

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**TESIS**

“Gestión de la capacitación y su relación con el desempeño laboral en la gerencia de rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021”

**AUTORES:**

Bach. Winder Alvarez, Claudia Stephany  
Bach. Palomino Melendez, Veronika Juanita

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**ASESOR:**

Mg. Hermoza Ochante, Ruben Edgar  
ID ORCID: 0000-0003-4769-0101  
DNI:42037740

**LIMA-PERÚ**  
**2023**

## INFORME DE SIMILITUD N°035 -2022-UPCI

A : RUBEN EDGAR HERMOZA OCHANTE  
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

De : MG. CUMPA LLONTOP, LUIS  
Docente Operador del Programa Turnitin

Asunto : INFORME DE EVALUACIÓN SIMILITUD DE TESIS DE BACHILLERES:  
WINDER ALVAREZ, CLAUDIA STEPHANY  
PALOMINO MELENDEZ, VERONIKA JUANITA

Fecha : 07/09/2022

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a **10** palabras) se ha procedido a realizar el proceso correspondiente de similitud de la **TESIS** titulada: "GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA, 2021"
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 25 %** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Las **bachilleres** en mención pueden continuar su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes.

Es cuanto hago de su conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. CUMPA LLONTOP, LUIS  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

*\*Resultado de similitud*

**DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a nuestras familias. Fue elaborado con mucho esfuerzo y dedicación, a pesar de todos los obstáculos que se nos presentaron, solo nos motivaron a seguir luchando por nuestras metas y sueños.

**AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al Profesor Rubén Hermoza, por su gran compromiso y apoyo en todo nuestro proceso para culminar con éxito nuestra Tesis.

A nuestras familias por el apoyo incondicional en todo momento.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Realidad problemática.....	8
1.2 Planteamiento del problema.....	10
1.3 Hipótesis de la investigación.....	11
1.4 Objetivos de la investigación.....	11
1.5 Variables, dimensiones e indicadores.....	12
1.6 Justificación del estudio.....	12
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales.....	14
1.8 Marco teórico.....	19
1.9 Definición de términos básicos.....	29
II. MÉTODO.....	32
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	32
2.2 Población y muestra.....	33
2.3 Técnicas para la recolección de datos.....	34
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	35
2.5 Procesamiento y análisis de datos.....	36
2.6 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	38
3.1 Resultados descriptivos.....	38
3.2 Prueba de normalidad.....	87
3.3 Contrastación de las hipótesis.....	89
IV. DISCUSIÓN.....	94
V. CONCLUSIONES.....	99
VI. RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
ANEXOS.....	108
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	108
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	109
Anexo 3: Base de datos.....	113

Anexo 4. Evidencia de similitud digital .....	114
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio .....	117
Anexo 6. Matriz de operacionalización de variables e indicadores .....	119
Anexo 7. Ficha de validación de instrumento por juicio de experto .....	122

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito evaluar la relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021. De forma que, la metodología empleada fue de tipo aplicada, observacional, transversal y correlacional. En ese sentido, la muestra está conformada por 60 colaboradores de la gerencia de rentas municipales. Asimismo, para la recolección de la información, como técnica se utilizó la encuesta; y como instrumento, el cuestionario para cada variable de estudio (“Prácticas de Capacitación” e “Individual Work Performance Questionnaire”).

Los resultados evidenciaron que la edad promedio de los trabajadores de gerencia fue de  $40.3 \pm 11.5$  años, teniendo al 38.6% entre 35 y 50 años; además, el 52.2% fueron mujeres y el 38.6% laboraba hace menos de seis años. Además, hubo hallazgos de correlación estadística entre la gestión de capacitación y desempeño laboral ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.702$ ). En esa misma línea, se encuentran resultados similares entre los componentes de la gestión de capacitación y el desempeño laboral; es decir, planeación ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.527$ ), programación ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.455$ ), ejecución de actividades ( $p=0.004$ ;  $Rho=0.367$ ) y evaluación ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.518$ ). Se concluye que una óptima gestión de capacitación influye en un mejor desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión de capacitación, planeación, programación, evaluación, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the relationship between training management and work performance in the Revenue Department of the District Municipality of Ventanilla, 2021. Thus, the methodology used was applied, observational, cross-sectional and correlational. In this sense, the sample is made up of 60 collaborators of the municipal revenue management. Likewise, for the collection of information, the survey was used as a technique; and as an instrument, the questionnaire for each study variable ("Training Practices" and "Individual Work Performance Questionnaire").

The results showed that the average age of the management workers was  $40.3 \pm 11.5$  years, with 38.6% between 35 and 50 years of age; in addition, 52.2% were women and 38.6% had been working for less than six years. In addition, there were findings of statistical correlation between training management and job performance ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.702$ ). Along the same lines, similar results are found between the components of training management and job performance; that is, planning ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.527$ ), scheduling ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.455$ ), execution of activities ( $p=0.004$ ;  $Rho=0.367$ ) and evaluation ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.518$ ). It is concluded that optimal training management influences better job performance.

Key words: Training management, planning, scheduling, evaluation, job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

De acuerdo con Chiavenato (2009), el desempeño laboral es el comportamiento del colaborador en relación a sus tareas y el cumplimiento de los objetivos fijados por el puesto de trabajo. Bajo ese marco, a nivel mundial, la mejora del desempeño laboral se ha posicionado como una prioridad para diversas instituciones (públicas y privadas), pues la eficacia y eficiencia con que el trabajador ejecuta su quehacer es el recurso fundamental para el logro de objetivos institucionales, competitividad y éxito organizacional (Contan, 2017). La dinamización del mercado laboral y la globalización vienen generando mayores exigencias de desempeño laboral individual (Campbell y Wiernik, 2015). Sin embargo, lograr óptimos índices de desempeño laboral representa todo un reto para las instituciones de hoy en día; por esta razón, investigaciones recientes sitúan a la capacitación como componente indispensable de la gestión del talento humano; y mediante la cual sería posible mejorar el rendimiento laboral (Guan y Frenkel, 2019; Kumaran y Ferdous, 2020).

En Latinoamérica, las diversas instituciones vienen realizando varios cambios dentro de la forma de trabajo, asimismo de trazar distintas estrategias de mejora en la producción por medio del desempeño (Ortiz et al., 2020; Castillo y Barragán, 2019). Sin embargo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019) ha reportado que existe una elevada heterogeneidad en indicadores de desempeño laboral de países de la región, lo cual resalta aún más la problemática de estudio. En Ecuador, investigadores como Calderón et al. (2018) hallaron un desempeño laboral no idóneo en el 25.0% de trabajadores de una empresa privada. Otros investigadores latinoamericanos como Navarrete (2018) reportan que la capacitación puede influenciar intensamente sobre la eficiencia laboral ( $r: +0.73$ ), pero para Honores et al. (2020) dicha relación es solo moderada ( $r: +0.56$ ). Si bien se reconoce la influencia de la capacitación y su gestión sobre el desempeño laboral, dicha relación es variable. Ello amerita una mayor investigación al respecto; dicho de otro modo, es de importancia profundizar en este tema para conseguir una comprensión más precisa.

En el Perú, autores reconocen que la gestión de la capacitación es indispensable para las organizaciones al incrementar las capacidades de su talento humano fortaleciendo el trabajo colectivo, desempeño laboral y eficiencia organizacional (Fretel, 2018). Sin embargo, investigadores como Campos (2019) y Alarcón (2018) reportan una deficiente gestión de capacitación percibida por 9.40% y 13.00% de trabajadores de entidades públicas, respectivamente. Inclusive, la situación puede ser peor pues Blanco (2018) encontró una deficiente gestión de capacitación percibida por 37.00% de trabajadores de una entidad pública peruana, con mayores falencias a nivel de evaluación de necesidades (37.00%) e implementación de la capacitación (33.70%). Este hecho estaría haciendo que el desempeño laboral en las instituciones públicas no sea el mejor de todos, pues según Castagnola et al. (2020) la capacitación y su gestión se relaciona intensamente con el desempeño laboral ( $Rho: +0.78$ ). Si bien Figueroa et al. (2020) le atribuye menos poder explicativo a la gestión

del desempeño ( $r: +0.50$ ), no deja de ser relevante la relación que existiría entre ambas variables; lo cual justifica investigarse indudablemente en la institución donde a la fecha no existen precedentes investigativos de este tipo.

Aunado a ello, la Municipalidad Distrital de Ventanilla es una entidad pública del gobierno local donde el desempeño laboral constituye un factor determinante del logro de metas institucionales. Por esta razón, es de gran importancia, que los servidores públicos de la Gerencia de Rentas, en este caso mantengan fiel correspondencia entre las competencias que poseen y el cargo que desempeñan.

## **1.2 Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la relación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?
- ¿Cómo es la relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?
- ¿Cómo es la relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?
- ¿Cómo es la relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?

### **1.3 Hipótesis de la investigación**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.
- Existe relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.
- Existe relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.
- Existe relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.
- Determinar la relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

- Determinar la relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.
- Determinar la relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

### **1.5 Variables, dimensiones e indicadores**

**Variable independiente (X):** Gestión de la capacitación

- X<sub>1</sub>: Planeación de la capacitación
- X<sub>2</sub>: Programación de la capacitación
- X<sub>3</sub>: Ejecución de actividades de capacitación
- X<sub>4</sub>: Evaluación de resultados de capacitación

**Variable dependiente (Y):** Desempeño laboral

- Y<sub>1</sub>: Rendimiento en la tarea
- Y<sub>2</sub>: Comportamientos contraproducentes
- Y<sub>3</sub>: Rendimiento en el contexto

### **1.6 Justificación del estudio**

La administración del talento humano actualmente se ha transformado en un componente clave para la consecución del éxito organizacional; en tal sentido, el factor humano es un recurso fundamental para las instituciones, incluyéndose a las públicas. Por eso, es menester el desarrollo de mecanismos con capacidad suficiente para el reconocer y direccionar el progreso organizacional mediante el desempeño laboral de los trabajadores.

De ahí la relevancia y justificación práctica del presente estudio, pues, aunque se trate de una entidad pública donde se ejecutó el estudio (Municipalidad Distrital de Ventanilla), al demostrarse la correlación entre ambas variables se dispondrán de evidencias científicas que sustentarán poner en práctica mecanismos de mejora del desempeño en la Gerencia de Rentas basados en la gestión de capacitación. De esta manera, en la práctica se verán mejoradas las acciones de administración, recaudación y fiscalización de ingresos por tributos municipales, así como una mejor atención al usuario. En general, todo ello resultará en beneficios para el Municipio de Ventanilla al generar rentabilidad social dinamizando la economía, favoreciendo el ingreso fiscal y empleo para la población de la zona. Asimismo, esto contribuirá en el cumplimiento del crecimiento económico y empleo formal.

Es reconocido que las organizaciones, hasta las públicas como la Municipalidad de Ventanilla, deban evaluar el desempeño, que permita establecer oportuna y eficazmente las fallas y limitaciones. Para ello, es indispensable contar con evidencias científicas valederas que den cuenta de la problemática en cuestión; sin embargo, a la fecha no existe investigación científica realizada en la Municipalidad de Ventanilla que lo evidencie. En tal sentido, el presente estudio pretende aportar conocimientos al respecto (justificación teórico-científica) en un contexto muy en particular como lo es una institución pública. Es preciso reconocer que si existen estudios previos que sugieren la asociación; sin embargo, muchas veces son investigaciones realizadas en instituciones privadas, tales como empresas, por ejemplo. Incluso, los hallazgos de estudios previos son tan variados que para algunos autores la gestión de la capacitación es determinante del desempeño laboral, pero para otros apenas guarda relación. Ante la diversidad de escenarios en la que se investiga estas variables y los resultados disímiles, surge la presente investigación para aportar conocimientos y comprensión de estas variables.

## 1.7 Antecedentes nacionales e internacionales

### *Internacionales*

Honores et al. (2020) publicaron en Ecuador un estudio titulado: “Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras”. Se utilizó como técnica la encuesta para evaluar ambas variables. Se encontró que la capacitación se correlacionó de manera intensa y significativa con la productividad laboral ( $r: +0.821; p=0.000$ ). La capacitación también se correlacionó significativamente pero moderadamente con la eficiencia laboral ( $r: +0.557; p=0.000$ ). La capacitación se correlacionó significativamente pero levemente con la calidad del trabajo realizado ( $r: +0.399; p=0.000$ ), la toma de decisiones ( $r: +0.402; p=0.000$ ) y el conocimiento del puesto de trabajo ( $r: +0.230; p=0.000$ ). Por todos estos hallazgos, se concluyó que la capacitación del trabajador minera sí se correlaciona con el desempeño laboral en su puesto de trabajo.

Haryono et al. (2020) publicaron un estudio en Indonesia que se tituló: “El efecto de la formación y la promoción laboral en la motivación laboral y sus implicaciones en el desempeño laboral: evidencia de Indonesia”. El objetivo fue evaluar los efectos de la formación y promoción laboral en la motivación laboral, así como el desempeño laboral. Se trató de un estudio no experimental y cuantitativo, y realizado en una muestra de 215 trabajadores de la Oficina de Medio Ambiente del South Lampung Regency. El desempeño laboral fue evaluado con una escala de preguntas distribuidas en cuatro dimensiones (calidad del trabajo realizado, cantidad de trabajo, confiabilidad y actitud hacia el trabajo). Se encontró que la capacitación tuvo un efecto positivo y significativo sobre la motivación hacia el trabajo ( $p<0.05$ ). En detalle, la promoción del empleo también tuvo un efecto positivo y significativo sobre la motivación laboral ( $p<0.05$ ). Además, la capacitación recibida por el personal tuvo un efecto positivo y significativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores ( $p<0.05$ ). Y la promoción del trabajo ( $p<0.05$ ) y la motivación laboral

( $p < 0.05$ ) se relacionaron positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores evaluados. Se concluyó que la formación y la capacitación en el trabajo se relacionan significativamente con el desempeño laboral.

Kumaran y Fredous (2020) publicaron un estudio en Malasia que se tituló: “El impacto de los programas de formación de empleados en el desempeño laboral y la satisfacción laboral en las empresas de telecomunicaciones en Malasia”. El objetivo fue evaluar si la capacitación influye sobre el desempeño y la satisfacción laboral. Se realizó una investigación transversal con un total de 500 trabajadores de empresas de telecomunicaciones, obteniéndose así una tasa de respuesta de 63.2% (361/500). Los instrumentos aplicados fueron validados antes de su aplicación, obteniéndose valores alfa de Cronbach mayores a 0.7. La población estudiada se caracterizó por ser femenina (53.5%), tener nivel educativo secundario (40.2%), con tiempo laboral  $> 5$  años (42.1%) y ser trabajadores no ejecutivos (69.3%). El análisis de regresión llevado a cabo mostró que el programa de entrenamiento-capacitación se asocia de manera significativa con el desempeño laboral ( $p=0.000$ ); asimismo, se encontró una correlación directa y consistente entre ambas variables ( $r$  Pearson: +0.822). Dicho programa de entrenamiento-capacitación también se correlacionó directa, significativa y moderadamente con la satisfacción laboral ( $r$ : +0.777;  $p=0.000$ ). Se concluyó que los programas de capacitación y/o entrenamiento se asocian con el desempeño laboral y con la satisfacción hacia el trabajo.

Guan y Frenkel (2019) realizaron un estudio en China que se tituló: “Las percepciones de la capacitación impactan en el desempeño de los empleados: evidencia de dos empresas manufactureras chinas”. Se buscó investigar la asociación de la capacitación empresarial en el desempeño laboral de los empleados de manufactura principalmente semi-calificados. La metodología fue transversal y la muestra fue de 348 díadas, que se encuentran conformadas

por supervisor-subordinado de dos empresas manufactureras chinas. Se encontró que la capacitación en el trabajo se correlacionó positiva y significativamente con el compromiso laboral ( $r: +0.56; p=0.01$ ); asimismo, dicho compromiso con el trabajo se correlacionó con el rendimiento laboral en las tareas asignadas ( $r: +0.27; p=0.01$ ). De otro lado, las buenas prácticas de gestión del recurso humano se correlacionaron significativa y significativamente con el desempeño laboral ( $r: +0.24; p=0.01$ ). Se concluyó el compromiso laboral media la relación entre la capacitación y el desempeño de tareas en el trabajo en trabajadores de manufactura.

Navarrete (2018) publicaron un estudio en Ecuador que tituló: “La capacitación del personal y el desempeño laboral”. El fin fue evaluar la incidencia de la capacitación sobre el desempeño laboral en colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. El estudio llevado a cabo fue cuantitativo, observacional y descriptivo, la muestra fue 100 colaboradores de la citada empresa. La técnica de investigación usada fue la encuesta, el cual fue validado antes de su aplicación definitiva. Se encontró que mayor parte eran trabajadores de sexo masculino (61.0%) y tenían de 18-40 años (75.0%). El 73.0% expresó que las capacitaciones recibidas les proporcionan estabilidad en el desempeño del puesto de trabajo. El 17.0% expresó que casi nunca o solo a veces existe una capacitación continua. El 72.0% refirió que la empresa casi nunca brinda oportunidades de desarrollo profesional. El nivel de capacitación percibido por el trabajo fue en general mayormente bajo (73.0%). El desempeño laboral en las áreas de trabajo fue considerado mayormente bueno (39.0%) y regular (28.0%); asimismo, el desempeño individual fue moderadamente satisfactorio en la mayoría de casos (53.0%). El análisis de correlación demostró que el nivel de capacitación si se asocia con el desempeño laboral ( $r$  Pearson:  $+0.729; p<0.05$ ). Se concluyó que la capacitación si se correlaciona con el desempeño laboral.

### *Nacionales*

Castagnola et al. (2020) publicaron en Lima, Perú un estudio titulado: “La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú”. Fue un estudio no experimental y cuantitativo. La muestra se encontró conformada por 89 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario sobre la percepción de capacitación y desempeño laboral, ambos validados con alfa de Cronbach de 0.740 y 0.748, respectivamente. El nivel de capacitación percibido fue mayormente regular (82.6%) y en menor frecuencia se percibió como malo (17.4%), no habiendo ningún trabajador que lo consideró como bueno. El desempeño laboral se consideró en el 100% de casos como regular. En general la capacitación se correlacionó significativa y moderadamente con el desempeño laboral (Rho: +0.788;  $p=0.000$ ). En cuanto a dimensiones, tanto las necesidades de capacitación (Rho: +0.698), plan de desarrollo de personas (Rho: +0.717) y acciones de capacitación (Rho: +0.782) se correlacionaron con el desempeño laboral. En conclusión, la capacitación se correlaciona moderadamente y de manera significativa con el desempeño laboral en trabajadores de un hospital públicos.

González y Cereceda (2020) publicaron en Arequipa, Perú un estudio titulado: “Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo”. Se trató de un estudio pre-experimental, realizado en 48 trabajadores de serenazgo quienes participaron en el programa “Excelencia”. Inicialmente, el nivel de desempeño laboral fue mayormente regular (63.0%) y malo (34.0%); mientras que luego del programa de capacitación el desempeño pasó a ser mayormente muy bueno (63.0%) y bueno (37.0%). De modo similar, el programa de capacitación tuvo impacto significativo en los componentes del desempeño iniciativa-organización, habilidades-capacidades y relaciones interpersonales. Se concluyó que el programa “Excelencia” impacta directa en el desempeño laboral de los colaboradores.

Figuroa et al. (2020) publicó un estudio en Amazonas que se tituló: “Derecho de Capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Caso: Amazonas”. Dicho estudio fue no experimental, descriptiva-correlacional; asimismo, la muestra la conformaron 73 colaboradores y 16 jefes directos. Entre los resultados se encontró que el 62.0% de trabajadores manifestó que las capacitaciones ayudan al desempeño de los servidores públicos. De otro lado, el 81% de trabajadores estuvo en desacuerdo sobre la existencia de planificación de actividades de capacitación y el 86% estuvo en desacuerdo sobre su adecuada ejecución. El 22.0% presentó un desempeño muy bajo en sus responsabilidades para cumplir los tiempos establecidos y solo un 30% de trabajadores fueron eficaces en sus puestos de trabajo. La gestión de la capacitación se correlacionó con el desempeño laboral, lo cual comprendió sus dimensiones planificación de capacitación ( $r: +0.502; p=0.000$ ), ejecución ( $r: +0.584; p=0.000$ ) y evaluación ( $r: -0.495; p=0.000$ ). Se concluyó que las actividades de capacitación y la gestión de la misma tiene la capacidad de influenciar el desempeño laboral.

Nuñuero (2019) publicó en Trujillo un estudio titulado: “Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de comunicaciones del Gobierno Regional La Libertad - año 2017”. Se trató de una metodología no experimental, correlacional y transeccional realizado en 20 servidores públicos a quienes se aplicó instrumentos validados. Se encontró un nivel de capacitación principalmente alta con 45%, seguido del bajo nivel (40%) y medio (15%). El desempeño laboral encontrado fue mayormente bajo con 50% de casos, seguidamente estuvieron aquellos con un desempeño medio (45%) y alto (5%). La dimensión autoconocimiento (dimensión 1 de capacitación) se correlacionó directa e intensamente con el desempeño laboral ( $Rho: +0.809; p=0.000$ ); así como también la dimensión autorregulación (dimensión 2 de capacitación:  $Rho: +0.789; p=0.000$ ), la dimensión motivación (dimensión 3 de capacitación:  $Rho: +0.826; p=0.000$ ), la dimensión

empatía (dimensión 4 de capacitación:  $Rho: +0.753; p=0.000$ ), la dimensión habilidades sociales (dimensión 5 de capacitación:  $Rho: +0.758; p=0.000$ ) y la dimensión inteligencia emocional (dimensión 2 de capacitación:  $Rho: +0.803; p=0.000$ ). Se infirió que la capacitación del servidor público se correlaciona con el desempeño laboral de los mismos.

Alarcón (2018) publicó un estudio en Lima, Perú que se tituló: “Gestión de la capacitación y desempeño laboral de los servidores civiles del Ministerio de Agricultura y Riego, año 2016”. Se siguió un estudio cuantitativo, con diseño básico, tipo descriptivo-correlacional, realizado en una muestra de 154 servidores públicos encuestados con dos instrumentos validados. Entre los hallazgos se encontró una gestión de la capacitación considerada de alto nivel por el 46.8% de servidores civiles; mientras que el desempeño laboral fue considerado de nivel medio por el 64.9% de los servidores civiles. Al analizar la relación entre estas dos variables, se halló que la gestión de la capacitación se correlaciona significativa, directa y moderadamente con el desempeño laboral ( $r: +0.670; p=0.000$ ). Se dedujo que la gestión de la capacitación si está correlacionada con el desempeño laboral en los colaboradores.

## **1.8 Marco teórico**

### **1.8.1. Gestión de la capacitación**

#### **1.8.2.1. *Definición de gestión de la capacitación***

Para Chiavenato (2019), la capacitación es una fase educativa de corto plazo que se realiza de manera estratégica, establecida y ordenada; y mediante el cual un colaborador logra conocimientos y habilidades que se relacionan con las actividades del trabajo, mejorando así su desempeño en el negocio de forma efectiva y eficiente.

De acuerdo con Bermúdez (2015), el adiestramiento está dirigida al aspecto técnico del personal de las empresas, con el objetivo de que su desempeño sea eficiente en el cargo que realiza, genere hallazgos de calidad; y brinde buenos servicios a sus usuarios y solucione

adelantadamente los problemas potenciales dentro de la institución. Además, autores como Salgado et al. (2017) definen a la gestión de la capacitación como el progreso metódico, la realización de actividades en base a las necesidades para el logro de las metas y el empleo de los recursos.

### ***1.8.2.2. Importancia de la gestión de capacitación***

Actualmente, la gestión de capacitación incide de manera positiva en el desenvolvimiento de las empresas, las cuales requieren colaboradores que posean la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos que se realizan. Ello, con un enfoque general sobre gestión empresarial y con las competencias profesionales requeridas para afrontar problemas, en colaboración con un grupo de trabajo interdisciplinario (Labrador et al., 2019). También, Bermúdez (2015) menciona que la importancia radica en diligencias de planeación y desarrollo de carreras propias y evaluación del desempeño. Autores como Labrador et al. (2019) indican que una gestión de la capacitación desarrollada adecuadamente permite:

- Suministrar, a la organización, colaboradores altamente calificados con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios.
- Fomentar la responsabilidad de los trabajadores hacia la entidad, a través del aumento de la competitividad, los conocimientos adecuados y fomentar la responsabilidad social.
- Desarrollar el perfeccionamiento de sus colaboradores en el desempeño de las actividades que realizan y los prepara para hacer frente al futuro.
- Mantener actualizados a los cuadros, directivos y reservas sobre los cambios que se presentan en el entorno.
- Desarrollar las condiciones para incentivar mejores relaciones entre el personal de la organización.

- Colaborar con el aumento de la productividad en las empresas públicas o privadas y los emprendimientos.
- Establecer a la reserva su experiencia y capacidad para desarrollar sus acciones de manera proactiva.

