. (2019). *Administración del capital humano*. McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera el proceso de capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac? b) ¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con el desempeño de laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac? c) ¿De qué manera el desarrollo de actitudes se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Establecer la relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac. b) Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac. c) Establecer la relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación Significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: a) Existe una relación significativa entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac. b) Existe una relación significativa entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac. c) Existe una relación significativa entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac.</p>	<p>VARIABLE 1: Procesos de capacitación</p> <p>DIMENSIONES: - Transmisión de información - Desarrollo de habilidades - Desarrollo de actitudes.</p> <p>VARIABLE 2: Desempeño laboral.</p> <p>DIMENSIONES: - Eficiencia. - Eficacia. - Productividad</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>ENFOQUE: Cuantitativo. MÉTODO: Deductivo. DISEÑO: No-experimental. NIVEL: Correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: Por 49 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo MUESTRA: No Probabilístico Por 49 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Programa Estadístico SPSS V27.</p>	<p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Proceso de capacitación	Según, Chiavenato (2007) "La capacitación es el proceso de enseñanza en un determinado tiempo y espacio, aplicado de manera coherente y organizada, a través de este medio muchas personas adquieren conocimiento, como consecuente desarrollan habilidades y destrezas de acuerdo a los objetivos definidos por la organización" (p.442).	El proceso de capacitación se basa en fases, etapas de aprendizaje con el fin de que las personas adquieran conocimientos, destrezas y desarrollen demás capacidades para lograr objetivos requeridos por la institución.	Transmisión de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Información • Programas • Objetivos
			Desarrollo de habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Comunicación efectiva • Organización • Resolución de conflictos
			Desarrollo de actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Trabajo en equipo • Integridad • Proactividad
Variable 2: Desempeño laboral	Según, Chiavenato (2009) "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria, funcionando el individuo con un gran labor y satisfacción laboral". (p.236)	El desempeño laboral es la capacidad de cómo se desenvuelve el personal con el fin de alcanzar metas y objetivos establecidos por la organización.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas • Recursos • Métodos • Trabajos
			Eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Calidad • Expectativas • Trabajo
			Productividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas y objetivos • Resultados • Ritmo de trabajo • Productividad

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos.

Título: Proceso de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
Variable 1: Proceso de capacitación	Dimensión 1: Transmisión de información	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Información • Programas • Objetivos 	16.6 %	4	1. ¿Con qué frecuencia la municipalidad brinda capacitaciones para actualizar sus conocimientos sobre normativas, leyes y reglamentos relacionados con sus funciones? 2. ¿Con qué frecuencia se le proporciona información sobre nuevos procedimientos, sistemas o tecnologías que se implementan en la municipalidad? 3. ¿Con qué frecuencia la municipalidad organiza capacitaciones para informar sobre los programas, proyectos o servicios que se ofrecen a la comunidad? 4. ¿Con qué frecuencia se le brinda información sobre los objetivos, metas y desafíos de la municipalidad a través de capacitaciones?
	Dimensión 2: Desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades • Comunicación efectiva • Organización • Resolución de conflictos 	16.6 %	4	5. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para mejorar sus habilidades técnicas específicas relacionadas con su puesto de trabajo? 6. ¿Con qué frecuencia se le brinda capacitación para desarrollar habilidades de comunicación efectiva con los ciudadanos? 7. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para mejorar sus habilidades de gestión de tiempo y organización del trabajo? 8. ¿Con qué frecuencia se le brinda capacitación para desarrollar habilidades de resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles?
	Dimensión 3: Desarrollo de actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Trabajo en equipo • Integridad • Proactividad 	16.6%		9. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para fomentar actitudes de servicio al ciudadano y orientación al usuario? 10. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para desarrollar actitudes de trabajo en equipo y colaboración con sus compañeros? 11. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo capacitaciones para promover actitudes éticas y de integridad en el desempeño de sus funciones? 12. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para desarrollar actitudes de proactividad, iniciativa y compromiso con la mejora continua?

