

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



TESIS:

**“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA, 2020”**

PRESENTADO POR:

Bach. CASTRO LAZARES CÉSAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. FOURNIER ROMERO, ANDRE JAVIER

ORCID: [0000-0002-0947-024X](https://orcid.org/0000-0002-0947-024X)

DNI: 07262089

LIMA-PERÚ
2021

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a mi madre, mi padre, mis hermanos y mis padrinos, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme fuerza cada día.

A mis maestros, por brindarme los conocimientos para ser profesional.

A mi familia, por estar conmigo y por impulsarme a cumplir con mis objetivos profesionales.

A mis padrinos y personas especiales que marcaron en mi vida, y me apoyaron para cumplir con mis objetivos profesionales.

Presentación

El presente trabajo de investigación se desarrolla en el campo de la gestión del talento humano, un campo de estudio de gran importancia en los tiempos modernos; en el cual se desarrolla y exige la gestión por resultados. La investigación busca relacionar la capacitación con el desempeño laboral. Ambas variables pertenecen al desarrollo humano, por ende, se requiere desarrollar el estudio sin interferencia al desarrollo regular de los trabajadores.

El capítulo I desarrolla el planteamiento del problema. En este capítulo se presentará la realidad problemática, y el desarrollo del planteamiento del problema. Así mismo, se desarrolla la hipótesis, y objetivos. Se complementa con el desarrollo del marco teórico, comprendido por los antecedentes y las bases teóricas presentes en el presente trabajo.

El capítulo II desarrolla la metodología del trabajo. El diseño de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. En el capítulo también se presenta las técnicas de recolección de datos, y los métodos de análisis.

El capítulo III desarrolla los resultados obtenidos en el desarrollo del presente trabajo. Los resultados se clasifican en resultados descriptivos, prueba de normalidad y contrastación de hipótesis.

El capítulo IV presenta los resultados descriptivos, la prueba de hipótesis y la discusión.

El capítulo V presenta una conclusión por cada objetivo planteado.

Finalmente, el capítulo VI presenta las recomendaciones que permiten brindar aspectos relevantes para la institución y autoridades vinculadas con la problemática estudiada.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación.....	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Planteamiento del problema	16
1.3. Hipótesis de la investigación	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	17
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	17
1.6. Justificación del estudio.....	18
1.7. Trabajos previos	19
1.8. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.9. Definición de términos básicos.....	50
II. MÉTODO	53
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	53
2.2 Población, muestreo y muestrea	54
2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	55

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	56
2.5 Método de análisis de datos.....	56
2.6 Aspectos éticos.....	57
III. RESULTADOS.....	58
3.1 Resultados descriptivos.....	58
3.2 Contrastación de las hipótesis.....	66
IV. DISCUSIÓN.....	71
IV. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	85
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	85
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	86
Anexo 3. Datos recolectados.....	88
Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	91
Anexo 5. Autorización para publicación repositorio.....	98

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente: capacitación	17
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral	18
Tabla 3 Técnica e instrumento de recolección de información.	55
Tabla 4 Fiabilidad del instrumento	56
Tabla 5 Planificación de la capacitación	58
Tabla 6. Ejecución de la capacitación.....	59
Tabla 7. Control de la capacitación	60
Tabla 8. Capacitación	61
Tabla 9. Productividad laboral.....	62
Tabla 10. Eficiencia laboral.....	63
Tabla 11 Eficacia laboral	64
Tabla 12. Desempeño laboral	65
Tabla 13. Planificación de la capacitación y Productividad laboral	66
Tabla 14. Ejecución de la capacitación y eficiencia laboral	67
Tabla 15. Control de la capacitación y eficacia laboral.....	68
Tabla 16. Capacitación y desempeño laboral	69

Índice de figuras

Figura 1. <i>Planificación de la capacitación</i>	58
Figura 2. <i>Ejecución de la capacitación</i>	59
Figura 3. <i>Control de la capacitación</i>	60
Figura 4. <i>Capacitación</i>	61
Figura 5. <i>Productividad laboral</i>	62
Figura 6. <i>Eficiencia laboral</i>	63
Figura 7. <i>Eficacia laboral</i>	64
Figura 8. <i>Desempeño laboral</i>	65