### **1.8.2.3. *Etapas del proceso de capacitación***

La capacitación no es una acción que se desarrolla de forma aislada en una empresa u organización, sino que se integra en un conjunto de acciones que se planifica, ejecuta y evalúa. Labrador et al. (2019) precisa que se debe impulsar los mecanismos de capacitación para modificar las actividades en las empresas, estableciendo qué es lo que se busca cambiar y de qué forma. De esta forma, Cionza et al. (2019) menciona que la capacitación debe guiar a las instituciones al cambio; por lo que, el aprendizaje debe presentarse de manera constante, y sus colaboradores se sientan comprometidos y motivados con el proceso que se realiza. Es en relación a ello que se plantean las siguientes etapas:

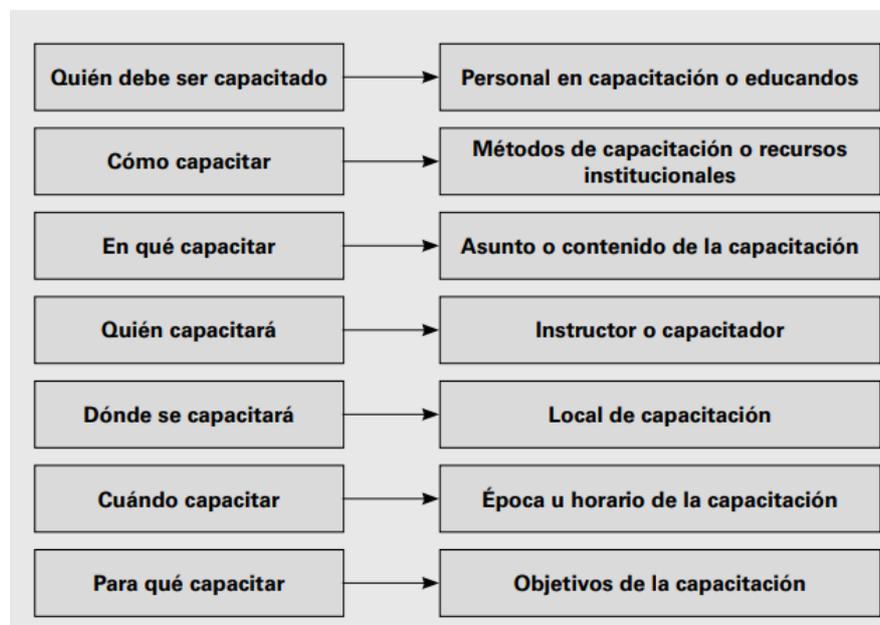
#### **1.8.2.3.1. *Planeación de la capacitación***

Esta etapa comprende también el análisis de las necesidades de aprendizaje, considerando el modo y nivel con que los trabajadores se vinculan al sector de la economía al que pertenecen (Labrador et al., 2019). Según Chiavenato (2019), la necesidad de capacitación es un aspecto relacionado a la información o habilidades que una persona o un conjunto debe establecer para incrementar su productividad dentro de su ambiente laboral. En lo que concierne a la capacitación, si se centran en las necesidades y la eliminación de las carencias que se presentan, se establece que los empleados se benefician del proceso para la institución y los clientes. De lo contrario, se evidenciará una simple merma en el tiempo.

#### **1.8.2.3.2. *Programación de la capacitación***

Buscando satisfacer las necesidades identificadas y tomando en consideración el nivel de participación de las personas que se beneficiaran con la capacitación, se prepara el programa

de capacitación con el contenido necesario, que permita adquirir conocimientos y competencias para realizar la gestión empresarial (Bermúdez, 2015). De acuerdo con Chiavenato (2019), este es el segundo paso en la etapa y comprenden las acciones de aprendizaje, las cuales deben contar con un objetivo establecido; es decir, luego de realizar el reconocimiento de las necesidades de capacitación o un plan identificando las capacidades disponibles y las que faltan implementar, es importante establecer la manera de ayudar esas necesidades mediante un programa completo y cohesionado. Adecuar la capacitación para que se cumplan los seis aspectos básicos, que son presentados en la siguiente figura con el propósito de alcanzar los objetivos de la capacitación:



*Figura 1* La programación de la capacitación.

Tomado de: Chiavenato (2019)

#### **1.8.2.3.3. Ejecución de la capacitación**

Compone una etapa que integra los puntos que se identifican en el diagnóstico y que se planifican, a partir del diseño y la realización de los programas, tomando como base el aprendizaje interactivo. Ello, siguiendo la metodología de aprender haciendo; es decir, desarrollar talleres de trabajo que se centren en el estudio y solución de casos, actualizar

periódicamente el conocimiento e impulsar el trabajo colectivo, que se enfoque en el aprendizaje participativo (Labrador et al., 2019). Según Chiavenato (2019) dentro de la tercera etapa se ubican la conducción, implantación y ejecución; además, se expresa que existe una gran variedad de tecnologías para realizar la capacitación, así como diversas técnicas para compartir los conocimientos y poder desarrollar las habilidades necesarias en el programa de capacitación.

#### **1.8.2.3.4. *Evaluación de resultados de la capacitación***

Esta fase consiste en la creación de un mecanismo que permita la retroalimentación para que guíe las acciones en función a la capacitación permanente. El cual debe tener como base un sistema de indicadores que permita evaluar el impacto que genera la capacitación, en el caso de los colaboradores que ocupan cargos directivos deben también analizar su capacidad de liderazgo, los resultados obtenidos en la gestión empresarial, proyección y estrategia de la empresa, competitividad, entre otros (Labrador et al., 2019). Al respecto de esta etapa, Cionza et al. (2019) mencionan que esta etapa comprende tres actividades básicas: a) validación de indicadores que permiten calcular el impacto de la capacitación; b) medición de indicadores de la capacitación; y c) retroalimentación a través del seguimiento y control de los programas de capacitación y sus efectos.

De acuerdo con Chiavenato (2019), es importante conocer si la capacitación cumple con los objetivos establecidos. La última etapa es la evaluación para establecer la eficiencia; es decir, instaurar si la capacitación realmente cubrió todos los requerimientos de la empresa, los colaboradores y los usuarios, ya que simboliza un monto de inversión se necesita que la inversión genere rendimiento. Lo fundamental es analizar si el curso de adiestramiento cumplió los requerimientos para los cuales fue creado, siendo las primordiales medidas para su evaluación: a) costos, referido al dinero invertido en el curso de capacitación; b) calidad, referido a qué tan bien cumplió las perspectivas; c) servicio, referido a si ayudo en las

necesidades de los integrantes; d) rapidez, se basa en que tan bien se alineó a los nuevos retos que se mostraron; y/o e) resultados.

## **1.8.2. Desempeño laboral**

### **1.8.2.1. *Definición de desempeño laboral***

Es la conducta real de los colaboradores, en el ámbito profesional, así como en las relaciones interpersonales que se forman, las cuales inciden en el ambiente laboral. Debido a eso, se determina que existe una asociación directa entre los elementos de los factores de la calidad del servicio de salud. (Salas et al., 2012). Según otros autores, establecen que hace mención al conjunto de aspectos concretas que son realizadas para el cumplimiento de las obligaciones de una persona en el ámbito laboral (Torres, 2015).

Autores como Mejillón (2017) indican que este es el desempeño que los colaboradores muestran a la empresa, lo que le permite identificar áreas de impacto positivo y negativo. Asimismo, la evaluación del desempeño se realiza con la finalidad de mejorar y lograr los objetivos marcados. Por su parte, en la publicación de Bohórquez et al. (2020), se hace referencia al desempeño que tiene cada colaborador al instante de ejecutar las tareas asignadas. Por consiguiente, las instituciones miden el desempeño para conocer la efectividad y eficiencia en el desarrollo de las actividades.

Si bien existen diferentes definiciones de desempeño laboral, algunas más aceptadas que otras, el presente estudio adopta como referente teórico base la definición de Koopmans et al. (2014), quienes mencionaron que son conductas relacionadas con las metas organizacionales; también, son un hallazgo importante en muchas áreas de investigación, así como en la práctica.

### **1.8.2.2. *Perspectiva histórica del desempeño laboral***

El término desempeño laboral temprano al inicio se le denominó las descripciones de puestos, después se transformó en una herramienta para medir el desempeño adecuado de cada trabajo en el área de producción y la eficiencia. En la actualidad el desempeño laboral es usado como base para el crecimiento eficiente y alcanzar el éxito en las empresas (Bautista et al., 2020). Por su parte, Chiavenato (2019), autor clásico de la teoría administrativa, realizó verificaciones de antecedentes, señalando que en el siglo XVI, San Ignacio de Loyola estableció un procedimiento formal para valorar a los miembros de una sociedad religiosa. Se utilizó un sistema que incorporó documentos sobre sus labores y potencialidades, incorporando así autoevaluaciones de los miembros de una firma.

A partir del siglo XVIII, los procesos de evaluación en educación comenzaron a estandarizarse con una creciente oferta y demanda de acceso a los sistemas educativos. Las reseñas aparecieron y se hicieron populares (Bautista et al., 2020). La valoración del desempeño como concepto moderno surge también en EE.UU. En 1918, Chiavenato (2019) señaló que General Motors ideó y puso en práctica un sistema de puntuación diseñado para verificar el desempeño de sus oficiales. Apartir de ello, el concepto ha estado casi únicamente dirigido a probar la eficiencia de las equipos en la planta y no el desempeño de las personas (Guartán et al., 2019).

De forma gradual, en las décadas de 1920 y 1930, las empresas decidieron poner en marcha procesos que les permitieran mejorar su desempeño y capital humano, y vincular la remuneración a las responsabilidades profesionales y las contribuciones de los empleados para el éxito de la empresa (Rivero, 2019). A pesar de ello, no fue hasta después de la Segunda Guerra Mundial que los métodos de evaluación del desempeño se generalizaron en las organizaciones y principalmente como resultado del Congreso Mundial sobre Gestión de

Recursos Humanos en Washington 1986, Buenos Aires 1988, Sydney y Madrid en 1992 y Hong Kong 1996 donde se describieron los objetivos de este mecanismo (Trujillo, 2014).

### **1.8.2.3. Evaluación del desempeño**

Es un proceso de comprobación y evaluación, ya sea individualmente o en grupos, lo que permite formar planes, metas y objetivos de progreso. Este proceso incluye evaluar el desempeño de los empleados en sus diligencias diarias, brindando ayuda significativa al análisis de la producción, con la evaluación como medio para resaltar el desempeño (González et al., 2014). De acuerdo con Jara et al. (2018), las evaluaciones del desempeño muestran la importancia del desempeño de cada persona, en función de las diligencias que realiza. Es un sistema que se utiliza para evaluar, las cualidades de la persona y especialmente su colaboración al desarrollo de la empresa.

Las evaluaciones de desempeño se distinguen por un análisis de la colaboración de cada puesto en la institución, en relación a cómo los hallazgos se relacionan con la eficiencia en el trabajo. Según algunos autores, la evaluación del desempeño es la etapa de identificar, medir y gestionar el desempeño de los empleados de una organización (Guartán et al., 2019):

- La identificación denota establecer qué áreas de la empresa necesitan ser evaluadas en cuanto a su rendimiento, el cual influye en el éxito de la empresa.
- La evaluación requiere implantar los parámetros y brindar una calificación.
- La gestión del desempeño se refiere al objetivo de la técnica de valoración, y no se trata solo de evaluar y criticar el desempeño de los trabajadores, este debe estar orientada al futuro; es decir, qué pueden hacer los empleados para explotar su potencial dentro de la empresa, los responsables deben comunicar a los candidatos sobre su evaluación y ayudarlos a lograr un desempeño sobresaliente en el futuro.

Asimismo, es un proceso que se lleva a cabo de acuerdo con las particularidades de la empresa y se utiliza como estrategia, teniendo en cuenta la efectividad y calidad de los objetivos de la organización, así como la capacidad y competitividad contrastadas. Una evaluación integral basada en el resultado de las habilidades de los empleados y cómo esto afecta el logro de las metas y estrategias organizacionales (Bautista et al., 2020).

Autores como Gonzáles et al. (2014) establecen que los métodos de evaluación del desempeño se logran separar en dos conjuntos (evaluación del desempeño pasado y análisis predictivo del futuro); en ese sentido, los métodos más comunes son los siguientes: a) escala de calificación, el tasador debe examinar el desempeño del empleado en una escala de menos a más; b) una lista de verificación, el evaluador selecciona frases que permiten hacerse una idea del progreso del empleado, así como de sus características; c) el tipo de elección forzada, el evaluador está obligado a elegir la oración más cercana al resultado de la actuación del evaluador, tomando la verdad como base para encontrar dos oraciones positivas o negativas; y d) un método de registro de eventos importantes, en el cual el evaluador lleva un diario, registrando acciones notables tomadas por el evaluador.

Las empresas y entidades del siglo XXI deben estar listas para afrontar los desafíos que se presentan en la práctica. Ello, con el apoyo y compromiso de sus colaboradores y prácticas adecuadas en la gestión del desempeño, con el objetivo principal de tener una interacción dinámica entre el personal directivo y sus trabajadores; permitiéndoles realizar plenamente sus funciones y lograr una calidad óptima en el rendimiento de sus actividades diarias (Rivero, 2019).

#### **1.8.2.4. Cuestionario de desempeño laboral individual (IPWQ)**

El rendimiento laboral (RL) es uno de los aspectos más relevantes dentro de los autores que se dedican a estudiar el comportamiento de las empresas. Si bien existen diferentes escalas y/o herramientas de apreciación del desempeño laboral, una de las más aceptadas es la escala

propuesta por Koopmans et al. (2014) quienes instauraron un método para crear una herramienta que permita medir el rendimiento laboral, el cual fue publicado en la revista *Journal of Occupational and Environmental Medicine*.

Para la elaboración de la escala, Koopmans et al. (2014) recopilaron 128 indicadores de una revisión exhaustiva de documentos seleccionados y entrevistas con especialistas. Luego de varias mejoras adicionales, se obtuvo una versión inicial de la escala compuesta por 47 preguntas que medían las cuatro dimensiones del desempeño laboral. Luego, se siguió la ejecución de la prueba en un subconjunto de 1,181 colaboradores de oficina y trabajo manual. Lo que indica la adecuación de retención de sólo tres dimensiones para el desempeño laboral, porque el aspecto del desempeño adaptativo aparece como un aspecto del desempeño contextual.

#### **1.8.2.4.1. *Rendimiento en la tarea***

Para Koopmans et al. (2014), esta dimensión se define como la capacidad de un trabajador para completar sus actividades asignadas de forma efectiva y eficiente. Es preciso mencionar que, el rendimiento en la tarea no solo se trata de la calidad y cantidad del trabajo producido, sino además de cómo se logra dicho trabajo. Bajo ese marco, de los 18 ítems del Cuestionario de Desempeño Personal (IPWQ), cinco corresponden a dicha dimensión, con un nivel de confianza de 0.79.

#### **1.8.2.4.2. *Comportamientos contraproducentes***

Es la segunda dimensión del cuestionario de desempeño laboral de Koopmans et al. (2014) e incluye cualquier acto intencional de un integrante de la institución que sea contrario a los intereses legítimos de la institución. En otras palabras, el comportamiento improductivo es un comportamiento intencional que ocurre con la intención de dañar a la organización y beneficiar a los empleados. En tal sentido, de los 18 ítems del Cuestionario de Desempeño

Laboral Individual (IPWQ), cinco pertenecen a esta dimensión, con un nivel de confianza de 0.89.

#### **1.8.2.4.3. Rendimiento en el contexto**

Es la tercera dimensión del cuestionario de desempeño laboral de Koopmans et al. (2014) y engloba a las actividades que se encargan de conservar el ambiente interpersonal y psicológico en el cual se desarrolla el núcleo técnico. En otras palabras, las representaciones contextuales son comportamientos espontáneos e individuales que van más allá de lo que se espera de su situación y que son importantes para conseguir los hallazgos ansiados dentro de una institución. En ese sentido, de los 18 ítems del Cuestionario de Desempeño Laboral Individualizado (IPWQ), ocho corresponden a tal dimensión, con un nivel de confianza de 0.92.

Es preciso mencionar que el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2014) a partir de su elaboración en inglés ha sido aplicado en diversos escenarios y validados por distintos autores; por ejemplo, investigadores como Gabini y Salessi (2017) validaron esta herramienta en Argentina encontrando que es válida y confiable. De igual manera, Ramos et al. (2019), han validado y verificado las características de medición de este cuestionario y han encontrado que es una herramienta adecuada para una medición breve y auto informada del desempeño en el lugar de trabajo y que trabaja con un enfoque en los comportamientos organizacionales.

### **1.9 Definición de términos básicos**

- **Capacitación:** Es el proceso que busca desenvolver las cualidades de los colaboradores y prepararlos para que sean más eficientes y ayuden mejor al logro de las metas organizacionales (Chiavenato, 2009, pag.371).

- Desarrollo gerencial: Es un conjunto de actividades educativas organizadas orientadas al desarrollo de habilidades y competencias directivas, como liderazgo, motivación, gestión de equipos y sobre todo gestión de procesos administrativos (Chiavenato, 2009, pag.415).
- Desarrollo organizacional: Un conjunto de acciones organizacionales que se enfocan en el aprendizaje. Ello, basado en experiencias anteriores y presentes proporcionadas por la institución, durante un tiempo determinado, brindando así oportunidades de mejora del desempeño y / o desarrollo humano (Chiavenato, 2009, pag.415).
- Desarrollo personal: Incluye experiencia relacionada con el trabajo actual, que proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional (Chiavenato, 2009, pag.415).
- Desempeño laboral: Es el valor que se espera traer a la empresa por los diversos comportamientos que un individuo adopta durante un período de tiempo, que colabora con la eficacia de la organización (Pedraza et al., 2010).
- Educación: Es el grupo holístico de las experiencias de aprendizaje que entrenan a los individuos para afrontar la vida y para adaptarse a los desafíos del mundo actual (Chiavenato, 2009, pag.415).
- Gestión del talento humano: Consiste en proponer cualidades competitivas para poner en marcha políticas y crear una estructura dentro de la organización que sea favorable, conducente a una retribución de recursos que permita alcanzar con éxito las estrategias establecidas (Ramírez et al., 2019, pág. 168).
- Proceso de capacitación: Es un proceso que se realiza de manera cíclica y continua que atraviesa por cuatro etapas (el análisis, el diseño, la implantación y la evaluación) (Chiavenato, 2009, pag.376).

- Talento humano: Todos los programas de aprendizaje que pretenden mejorar el rendimiento, engrandecer la moral y elevar el potencial de los colaboradores que forman parte de la empresa (Mejía et al., 2013, pág. 6).

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, pues según indicó Naghi (2005) este tipo de estudios generó evidencias científicas orientadas a la solución de problemas mediante: “la toma de decisiones importante y a largo plazo y establecer políticas y estrategias” (pag.44). Los conocimientos que se generaron sirvieron como evidencias científicas válidas para la puesta en práctica de mejoras organizacionales en la institución.

En cuanto al diseño de investigación, se trató de un estudio observacional, transversal y correlacional, según la clasificación de Hernández et al. (2014). Fue observacional, porque se trató de un estudio que no planteó realizar intervención alguna sino más bien observar hechos y/o fenómenos en el contexto natural donde ocurren.

Fue transversal, porque las variables de estudio fueron evaluadas en un corte de tiempo determinado sin lugar a realizar seguimientos en el tiempo de su comportamiento. Fue correlacional, pues se planteó evaluar la correlación entre dos variables en concreto.

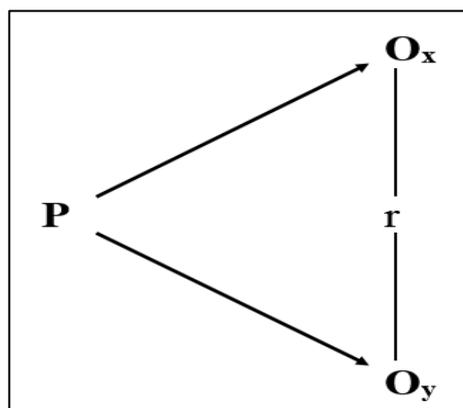


Figura 2 Esbozo del diseño de investigación

Tomado de: Marroquín (2012)

De la figura 1, fue preciso comprender que “P” hace referencia a la población de colaboradores que laboran en la institución en mención. Asimismo, “Ox” y “Oy” simbolizaron las variables. Por su parte, “r” aludió a la relación que se presume existió entre ambas variables.

Además, se trató de un estudio a desarrollarse bajo un enfoque cuantitativo, en el cual se comprobaron hipótesis mediante el análisis matemático, tal como lo precisó Hernández et al. (2014). En este caso, la correlación entre la gestión de la capacitación y desempeño laboral se demostró cuantitativamente haciendo uso del método numérico-estadístico.

## **2.2 Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

60 trabajadores que laboraron en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla en el periodo de diciembre de 2021.

### **2.2.2. Muestra**

60 trabajadores que laboran en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla en el periodo de diciembre de 2021.

### **2.2.3. Unidad de análisis**

Trabajador que se desempeña en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

### **2.2.4. Tipo y técnica de muestreo**

Dado que se trató de una población pequeña y sobre todo accesible, no se seleccionó ninguna muestra, sino que el estudio se realizó contando con evaluar a toda la población como muestra. Es decir, se realizó un censo poblacional; al respecto, Hernández et al. (2014) indicó que “cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas,

objetos, etc.)” (p.172). En tal sentido, no fue necesario aplicar ninguna fórmula para el cálculo muestral.

## **2.3 Técnicas para la recolección de datos**

### **2.3.1. Técnicas de investigación**

La técnica fue denominada la “encuesta”; al respecto Yuni y Urbano (2014) mencionan que esta técnica: “alude a un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador...son las personas las que aportan la información” (p.63). Es preciso destacar, que la encuesta que se aplicó a los colaboradores se caracterizó por ser autoadministrada, siendo el mismo trabajador quien se encargó de leer los ítems y las respuestas solicitadas.

En el marco de la emergencia sanitaria por la pandemia y para agilizar los procedimientos de recojo de datos, la encuesta se administró de manera virtual por medio del aplicativo Google Forms.

### **2.3.2. Instrumentos**

Para el recojo de los datos necesaria se aplicaron dos instrumentos, un cuestionario para evaluar la variable 1 y un cuestionario de la variable 2. Las características técnicas de los instrumentos a emplearse se detallan en líneas subsiguientes:

Para evaluar la gestión de la capacitación se empleó el Cuestionario sobre Prácticas de Capacitación diseñado por Acosta (2019), el cual consta de 30 ítems o preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: a) planeación de capacitación, que comprende 13 preguntas; b) programación de la capacitación, que incluye 11 preguntas; c) ejecución de actividades de capacitación, que incluye cuatro preguntas; y d) evaluación de resultados de capacitación, que incluye tres preguntas.

Las preguntas fueron tipo Likert con opción múltiple de respuesta (“totalmente de acuerdo”, “de acuerdo”, “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, “en desacuerdo”, “totalmente en desacuerdo”); cada respuesta fue puntuada en rango de 1 a 5. Asimismo, el sumatorio total reflejó el estado actual de la gestión de capacitación, pudiendo obtenerse puntajes globales entre 32 a 160 puntos que fueron categorizados como: “alto” ( $p > 75$ ), “medio” ( $p 50-75$ ) o “bajo” ( $p < 50$ ), según criterios de percentiles.

Para la segunda variable se empleó el Individual Work Performance Questionnaire (IW PQ) o también llamado en español Cuestionario de Desempeño Laboral Individual del autor Koopmans et al. (2014). Este instrumento se encuentra validado y cuenta con 16 preguntas distribuidas en tres componentes: a) rendimiento en la tarea, que cuenta con cinco ítems; b) comportamientos contraproducentes, también constituido de cinco ítems; y c) rendimiento en el contexto, conformado por seis ítems.

Cada una de las preguntas es de tipo Likert con cinco opciones de respuesta: “Nunca”, “Casi nunca”, “Ni una cosa ni otra”, “Casi siempre” y “Siempre”. Dado que cada pregunta puede obtener una puntuación de 1 a 5, los puntajes globales mínimo y máximo fueron de 16 a 80 puntos, respectivamente. Y la categorización en desempeño “alto”, “medio” y “bajo” se realizó mediante escala de percentiles.

#### **2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos**

Sobre el Cuestionario sobre Prácticas de Capacitación diseñado por Sáenz (2017), este fue validado por juicio de expertos (validez de contenido) y mediante prueba piloto (confiabilidad), obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.911. Si bien se trata de un instrumento validado en su momento, antes de su aplicación definitiva se adecuarán algunos ítems al contexto municipal y seguidamente se evaluaron sus propiedades métricas mediante juicio de expertos y prueba piloto.

Sobre el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual del autor Koopmans et al. (2014), se trató de una herramienta con gran respaldo bibliográfico que se encuentra validada. La versión original indica que dispone de validez de convergente mediante su correlación con constructos afines, encontrándose índices de correlación moderados ( $r$ : 0.3-0.5) y fuertes ( $r > 0.5$ ). Asimismo, las evidencias de validez discriminante fueron verificadas con una relación dosis-respuesta con la satisfacción laboral, encontrando significativamente ( $p < 0.05$ ) mayor desempeño en colaboradores identificados como satisfechos laboralmente. Por si ello no fuera poco, ha sido validado al español por Ramos et al. (2019) en el 2019, a partir de una publicación que corrobora sus adecuadas propiedades métricas de validez y confiabilidad. Por esta razón, no fue necesario validar este instrumento.

## **2.5 Procesamiento y análisis de datos**

Luego de aplicar las encuestas mediante el Google Forms, se descargaron los resultados de cada pregunta, excluyendo en base a los criterios. Seguidamente, se exportó a una base de datos (SPSS), donde se realizó una serie de técnicas para dejar la base lista para obtener las tablas y figuras estadísticas.

Los datos descriptivos fueron mediante las frecuencias absolutas, relativas promedio y desviación estándar, respetando así el tipo de variable.

En el análisis bivariado, antes de efectuar el análisis de correlación entre las variables de estudio se evaluó su normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov; de acuerdo con ello se eligió usar el test de correlación de Spearman.