Variable 2: Desempeño laboral	Dimensión 1: Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas • Recursos • Métodos • Trabajos 	16.6 %	4	<p>13. ¿Con qué frecuencia logra cumplir con sus tareas y responsabilidades dentro de los plazos establecidos?</p> <p>14. ¿Con qué frecuencia optimiza los recursos (materiales, equipos, tiempo) para realizar su trabajo de manera eficiente?</p> <p>15. ¿Con qué frecuencia aplica procedimientos o métodos de trabajo que le permiten ahorrar tiempo y esfuerzo?</p> <p>16. ¿Con qué frecuencia logra completar sus tareas con un mínimo de errores o retrabajos?</p>
	Dimensión 2: Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Calidad • Expectativas • Trabajo 	16.6 %	4	<p>17. ¿Con qué frecuencia cumple con los objetivos y metas establecidas en su puesto de trabajo?</p> <p>18. ¿Con qué frecuencia realiza su trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos?</p> <p>19. ¿Con qué frecuencia logra satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios brindados?</p> <p>20. ¿Con qué frecuencia toma decisiones acertadas para resolver problemas o situaciones complejas en su trabajo?</p>
	Dimensión 3: Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Metas y objetivos • Resultados • Ritmo de trabajo • Productividad 	16.6%		<p>21. ¿Con qué frecuencia logra cumplir con las metas y objetivos de trabajo establecidos en los plazos previstos?</p> <p>22. ¿Con qué frecuencia su nivel de producción o resultados supera las expectativas de su puesto de trabajo?</p> <p>23. ¿Con qué frecuencia logra mantener un buen ritmo de trabajo y ser constante en su desempeño?</p> <p>24. ¿Con qué frecuencia su productividad se ve afectada por factores como la falta de capacitación o desarrollo profesional?</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Buenos días / tardes:

Anticipadamente, agradezco su participación en el presente estudio para la elaboración de una tesis profesional, el mismo que se realiza con la finalidad de “Determinar la relación entre el proceso de capacitación y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2024”. Te pido que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Tus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES.

1.1. Género

- a. Masculino () b. Femenino ()

1.2. Edad

- a. Menos de 25 años ()
b. De 26 a 35 años ()
c. De 36 a 45 años ()
d. De 46 a más ()

1.4. Modalidad de contrato

- a. N°276 (Nombrado) ()
b. N° 1057 (CAS) ()
c. Locación de servicios ()

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor represente a lo que piensa usted. Marque con una “X” la alternativa elegida del ítem de acuerdo con la siguiente escala. Solamente una opción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

V1: Proceso de capacitación						
N.º	Ítems	1	2	3	4	5
D1: transmisión de información						
01	¿Con qué frecuencia la municipalidad brinda capacitaciones para actualizar sus conocimientos sobre normativas, leyes y reglamentos relacionados con sus funciones?					
02	¿Con qué frecuencia se le proporciona información sobre nuevos procedimientos, sistemas o tecnologías que se implementan en la municipalidad?					
03	¿Con qué frecuencia la municipalidad organiza capacitaciones para informar sobre los programas, proyectos o servicios que se ofrecen a la comunidad?					
04	¿Con qué frecuencia se le brinda información sobre los objetivos, metas y desafíos de la municipalidad a través de capacitaciones?					
D2: Desarrollo de habilidades						
05	¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para mejorar sus habilidades técnicas específicas relacionadas con su puesto de trabajo?					
06	¿Con qué frecuencia se le brinda capacitación para desarrollar habilidades de comunicación efectiva con los ciudadanos?					
07	¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para mejorar sus habilidades de gestión de tiempo y organización del trabajo?					
08	¿Con qué frecuencia se le brinda capacitación para desarrollar habilidades de resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles?					
D3: Desarrollo de actitudes						
09	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para fomentar actitudes de servicio al ciudadano y orientación al usuario?					
10	¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para desarrollar actitudes de trabajo en equipo y colaboración con sus compañeros?					
11	¿Con qué frecuencia se llevan a cabo capacitaciones para promover actitudes éticas y de integridad en el desempeño de sus funciones?					
12	¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para desarrollar actitudes de proactividad, iniciativa y compromiso con la mejora continua?					

V2: Desempeño laboral						
N.º	Ítems	1	2	3	4	5
D1: Eficiencia						
1	¿Con qué frecuencia logra cumplir con sus tareas y responsabilidades dentro de los plazos establecidos?					
2	¿Con qué frecuencia optimiza los recursos (materiales, equipos, tiempo) para realizar su trabajo de manera eficiente?					
3	¿Con qué frecuencia aplica procedimientos o métodos de trabajo que le permiten ahorrar tiempo y esfuerzo?					
4	¿Con qué frecuencia logra completar sus tareas con un mínimo de errores o retrabajos?					
D2: Eficacia						
5	¿Con qué frecuencia cumple con los objetivos y metas establecidas en su puesto de trabajo?					
6	¿Con qué frecuencia realiza su trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos?					
7	¿Con qué frecuencia logra satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios brindados?					
8	¿Con qué frecuencia toma decisiones acertadas para resolver problemas o situaciones complejas en su trabajo?					
D3: Productividad						
9	¿Con qué frecuencia logra cumplir con las metas y objetivos de trabajo establecidos en los plazos previstos?					
10	¿Con qué frecuencia su nivel de producción o resultados supera las expectativas de su puesto de trabajo?					
11	¿Con qué frecuencia logra mantener un buen ritmo de trabajo y ser constante en su desempeño?					
12	¿Con qué frecuencia su productividad se ve afectada por factores como la falta de capacitación o desarrollo profesional?					