Resumen

La tesis “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre el la capacitación y el desempeño laboral que evalúan los trabajadores de la Municipalidad. En el estudio se empleó una investigación con enfoque cuantitativo, aplicado y de nivel correlacional. Así mismo, se empleó un diseño no experimental y transversal que concluyó en el diseño de dos cuestionarios de encuesta, que se utilizó para la recolección de datos. La técnica de muestreo fue probabilística y la muestra fue de 184 servidores públicos encuestados. El resultado, con significancia estadística, entre la capacitación y el desempeño laboral con un coeficiente Rho-Spearman = 0,896 y p-valor =0,000 < 0,05 fue que efectivamente si existe relación entre ambas variables, de nivel alto. Así mismo, se evidenció que entre la planificación de la capacitación y la productividad laboral existe una relación significativa con un coeficiente Rho-Spearman = 0,353 y p-valor =0,01 < 0,05, lo cual se interpreta como una correlación de nivel bajo. También se halló relación significativa entre la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral con Rho-Spearman = 0,435 y p-valor =0,000 < 0,05 respectivamente. También se halló relación significativa entre el control de la capacitación y la eficacia laboral con Rho-Spearman = 0,568 y p-valor =0,000 < 0,05 respectivamente. Con lo cual se afirma que, la institución debe desarrollar más capacitaciones para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

Palabras clave. capacitación, desempeño laboral, relación, municipalidad

Abstract

The thesis "Training and work performance of the workers of the Provincial Municipality of Huanta, 2020" aims to determine the significant relationship between the training and the work performance evaluated by the workers of the Municipality. The study used research with a quantitative, applied, and correlational level approach. Likewise, a non-experimental and cross-sectional design was used, which concluded in the design of two survey questionnaires, which were used for data collection. The sampling technique was probabilistic, and the sample was 184 public servants surveyed. The result, with statistical significance, between training and work performance with a Rho-Spearman coefficient = 0.896 and p-value = 0.000 < 0.05 was that effectively if there is a relationship between both variables, of high level. Likewise, it was evidenced that between training planning and labor productivity there is a significant relationship with an Rho-Spearman coefficient = 0.353 and p-value = 0.01 < 0.05, which is interpreted as a low-level correlation. A significant relationship was also found between training execution and work efficiency with Rho-Spearman = 0.435 and p-value = 0.000 < 0.05 respectively. A significant relationship was also found between training control and work efficiency with Rho-Spearman = 0.568 and p-value = 0.000 < 0.05, respectively. Thus, it is stated that the institution must develop more training to improve the work performance of its workers.

Keywords. training, job performance, relationship, municipality

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el ámbito internacional, las capacitaciones online se están realizando más a menudo, por el tema del Covid-19 y esto puso a empresas y trabajadores al reto de transformarse y ser más digitales que nunca. El diario Forbes de México (2020), señala que, en México según la encuesta de OCC Mundial, mientras que los que se autocapacitaron en línea aumentaron en 8.0% el 2018 y 15% el 2019. Según los resultados de la encuesta, el 45% de los profesionistas en México sí cumplió su objetivo de capacitarse o actualizarse durante el 2019, mientras que el 32% no lo logró. Los resultados fueron comparados con los de finales del 2018, cuando 52% si cumplió su objetivo y 23% dijo que no lo hizo. Los profesionistas no lograron cumplir sus propósitos educativos en el año que concluyó por falta de recursos económicos. Los que si cumplieron fue porque se organizaron para tener tiempo (42%), se comprometieron de principio a fin (37%), mostraron interés en su objetivo (34%) y tuvieron apoyo familiar (27%). Quienes cumplieron sus metas en educación fue porque se autocapacitaron con información y cursos gratuitos en línea (15%), desarrollaron un curso (13%), iniciaron y concluyeron una licenciatura (12%), se certificaron sobre su especialidad (11%), recibieron capacitación de su empleo (11%) y comenzaron o concluyeron estudios de maestría o diplomado (8%). Las principales áreas donde se actualizaron fueron administración, ingeniería, contabilidad, idiomas y derecho. Para este año, 32% de los participantes buscará capacitarse en conocimientos de su especialidad, 19% en competencias de liderazgos, gestión de equipos y emprendimiento; 15% en cursos en línea para conseguir un mejor empleo y 14% en talleres o seminarios de especialidad. La encuesta se realizó durante los meses de noviembre y diciembre del 2019, con un universo de 800 personas, 66% hombre y 34% mujeres, con edades de 20 a 50 años, con niveles de escolaridad de estudios