## **2.6 Aspectos éticos**

Es preciso mencionar que se garantizó en todo momento la autonomía de los participantes del presente estudio; de modo que, se solicitó su participación voluntaria con posibilidad de retirarse en cualquier momento de la evaluación, sin que eso genere perjuicio alguno. Por

otro lado, se respetó la confidencialidad de la información proporcionada, pues no se solicitó nombres, apellidos o alguna otra información, que vulnere la privacidad de los participantes del estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

En seguida, se muestra el análisis estadístico de las variables en estudio gestión de la capacitación y el desempeño laboral.

*Tabla 1* Características generales de los trabajadores empleados en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021

Características generales	N	%
<b>Edad*</b>	40.3±11.5	
< 35 años	22	38.6%
35 - 50 años	22	38.6%
>50 años	13	22.8%
<b>Género**</b>		
Masculino	22	47.8%
Femenino	24	52.2%
<b>Tiempo laboral*</b>		
<6 años	22	38.6%
6 -10 años	19	33.3%
> 10 años	16	28.1%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

\* 3 Personas no respondieron

\*\* 14 personas no respondieron

#### **Interpretación:**

La tabla muestra que la edad promedio de los trabajadores de gerencia fue 40.3±11.5 años, teniendo el 38.6% entre 35 y 50 años; además, el 52.2% fueron mujeres y el 38.6% laboraba hace menos de 6 años.

Variable 1: Gestión de la capacitación

Tabla 2 Considera que en su área o especialidad es importante la capacitación

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	27	45.0%
De acuerdo	31	51.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

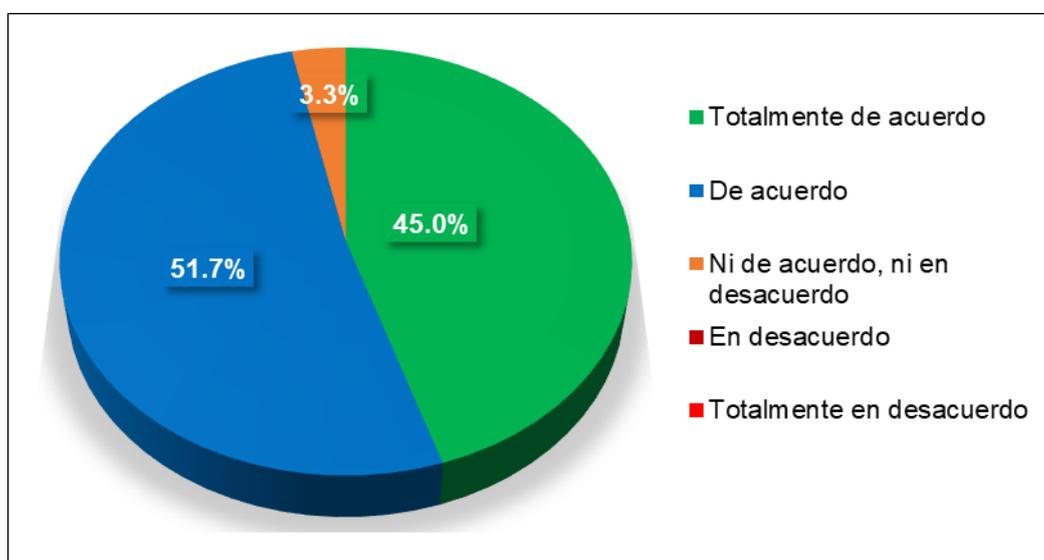


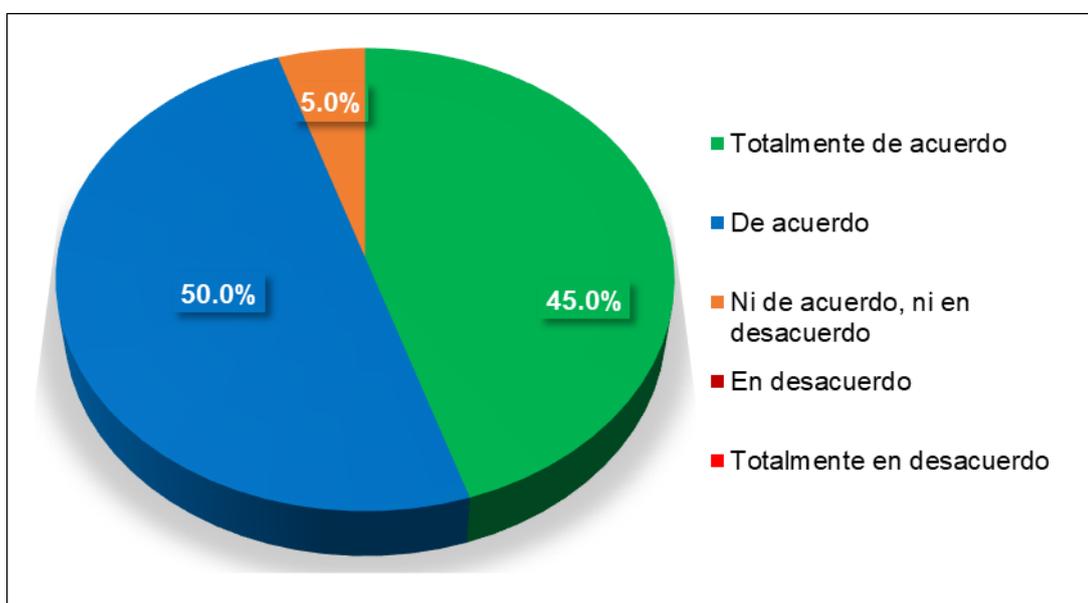
Figura 3. Considera que en su área o especialidad es importante la capacitación

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 51.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la importancia de la capacitación en su área, mientras que el 45% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 3* Considera que un programa de capacitación es para que mejore su desempeño laboral

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	27	45.0%
De acuerdo	30	50.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 4* Considera que un programa de capacitación es para que mejore su desempeño laboral

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 50% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” que un programa de capacitación es para mejora del desempeño laboral, mientras que el 45% estaba “Totalmente de acuerdo” con dicho programa.

Tabla 4 Considera que los objetivos del programa de capacitación son relevantes

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	16	26.7%
De acuerdo	27	45.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8.3%
En desacuerdo	12	20.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

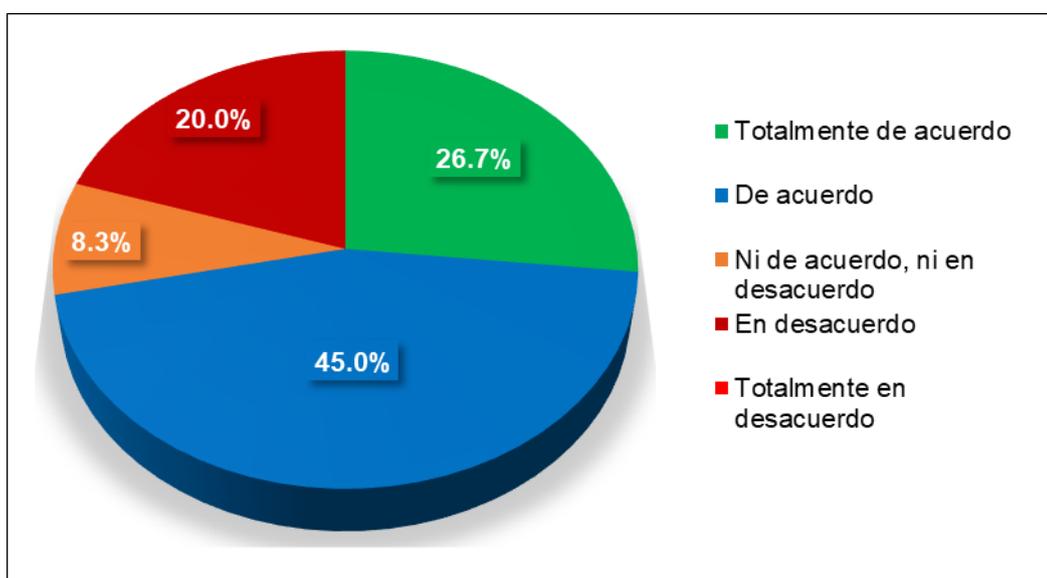


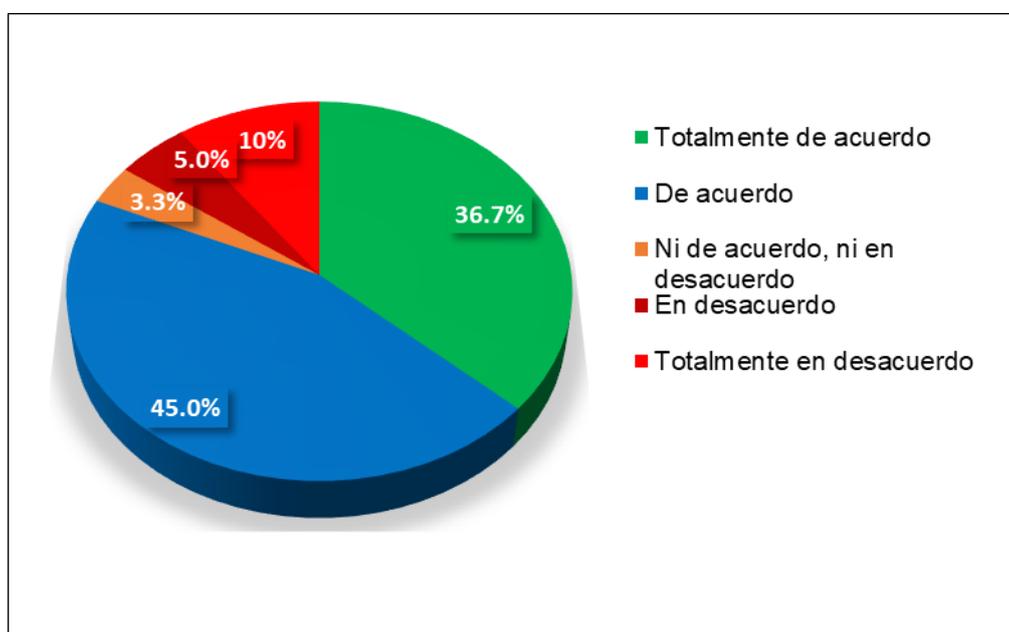
Figura 5 Considera que los objetivos del programa de capacitación son relevantes

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 45% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” en la relevancia de los objetivos del programa de capacitación, mientras que el 26.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 5* Cree que los programas de capacitación están vinculados con las necesidades de la municipalidad

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	22	36.7%
De acuerdo	27	45.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.3%
En desacuerdo	3	5.0%
Totalmente en desacuerdo	6	10%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 6* Cree que los programas de capacitación están vinculados con las necesidades de la municipalidad

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 45% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” que hay un vínculo de los programas de capacitación con las necesidades, mientras que el 36.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 6 Se le permitió participar en el diagnóstico del programa de capacitación

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	21	35.0%
De acuerdo	19	31.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	1	1.7%
Totalmente en desacuerdo	10	1.6%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

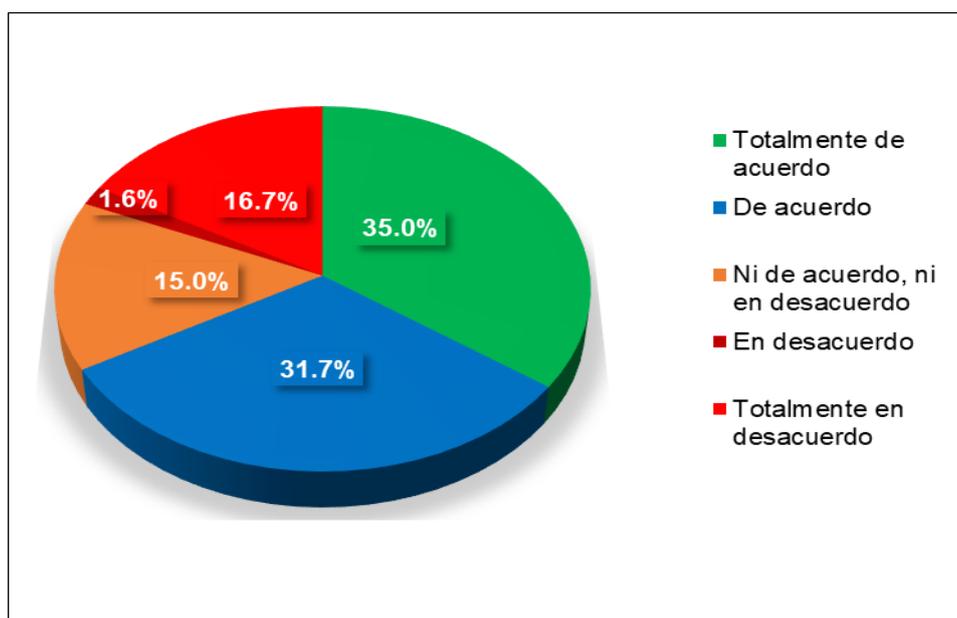


Figura 7 Se le permitió participar en el diagnóstico del programa de capacitación

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 31.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la participación del programa de capacitación, mientras que el 35% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 7 Cree que los temas específicos de capacitación fueron demandados por el equipo de trabajo a la dirección

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	18	30.0%
De acuerdo	18	30.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	30.0%
En desacuerdo	3	5.0%
Totalmente en desacuerdo	3	5%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

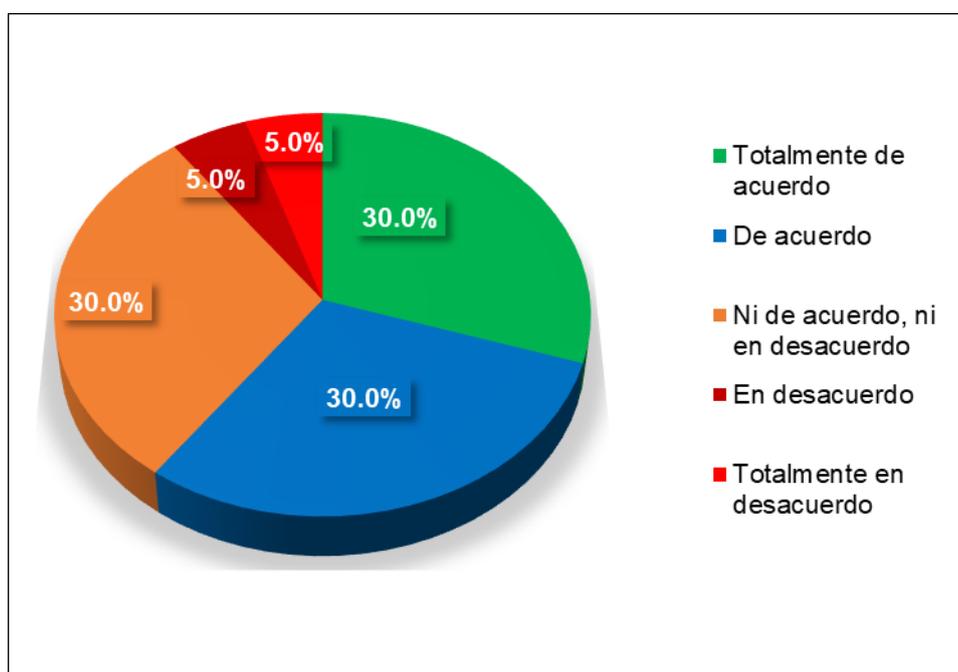


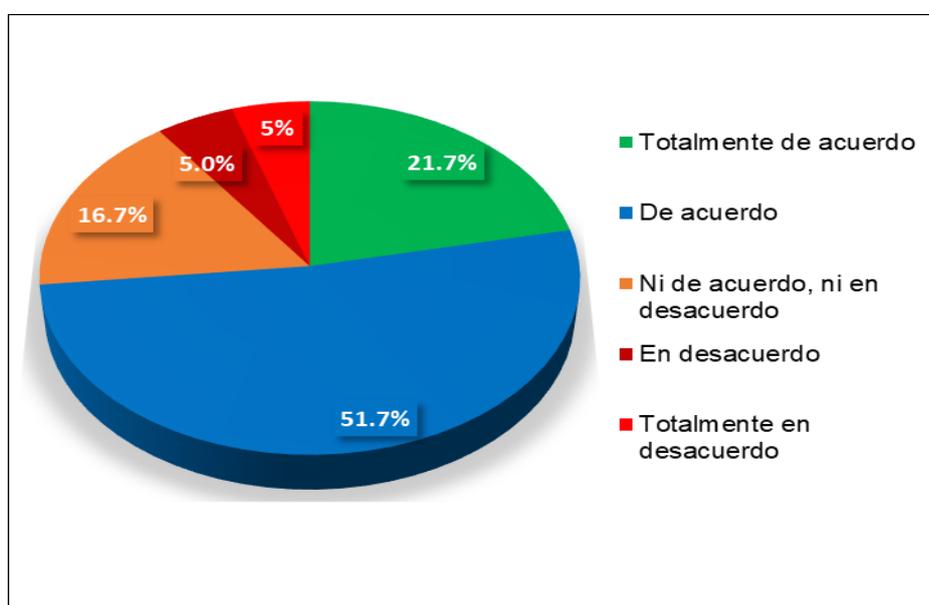
Figura 8 Cree que los temas específicos de capacitación fueron demandados por el equipo de trabajo a la dirección

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 30% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” con los temas específicos demandados por el equipo de trabajo.

*Tabla 8* Cree que los temas de capacitación se toman en cuenta de acuerdo a las necesidades del trabajador

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	13	21.7%
De acuerdo	31	51.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	16.6%
En desacuerdo	3	5.0%
Totalmente en desacuerdo	3	5%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 9* Cree que los temas de capacitación se toman en cuenta de acuerdo a las necesidades del trabajador

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 51.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con los temas de la capacitación basados en las necesidades del trabajador, mientras que 21.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 9 Considera que los contenidos en el programa de capacitación se presentan flexibles según sus intereses

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	11	18.3%
De acuerdo	24	40.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	30.0%
En desacuerdo	5	8.3%
Totalmente en desacuerdo	2	3.4%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

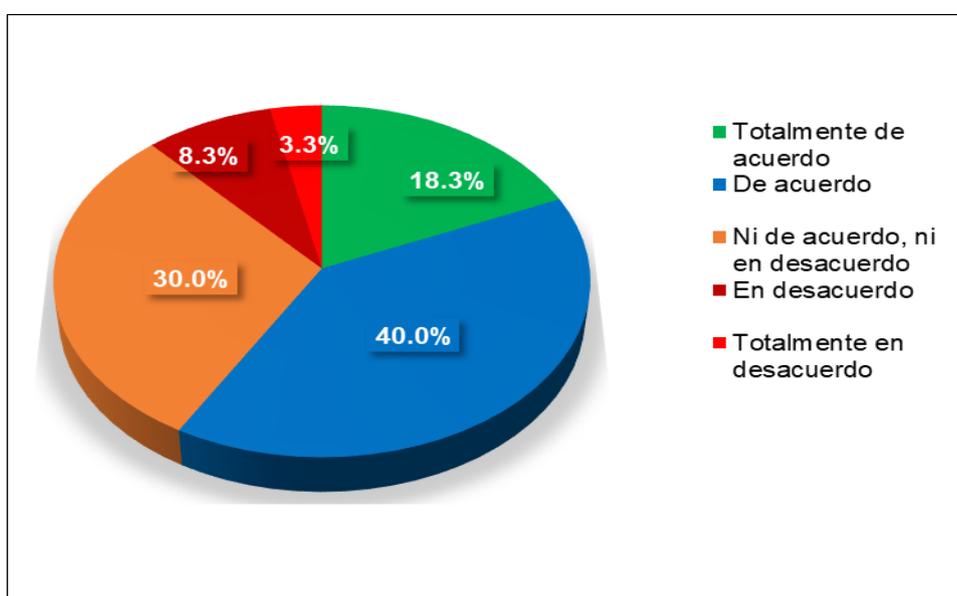


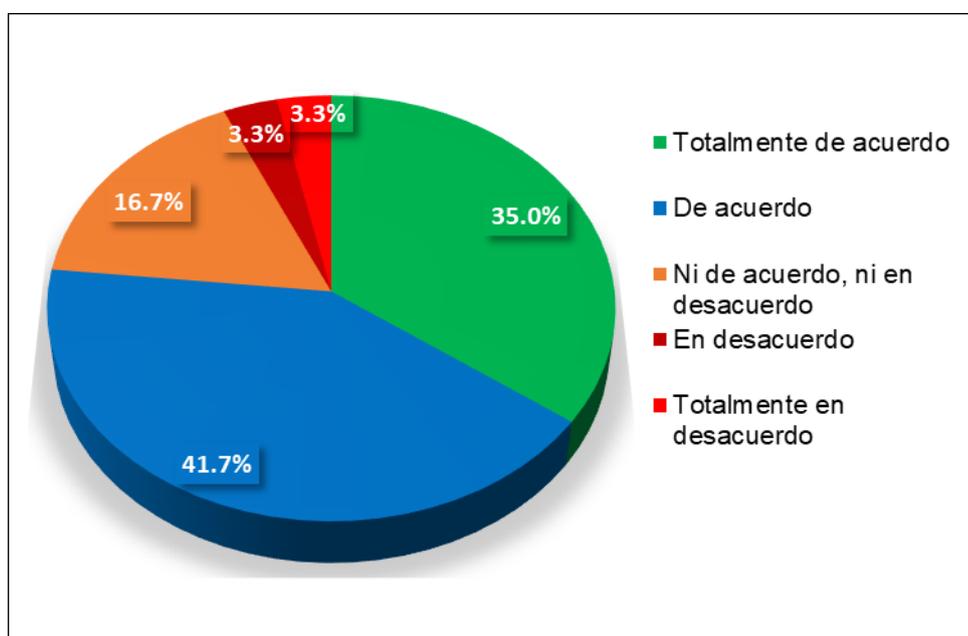
Figura 10 Considera que los contenidos en el programa de capacitación se presentan flexibles según sus intereses

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 40% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la flexibilidad en contenido del programa de capacitación, mientras que el 30% estaba “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

*Tabla 10* A usted le han impartido cursos de capacitación relevante e importante en su área o especialidad

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	21	35.0%
De acuerdo	25	41.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	16.7%
En desacuerdo	2	3.3%
Totalmente en desacuerdo	2	3.3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



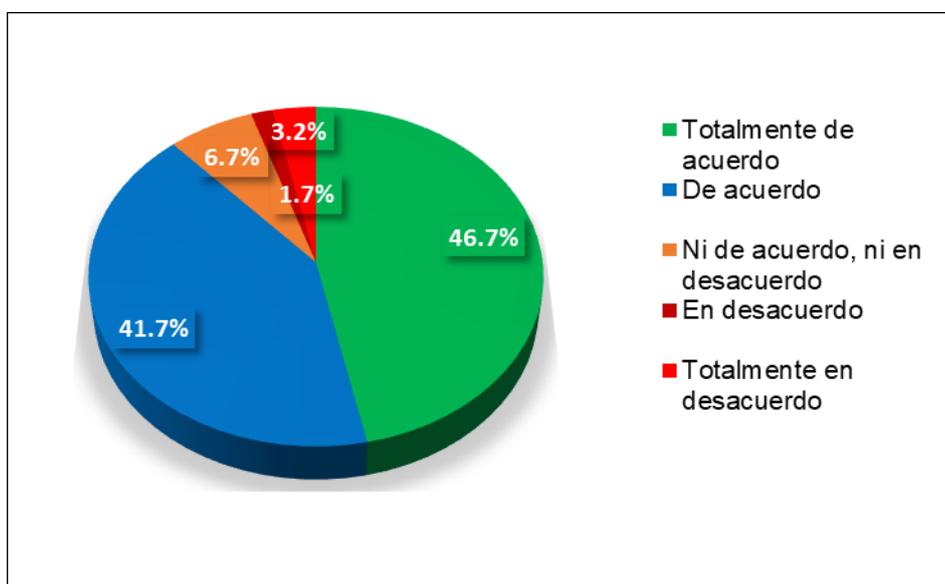
*Figura 11* A usted le han impartido cursos de capacitación relevante e importante en su área o especialidad

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 41.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con los cursos de capacitación impartidos en su área o especialidad, mientras que el 35% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 11* Considera que los programas de capacitación que ha recibido están vinculados a los contenidos idóneos

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	28	46.7%
De acuerdo	25	41.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6.7%
En desacuerdo	1	1.7%
Totalmente en desacuerdo	2	3.2%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



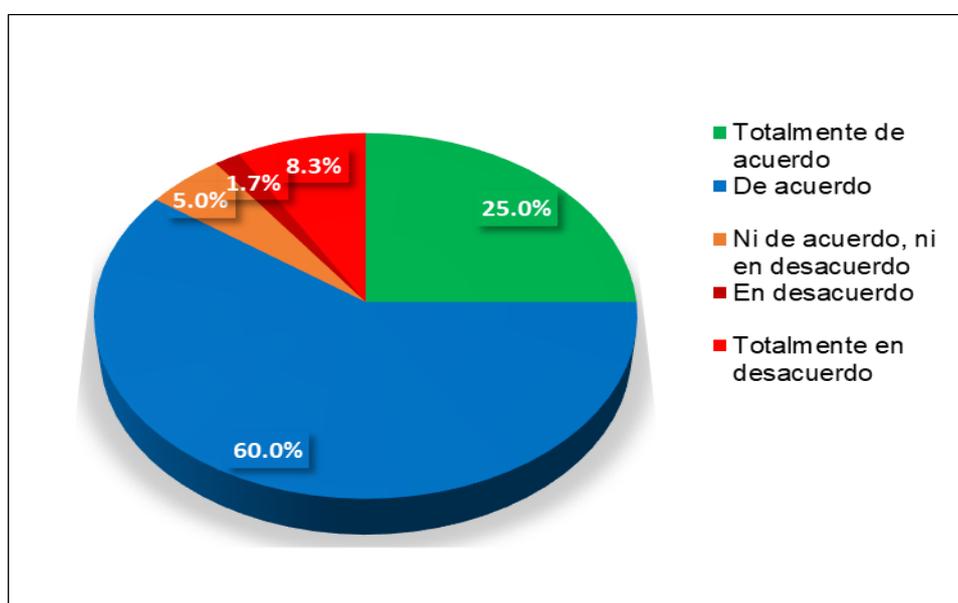
*Figura 12* Considera que los programas de capacitación que ha recibido están vinculados a los contenidos idóneos