Nota. Elaboración propia

Anexo 5: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: SANDY GUILLEN CUBA
Grado Académico: MAESTRA
Fecha: 12.05.2024

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

PROCEDE vs PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DES. LABORALES

.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

PROCEDE

.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARTÍ DE CUBA
Mj. Sandy Guillén
Diciembre

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Alfredo Prado Canchari

Grado Académico: Doctor.

Fecha: 12.1.05.2024

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Procede

—

—

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Procede

—

—

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar.

—

—

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....

.....


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y LEARNING INNOVATION
Dr. Alfredo Prado Canchari
DOCENTE
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 45552108

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE
EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Carlos Huamanquispe Apaza
Grado Académico: Maestro
Fecha: 23,06,24

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar forma de la tesis Proceso de
Capitación y Des. Laboral

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Bien

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su
aplicación.

 UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Carlos Huamanquispe Apaza
Mg. Carlos Huamanquispe Apaza
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 800.728.94

Anexo 6: Solicitud dirigida a la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, para la aplicación del instrumento de investigación.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO
MESA DE PARTES
REGISTRO N° 17213
FECHA 13-06-24 HORA 11:15 AM
RECIBIDO POR [Signature]
N° FOLIOS 101

Nº 002663

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE

SOLICITA: autorización para realizar Proyecto de
investigación y aplicación de encuesta al
personal administrativo.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO
S.A.

Yo: Marcela Ortiz Riquiza
Identificado con D.N.I. N° 70430808
Con domicilio en: Av. Los Limos 370

Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:
Que teniendo la necesidad de realizar
un estudio respecto a la capacitación del personal
laboral en la Municipalidad Distrital de
San Jerónimo solicito autorización para
realizar dicho proyecto y aplicación de encuesta
al personal administrativo.

POR LO EXPUESTO:
pido a usted atender lo
solicitado por ser justo

SAN JERÓNIMO, 1º DE junio DEL 20 24

[Signature]
FIRMA
DNI N° 70430808
CELULAR N° 973121674

Anexo 7: Autorización de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JERÓNIMO**
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
San Jerónimo, 03 de julio del 2024.

CARTA N° 0245-2024-U.RR. HH-MDSJ

SRT. MARIZOL ORTIZ AIQUIPA

**ASUNTO : Autorización para estudio respecto a la Capacitación del
Personal a esta Entidad.**

REFERENCIA :
a) FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE N° 002663

.....

Es muy grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de hacerle extensivo mi saludo cordial, y al mismo tiempo sirva la presente en respuesta a su solicitud estudio respecto a la Capacitación del Personal Administrativo a esta entidad.

Con base a lo anterior, me permito remitir lo solicitado de la siguiente manera:

Se le otorga a la srt. Marisol Ortiz Aiquipa identificada con DNI N° 70430808 Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Jose María Arguedas para que realice una encuesta de estudio respecto a la capacitación del personal administrativo a esta entidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su Proyecto de Investigación

Sin otro particular hago propicia la ocasión para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JERÓNIMO
Marisol Vedia
JEFE DE UNIDAD DE RECURSOS
HUMANOS


C.c.
San JERÓNIMO
Identidad y futuro!

Jr. San Martín N° 202
Plaza Mayor - San Jerónimo
Provincia de Arehuatuyán - Región Apurímac
Telf. 083 - 205022

Anexo 8: Evidencias - documento de respuesta a solicitud del investigador, sobre el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO
MESA DE PARTES
REGISTRO N°: 19292
FECHA: 12 JUN 2024, HORA: 11:30 AM
RECIBIDO POR: [Signature]
N° FOLIOS: 1

N° 002659

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE

SOLICITA: Relación de Trabajadores administrativos
por la modalidad prestación de servicios - 2023

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO S.A.

Yo: Mariela Ortiz Arquea
Identificado con D.N.I. N° 70430808
Con domicilio en: Av. Los Libertadores

Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:
Que, siendo fundamental la información para desarrollar mi proyecto de investigación sobre la relación de los trabajadores administrativos por la modalidad prestación de servicios correspondientes al 2023.

POR LO EXPUESTO:
sido a usted atender la solicitud

SAN JERÓNIMO, 12 DE Junio DEL 2024

Mariela A.
FIRMA
DNI N° 70430808
CELULAR N° 973221674

Anexo 9: Respuesta de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. sobre la cantidad de trabajadores administrativos.

**MUNICIPALIDAD, DISTRITAL**
SAN JERONIMO
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
San Jerónimo, 11 de junio del 2024.

CARTA N° 0220-2024-U.RR. HH-MDSJ

SRT. MARIZOL ORTIZ AIQUIPA

ASUNTO : Remite respuesta a lo solicitado.