universitarios concluidos y 22% con estudio de postgrado. Podemos notar que, es muy importante la capacitación en cuanto al avance del cumplimiento de sus propósitos educativos, los cuales mostraron un 42% de efectividad en el cumplimiento de sus objetivos propósitos educativos.

Según Chiavenato (2002) “las personas son evaluadas en diversas circunstancias de la vida, dentro del ámbito laboral, ya que es el factor para destacar para la continuidad de la organización, crecimiento profesional y personal”. Mientras que “existen factores motivación relacionados con el trabajo hacia la satisfacción laboral, tales como los logros y reconocimientos recibidos por su desempeño, las relaciones satisfactorias con sus compañeros, la responsabilidad en el trabajo y el salario” (Alarcón, Gaytan, y Ruiz, 2018, pág. 507). Así mismo según los autores, Barcia, Cedeño y Bermúdez (2019) “Se puede manifestar que este se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer”. (p. 6-7). Por lo tanto, le “son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrolla las actividades laborales asignadas en un periodo determinado” (Cartaya, 2009). Se deduce, las motivaciones hacia el trabajador y experiencias adquiridas, ya sea en un taller, capacitación o curso, forman parte de dicho desempeño laboral.

En el ámbito nacional, los trabajadores son nuestro activo más “importante” dentro de una empresa pública y/o privada, ya que ellos son los encargados de que nuestros objetivos y/o metas sean cumplidas de una manera adecuada y correcta. Parte de allí el origen de este proyecto de investigación como tema principal que es la “capacitación” de personal para un buen “desempeño laboral”. Porque los trabajadores son el pilar de la organización para hacer cumplir los objetivos que debe realizar una empresa privada o pública. Se tiene en cuenta que, a mayor grado de capacitación, formación y preparación de personal de la organización, aumenta el nivel de productividad, sea de manera cualitativa y cuantitativa.

El diario peruano El comercio (2019). Según estudio realizado por Boston Consulting Group (BCG) y The Network en Asia, Europa América y África. Indica que, el 68% de peruanos invierte un tiempo significativo en mejorar y entrenar sus habilidades cada año y el 81% está dispuesto a capacitarse para un puesto de trabajo diferente. El motivo sería las nuevas tendencias globales como las nuevas tecnologías, inteligencia artificial, robótica y automatización, que

creen que afectara su trabajo. Cuando se le pregunto si estarían dispuesto a capacitarse para una función laboral completamente diferente, el 81 % de encuestados respondieron que “sí”, mientras que solo el 18% se negaría a hacerlo por completo. “Cada vez más peruanos optan por desarrollar y entrenar sus habilidades para emplearlas en su trabajo diario o en uno nuevo, entre las competencias que más se mencionaron en la encuesta, figuran: liderazgo, innovación y competitividad, adaptabilidad, inteligencia emocional, pensamiento crítico y habilidades analíticas y comunicativas” señaló, Joaquin Valle, Director de Parner de BCG. Cabe destacar que en la actualidad más de la mitad (81%) de peruanos prefieren el auto aprendizaje dirigido y también el entrenamiento en el trabajo que por ende se conoce como capacitación, y así aportar mejorías en su área o puesto de trabajo para el mejor desarrollo de la organización y/o empresa, ya sea particular o estatal.

La Municipalidad de Provincial de Cusco (2020) según Relaciones Públicas, los personales de empresas de transportes del terminal terrestre fueron capacitados para respuesta inmediata frente a emergencias, alrededor de diez mil (10,000) personas de diferentes partes del país transitan diariamente al interior del terminal terrestre, por lo que es importante que se realicen capacitaciones para la respuesta inmediata y oportuna frente a emergencias que pudieran presentarse. Por ello la Municipalidad Provincial de Cusco a través de la dirección de esta dependencia y La Compañía de Bomberos de Cusco, fueron los encargados de realizar la capacitación a los empresarios de transportes que laboran en este local. Capacitación sobre el uso y manejo adecuado de extintores en vista que en el local hay material inflamable que debe ser evaluado adecuadamente antes de ser utilizado. Caso los valones balones de gas.