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 41.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con los programas de capacitación vinculados a contenidos idóneos, mientras que el 46.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 12* Considera que los horarios de capacitación que le han dado son ajustados y establecidos en un acuerdo según su horario de trabajo

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	15	25.0%
De acuerdo	36	60.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5.0%
En desacuerdo	1	1.7%
Totalmente en desacuerdo	5	8.3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



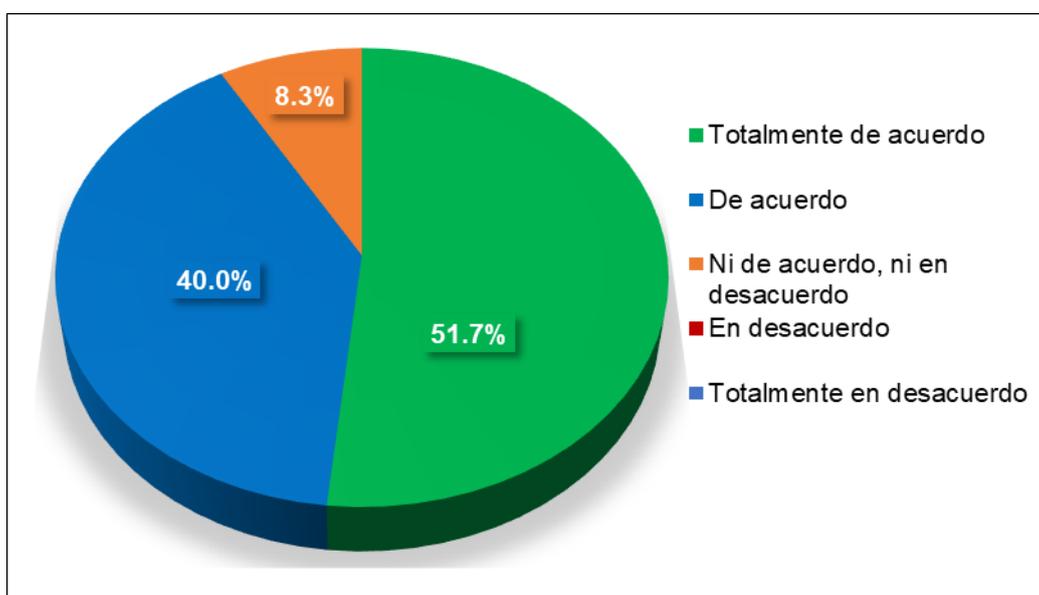
*Figura 13* Considera que los horarios de capacitación que le han dado son ajustados y establecidos en un acuerdo según su horario de trabajo

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 60% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con los horarios de capacitación, mientras que el 25% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 13* Cree que deberían existir días específicos para un curso de capacitación dentro de la municipalidad

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	31	51.7%
De acuerdo	24	40.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 14* Cree que deberían existir días específicos para un curso de capacitación dentro de la municipalidad

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 40% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con días específicos para un curso de capacitación, mientras que el 51.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 14 La institución cuenta con recursos económicos propios en la ejecución de un plan de capacitación

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	20	33.3%
De acuerdo	26	43.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	16.7%
En desacuerdo	3	5.0%
Totalmente en desacuerdo	1	1.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

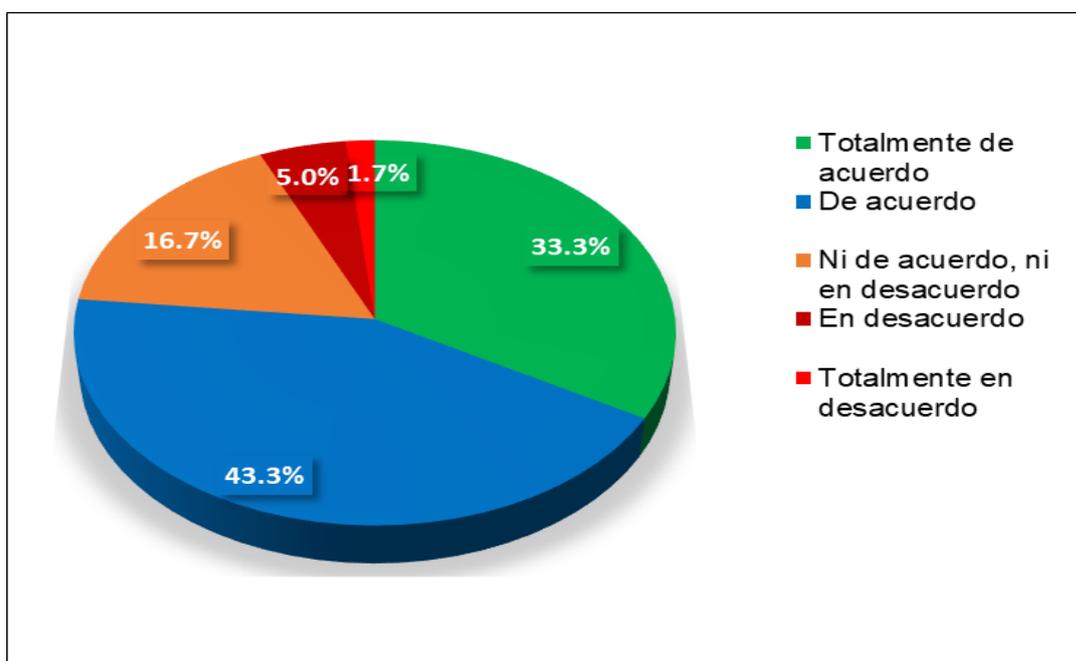


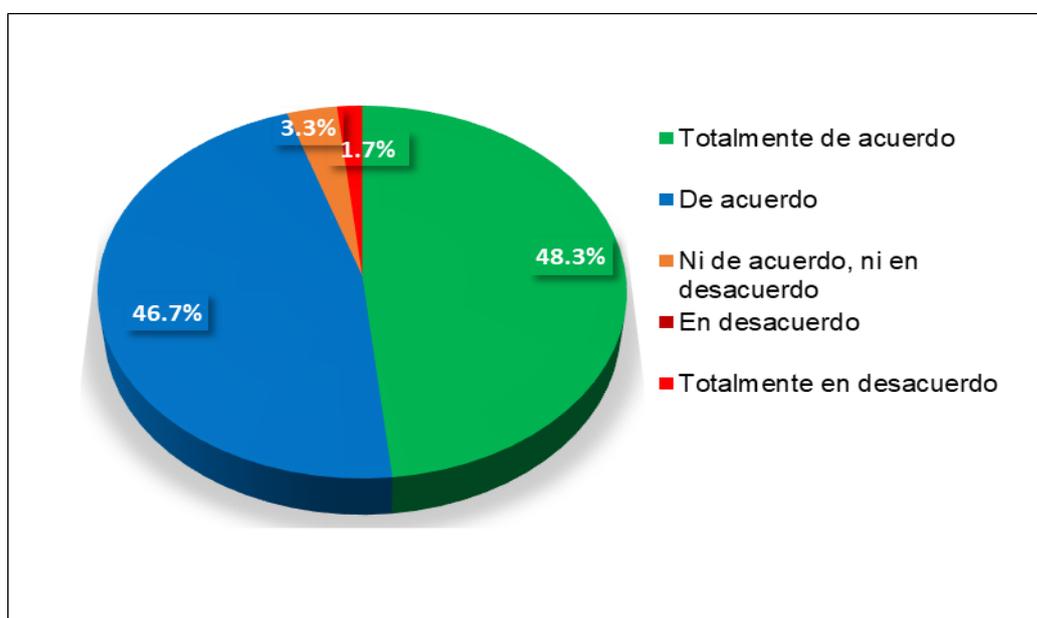
Figura 15 La institución cuenta con recursos económicos propios en la ejecución de un plan de capacitación

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 43.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con los recursos económicos con los que cuenta la institución para la capacitación, mientras que el 33.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 15* Considera que sus conocimientos le dan mayor confianza para realizar su trabajo cotidiano después de un programa de capacitación

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	29	48.3%
De acuerdo	28	46.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	1	1.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



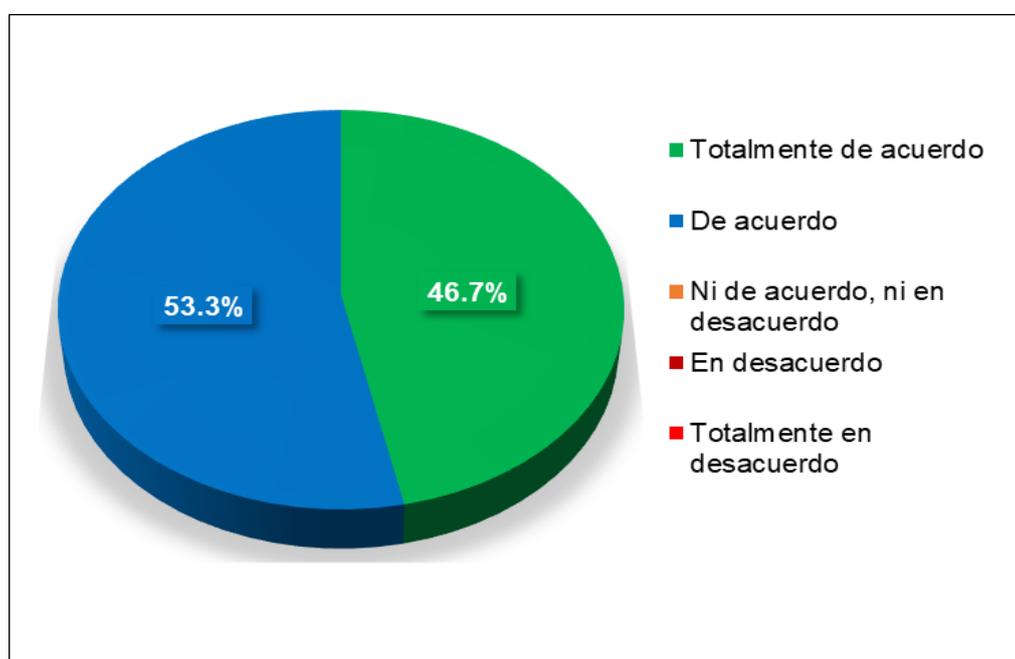
*Figura 16* Considera que sus conocimientos le dan mayor confianza para realizar su trabajo cotidiano después de un programa de capacitación

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 46.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con sus conocimientos y la confianza para realizar su trabajo diario posterior a la capacitación, mientras que el 48.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 16* Cree que la ejecución de programas de capacitación le ha permitido intercambiar experiencias exitosas en cuanto a los procesos enseñanza-aprendizaje

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	28	46.7%
De acuerdo	32	53.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



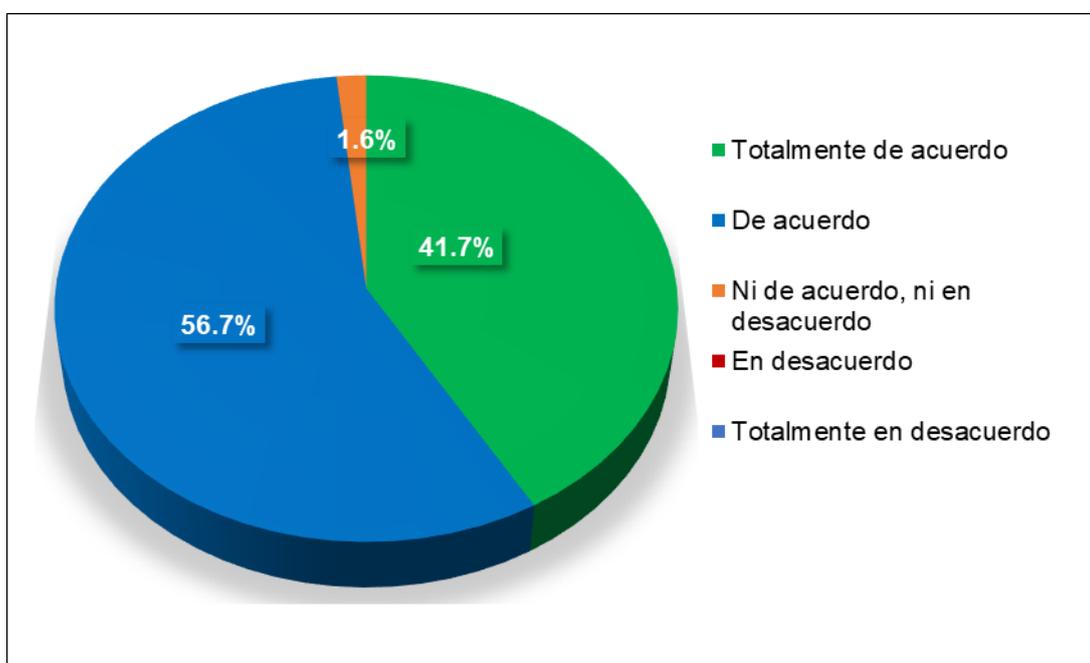
*Figura 17* Cree que la ejecución de programas de capacitación le ha permitido intercambiar experiencias exitosas en cuanto a los procesos enseñanza-aprendizaje

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 53.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con el intercambio de experiencias exitosas de acuerdo la enseñanza y aprendizaje de la capacitación, mientras que el 46.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 17* Después de la ejecución de un programa de capacitación le ha permitido autoformarse en aspectos que mejoran su trabajo

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	25	41.7%
De acuerdo	34	56.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



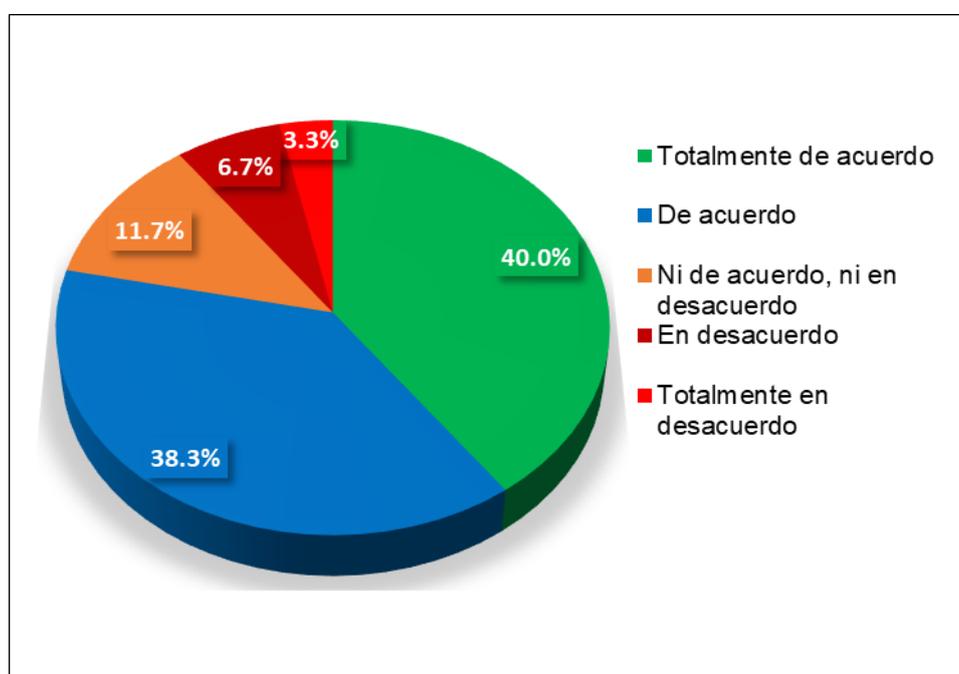
*Figura 18* Después de la ejecución de un programa de capacitación le ha permitido autoformarse en aspectos que mejoran su trabajo

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 56.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la ejecución de un programa de capacitación para la autoformación en el mejoramiento de su trabajo, mientras que el 41.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 18* Después de un programa de capacitación Ud. puede tomar decisiones propias para mejorar el desarrollo de sus habilidades

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	24	40.0%
De acuerdo	23	38.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	11.7%
En desacuerdo	4	6.7%
Totalmente en desacuerdo	2	3.3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



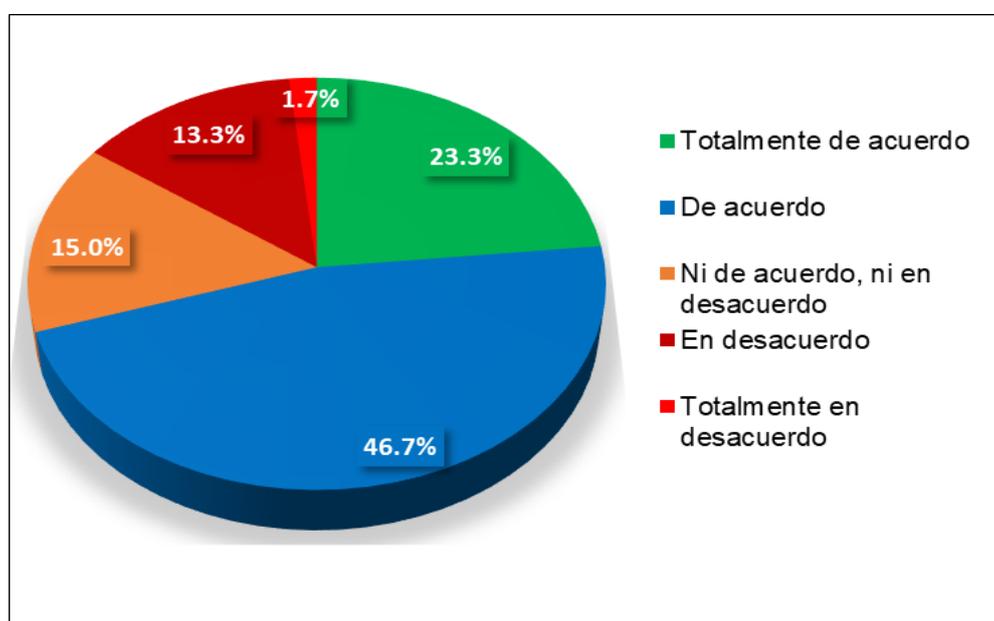
*Figura 19* Después de un programa de capacitación Ud. puede tomar decisiones propias para mejorar el desarrollo de sus habilidades

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 38.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la toma de decisiones propias posterior al programa de capacitación, mientras que el 40% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 19* Considera que la institución le ha brindado capacitación sobre el buen uso de las Tics

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	14	23.3%
De acuerdo	28	46.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	8	13.3%
Totalmente en desacuerdo	1	1.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 20* Considera que la institución le ha brindado capacitación sobre el buen uso de las Tics

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 46.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la capacitación sobre el buen uso de las Tics, mientras que el 23.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 20 Las capacitaciones que ha recibido en los últimos dos años le han permitido mejorar sus habilidades y capacidades relacionadas al área de trabajo

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	24	40.0%
De acuerdo	23	38.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	13.3%
En desacuerdo	3	5.0%
Totalmente en desacuerdo	2	3.4%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

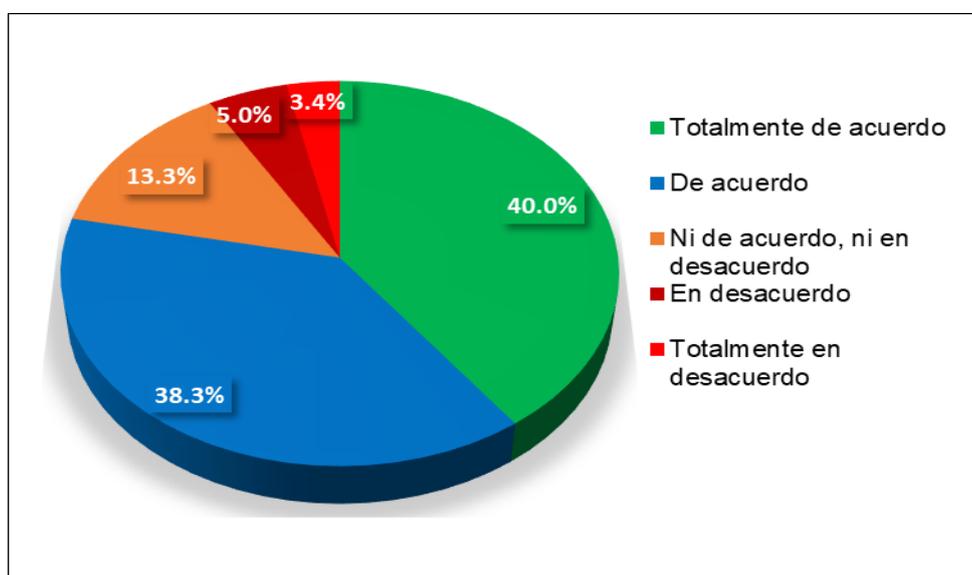


Figura 21 Las capacitaciones que ha recibido en los últimos dos años le han permitido mejorar sus habilidades y capacidades relacionadas al área de trabajo

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 38.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con las capacitaciones realizadas durante los últimos dos años, mientras que el 40% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 21 Considera que la capacitación que recibe contribuye a la formación integral de los trabajadores

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	20	33.3%
De acuerdo	27	45.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8.3%
En desacuerdo	7	11.7%
Totalmente en desacuerdo	1	1.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

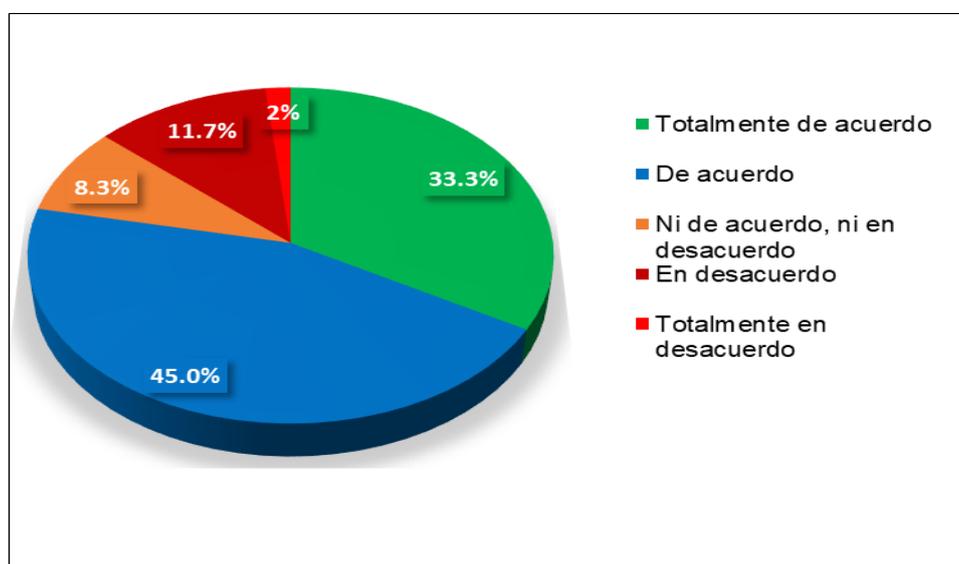


Figura 22 Considera que la capacitación que recibe contribuye a la formación integral de los trabajadores

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 45% de trabajadores pertenecientes la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” respecto a la contribución de la capacitación en la formación integral, mientras que el 33.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 22 Considera que al término de un programa de capacitación hay un efecto en la mejora del clima organizativo

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	25	41.7%
De acuerdo	28	46.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8.3%
En desacuerdo	2	3.3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