REFERENCIA :
a) **FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE N° 002563**

Es muy grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de hacerle extensiva mi saludo cordial, y al mismo tiempo sirva la presente en respuesta a su solicitud de información sobre informe de capacitación del personal administrativo, memoria anual y plan de capacitación correspondientes al año 2023 a esta entidad, según FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITE N° 002563.

Con base a lo anterior, me permito remitir lo solicitado de la siguiente manera:

1. No existe informe de Capacitación del Personal Administrativo del año 2023
2. No existe Memoria Anual del año 2023
3. No existe plan de capacitación del año 2023

Se adjunta:

- Cantidad de trabajadores administrativos del año 2023

AÑO 2023	
DECRETO LEGISLATIVO	TOTAL, DE TRABAJADORES
N° 276 (Nombrados)	25 trabajadores.
N° 1067 (CAS)	24 trabajadores.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



C.C. ANTONIO RIVERA
WIZWAI

**SAN JERONIMO**
Salud y planes

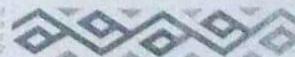
J. San Jerónimo N° 202
Plaza Mayor - San Jerónimo
P.O. Box 20 40000001 - (Iquitos - Perú) - Teléfono:
N° 082 200102

Anexo 10: Relación de trabajadores (fuente Oficina de RR.HH.)

 MUNICIPALIDAD, DISTRITAL SAN JERÓNIMO		
Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho		
N°	NOMBRADOS	
1	CPC.MARCIANO PALOMINO BULEGE	
2	SR. JORGE VIVANCO NAVEROS	
3	SR. PABLO MELQUIADES CCENTE QUISPE	
4	SR. JUAN GALINDO VIVANCO	31173127
5	SR. ANTONIO LIZARME ALTAMIRANO	31149857
6	SR. NEMESIO OBREGON CASTILLO	31185847
7	SR. PEDRO CACERES QUISPE	2550548
8	SR. ROGER MONTES SAAVEDRA	10448979
9	SR. ALEJANDRO CARBAJAL ALTAMIRANO	31190056
10	SR. CARLOS SILVERA PASTOR	
11	ABG. RAYDA MENDOZA VALERIANO	41060603
12	SR. JESUS CHILINGANO CURO	31176126
13	C.P FIORRELLA BERENICE MEDINA NOLASCO	41692982
14	C.P CLAUDIA LOBO ANCHITA	07485612
15	SR. VICTOR URVINA GALINDO	31152303
16	SR. FORTUNATO CORAHUA QUINTANA	31180135
17	SR. MARCELINO TORBISCO LIZARME	31169774
18	SR. LAZARO CCONISLLA CAYLLAHUA	31003585
19	MANUEL RIVAS LOAYZA	31150715
20	SR CAMILO POCCO RIOS	
21	SR. CLAUDIO PALOMINO VARGAS	31167218
22	SR. EDILBERTO ZUÑIGA ALTAMIRANO	41524220
23	SR. MIGUEL FRANCO CHOCCE	
24	JUAN ALTAMIRANO SANCHEZ	
25	JOSE GALINDO LIZARME	31173127
CAS		
1	MGTR. WASHINGTON OCAMPO DELGADO	42296438
2	C.P.C LEONARDO A. PACHECO GOMEZ	
3	ABOG. ERNESTO ARTURO MARTINEZ	
4	LIC. CESAR JUAREZ TORBISCO	
5	CPC. BRAULIO ESPINOZA VELASQUE	
6	CPC. EDITH JURO LOAYZA	
7	LIC. EDGAR HANS RIVERA DE LA CRUZ	
8	ABG. RONAL LEGUIA ZUÑIGA	31171798
9	CPC. RONAL MORENO APARCO	
10	ING. CRISTIAN HUAMAN OROSCO	70403151



San Jerónimo N° 002
 Plaza Mayor - San Jerónimo
 Provincia de Arequipa - Región Arequipa
 Tel: 063 - 700022

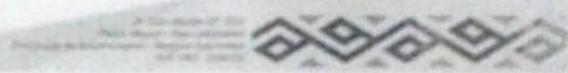


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JERÓNIMO

Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la
Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho

11	HEYDI OROSCO GUTIERREZ	
12	SR PAULINO VELASQUE ABOLLANEDA	31183659
13	LIC. RONALD ENRIQUE QUINTANA ZUÑIGA	43018604
14	RUBEN BENDEZU VILCAS	43453616
15	RONALD ENRIQUE QUINTANA ZUÑIGA	
16	MODESTO MEDINA QUISPE	
17	LIC. WILMAR ALLCCA QUISPE	
18	JUAN ALTAMIRANO SANCHEZ	
19	LAZARO CCONISLLA CAYLLAHUA	
20	FORTUNATO CCORAHUA QUINTANA	
21	JESUS CHILINGANO CURO	
22	ABG. RODOLFO HUAMANI VEGA	
23	CLAUDIA LOBO ANCHITA	
24	SIMEO PALOMINO CONTRERAS	


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JERÓNIMO
Rodolfo Huamani Vega
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JERÓNIMO



Anexo 11: Resolución - SERVIR que aprueba en materias de capacitación.