En el ámbito nacional, según Gómez y Alvarado (2019), el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa de Huancayo, determinándolo como objetivo. El método que realizaron de estudio básico, fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, en una población 28 trabajadores como muestra; a quienes se les aplicó el inventario de Córdova, con el objeto de medir los niveles de clima organizacional y desempeño laboral, obteniendo como resultado que un 71% de los trabajadores califica al clima organizacional en un nivel medio, así mismo el 82% considera que el desempeño laboral en una institución educativa se encuentra en un nivel medio, concluyendo que existe una relación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral de la institución

estudiada. Se deduce que el desempeño laboral el 82% de los trabajadores califican un nivel medio.

En el ámbito local la Municipalidad Provincial de Huanta (2019), realizó una capacitación en agricultura familiar a través del proyecto “TARA”. En esta actividad vienen participando la población de las comunidades de Chacco, Quinrapa, Paquecc, Uyuvirca, Azángaro, Secllas, Esmeralda e Impao. se realizó la capacitación de proyecto tara con el fin de que las comunidades mejoren sus productos agrícolas, para que así tengan un mejor ingreso y calidad de vida.

Según Verenissee-Peña (2017) “en Ayacucho la mayor parte de regidoras no presentan informes de fiscalización ni iniciativas legislativas, debido a que desconocen las normativas. Hay mucho desconocimiento de las normativas, como regidoras que muchas mujeres prefieren abstenerse de participar en estos espacios por temor”. Es cierto que en las municipalidades distritales alejadas de la región Ayacucho, hay mucha deficiencia, debido a que no están capacitados, presentando dificultades en adquirir información en cuanto a normas, directivas y legislativas para el desarrollo de su pueblo, también otras municipalidades se abstienen a invertir en cursos de actualización y capacitación.

Un plan de capacitación para el personal de la Municipalidad Provincial de Huanta involucra la superación de la persona en todas las áreas importantes, salud física, desarrollo mental y espiritual, profesionalismo y relaciones interpersonales.

El personal debe enfocarse en los objetivos principales (metas que cumplir).

- Implementar un plan de capacitación trimestral presupuestada para las coordinaciones que tienen metas por cumplir. Ejemplo: Programa nacional articulado, programa nacional de saneamiento urbano, asignaciones presupuestarias que no resultan en productos, etc. CEPLAN (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico).
- Realizar evaluaciones trimestral, semestral y anual de indicadores de acuerdo con las metas programadas, para ver el avance y mejorar en cuanto a las ejecuciones presupuestales y ejecuciones físicas. Con presencias de actores sociales; autoridades y la sociedad.

- Implementar un plan de incentivo, premiando al trabajador del mes ya sea en honores, reconocimiento o aguinaldo, el cual motive más al trabajador a seguir apoyando con todas las ganas a la Municipalidad Provincial de Huanta.

Las entidades públicas, en este caso las Municipalidades Provinciales y Distritales, tienen diferentes actividades, obligaciones, objetivos, metas, etc. por cumplir. Es por eso que la capacitación es muy importante para el buen desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización con respecto a los objetivos trazados, metas, ejecución presupuestal, etc.

De la misma manera la parte administrativa, coordinaciones, asistenciales y demás trabajadores (RRHH), deben centrarse en la eficacia del desarrollo de las actividades y el desempeño laboral, para cumplir con los objetivos que se busca alcanzar, puesto que estos resultados serán plasmados en el cumplimiento de las metas, según el MEF. Por ello el problema, es que el desempeño laboral de los trabajadores, son muy bajas en cuanto a las ejecuciones presupuestales. Y no son ejecutados de acuerdo con su programación por falta de “capacitación al personal y su incidencia en el desempeño laboral”, es por eso que trae muchas consecuencias en cuanto a captación de recursos y desarrollo de la población.