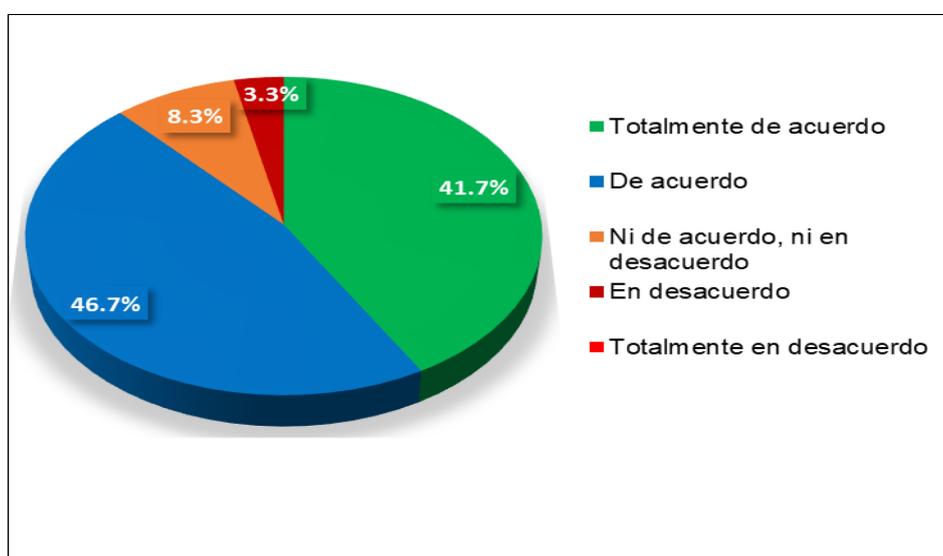


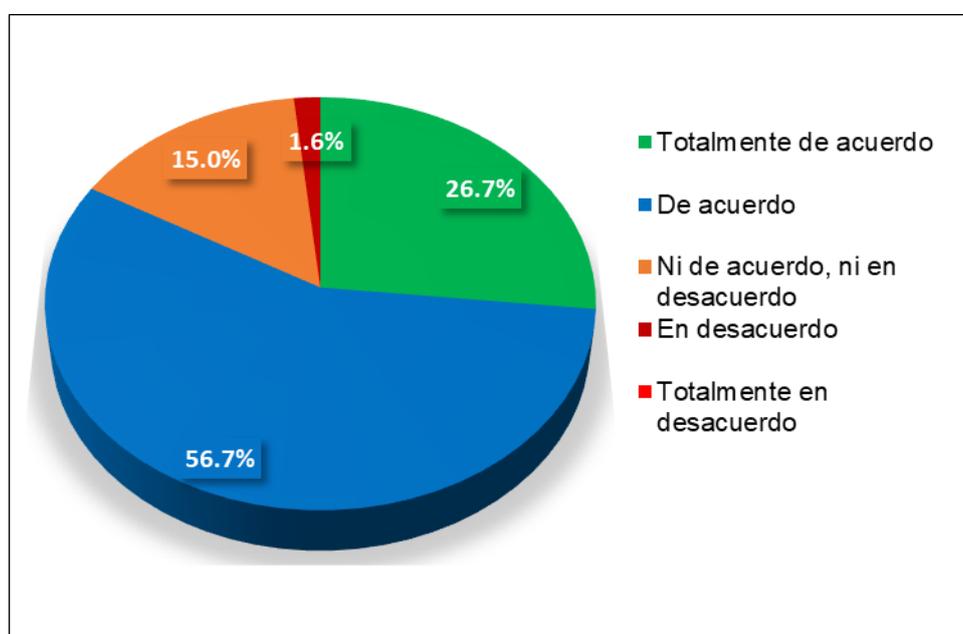
Figura 23 Considera que al término de un programa de capacitación hay un efecto en la mejora del clima organizativo

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 46.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la mejora de clima organizativo al término del programa de capacitación, mientras que el 41.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 23* Las capacitaciones que ha recibido le han permitido proyectar actitudes positivas hacia la Institución

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	16	26.7%
De acuerdo	34	56.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15.0%
En desacuerdo	1	1.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



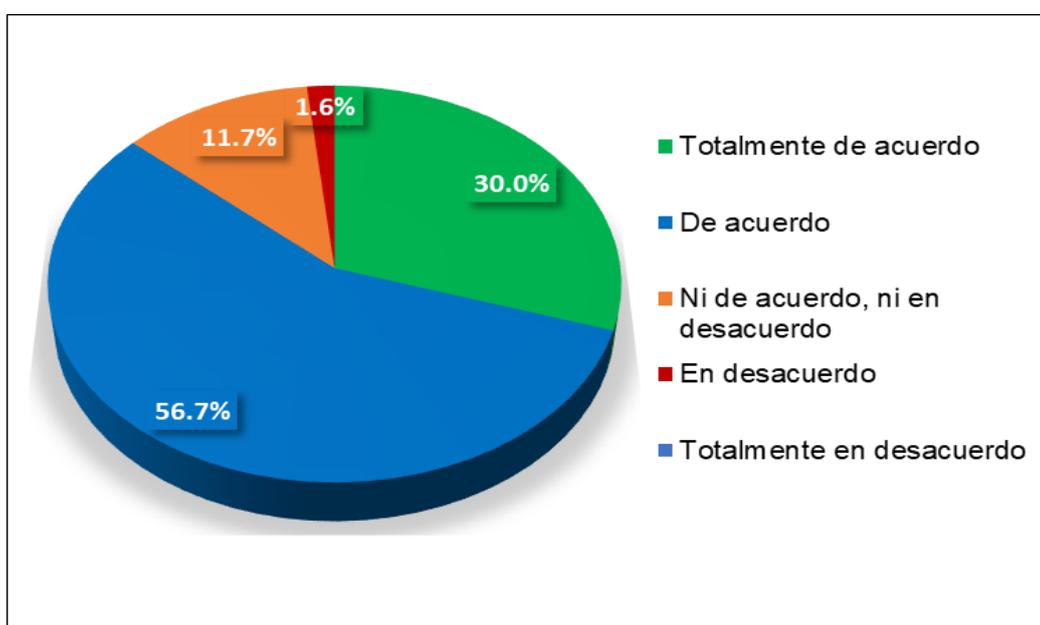
*Figura 24* Las capacitaciones que ha recibido le han permitido proyectar actitudes positivas hacia la Institución

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 56.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la proyección de actitudes positivas post capacitación, mientras que el 26.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 24* Los programas de capacitación le han permitido tener un mejor nivel de eficiencia en su área

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	18	30.0%
De acuerdo	34	56.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	11.7%
En desacuerdo	1	1.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 25* Los programas de capacitación le han permitido tener un mejor nivel de eficiencia en su área

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 56.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la eficiencia dentro del área post capacitación, mientras que el 30% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 25 Considera importante que después de las capacitaciones periódicas se le brinde un monitoreo

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	23	38.3%
De acuerdo	28	46.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	11.7%
En desacuerdo	2	3.3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

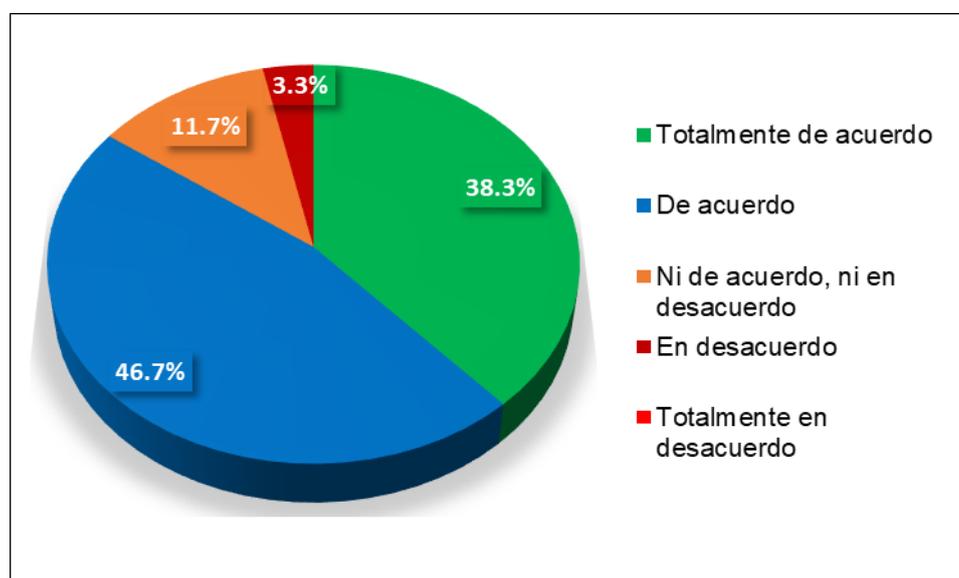


Figura 26 Considera importante que después de las capacitaciones periódicas se le brinde un monitoreo

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 46.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la importancia del monitoreo luego de las capacitaciones periódicas, mientras que el 38.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 26 Considera que para facilitar la ejecución de la capacitación se le otorgó material de enseñanza que facilitó su comprensión y aprendizaje

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	17	28.3%
De acuerdo	32	53.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10.0%
En desacuerdo	5	8.4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

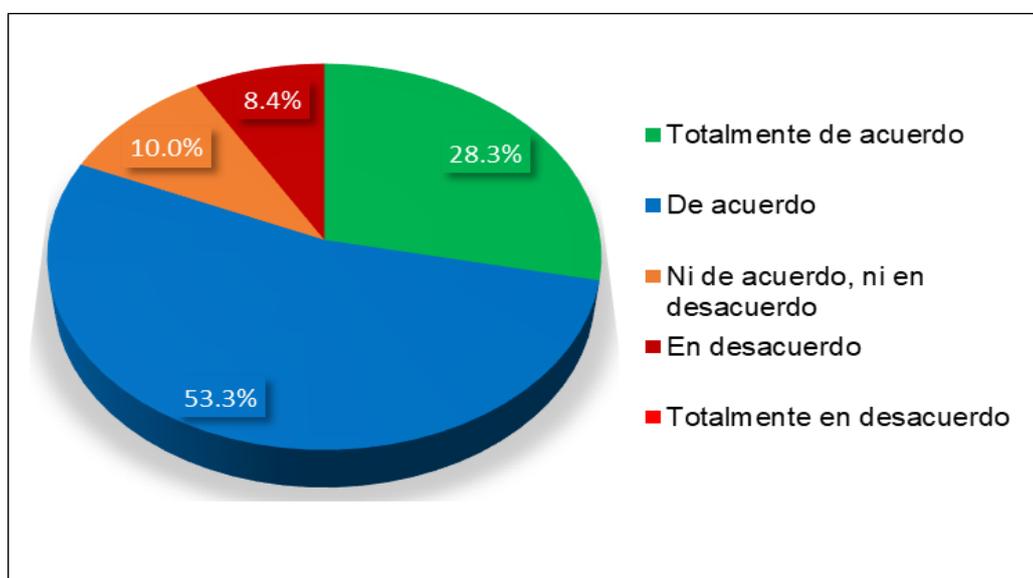


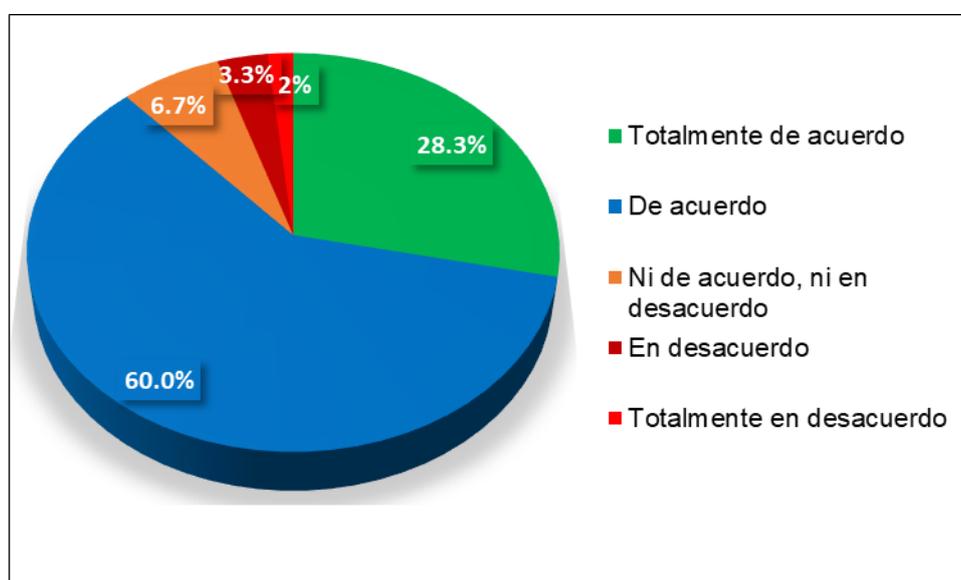
Figura 27 Considera que para facilitar la ejecución de la capacitación se le otorgó material de enseñanza que facilitó su comprensión y aprendizaje

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 53.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con el material otorgado durante la ejecución de la capacitación, mientras que el 28.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 27* Los capacitadores le presentaron alguna documentación de referencia sobre cómo se realizará dicho proceso

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	17	28.3%
De acuerdo	36	60.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6.7%
En desacuerdo	2	3.3%
Totalmente en desacuerdo	1	1.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 28* Los capacitadores le presentaron alguna documentación de referencia sobre cómo se realizará dicho proceso

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 60% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la documentación presentada por los capacitadores, mientras que el 28.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 28 Considera que el capacitador o capacitadores se interesaron por el tema que enseñaron y tuvieron la facilidad de transmitirlo a los capacitados

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	22	36.7%
De acuerdo	31	51.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10.0%
En desacuerdo	1	1.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

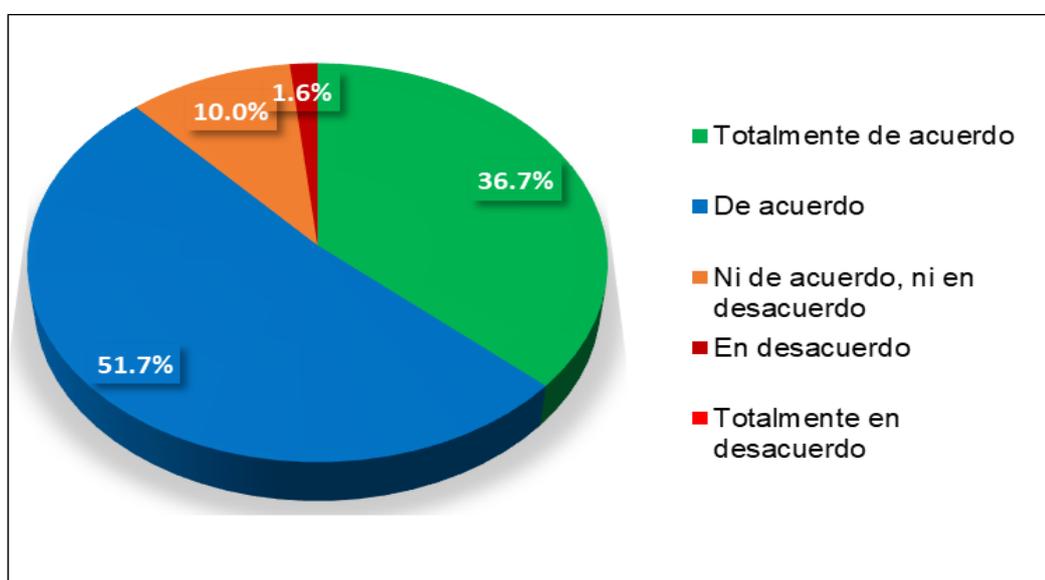


Figura 29 Considera que el capacitador o capacitadores se interesaron por el tema que enseñaron y tuvieron la facilidad de transmitirlo a los capacitados

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 51.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con el interés de los capacitadores demostrado en el tema, mientras que el 36.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 29 Considera que el capacitador tiene amplio conocimiento del tema y utiliza estrategias innovadoras en el desarrollo de la capacitación

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	16	26.7%
De acuerdo	39	65.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

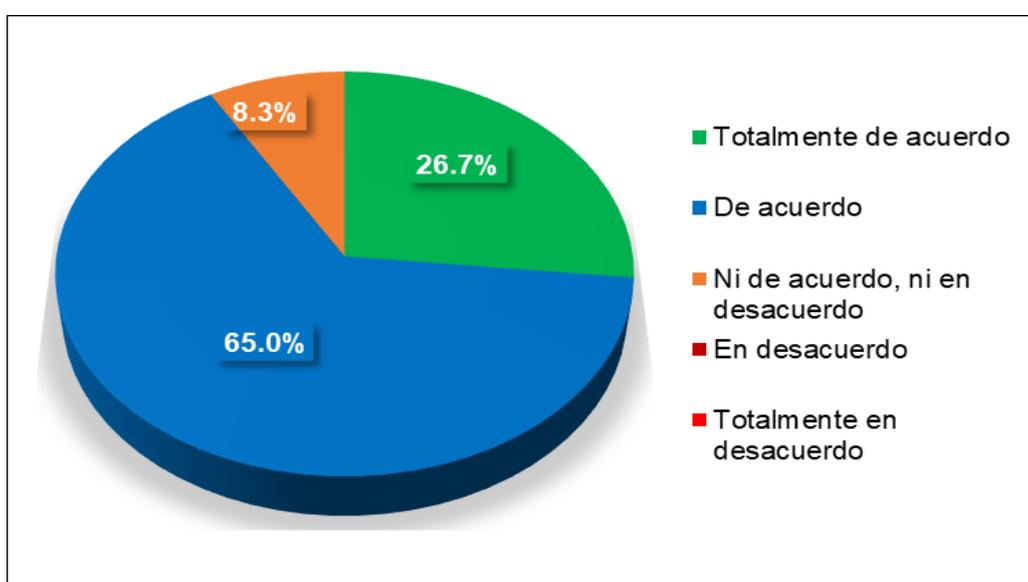


Figura 30 Considera que el capacitador tiene amplio conocimiento del tema y utiliza estrategias innovadoras en el desarrollo de la capacitación

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 65% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con el amplio conocimiento y uso de estrategias innovadoras del capacitador, mientras que el 26.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 30 Cree que en los programas de capacitación le han expuesto con claridad los temas tratados y respondieron adecuadamente sus inquietudes planteadas

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	19	31.7%
De acuerdo	33	55.0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	13.3%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>

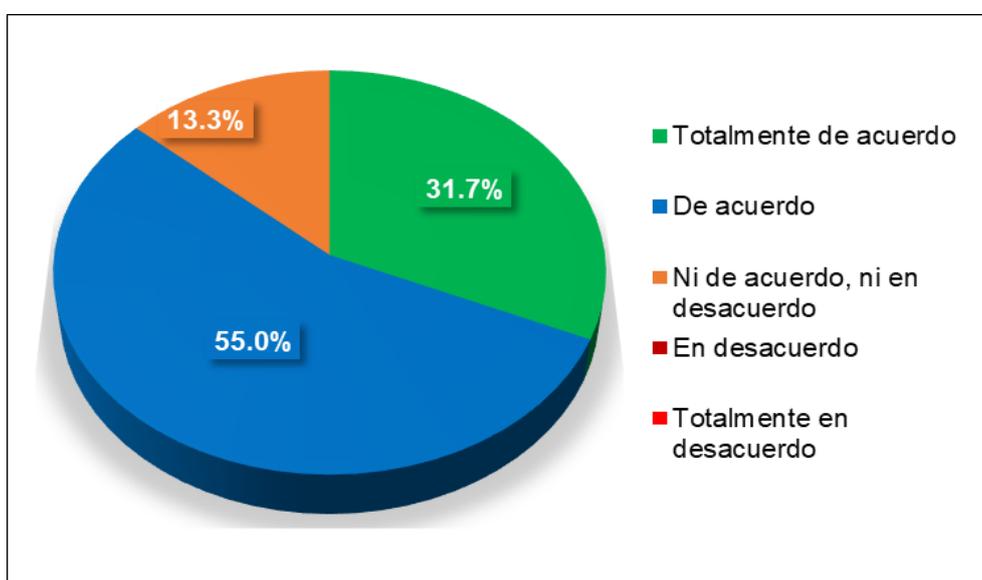


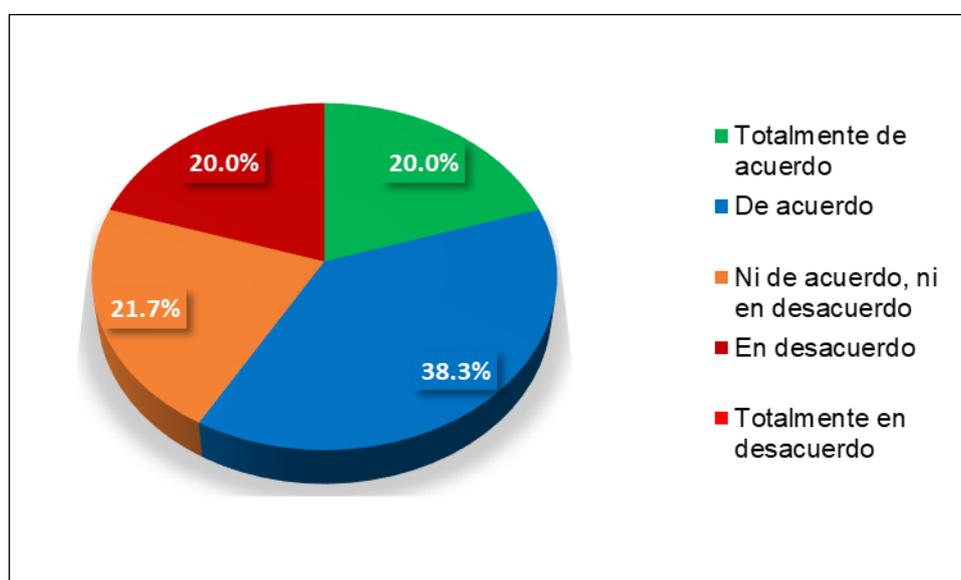
Figura 31 Cree que en los programas de capacitación le han expuesto con claridad los temas tratados y respondieron adecuadamente sus inquietudes planteadas

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 55% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con las respuestas claras a las inquietudes planteadas gracias al programa de capacitación, mientras que el 31.7% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 31* Durante sus capacitaciones periódicas se le proporcionó algún instrumento de evaluación al final de la capacitación

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	12	20.0%
De acuerdo	23	38.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	21.7%
En desacuerdo	12	20.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



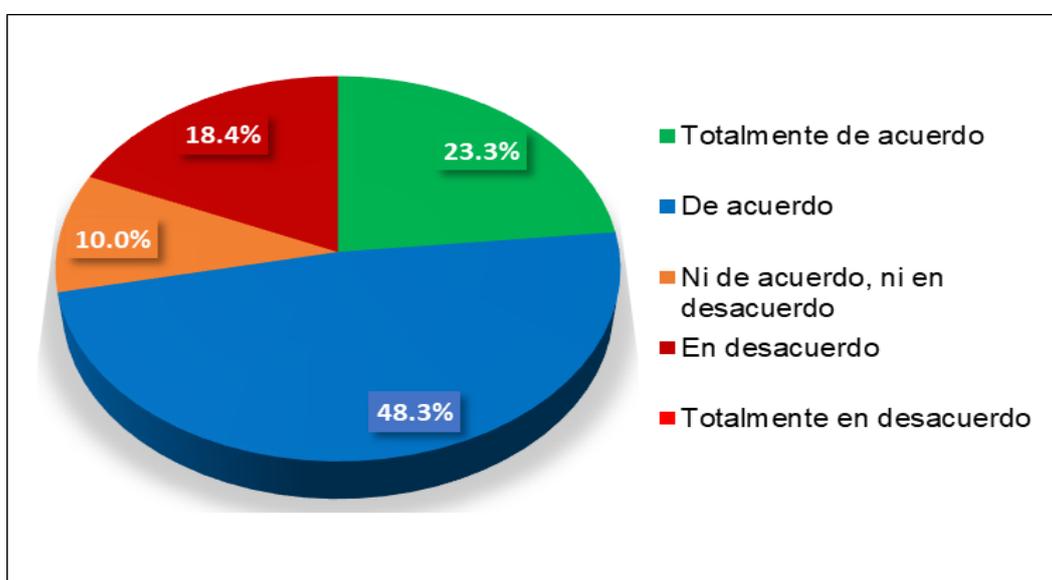
*Figura 32* Durante sus capacitaciones periódicas se le proporcionó algún instrumento de evaluación al final de la capacitación

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 38.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la entrega de un instrumento de evaluación al final de la capacitación, mientras que el 20% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 32* Considera que la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	14	23.3%
De acuerdo	29	48.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10.0%
En desacuerdo	11	18.4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



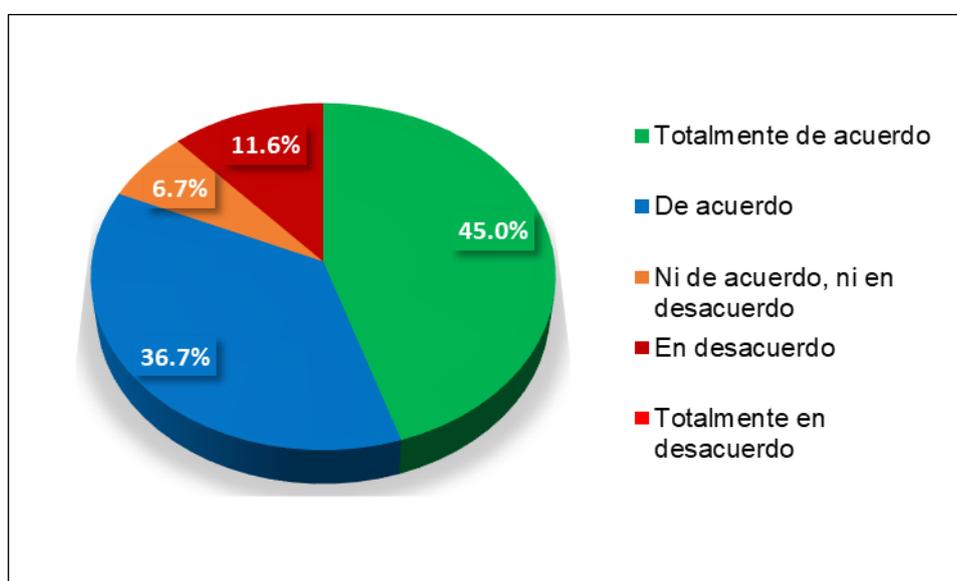
*Figura 33* Considera que la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 48.3% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con los nuevos conocimientos aportados por la capacitación, mientras que el 23.3% estaba “Totalmente de acuerdo”.