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	Autoridad Nacional del Servicio Civil	Presidencia Ejecutiva
---	-------------	--------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA
N° 000029-2024-SERVIR-PE

LIMA, 16 de febrero de 2024

VISTOS: Los Informes N° 000001, N° 000002 y N° 000003-2024-SERVIR-GDCRSC de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil; los Informes N° 000009 y N° 000010-2024-SERVIR-GG-OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000038-2024-SERVIR-GG de la Gerencia General; el Informe Legal N° 000028-2024-SERVIR-GG-OAJ y la Hoja Informativa N° 000017-2024-SERVIR-GG-OAJ, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, dispone que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades públicas en la gestión de recursos humanos;

Que, el artículo 3 del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y modificatorias, señala que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos está conformado por siete (7) subsistemas; entre ellos, el subsistema del desarrollo y la capacitación, que contiene políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y, en los casos que corresponda, estimulando, su desarrollo profesional; dentro de este subsistema se encuentra, entre otros, el proceso de capacitación;

Que, el artículo 9 del citado Reglamento, establece que la capacitación tiene como finalidad cerrar las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y las acciones del Estado y alcanzar el logro de los objetivos institucionales; precisando, que constituye una estrategia fundamental para el fortalecimiento del servicio civil como medio para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública;

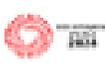
Que, asimismo, el literal e) del artículo 14 y el literal b) del artículo 17 de la citada norma reglamentaria, señalan que las entidades públicas para planificar la formación laboral y la formación profesional, respectivamente, tendrán en cuenta las necesidades identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil; ello, en concordancia con el sub numeral 21.4 del artículo 21 del mencionado Reglamento, el cual dispone que, sobre la base de la información de los diagnósticos institucionales, registros de las entidades, y otras fuentes disponibles, SERVIR deberá definir en ciclos de tres (3) años, las materias de capacitación priorizadas para el desarrollo del Servicio Civil;

Que, por otro lado, con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030", como un instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública, indicando que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; para lo cual se plantean cuatro (04) Objetivos

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2013-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://reglaservir.gob.pe/verificarDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: 040030V

Peaje Francés de Dala 150 Pso 10, Sede María, 15002 - Perú
info@servir.gob.pe
(+51 1) 208 - 2070
www.gob.pe/servir

Página 1 de 4



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley 14777-06, Ley de Firmas y Certificados Digitales, al Reglamento de Firmas y Certificados Digitales, la integridad del documento y la autenticidad (firmado) pueden ser verificados en <https://www.firma.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Presidencia Ejecutiva

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

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

Prioritarios, entre los cuales, se encuentra el "Objetivo Prioritario 2. Mejorar la gestión interna en las entidades públicas"; y para su implementación, se establecen once (11) Lineamientos, entre los que se encuentra, el 2.8 "Fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles";

Que, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2023-PCM/SGP, se aprueba el "Instrumento que contiene los servicios administrativos e indicadores de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030", estableciendo en su Lineamiento 2.8, el Servicio Administrativo 2.8.1 "Fortalecimiento de capacidades en materias prioritarias para el desarrollo del servicio civil oportuno y con pertinencia territorial dirigido a los funcionarios, directivos y servidores civiles de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno", siendo el proveedor de dicho servicio SERVIR; y, para su implementación, se determina la "Actividad Operativa 001, la identificación y validación de la oferta formativa sobre las materias prioritarias para el desarrollo del servicio civil", que tiene como entidad responsable a SERVIR;

Que, por medio de los Informes N° 000001 y N° 000002-2024-SERVIR-GDCRSC, la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, sustenta la propuesta de materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil, correspondientes al ciclo 2024-2026; elaborada sobre la base de la información de los diagnósticos institucionales, registros de las entidades, y otras fuentes disponibles, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y modificatorias;

Que, a través de los Informes N° 000009 y N° 000010-2024-SERVIR-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión favorable sobre la propuesta de materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil, correspondientes al ciclo 2024-2026, indicando que la misma está articulada al OEI.03: Promover el desarrollo y retención de los servidores civiles; y a la AEI.03.01: Acciones formativas ejecutadas para servidores civiles, directivos y funcionarios, del Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2026 de SERVIR;

Que, con Informe Legal N° 000028-2024-SERVIR-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que resulta legalmente viable continuar con el trámite de aprobación ante el Consejo Directivo de SERVIR, sobre la propuesta de materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil, correspondientes al ciclo 2024-2026;