En el ámbito local, concretamente según el Ministerio de Economía y finanzas (MEF), en su página web (Transparencia Económica), la Municipalidad Provincial de Huanta, Departamento de Ayacucho, en el año 2018 tuvo un Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de s/. 43,415,211. Cuarenta y tres millones cuatrocientos quince mil doscientos once soles donde se realizó el Presupuesto Inicial Modificado (PIM) a s/.200.835,306. Doscientos millones ochocientos treinta y cinco mil trescientos seis soles. Llegándose a girar tan solo s/. 131,388,028. Ciento treinta un millón trescientos ochenta y ocho mil veintiocho soles. Desarrollándose un 65.5% de ejecución presupuestal.

De igual modo en el año 2019. Tuvo un Presupuesto Inicial de Apertura de s/. 25,491,195. Veinticinco millones cuatrocientos noventa y un mil ciento noventa y cinco soles, haciéndose un Presupuesto Inicial Modificado a s/. 71,088,429. Llegándose a girar tan solo s/.48.967,915. Habiéndose desarrollado un total de 68.9% de ejecución presupuestal. Notándose claramente en la página del MEF, que, en ambos años el presupuesto modificado, PIM no se ejecutó al 100%. Y se puede mostrar que el desempeño laboral es muy bajo.

Es por eso, que esta investigación se centra su atención en la importancia de la capacitación de personal en todas las áreas, puestos y niveles, para tener al personal bien capacitado mental, física, profesional e interpersonalmente y así mejore el desempeño laboral de cada trabajador dentro de la organización, y así cumplir con los objetivos trazados.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo la capacitación se relaciona con el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la planificación de la capacitación se relaciona con la productividad laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020?

¿Cómo la ejecución de la capacitación se relaciona con la eficiencia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020?

¿Cómo el control de la capacitación se relaciona con la eficacia laboral, en el mercado zonal Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

1.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la planificación de la capacitación con productividad laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Existe relación significativa entre la ejecución de la capacitación con eficiencia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Existe relación significativa entre el control de la capacitación con la eficacia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación de la capacitación con productividad laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Determinar cuál es la relación que existe entre la ejecución de la capacitación con eficiencia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Determinar de qué manera el control de la capacitación con la eficacia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Variable 1. Capacitación

“La capacitación al personal dentro de la organización es una actividad cuya finalidad es formar e instruir al trabajador para que este realiza su trabajo con mayor facilidad, eficiencia, creando mayor productividad” (Hernández y Zamudio, 2015).

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente: capacitación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Planificación de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de objetivos. - Planificación de temáticas de interés. - Divulgación de la planificación. 	1-5	Tipo Ordinal

Ejecución de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del programa de capacitación. - Amplitud de la capacitación - Desarrollo de nuevas habilidades 	6-10	Muy poco Poco Regular Bueno Muy bueno
Control de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de aprendizajes. - Mejora en el desempeño laboral. - Identificación de beneficios. 	11-15	

Fuente: Elaboración propia

Variable 2. Desempeño laboral

Según (Sánchez, 2007). El desempeño laboral es una herramienta para medir el desarrollo integral del trabajador, tomando en cuenta criterios de productividad y actitud frente a las labores, del trabajador.

Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones. - Niveles de productividad - Cumplimiento del cronograma. 	1-5	Tipo Ordinal
Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de conocimientos. - Contribución a lograr objetivos. - Tiempos de realización. 	6-10	Muy poco Poco Regular Bueno Muy bueno
Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de metas. - Cumplimiento de actividades. - Cumplimiento de tiempos. 	11-15	

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente sobre las dos variables de capacitación y desempeño laboral, ya que es de suma de importancia en el campo de una empresa privada o pública, como las municipalidades, para su buen desempeño de los trabajadores y así logren cumplir con sus objetivos y metas trazadas. La importancia de un plan de capacitación justifica

en la necesidad de conocer más los atributos que muestran la institución pública o privada, para así los gerentes, funcionarios o encargados, puedan mejorar en la toma de decisiones que se les proponga, para su mejor desempeño laboral de la organización, debido a que ambas variables se encuentran relacionadas. Por lo tanto, es necesario contar con planes de capacitación, para que los trabajadores desarrollen un mejor desempeño en su área o puesto de trabajo, y así puedan incrementar los niveles de productividad.