*Tabla 33* Cree que debe ser evaluado el aprovechamiento de la capacitación mediante el seguimiento de su desempeño en la institución

ÍTEM	N	%
Totalmente de acuerdo	27	45.0%
De acuerdo	22	36.7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6.7%
En desacuerdo	7	11.6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.0%</b>



*Figura 34* Cree que debe ser evaluado el aprovechamiento de la capacitación mediante el seguimiento de su desempeño en la institución

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 36.7% de trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad) estuvieron “De acuerdo” con la evaluación de aprovechamiento de la capacitación, mientras que el 45% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 34 Capacidad para realizar bien el trabajo tras la dedicación de tiempo y esfuerzo

ÍTEM	N	%
Siempre	18	30.0%
Casi siempre	39	65.0%
Ni una cosa ni otra	3	5.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

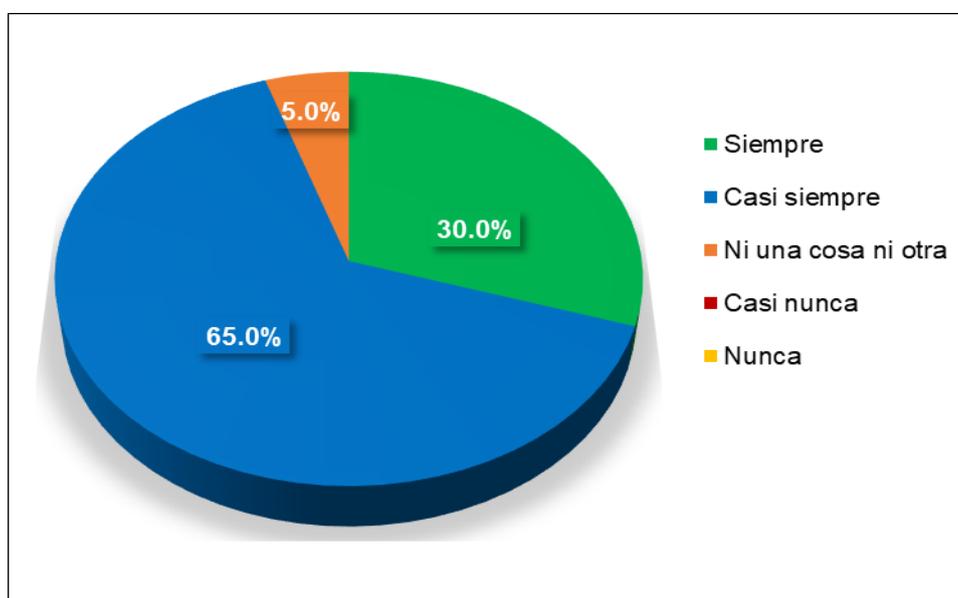


Figura 35 Capacidad para realizar bien el trabajo tras la dedicación de tiempo y esfuerzo

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 65% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” eran capaces de hacer bien el trabajo debido al tiempo y esfuerzo dedicado y el 30% “Siempre” era capaz.

Tabla 35 Soluciones creativas ante los nuevos problemas

ÍTEM	N	%
Siempre	23	38.3%
Casi siempre	35	58.3%
Ni una cosa ni otra	2	3.3%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

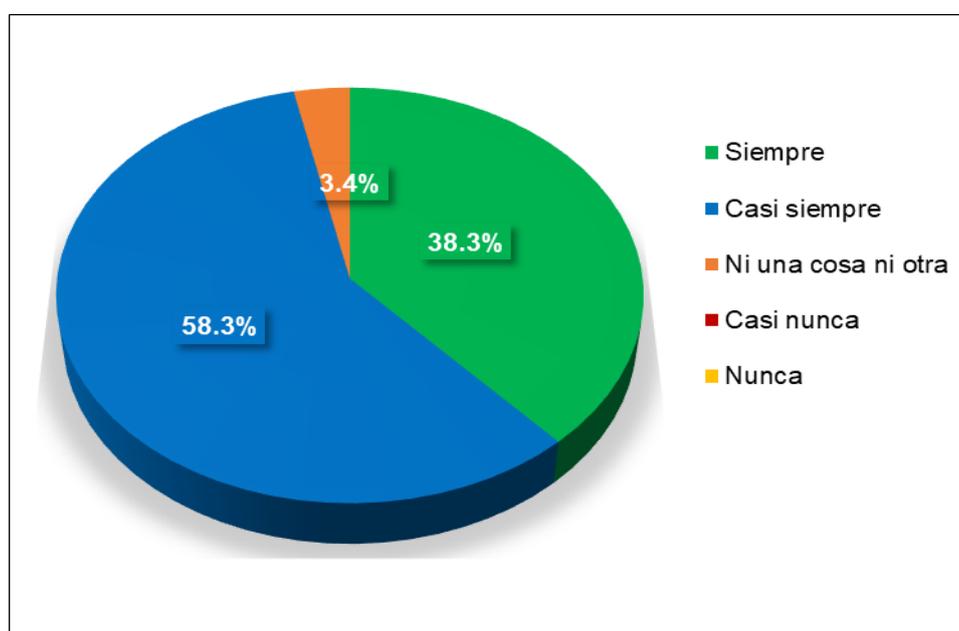


Figura 36 Soluciones creativas ante los nuevos problemas

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 58.3% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Renta en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” tendrían soluciones creativas frente a nuevos problemas y el 38.3% “Siempre” solucionaba creativamente.

Tabla 36 Realización de labores desafiantes o retadoras

ÍTEM	N	%
Siempre	20	33.3%
Casi siempre	31	51.7%
Ni una cosa ni otra	9	15.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

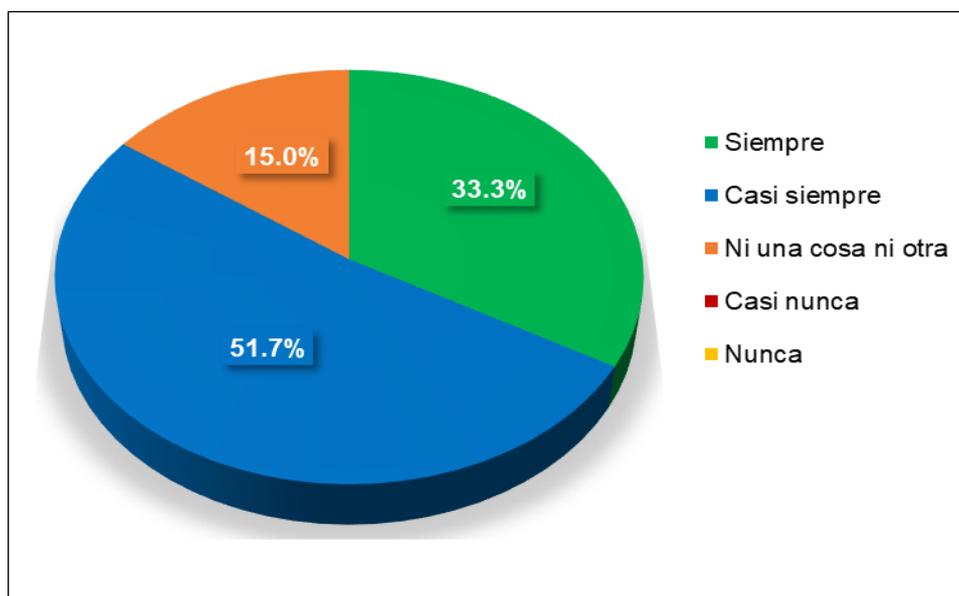


Figura 37 Realización de labores desafiantes o retadoras

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 51.7% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” realizaban tareas laborales desafiantes o retadoras y el 33.3% “Siempre” lo hacía.

Tabla 37 Realización de actividades tras la culminación del trabajo asignado

ÍTEM	N	%
Siempre	18	30.0%
Casi siempre	33	55.0%
Ni una cosa ni otra	9	15.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

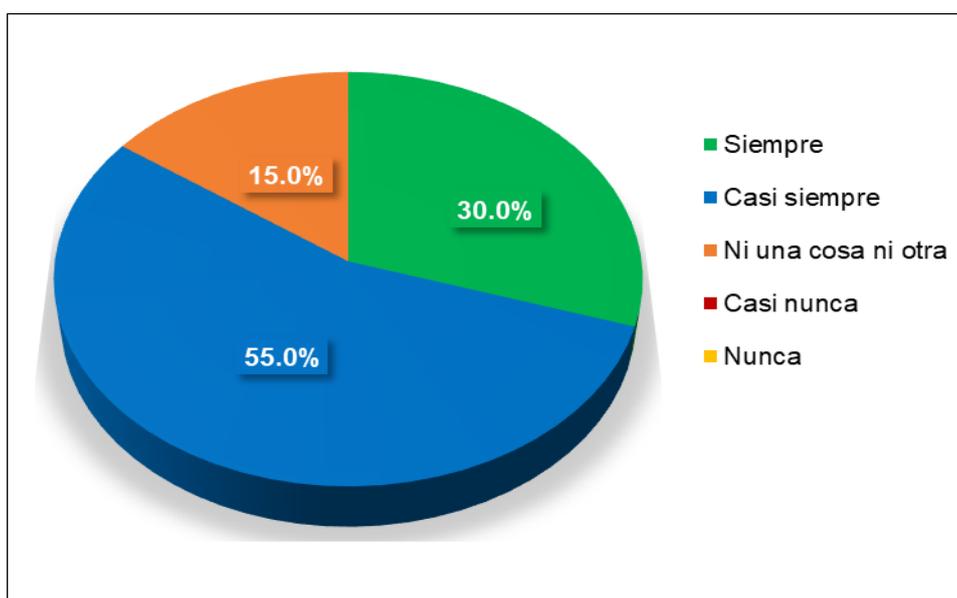


Figura 38 Realización de actividades tras la culminación del trabajo asignado

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 55% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” realizaba nuevas tareas sin que nadie se lo pida y el 30% “Siempre” lo hacía.

Tabla 38 En el trabajo se planifican los logros

ÍTEM	N	%
Siempre	22	36.7%
Casi siempre	27	45.0%
Ni una cosa ni otra	11	18.3%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

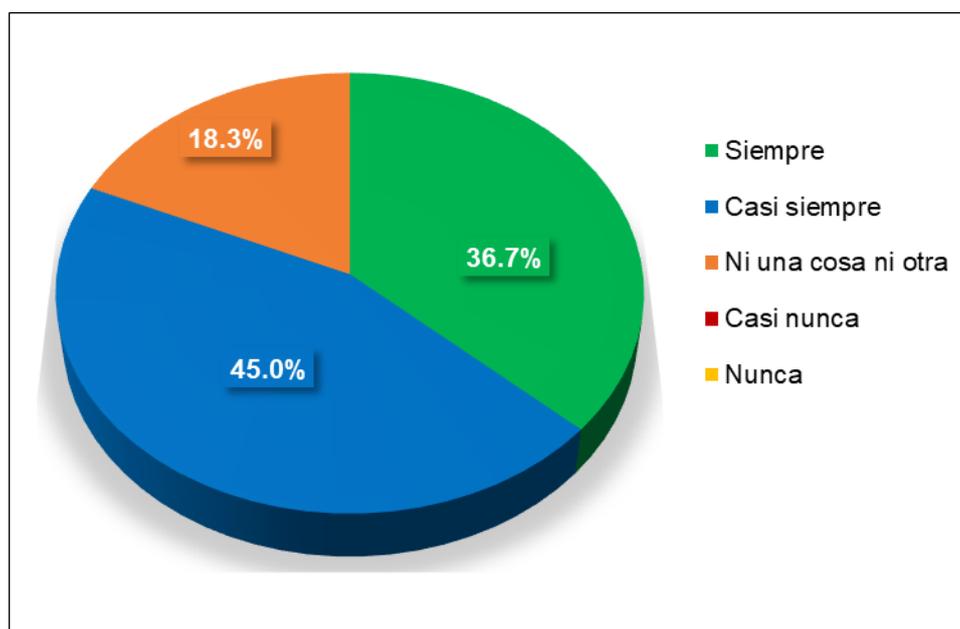


Figura 39 En el trabajo se planifican los logros

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 45% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” tiene en mente los resultados que debe lograr y el 36.7% “Siempre” los tiene en mente.

Tabla 39 Trabajo para mantener conocimientos laborales actualizados

ÍTEM	N	%
Siempre	18	30.0%
Casi siempre	35	58.3%
Ni una cosa ni otra	7	11.7%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

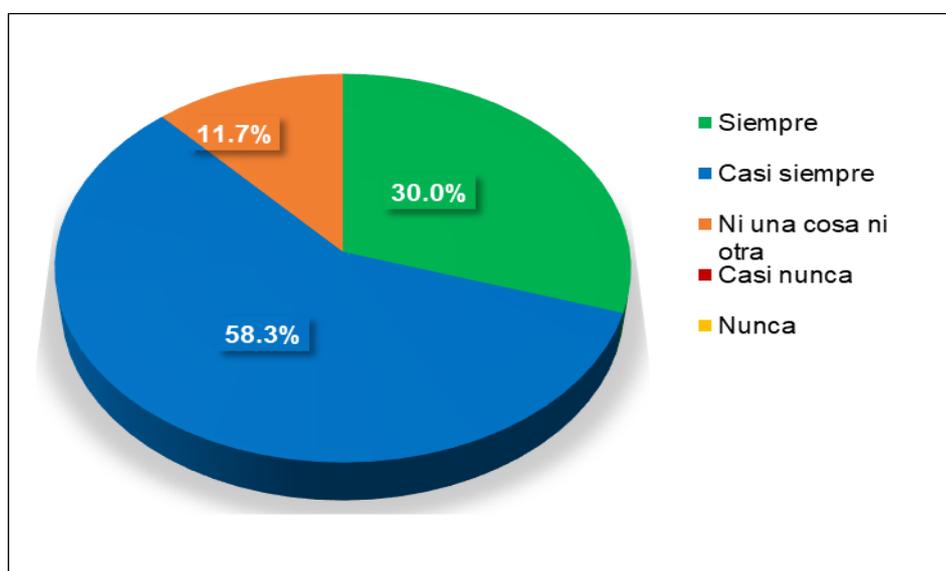


Figura 40 Trabajo para mantener conocimientos laborales actualizados

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 58.3% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” trabajan para mantener sus conocimientos laborales actualizados y el 30% “Siempre” lo hace.

Tabla 40 Nuevos desafíos en el trabajo

ÍTEM	N	%
Siempre	12	20.0%
Casi siempre	28	46.7%
Ni una cosa ni otra	14	23.3%
Casi nunca	3	5.0%
Nunca	3	5.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

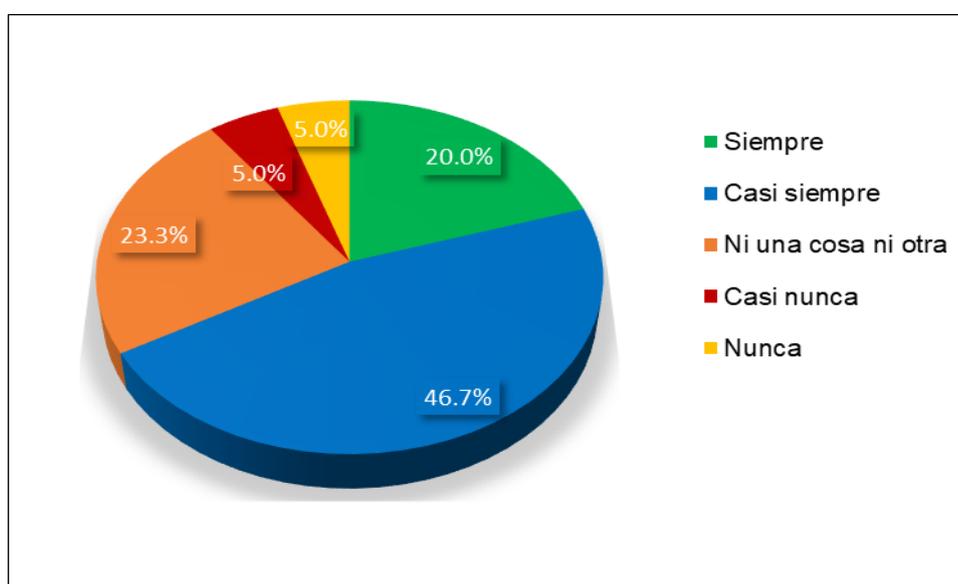


Figura 41 Nuevos desafíos en el trabajo

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 46.7% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” buscaba nuevos desafíos en el trabajo y el 30% “Siempre” lo hacía.

Tabla 41 Quejas por asuntos sin importancia

ÍTEM	N	%
Siempre	4	6.7%
Casi siempre	2	3.3%
Ni una cosa ni otra	6	10.0%
Casi nunca	28	46.7%
Nunca	20	33.3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

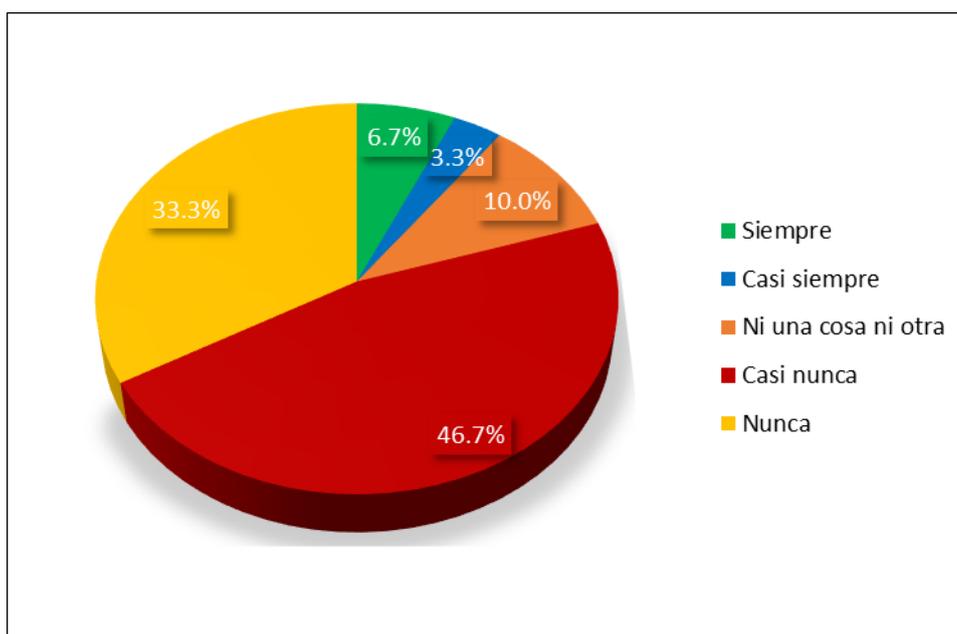


Figura 42 Quejas por asuntos sin importancia

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 46.7% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi nunca” se quejaban de asuntos sin importancia en el trabajo y el 33.3% “Nunca” lo hacía.

Tabla 42 Comentarios negativos del trabajo a los compañeros

ÍTEM	N	%
Siempre	11	18.3%
Casi siempre	1	1.7%
Ni una cosa ni otra	7	11.7%
Casi nunca	10	16.7%
Nunca	31	51.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

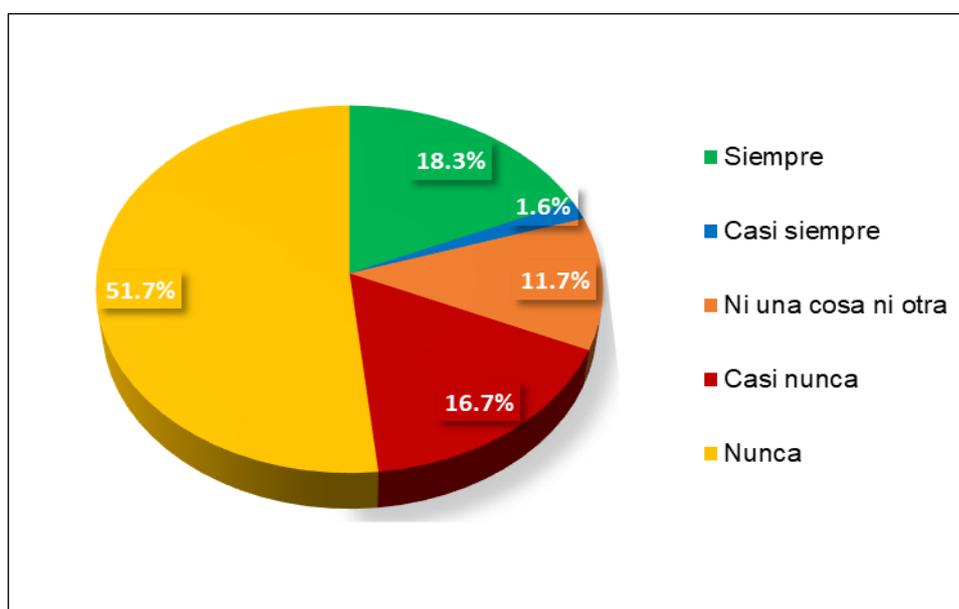


Figura 43. Comentarios negativos del trabajo a los compañeros

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 16.7% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi nunca” comentaban de manera negativa sobre el trabajo con sus compañeros y el 51.7% “Nunca” lo hacía.

Tabla 43 Maximizar los problemas presentados en el trabajo

ÍTEM	N	%
Siempre	1	1.7%
Casi siempre	1	1.7%
Ni una cosa ni otra	2	3.3%
Casi nunca	14	23.3%
Nunca	42	70.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

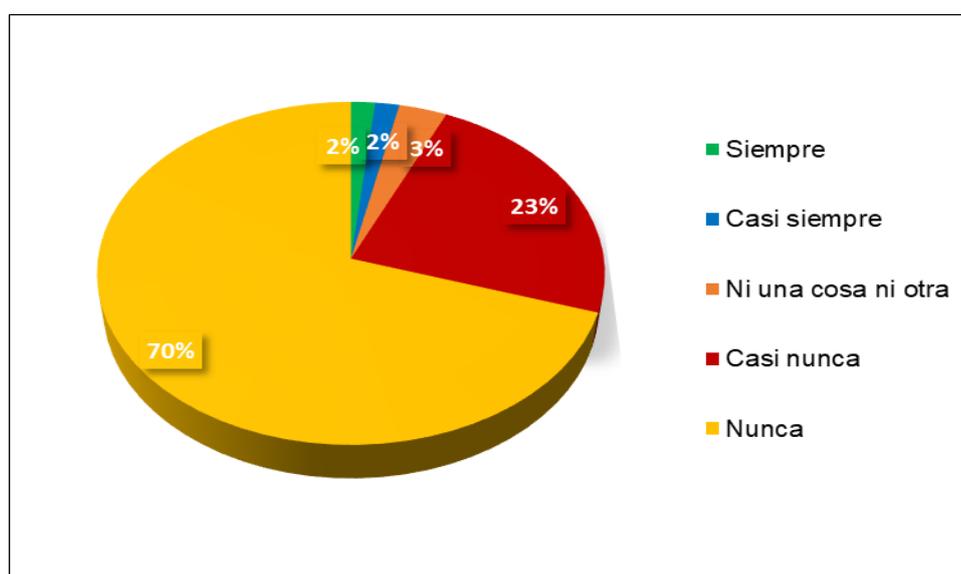


Figura 44. Maximizar los problemas presentados en el trabajo

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 23% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi nunca” agrandaban los problemas que se les presentaban en el trabajo y el 70% “Nunca” lo hacía.

Tabla 44 Concentración en aspectos negativos

ÍTEM	N	%
Siempre	2	3.3%
Casi siempre	5	8.3%
Ni una cosa ni otra	8	13.3%
Casi nunca	11	18.3%
Nunca	34	56.7%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

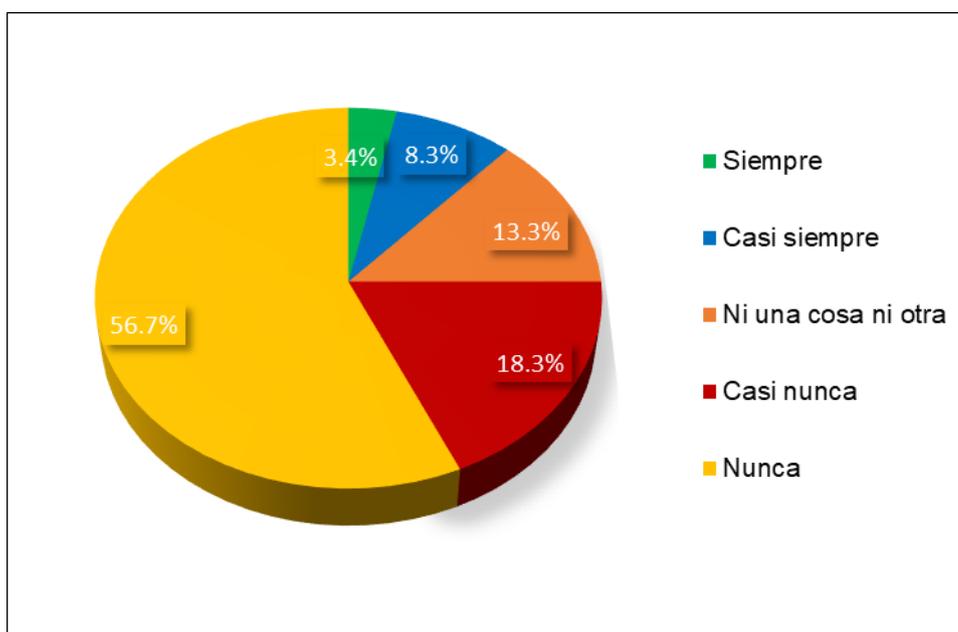


Figura 45 Concentración en aspectos negativos

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 18.3% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi nunca” se concentraban en los aspectos negativos del trabajo y el 56.7% “Nunca” lo hacía.