Que, mediante el Memorando N° 000038-2024-SERVIR-GG, el Gerente General, en su calidad de Secretario del Consejo Directivo de SERVIR, comunica que en la Sesión N° 003-2024-CD, se aprobó las materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil, correspondientes al ciclo 2024-2026;

Que, por medio de la Hoja Informativa N° 000017-2024-SERVIR-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, en atención a lo señalado en el Informe N° 000005-2024-SERVIR-GDCRSC de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, indica que resulta legalmente viable emitir la Resolución de Presidencia Ejecutiva que formaliza la aprobación de las materias de capacitación prioritarias para el desarrollo del Servicio Civil, correspondientes al ciclo 2024-2026, siendo las siguientes: i) Modernización de la Gestión Pública; ii) Gestión de Recursos Humanos; iii) Planeamiento Estratégico; iv) Presupuesto Público; v) Gobierno y Transformación Digital; y vi) Integridad;

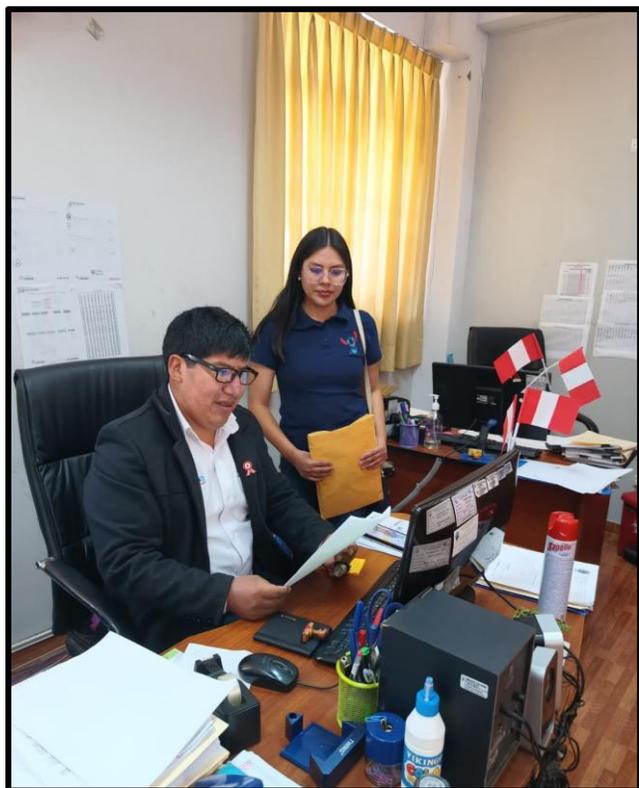
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR, aplicando lo dispuesto por el Art. 26 de D.L. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 008-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://egla.servir.gob.pe/verificarDocumentoSERVIR> e ingresando la siguiente clave: 0493005V

Paseo Francisco de Salo 130/Piso 10, Jesús María, 15007 - Perú
info@servir.gob.pe
(+51 1) 288 - 8870
www.gob.pe/servir



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 777069, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firmat(ri) pueden ser verificadas en www.gob.pe/servir o <http://egla.servir.gob.pe/verificarDocumentoSERVIR>

Anexo 12: Fotografías de la investigación.



Fotg. 01: Encuesta a la unidad de Recursos Humanos.



Fotg. 02: Encuesta a la Oficina de Defensa Civil



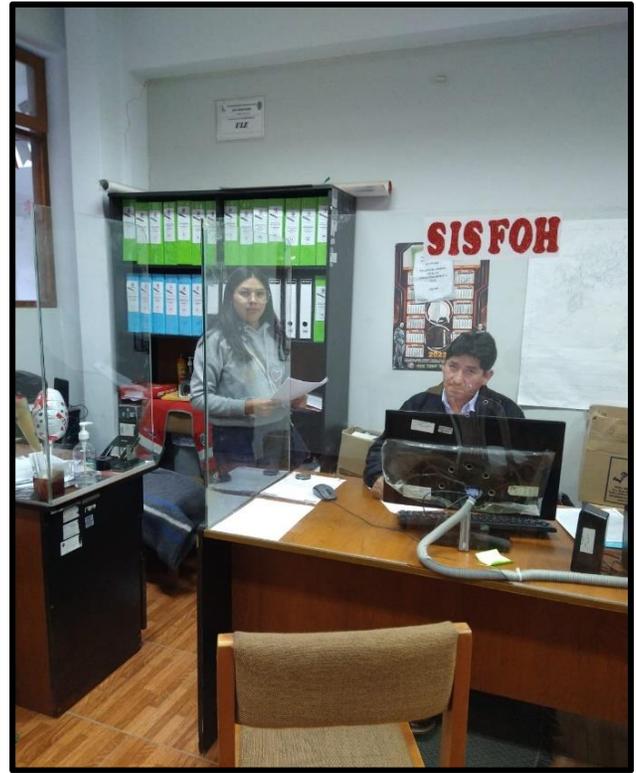
Fotg. 03: Encuesta a la Unidad de Planificación y Presupuesto