Tabla 45 Comentarios negativos del trabajo ante gente que no pertenece a la empresa

ÍTEM	N	%
Siempre	5	8.3%
Casi siempre	5	8.3%
Ni una cosa ni otra	13	21.7%
Casi nunca	7	11.7%
Nunca	30	50.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

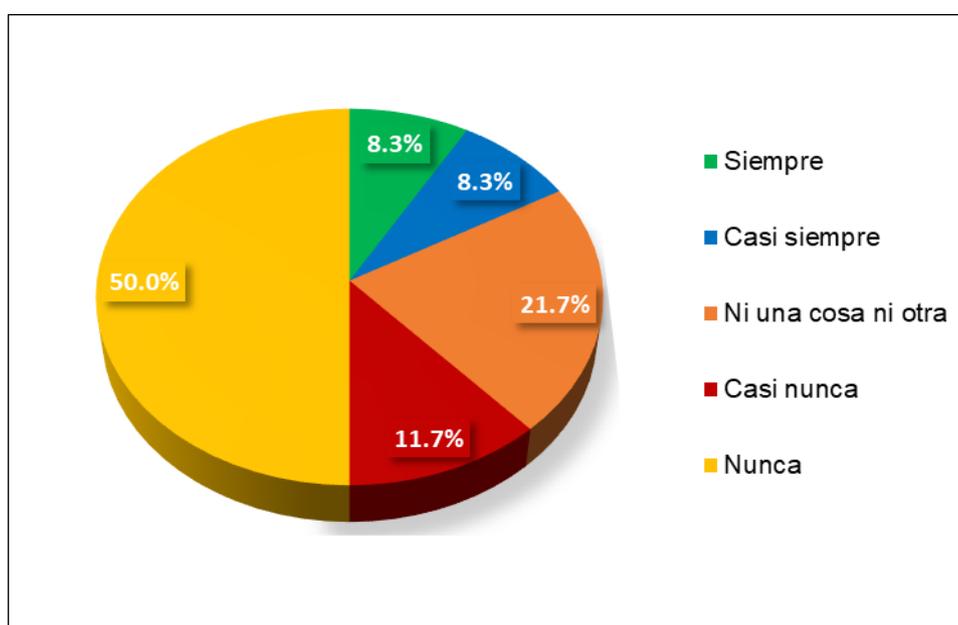


Figura 46 Comentarios negativos del trabajo ante gente que no pertenece a la empresa

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 11.7% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi nunca” comentaban de forma negativa sobre el trabajo con gente que no pertenecía a la empresa y el 50% “Nunca” lo hacía.

Tabla 46 Planificación de tiempo y forma para trabajar

ÍTEM	N	%
Siempre	13	21.7%
Casi siempre	30	50.0%
Ni una cosa ni otra	8	13.3%
Casi nunca	1	1.7%
Nunca	8	13.3%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

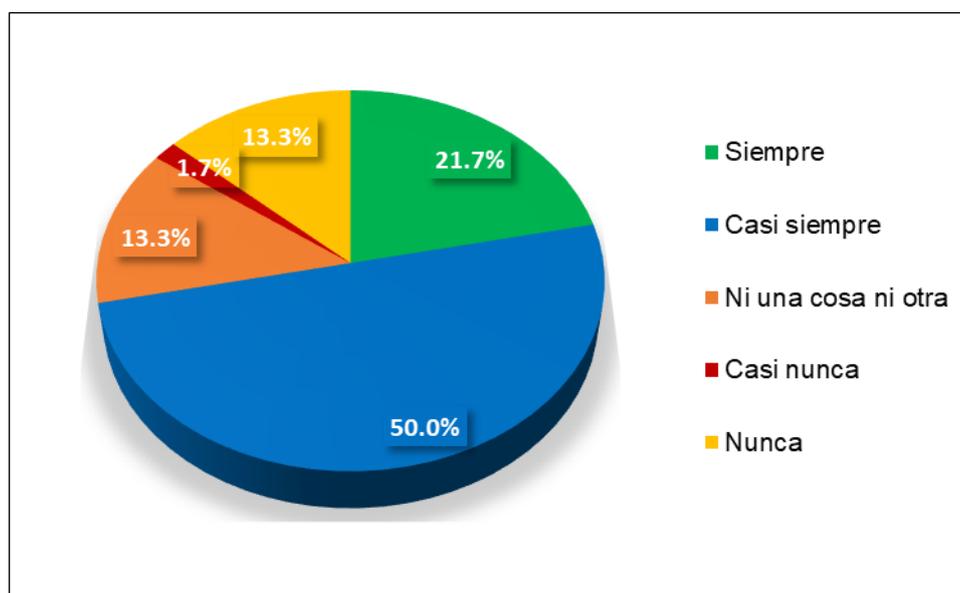


Figura 47 Planificación de tiempo y forma para trabajar

### **Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 50% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” contaban con planificación el tiempo y la forma de trabajo y el 21.7% “Siempre” lo hacía.

Tabla 47 Habilidades laborales actualizados

ÍTEM	N	%
Siempre	13	21.7%
Casi siempre	42	70.0%
Ni una cosa ni otra	5	8.3%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

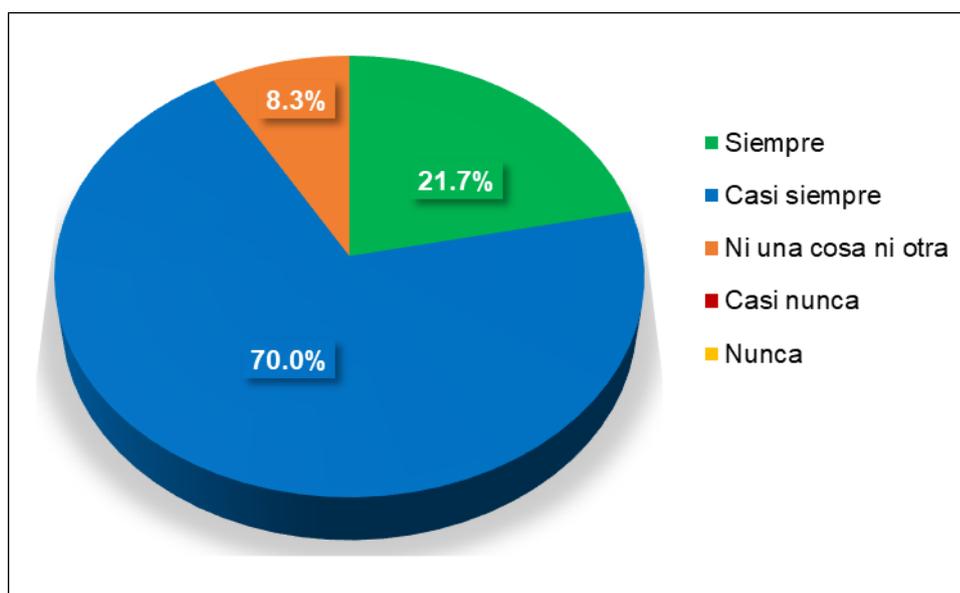


Figura 48 Habilidades laborales actualizados

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 70% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” trabajaban para mantener sus habilidades laborales actualizadas y el 21.7% “Siempre” lo hacía.

Tabla 48 Participación activa de las reuniones laborales

ÍTEM	N	%
Siempre	18	30.0%
Casi siempre	31	51.7%
Ni una cosa ni otra	5	8.3%
Casi nunca	6	10.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

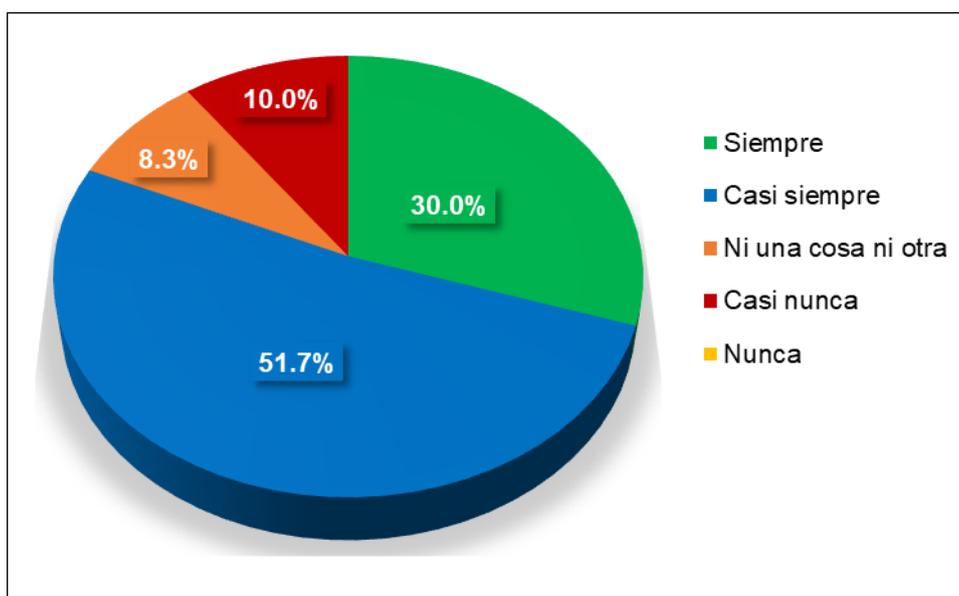


Figura 49 Participación activa de las reuniones laborales

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 51.7% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” participarían activamente en reuniones laborales y el 30% “Siempre” lo hacía.

Tabla 49 Planificación laboral óptima

<b>ÍTEM</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	18	30.0%
Casi siempre	39	65.0%
Ni una cosa ni otra	3	5.0%
Casi nunca	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

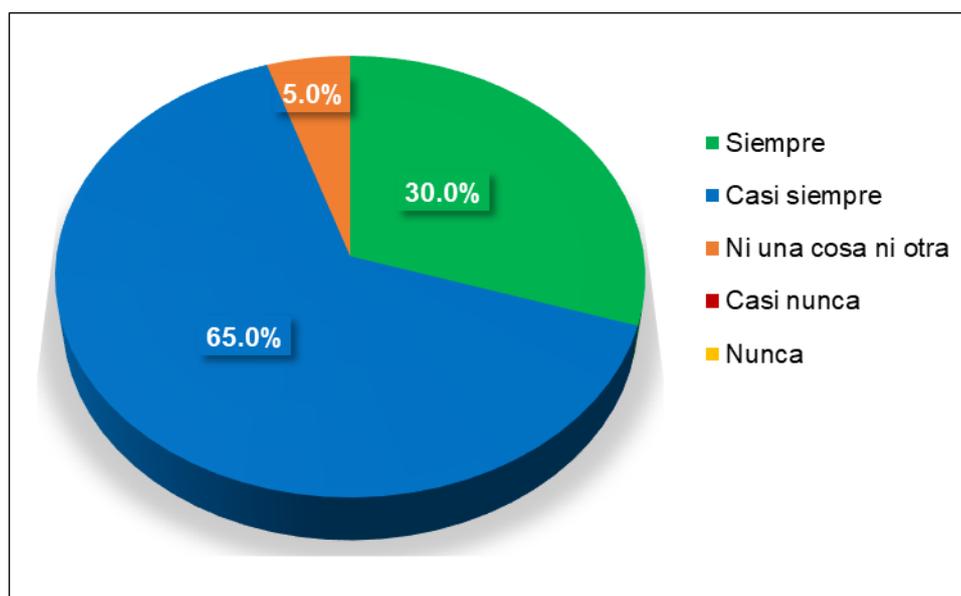


Figura 50 Planificación laboral óptima

**Interpretación:**

La tabla y figura demuestran que el 65% de trabajadores quienes pertenecerían a la Gerencia de Rentas en el distrito de Ventanilla (La Municipalidad), “Casi siempre” realizaban una planificación óptima laboral y el 30% “Siempre” lo hacía.

### 3.2 Prueba de normalidad

Planteamiento hipotético

Ho: Las variables tienen distribución normal

Hi: Las variables NO tienen distribución distinta de la normal

Tabla 50 Prueba de correlación Kolmogorov Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la capacitación	0.109	60	0.073
Planeación de capacitación	0.085	60	0.200
Programación de la capacitación	0.136	60	<b>0.008</b>
Ejecución de la capacitación	0.128	60	<b>0.015</b>
Evaluación de la capacitación	0.275	60	<b>0.000</b>
Desempeño laboral	0.130	60	<b>0.013</b>

Conclusión:

Para el presente estudio se aplicó la prueba Kolmogorov Smirnov, dando como resultado que las variables de programación, ejecución, evaluación y desempeño laboral tuvieron un p-valor  $<0.05$ . Por lo tanto, se rechaza la  $H_0$ , es decir las variables no se distribuyen normalmente, por ello el estadístico adecuado para correlacionar a las variables será Rho de Spearman.

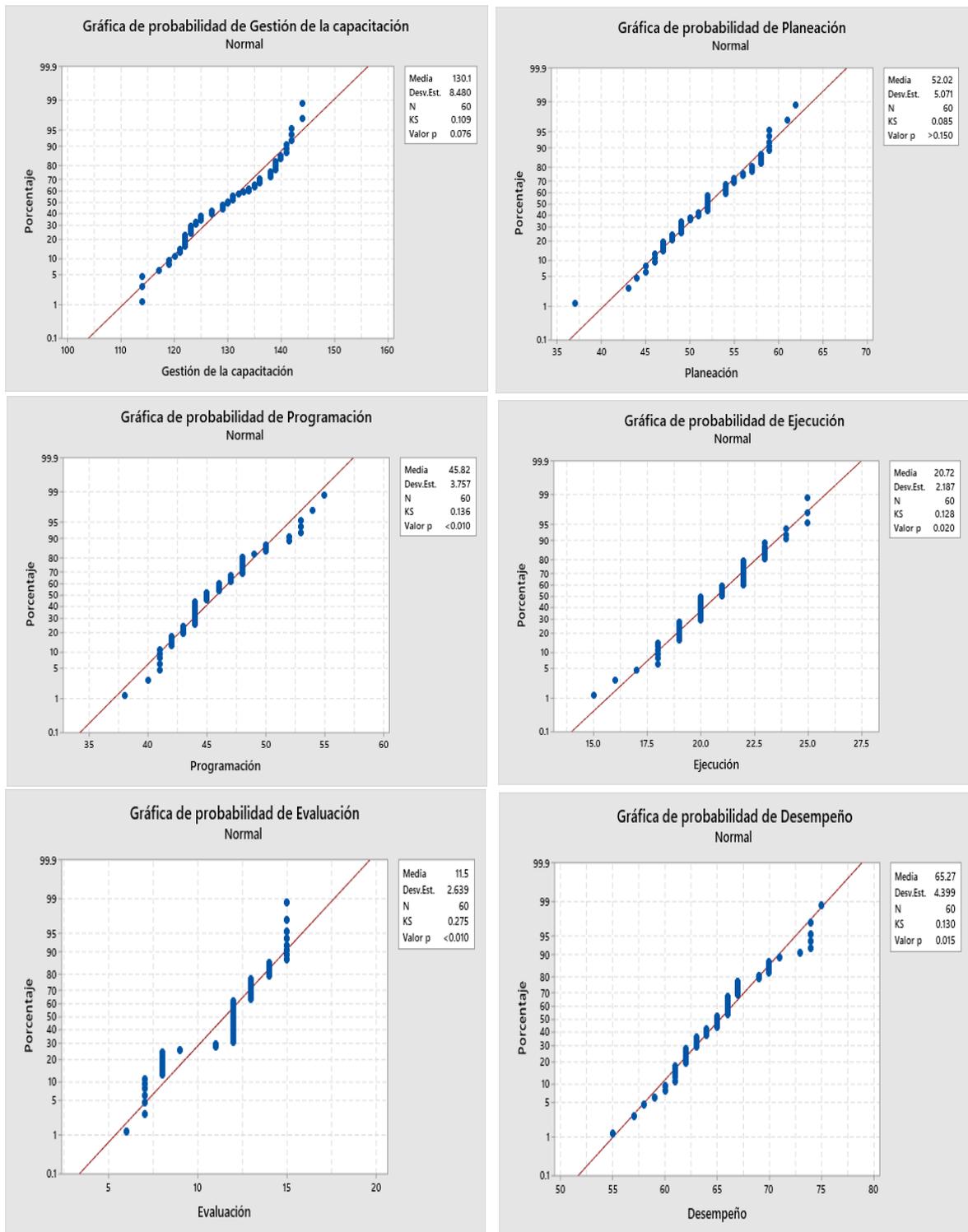


Figura 51 Prueba de normalidad

### 3.3 Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento hipotético

Ho: No existe relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

Hi: Existe relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

*Tabla 51.* Prueba de correlación de Spearman entre la gestión de la capacitación y desempeño laboral

		Gestión de la capacitación	Desempeño laboral
Gestión de la capacitación	Correlación de Spearman	1	.702*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	.702*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Conclusión:

Luego de haber realizado la estadística inferencial, se evidenció un p-valor < 0.05, lo que indica que se rechaza la H<sub>0</sub>, es decir, existe asociación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Asimismo, existe correlación directa fuerte (Rho=0.702) entre las variables.

### Hipótesis específica 1

#### Planteamiento hipotético

Ho: No existe relación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

Hi: Existe relación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

*Tabla 52* Prueba de correlación de Spearman entre la planeación de la capacitación y desempeño laboral

		Planeación de capacitación	Desempeño laboral
Planeación de capacitación	Correlación de Spearman	1	.527*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	.527*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

#### Conclusión:

Luego de haber realizado la estadística inferencial, se evidenció un p-valor < 0.05, lo que indica que se rechaza la H0; es decir, existe asociación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Asimismo, existe correlación directa moderada ( $Rho=0.527$ ) entre las variables.

## Hipótesis específica 2

### Planteamiento hipotético

Ho: No existe relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

Hi: Existe relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

*Tabla 53* Prueba de correlación de Spearman entre la programación de la capacitación y desempeño laboral

		Programación de la capacitación	Desempeño laboral
Programación de la capacitación	Correlación de Spearman	1	.455*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	.455*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

### Conclusión:

Luego de haber realizado la estadística inferencial, se evidenció un  $p\text{-valor} < 0.05$ , lo que indica que se rechaza la  $H_0$ , es decir, existe asociación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Asimismo, existe correlación directa débil ( $Rho=0.455$ ) entre las variables.

### Hipótesis específica 3

#### Planteamiento hipotético

Ho: No existe relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

Hi: Existe relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

*Tabla 54* Prueba de correlación de Spearman entre la ejecución de actividades de la capacitación y desempeño laboral

		Ejecución de la capacitación	Desempeño laboral
Ejecución de la capacitación	Correlación de Spearman	1	.367*
	Sig. (bilateral)		.004
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	.367*	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

#### Conclusión:

Luego de haber realizado la estadística inferencial, se evidenció un  $p\text{-valor} < 0.05$ , lo que indica que se rechaza la  $H_0$ ; es decir, existe asociación entre la ejecución la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Asimismo, existe correlación directa débil ( $Rho=0.367$ ) entre las variables.

#### Hipótesis específica 4

#### Planteamiento hipotético

Ho: No existe relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

Hi: Existe relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.

*Tabla 55 Prueba de correlación de Spearman entre la evaluación de la capacitación y desempeño laboral*

		Evaluación de la capacitación	Desempeño laboral
Evaluación de la capacitación	Correlación de Spearman	1	.518*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	.518*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

#### Conclusión:

Luego de haber realizado la estadística inferencial, se evidenció un  $p\text{-valor} < 0.05$ , lo que indica que se rechaza la  $H_0$ , es decir, existe asociación entre la evaluación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Asimismo, existe correlación directa moderada ( $Rho=0.518$ ) entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación fue realizada en una entidad pública del gobierno local como es la Municipalidad Distrital de Ventanilla, donde el desempeño laboral constituye un factor determinante del logro de objetivos, metas trazados; y, en consecuencia, cumplir con la siguiente misión institucional: “brindar servicios básicos de manera equitativa, transparente, moderna y con enfoque territorial”.

Por esta razón, es de gran importancia, que los servidores públicos de la Gerencia de Rentas, en este caso, mantengan fiel correspondencia entre las competencias que poseen y el cargo que desempeñan. Los trabajadores de la Gerencia de Rentas se caracterizaron por una edad media de 40.3 años, siendo en su mayoría de sexo femenino (52.2%) y con tiempo laboral menor a 6 años (38.6%). Dichos atributos brindan una noción de las características básicas del trabajador público en la cual fue realizada la presente investigación.

La gestión de capacitación, según Labrador et al. (2019) alude a la variedad de acciones de preparación que llevan a cabo organizaciones, orientadas a la mejora de competencias del recurso humano para efectuar con calidad las ocupaciones y lograr máximos resultados productivos o de servicios. Por ello, es menester demostrar que la gestión de la capacitación impacta en el desempeño laboral; y así lo fue en la Municipalidad Distrital de Ventanilla, donde al evaluar a los colaboradores de la Gerencia de Rentas se encontró que una correlación directa y fuerte entre gestión de capacitación y desempeño laboral ( $Rho: +0.702$ ;  $p=0.000$ ). Es decir, mientras mejores fueron percibidas las acciones de gestión de capacitación por los servidores públicos de la Gerencia de Rentas, mayor fue el desempeño laboral expresado por estos, y viceversa.

Este hallazgo que verifica la relación estrecha existente entre gestión de la capacitación y el desempeño laboral, también fue reportada por Alarcón (2018), quien al realizar un estudio en una entidad pública de gobierno central encontró que cuanto mejor es la gestión de capacitación mayor es el desempeño laboral de los trabajadores, aunque dicha correlación fue solo moderada ( $r: +0.670$ ;  $p=0.000$ ) no deja de apoyar los hallazgos del presente estudio. Por su parte, Nuñuvero (2019) en una entidad pública de gobierno regional reportó que las acciones y esfuerzos en materia de capacitación hacia servidores públicos tienen efecto significativo sobre el desempeño laboral. De modo similar, Figueroa et al. (2020), en otra entidad pública de gobierno regional, corroboró que la capacitación sí se relaciona estrechamente con el desempeño laboral. Por su parte, Castagnola et al. (2020) encontraron en una investigación peruana una relación similarmente intensa entre ambas variables ( $Rho: +0.788$ ;  $p=0.000$ ); y aunque fue un estudio realizado en una entidad pública tipo establecimiento de salud, no deja de apoyar lo reportado en el presente estudio.

Como puede apreciarse en el párrafo anterior, la correlación hallada entre gestión de la capacitación y el desempeño laboral de trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla también es un hallazgo comprobado en otras entidades públicas tanto de gobierno regional como del gobierno central. El desempeño laboral es un aspecto tratado con mayor énfasis en la empresa privada y está comprobado que la capacitación la potencia; no obstante, en organizaciones públicas de gobierno local también se verifica científicamente este hecho e incluso cuando se la contrasta con organizaciones públicas de mayor nivel de gobierno. Es preciso mencionar que la empresa pública no se dirige por ánimo de lucro ni una rentabilidad comprendida como la maximización de la ganancia económica, sino más bien tiene por objetivo la rentabilidad social para beneficio de la población. En este sentido, destaca la relevancia que tendría la gestión de la

capacitación, pues tendría como fin último la mejora del desempeño para lograr la preservación y mantenimiento de servicios públicos de calidad.

La planeación de la capacitación (primera dimensión de la gestión de capacitación) se correlacionó significativa y estrechamente con el desempeño laboral (Rho: +0.527;  $p=0.000$ ) de los trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Ventanilla. Es decir, cuando se realiza una adecuada identificación y definición de necesidades de capacitación para determinar acciones de capacitación que serán priorizadas en el Plan de desarrollo de las personas (PDP) de una institución se incrementa el desempeño laboral; y viceversa. Este hallazgo es congruente con el estudio peruano realizado por Figueroa et al. (2020) donde la planificación de capacitación se correlacionó de modo directo y con intensidad moderada con el desempeño en una entidad pública de Amazonas ( $r: +0.502$ ;  $p=0.000$ ). Si se reconoce que la planificación de la capacitación involucra la evaluación de necesidades de capacitación, es posible afirmar que los hallazgos del presente estudio guardan estrecha relación con Castagnola et al. (2020), que también llegaron a resultados similares al reportar que una adecuada evaluación de necesidades de capacitación (Rho: +0.698) tienen la capacidad de influenciar en mayores niveles de desempeño laboral.

La programación de la capacitación (segunda dimensión de la gestión de capacitación) se correlacionó significativa y estrechamente con el desempeño laboral (Rho: +0.455;  $p=0.000$ ) de los trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Ventanilla. Dado que la programación alude al proceso para idear y ordenar las acciones necesarias para realizar una iniciativa de capacitación, se comprobó que su adecuada realización de la misma tiene la capacidad de influencia en el desempeño laboral, y viceversa. Si se toma en consideración que la programación es un aspecto comprendido dentro del plan de desarrollo del recurso se puede afirmar que este hallazgo es concordante con el estudio de Castagnola et al. (2020)

donde una buena formulación del plan de desarrollo del personal influyó favorablemente en el desempeño laboral (Rho: +0.717;  $p < 0.05$ ).

La ejecución de la capacitación (tercera dimensión de la gestión de capacitación) se correlacionó significativa y estrechamente con el desempeño laboral (Rho: +0.367;  $p = 0.004$ ) de los trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Ventanilla. Esto quiere decir que, cuando se lleva a cabo adecuadamente la etapa de ejecución y monitoreo de capacitaciones aprobadas en los programas de desarrollo del personal, asegurándose la participación del recurso humano, existirá un mejor desempeño laboral; y aunque esta relación es baja no deja de ser significativa para influencia en el rendimiento de la fuerza de trabajo que son los servidores públicos, en este caso. Es hallazgo concuerda con el estudio de Figueroa et al. (2020), donde la ejecución de las acciones de capacitación se correlaciona significativamente con el desempeño laboral, pero con intensidad moderada ( $r = +0.584$ ;  $r = 0.000$ ). Es preciso comprender la ejecución de la capacitación involucra, además las acciones de capacitación por sí mismas; por ende, este hallazgo también concuerda con Castagnola et al. (2020) para quienes las acciones de capacitación se correlacionan significativamente, pero con intensidad moderada favoreciendo el desempeño laboral (Rho: +0.782).