Fotg. 04: Encuesta a la Unidad de Logística



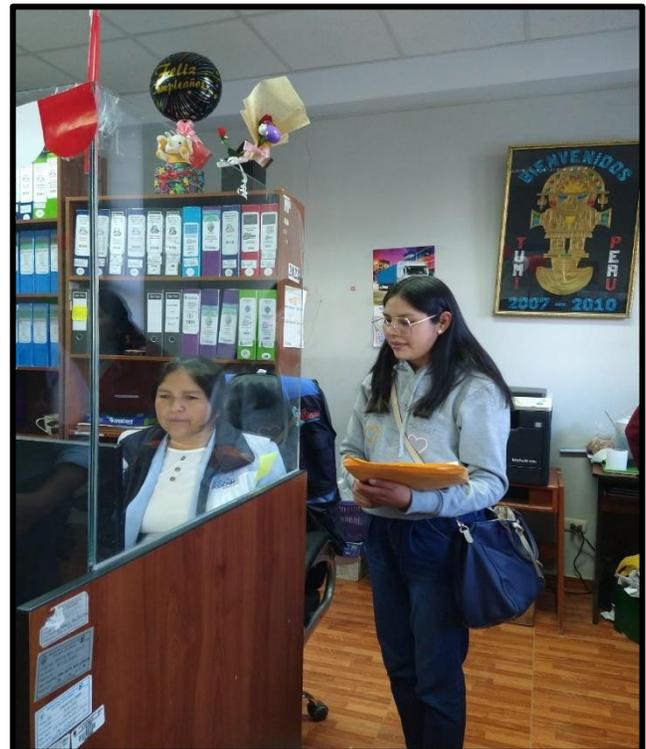
Fotg. 05: Encuesta a la Oficina de Procuraduría



Fotg. 06: Encuesta a la Oficina de SISFOH



Fotg. 07: Encuesta a la Subgerencia de Fiscalización Rentas.



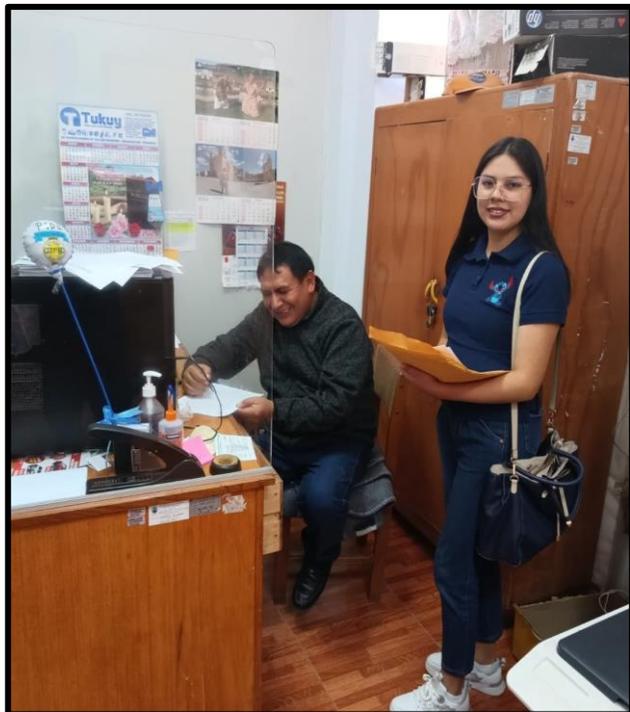
Fotg. 08: Encuesta a la Gerencia de Administración Tributaria y



Fotg. 09: Encuesta a la Unidad de Contabilidad



Fotg. 10: Encuesta a la Unidad de Tesorería



Fotg. 11: Encuesta a la Oficina de Registro Civil Patrimonio



Fotg. 12: Encuesta a la Unidad de Control de

Fotg.13: Entrevista al jefe de Unidad de Recursos Humanos de la M.D.S.J.

Dr. Rodolfo Huamani Vega



Anexo 13: DATA del instrumento

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 43 de 43 variables

	gen	Edad	moda	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p_1	p_2	
1	Masculino	Menos de ...	N°276 (No...	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi s
2	Masculino	Menos de ...	N°276 (No...	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi s
3	Masculino	Menos de ...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi s						
4	Masculino	Menos de ...	N°276 (No...	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi s
5	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi s					
6	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s				
7	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi s
8	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi s
9	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi s						
10	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi s
11	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi s					
12	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi s				
13	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi s						
14	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi s
15	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A
16	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi s
17	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A
18	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi siempre	A
19	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	A veces	Nunca	Casi Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi s
20	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi s
21	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi s
22	Masculino	De 26 a 35...	N°276 (No...	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	S
23	Masculino	De 36 a 45...	N°276 (No...	Casi siempre	Casi s													
24	Masculino	De 36 a 45...	N°276 (No...	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	A
25	Masculino	De 36 a 45...	N°276 (No...	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi s
26	Masculino	De 36 a 45...	N° 1057 (C...	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	S
27	Masculino	De 36 a 45...	N° 1057 (C...	Casi siempre	Casi s													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

32 : V2D3 14,00 Visible: 43 de 43 variables

	11	p_12	V1	D1	D2	D3	V2	V2D1	V2D2	V2D3	RV1	RD1	RD2	RD3	RV2	RV2D1	RV2
20	unca	Casi Nunca	27	9	9	9	26	8	9	9,00	Mala	Mala	Mala	Regular	Mala	Mala	
21	unca	Casi Nunca	35	11	12	12	28	8	10	10,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala	Mala	R
22	mpre	Casi siempre	51	17	17	17	51	17	17	17,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
23	mpre	Casi siempre	48	16	16	16	48	16	16	16,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
24	eces	A veces	31	8	12	11	35	12	13	10,00	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular	Regular	R
25	unca	Casi Nunca	35	11	12	12	28	8	10	10,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Mala	Mala	R
26	mpre	Casi siempre	51	17	17	17	51	17	17	17,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
27	mpre	Casi siempre	48	16	16	16	48	16	16	16,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
28	eces	A veces	31	8	12	11	35	12	13	10,00	Mala	Mala	Regular	Regular	Regular	Regular	R
29	mpre	Casi siempre	51	17	17	17	51	17	17	17,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
30	mpre	Casi siempre	52	18	16	18	54	18	18	18,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
31	eces	Casi siempre	36	11	12	13	45	16	15	14,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	B
32	eces	Casi siempre	37	11	13	13	45	16	15	14,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	B
33	unca	Casi Nunca	28	11	9	8	26	9	9	8,00	Regular	Regular	Mala	Mala	Mala	Mala	
34	mpre	Casi siempre	41	15	14	12	34	11	9	14,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
35	mpre	Casi siempre	45	14	15	16	47	16	15	16,00	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
36	mpre	Siempre	52	16	16	20	55	18	17	20,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
37	eces	Casi siempre	36	11	12	13	45	16	15	14,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	B
38	eces	Casi siempre	37	11	13	13	45	16	15	14,00	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	B
39	unca	Casi Nunca	28	11	9	8	26	9	9	8,00	Regular	Regular	Mala	Mala	Mala	Mala	
40	mpre	Casi siempre	41	15	14	12	34	11	9	14,00	Regular						
41	mpre	Casi siempre	41	15	14	12	34	11	9	14,00	Regular						
42	mpre	Casi siempre	45	14	15	16	47	16	15	16,00	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
43	mpre	Siempre	52	16	16	20	55	18	17	20,00	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	B
44	unca	Casi Nunca	28	11	9	8	26	9	9	8,00	Regular	Regular	Mala	Mala	Mala	Mala	
45	mpre	Casi siempre	41	15	14	12	34	11	9	14,00	Regular						
46	mpre	A veces	42	13	15	14	40	13	14	13,00	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	gen	Numérico	8	0	Género	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0		{1, Menos d...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	moda	Numérico	8	0	Modalidad de c...	{1, N°276 (...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	p1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	p2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	p3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	p4	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	p5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	p6	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	p7	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	p8	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	p9	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	p10	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	p11	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	p12	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	p_1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	p_2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	p_3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	p_4	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	p_5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	p_6	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	p_7	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	p_8	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	p_9	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	p_10	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	p_11	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	p_12	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Anexo 14: Formato de autorización de publicación en el repositorio institucional digital (RIDUNAJMA)



FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL (RIDUNAJMA)

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos: Marizol Ortiz Aiquipa
DNI / Carnet de Extranjería: 70430808
Pasaporte N°:
Correo institucional: 1101720172@unajma.edu.pe
Teléfono / Celular: 928626310
Correo electrónico: marizolortizgarf@gmail.com

2. GRADO, TÍTULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

Tesis	Trabajo académico	Trabajo de investigación	Trabajo de Suficiencia profesional
X			

Título: PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC 2024.

Asesor: Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Año: 2024

Unidad Académica: Escuela Profesional de Administración de Empresas

Firma
DNI:70430808



9001:2015



21001:2011



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**
Licenciada por la Sunedu

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAJMA

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional José María Arguedas, una Licencia No Exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conmemorarse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAJMA, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la Universidad Nacional José María Arguedas, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación es original y no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Nacional José María Arguedas consignará el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no les hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

SI autorizo que se deposite inmediatamente

NO autorizo

Fecha: 07/01/2025



Firma

DNI: 70430808