La evaluación de la capacitación (cuarta dimensión de la gestión de capacitación) se correlacionó significativa y estrechamente con el desempeño laboral (Rho: +0.518  $p = 0.000$ ) de los trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Ventanilla. Esto quiere decir que, cuando se lleva a cabo adecuadamente la medición de los resultados de las acciones de capacitación ejecutadas, se contribuye a mejorar más adelante el desempeño laboral obtenido. Este resultado es concordante con el estudio realizado por Figueroa et al. (2020) donde también la evaluación de la capacitación se correlacionó con el desempeño laboral ( $r = +0.495$ ;  $p = 0.000$ ). Se reconoce que los resultados de las evaluaciones de las

capacitaciones realizadas permiten la toma de decisiones y mejora continua de la gestión de la capacitación; en este sentido, se explica que una adecuada evaluación de las mismas permite retroalimentar la toma de decisiones e incorporar mejoras continuas que al final redundarán en mayores niveles de desempeño laboral.

La teoría administrativa contemporánea dicta que para ser competitivos y alcanzar el éxito, las organizaciones (públicas, en este caso) han de gestionar adecuadamente sus recursos humanos, considerando los procesos a los cuales son sometidos; uno de los factores más importantes, es la evaluación del desempeño laboral. La importancia del rendimiento laboral resalta más aún cuando se considera que es potenciada por la motivación del trabajador (Haryono et al., 2020) y la satisfacción laboral (Kumaran y Fredous, 2020) para finalmente incrementar la calidad del trabajo realizado (Honores et al., 2020); en este caso dicha calidad estará referenciada por la optimización de las acciones en el marco del perfil de trabajo del servidor público de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

## V. CONCLUSIONES

- Se evidenció correlación significativa directa fuerte entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021. Es decir, a mejor gestión de capacitación, mejor desempeño laboral y viceversa.
- Se evidenció correlación significativa directa moderada entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021. Es decir, a mejor planeación de capacitación, mejor desempeño laboral y viceversa.
- Se evidenció correlación significativa directa débil entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021. Es decir, a mejor programación de capacitación, mejor desempeño laboral y viceversa.
- Se evidenció correlación significativa directa débil entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021. Es decir, a mejor ejecución de actividades de capacitación, mejor desempeño laboral y viceversa.
- Se evidenció correlación significativa directa moderada entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021. Es decir, a mejor ejecución de actividades de capacitación, mejor desempeño laboral y viceversa.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar este estudio como referente para futuros trabajos de investigación relacionados al desempeño laboral en los organismos del sector público, fortaleciendo así las investigaciones científicas a nivel nacional. Además de emplear otras variables clave, tales como el clima laboral, satisfacción laboral, calidad de servicio, procesos de atención, entre otras.
- Se sugiere llevar a cabo programas de capacitación más especializados (seminarios, talleres, etc.) respecto a poder estimular la captación de los ingresos de la Municipalidad por conceptos de tributos y otras rentas municipales. Ello, para que los colaboradores que necesiten más apoyo en sus funciones esenciales puedan mejorar sustancialmente su desempeño laboral en el área en cuestión.
- Los responsables dentro de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad deben realizar evaluaciones del desempeño de los colaboradores de forma periódica, ya sea a nivel quincenal o mensual, a través de cuestionarios. Lo cual será vital para hacerles el debido seguimiento respecto al desarrollo de sus competencias y conocimientos requeridos para sus puestos laborales. De forma que, se logren los objetivos estratégicos por parte de la entidad en mención.
- Se aconseja a los responsables dentro de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad poder implementar una base de datos de fácil acceso para los trabajadores, lo cual contribuya con la formación permanente del personal. De manera que, esta pueda contener datos que aporten a su aprendizaje, tales como videos de charlas o talleres, presentaciones de ponencias, etc. Y así poder fomentar el sentido de urgencia por su

mejora continua y, en consecuencia, mantener competitividad dentro de la organización estatal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, T. (2019). *Gestión de la Capacitación en el desarrollo del personal administrativo en el Ministerio de la Producción, 2019*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Alarcón, N. (2018). *Gestión de la capacitación y desempeño laboral de los servidores civiles del Ministerio de Agricultura y Riego, año 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Alarcón, N. (2018). *Gestión de la capacitación y desempeño laboral de los servidores civiles del Ministerio de Agricultura y Riego, año 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. DOI: 10.17162/riva.v7i1.1417.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 01-25.
- Blanco, E. (2018). *Gestión de la capacitación y competencia laboral según el personal de Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(3), 385-390.
- Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes dedesarrollo empresarial. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22.

- Campbell, J., y Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(5), 47-74. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427.
- Campos, F. (2019). *Gestión de la Capacitación y Gobierno Abierto, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(3), 80-89. DOI: 0.37956/jbes.v4i2.69.
- Castillo, J., y Barragán, J. (2019). Análisis de las competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico. *Revista Víncula Téctica*, 12(5), 1074-1085.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ta edición ed.). Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Cionza, E., Davis, D., y Labrador, O. (2019). Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con enfoque de aprendizaje. *Revista Coodes: Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 195-211.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral*. Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina , Santiago.

- Contan, A. (2017). Achieving and Improving Job Performance. *FAIMA Business & Management Journal*, 5(3), 75-87.
- Figuerola, A., Hidalgo, I., y Maco, J. (2020). Derecho de Capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Caso: Amazonas. *Revista del Instituto de Gobierno y Gestión Pública*, 7(02), 91-106.
- Fretel, D. (2018). *La gestión de la capacitación organizacional en el sector manufacturero: Estudio de caso en una empresa de plásticos*. (Tesis de Licenciatura en Gestión con mención en Gestión Empresarial), Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta Dirección, Lima, Perú.
- Gabini, S., y Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
- González , M., Olivares, S., Gonzales, N., y Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos capital humano* (2da edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- González, Y., y Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Revista Avances*, 22(4), 536-551.
- Guan, X., y Frenkel, S. (2019). How perceptions of training impact employee performance. Evidence from two Chinese manufacturing firms. *Personnel Review*, 48(1), 163-183. DOI: 10.1108/PR-05-2017-0141.
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Revista Digital Publisher*, 4(9), 13-26. DOI: 10.33386/593dp.2019.6.139.
- Haryono, S., Supardi, S., y Udin, U. (2020). *Management Science Letters*, 10(5), 2107-2112.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México: McGraw Hill Interamericana. doi:ISBN: 978-1-4562-2396-0.

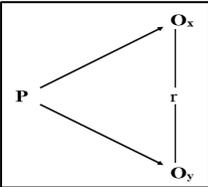
- Honores, N., Vargas , C., Espinoza, C., y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Revista Digital Publisher*, 6(1), 398-409. DOI: 10.33386/593dp.2020.6-1.436.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet Henrica, W., y Van Der Deek, A. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337.
- Kumaran, K., y Ferdous, S. (2020). The impact of employee training programs on the job performance and job satisfaction in the telecommunications compaies in Malaysia. *European Journal of Human Resources Management Studies*, 4(3), 01-17.
- Labrador , O., Bustío, A., Reyes, J., y Carvalhais, L. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *COODES. Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73.
- Llanos, R. (2021). *Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, Trujillo 2020*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Trujillo, Perú.
- Marroquín, R. (2012). *Sesión N°4. Metodología de la investigación*. (Diapositivas), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Mejía, A., Bravo, M., y Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 34(1), 02-11.
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, del cantón La*

- Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*. Tesis de grado, Universidad Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2da. ed.). México: Editorial Limusa.
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano), Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato, Ecuador.
- Nuñuero, M. (2019). *Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de comunicaciones del Gobierno Regional La Libertad - año 2017*. (Tesis de Maestría en Ciencias Económicas), Universidad Nacional de Trujillo, Unidad de Posgrado en Ciencias Económicas, Trujillo, Perú.
- Ortiz, P., Reyna, J., y Villarruel, G. (2020). *Desempeño laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica*. (Tesis de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales), Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima, Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Mayrene, C. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 112-118.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167-176. DOI: 10.4067/S0718-07642019000600167.
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(7), 195-205. DOI: 10.5093/jwop2019a21.

- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camaguey*, 23(3), 159-164.
- Sáenz, K. (2017). *Prácticas de gestión de la capacitación y evaluación del desempeño del docente de la Red Educativa N°7, UGEL 02, Lima 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Salas, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. .
- Salgado, M., Gómez, O., Carvajal, J., y Dargen, T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Revista Ingeniería Industrial*, 38(2), 154-160.
- Torres, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno 2014-Perú. *Revista Comunic@ción*, 6(2), 01-10.
- Trujillo, M. (2014). *La evaluación del desempeño*. (Tesis), Universidad de La Laguna, Facultad de Derecho, España.
- Yuni, J., y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (1ra. ed.). Córdova, Argentina: Editorial Brujas.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS:	VARIABLES INDICADORES	E	METODOLOGIA
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?</p> <p><b>Preguntas específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ¿Cómo es la relación entre la planeación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?</li> <li>– ¿Cómo es la relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?</li> <li>– ¿Cómo es la relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?</li> <li>– ¿Cómo es la relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Determinar la relación entre la planeación de necesidades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> <li>– Determinar la relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> <li>– Determinar la relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> <li>– Determinar la relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Existe relación entre la planeación de necesidades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> <li>– Existe relación entre la programación de la capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> <li>– Existe relación entre la ejecución de actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> <li>– Existe relación entre la evaluación de resultados de capacitación y el desempeño laboral en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable independiente:</b> Gestión de la capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– X1: Planeación de necesidades de capacitación</li> <li>– X2: Programación de la capacitación</li> <li>– X3: Ejecución de actividades de capacitación</li> <li>– X4: Evaluación de resultados de capacitación</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Y1: Rendimiento en la tarea</li> <li>– Y2: Comportamientos contraproducentes</li> <li>– Y3: Rendimiento en el contexto</li> </ul>		<p><b>Tipo de investigación:</b> aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, transversal, correlacional y de enfoque cuantitativo</p> <p>Formalización:</p>  <p>Dónde: Ox: Gestión de capacitación / Oy: Desempeño laboral</p> <p><b>Población:</b> 60 colaboradores del area de Gerencia en renta de la Municipalidad Distrital de Ventanilla</p> <p><b>Muestra:</b> 60 colaboradores de la Gerencia en renta de la Municipalidad Distrital de Ventanilla</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario sobre Prácticas de Capacitación de Acosta (2019)  Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2014)</p>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### I. Introducción:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la Gestión de capacitaciones y el desempeño laboral en la Gerencia de Renta de la Municipalidad Distrital de Ventanilla. La información proporcionada es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con sinceridad tomando en cuenta sus propias experiencias.

#### II. Datos generales:

Por favor, marque con una (X) su respuesta.

Sexo:	Femenino	Masculino
Edad:	.....años	
Tiempo laboral:	.....meses/años	

#### III. Gestión de la capacitación

Instrucciones: Por favor, indique cuánto se ajusta cada una de ellas al estilo de liderar que usted percibe en su superior. Use la siguiente escala de puntuación y marque con “X” la alternativa seleccionada. La escala de calificación es la siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

A continuación, se muestran los enunciados a los que se piden responder:

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que en su área o especialidad es importante la capacitación?					
2.	¿Considera Ud. que un programa de capacitación es para que mejore su desempeño laboral?					
3.	¿Considera Ud. que los objetivos del programa de capacitación son relevantes?					
4.	¿Cree Ud. que los programas de capacitación están vinculados con las necesidades de la municipalidad?					

5.	¿A Ud. que se le permitió participar en el diagnóstico del programa de capacitación?					
6.	¿Considera Ud. que los temas específicos de capacitación fueron demandados por el equipo de trabajo a la dirección?					
7.	¿Cree Ud. que los temas de capacitación se toman en cuenta de acuerdo a las necesidades del trabajador?					
8.	¿Considera Ud. que los contenidos en el programa de capacitación se presentan flexibles según sus intereses?					
9.	¿A usted le han impartido cursos de capacitación relevante e importante en su área o especialidad?					
10.	¿Considera Ud. que los programas de capacitación que ha recibido están vinculados a los contenidos idóneos?					
11.	¿Considera Ud. que los horarios de capacitación que le han dado son ajustados y establecidos en un acuerdo según su horario de trabajo?					
12.	¿Cree Ud. que deberían existir días específicos para un curso de capacitación dentro de la municipalidad?					
13.	¿Cree Ud. que la institución cuenta con recursos económicos propios en la ejecución de un plan de capacitación?					
14.	¿Considera Ud. que sus conocimientos le dan mayor confianza para realizar su trabajo cotidiano después de un programa de capacitación?					
15.	¿Cree Ud. que la ejecución de programas de capacitación le ha permitido intercambiar experiencias exitosas en cuanto a los procesos enseñanza-aprendizaje?					
16.	¿Después de la ejecución de un programa de capacitación le ha permitido autoformarse en aspectos que mejoran su trabajo?					
17.	¿Después de un programa de capacitación Ud. puede tomar decisiones propias para mejorar el desarrollo de sus habilidades?					
18.	¿Considera Ud. que la institución le ha brindado capacitación sobre el buen uso de las Tics?					
19.	¿Las capacitaciones que ha recibido en los últimos dos años le han permitido mejorar sus habilidades y capacidades relacionadas al área de trabajo?					
20.	¿Considera Ud. que la capacitación que recibe contribuye a la formación integral de los trabajadores?					
21.	¿Considera Ud. que al término de un programa de capacitación hay un efecto en la mejora del clima organizativo?					
22.	¿Las capacitaciones que ha recibido le han permitido proyectar actitudes positivas hacia la Institución?					
23.	¿Los programas de capacitación le han permitido tener un mejor nivel de eficiencia en su área?					
24.	¿Considera Ud. importante que después de las capacitaciones periódicas se le brinde un monitoreo?					
25.	¿Considera Ud. que para facilitar la ejecución de la capacitación se le otorgó material de enseñanza que facilitó su comprensión y aprendizaje?					
26.	¿Cuándo ha asistido a los programas de capacitación, los capacitadores le presentaron alguna documentación de referencia sobre cómo se realizará dicho proceso?					

27.	¿Considera Ud. que el capacitador o capacitadores se interesaron por el tema que enseñaron y tuvieron la facilidad de transmitirlo a los capacitados?					
28.	¿Considera Ud. que el capacitador tiene amplio conocimiento del tema y utiliza estrategias innovadoras en el desarrollo de la capacitación?					
29.	¿Cree Ud. que en los programas de capacitación le han expuesto con claridad los temas tratados y respondieron adecuadamente sus inquietudes planteadas?					
30.	¿Durante sus capacitaciones periódicas se le proporcionó algún instrumento de evaluación al final de la capacitación?					
31.	¿Considera Ud. que la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?					
32.	¿Cree Ud. que debe ser evaluado el aprovechamiento de la capacitación mediante el seguimiento de su desempeño en la institución?					

## VI. Desempeño laboral

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el desempeño en el trabajo. Agradeceremos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones válidas. Por favor, considere la siguiente escala:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	Ni una cosa ni otra	Casi siempre	Siempre

Responda marcando una "X" en el número que mejor refleje su opinión; asimismo, seleccione solo una opción por cada oración y no deje respuestas sin contestar.

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes o retadoras.					
4.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					

<b>10.</b>	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
<b>11.</b>	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
<b>12.</b>	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					
<b>13.</b>	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
<b>14.</b>	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
<b>15.</b>	Participé activamente de las reuniones laborales					
<b>16.</b>	Mi planificación laboral fue óptima					

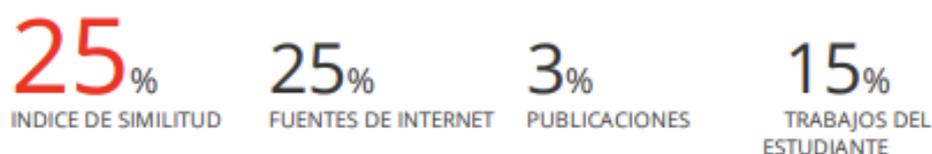
### Anexo 3: Base de datos

GC 1	GC 2	GC 3	GC 4	GC 5	GC 6	GC 7	GC 8	GC 9	GC 10	GC 11	GC 12	GC 13	GC 14	GC 15	GC 16	GC 17	GC 18	GC 19	GC 20	GC 21	GC 22	GC 23	GC 24	GC 25	GC 26	GC 27	GC 28	GC 29	GC 30	GC 31	GC 32			
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5			
5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5		
5	5	5	5	1	2	3	2	3	3	3	5	3	5	5	4	5	2	1	2	5	3	3	5	3	2	3	3	3	2	2	4			
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4			
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5			
4	4	2	1	1	3	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5		
5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	
5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	1	1	5	1	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
4	4	2	1	1	3	4	3	5	5	1	5	4	4	5	5	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5		
5	5	5	5	1	1	5	1	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	1	2	5	3	3	5	1	3	3	3	2	2	5			
5	5	5	5	1	2	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	1	2	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4		
5	5	5	5	5	1	2	3	2	3	3	5	3	5	5	4	5	2	1	2	5	2	2	5	2	2	5	3	2	3	3	2	2	4	
5	5	2	2	2	1	1	3	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	
5	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	2	1	2	5	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4		
5	5	2	5	2	3	4	4	2	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	
4	4	2	1	1	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	1	1	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5
5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5

## Anexo 4. Evidencia de similitud digital

### GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA, 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.esan.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>scielo.sld.cu</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://ebin.pub">ebin.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

20	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
21	maestroysociedad.uo.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
22	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Católica Nordestana Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
25	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

### Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: PALOMINO NEGREZ VERONIKA JUANITA  
 DNI: 43930903 Correo electrónico: JAS2512@HOTMAIL.COM  
 Domicilio: MZKS Lote 20 Leimidad Virusjuanita@gmail.com  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 938 039 456

### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA (UPCI)

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE VENTAS  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA,  
2021

### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) \_\_\_\_\_ indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

( ) Sí, autorizo el depósito total.

( ) Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de

ENERO de 2023.

  
Firma

Huella digital



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: Wender Alvarez Claudia Stephany  
 DNI: 45092408 Correo electrónico: Claudia.ste.p@hotmail.com  
 Domicilio: Av. Arnaldo Manguez 971 dpto 24 - Jesús María.  
 Teléfono fijo: 4237524 Teléfono celular: 997825401

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS**

Facultad/Escuela: Administración y Negocios Internacionales / Universidad  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (x) Peruana de Ciencia e Informática  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
Gestión de la Capacitación y su relación con el  
desempeño laboral en la Gerencia de Recursos  
de la Municipalidad. Distrito de Ventanilla 2021

**3.- OBTENER:**

Bachiller ( ) Título (x) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de

Enero de 2023.

Firma

Huella digital



**Anexo 6. Matriz de operacionalización de variables e indicadores**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems
<i>Variable independiente:</i> Gestión de la capacitación	“Proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2009).	Se refiere al proceso cíclico y continuo para administrar el desarrollo cualidades en los recursos humanos: identificación de necesidades, planificación, ejecución de actividades de capacitación y evaluación de resultados.	Planeación de capacitación	Identifica oportunidades y debilidades	1. ¿Considera usted que en su área o especialidad es importante la capacitación?
					2. ¿Considera Ud. que un programa de capacitación es para que mejore su desempeño laboral?
					3. ¿Considera Ud. que los objetivos del programa de capacitación son relevantes?
					4. ¿Cree Ud. que los programas de capacitación están vinculados con las necesidades de la municipalidad?
				Realización de la toma de decisiones	5. ¿A Ud. que se le permitió participar en el diagnóstico del programa de capacitación?
					6. ¿Considera Ud. que los temas específicos de capacitación fueron demandados por los equipos de trabajo a la dirección?
					7. ¿Cree Ud. que los temas de capacitación se toman en cuenta de acuerdo a las necesidades del trabajador?
				Elabora el contenido temático	8. ¿Considera Ud. que los contenidos en el programa de capacitación se presentan flexibles según sus intereses?
					9. ¿A usted le han impartido cursos de capacitación relevante e importante en su área o especialidad?
					10. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación que ha recibido están vinculados a los contenidos idóneos?
				Utilización del tiempo y recursos	11. ¿Considera Ud. que los horarios de capacitación que le han dado son ajustados y establecidos en un acuerdo según su horario de trabajo?
					12. ¿Cree Ud. que deberían existir días específicos para un curso de capacitación dentro de la municipalidad?
			13. ¿Para Ud. la institución cuenta con recursos económicos propios en la ejecución de un plan de capacitación?		
			Programación de la capacitación	Transmisión de información	14. ¿Considera Ud. que sus conocimientos le dan mayor confianza para realizar su trabajo cotidiano después de un programa de capacitación?
					15. ¿Cree Ud. que la ejecución de programas de capacitación le ha permitido intercambiar experiencias exitosas en cuanto a los procesos enseñanza-aprendizaje?

					16. ¿Después de la ejecución de un programa de capacitación le ha permitido autoformarse en aspectos que mejoran su trabajo?
			Desarrollo de habilidades		17. ¿Después de un programa de capacitación Ud. puede tomar decisiones propias para mejorar el desarrollo de sus habilidades?
					18. ¿Considera Ud. que la institución le ha brindado capacitación sobre el buen uso de las Tics?
					19. ¿Las capacitaciones que ha recibido en los últimos dos años le han permitido mejorar sus habilidades y capacidades relacionadas al área de trabajo?
			Desarrollo de actitudes		20. ¿Considera Ud. que la capacitación que reciben contribuye a la formación integral de los trabajadores?
					21. ¿Considera Ud. que al término de un programa de capacitación hay un efecto en la mejora del clima organizativo?
					22. ¿Las capacitaciones que ha recibido le han permitido proyectar actitudes positivas hacia la Institución?
			Desarrollo de conceptos		23. ¿Los programas de capacitación le han permitido tener un mejor nivel de eficiencia en su área?
					24. ¿Considera Ud. Importante que después de las capacitaciones periódicas se le brinde un monitoreo?
		Ejecución de la capacitación	Recursos y materiales		25. ¿Considera Ud. que para facilitar la ejecución de la capacitación se le otorgó material de enseñanza que facilitó su comprensión y aprendizaje?
					26. ¿Cuándo ha asistido a los programas de capacitación, los capacitadores le presentaron alguna documentación de referencia sobre cómo se realizará dicho proceso?
			Innovación en materiales	27. ¿Considera Ud. que el capacitador o capacitadores se interesaron por el tema que enseñaron y tuvieron la facilidad de transmitirlo a los capacitados?	
			Calidad de capacitadores	28. ¿Considera Ud. que el capacitador tiene amplio conocimiento del tema y utiliza estrategias innovadoras en el desarrollo de la capacitación?	
			Preparación de capacitadores	29. ¿Cree Ud. que en los programas de capacitación le han expuesto con claridad los temas tratados y respondieron adecuadamente sus inquietudes planteadas?	
		Evaluación de la capacitación	Satisfacción de participantes	30. ¿Durante sus capacitaciones periódicas se le proporcionó algún instrumento de evaluación al final de la capacitación?	
			Adquisición de habilidades	31. ¿Considera Ud. que la capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?	

				Aplicación de habilidades aprendidas	32. ¿Cree Ud. que debe ser evaluado el aprovechamiento de la capacitación mediante el seguimiento de su desempeño en la institución?
<i>Variable dependiente:</i> Desempeño laboral	“Valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo, que contribuirán a la eficiencia organizacional” (Pedraza et al., 2010)	Alude al comportamiento del trabajador en relación a sus tareas y el cumplimiento de los objetivos fijados por el puesto de trabajo, evaluado a modo de autorreporte.	Rendimiento en la tarea	Dedicación	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios
				Soluciones creativas	2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas
				Exigencia	3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes o retadoras
				Proactividad	4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran
				Objetivos trazados	5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr
				Conocimientos	6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados
				Retos	7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo
			Rendimiento en el contexto	Queja banal	8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.
				Queja externa	9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.
				Conducta problema	10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.
				Actitud negativa	11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.
				Queja externa	12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.
			Comportamientos contraproducentes	Dedicación	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.
				Actualización	14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.
				Participación	15. Participé activamente de las reuniones laborales.
				Planificación	16. Mi planificación laboral fue óptima.

## Anexo 7. Ficha de validación de instrumento por juicio de experto

### ANEXO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

##### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis:**  
**“GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA, 2021”**  
 Autores del Instrumento: Bachiller WINDER ALVAREZ, CLAUDIA STEPHANY  
 Bachiller PALOMINO MELENDEZ, VERONIKA JUANITA

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

##### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que modificar, aumentar o suprimir en los instrumentos de investigación:

.....  
 .....

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

.....  
 Muy Bueno

Lima, 06 de Diciembre del 2021.

  
 Firma del Experto Informante

DNI: 42027440 Telf./Cel. 941463983.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del Informante: **SANTOS ESPARZA CARLOS ENRIQUE**  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis:  
 "GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
 LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
 DE VENTANILLA, 2021"**  
 Autores del Instrumento: Bachiller **WINDER ALVAREZ, CLAUDIA STEPHANY**  
 Bachiller **PALOMINO MELENDEZ, VERONIKA JUANITA**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

**III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:**

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

..... Muy Buena .....

Lima, 06 de Diciembre del 2022.

  
 Firma del Experto Informante

DNI: 07187745 Telf./Cel.: 961088163

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: FOURNIER ROMERO ANDRÉ JAVIER  
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI  
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: **Cuestionario de la tesis:**  
**“GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL EN LA GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE VENTANILLA, 2021”**  
 Autores del Instrumento: Bachiller WINDER ALVAREZ, CLAUDIA STEPHANY  
 Bachiller PALOMINO MELENDEZ, VERONIKA JUANITA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

### III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....  
 .....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

..... MUY BUENO .....

Lima, 06 de Diciembre del 2022.

  
 Firma del Experto Informante

DNI: 07262089 Telf./Cel.: 955459043