1.6.2. Justificación práctica

La presente investigación se justifica de forma práctica, debido a que investigar la relación de capacitación a los trabajadores de las municipalidades, es muy importante para desarrollar el desempeño laboral de los trabajadores, siendo ellos quienes prestan servicios al cliente o público objetivo dentro o fuera de una organización y así cumplir con las metas y objetivos trazados dentro de la misma y solucionar problemas que se presenten en su área de trabajo.

1.7. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Días (2011) presenta la investigación “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos, Linares, Nuevo León”. La tesis fue presentada en la Universidad de Montemorelos, México. Tuvo como propósito estudiar si la autoevaluación del nivel de capacitación laboral influye en el nivel del desempeño laboral de los empleados de la comisión Federal de Electricidad de la zona de Montomorelos, Nuevo León. Con un enfoque de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo transversal, con la técnica de recolección de datos con el instrumento como la encuesta una población de 141 personas tomando como muestra a 113 trabajadores sobre la autoevaluación de nivel de capacitados y autoevaluación de nivel de desempeño laboral con 15 ítems respectivamente. Como resultado se observó que si existe una influencia lineal significativa entre las variables de autoevaluación del nivel de capacitación (ANC) y del nivel de desempeño laboral (ANDL). Al término del análisis utilizaron la técnica de estadística de regresión fueron: $B_0 = 1.782$ y $B_1 = .638$, con dichos valores construyó la ecuación: $ANDL = 1.782 + .638 (ANC)$, y se pudo observar que la autoevaluación de capacitación representa el 47.6%. El investigador concluye indicando que si existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la ANC y la

ANDL. Así mismo indica que hay una relación significativa de la ANC y ANDL de los empleados y la edad y fue muy buena. De esta investigación resalta que una autoevaluación de capacitación influye mucho en la autoevaluación de desempeño laboral ya que resalta un 47.6%. lo cual es significativamente importante realizar capacitaciones al personal de la institución para un mejor desempeño laboral de los trabajadores.

Arellano (2013) presenta la investigación “Capacitación continua y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del área Administrativa de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua”. Tesis presenta en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La presente investigación tiene como fin determinar si la capacitación continua incide en el desempeño laboral de los empleados del área Administrativa de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua. La fundamentación legal está constituida en la constitución de Ecuador y las leyes afines. Se utilizó un enfoque de carácter cualitativo, cuantitativo, documental bibliográfico, de campo. El método que se aplicó fue la encuesta a 53 miembros del personal, quienes indicaron que no desarrollan capacitaciones. Por lo cual considera que su desempeño laboral no es el más adecuado, reconocen que no hay reconocimientos, por lo cual presentan deficiencias en la gestión administrativa, no están actualizados en nuevas herramientas de planificación e incluso de tecnología de información, el 22% respondieron que siempre la empresa le proporciona oportunidades de desarrollo profesional, 19 que son el 35% respondieron frecuentemente, 20 de ellos que son el 37.7% respondieron regular y de 2 personas que es el 3.8% respondieron que nunca. Se plantea un plan de capacitación continua para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua, realizando 10 talleres de capacitación y 2 cursos de capacitación que se realizará en el lapso de un año, todos los sábados permitirán implementar este tipo de procesos para mejorar la gestión de los recursos humanos y la rotación de personal. Es muy importante realizar un plan de capacitación ya que notamos en esta investigación, el interés de la empresa hacia la mejora de sus trabajadores en cuanto a sus habilidades y destrezas estaban de lado, hasta que realizaron la encuesta y optaron por mejorar con las capacitaciones que realizaran durante el año.

Antecedentes nacionales

Monzón (2017) presenta su tesis “Capacitación administrativa como instrumento de gestión y

su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamachuco”. En la Universidad Nacional de Trujillo. Realizo un estudio, partiendo del problema, como la capacitación administrativa incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Huamachuco, bajo la hipótesis que, la capacitación administrativa influirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. La investigación aplicó el diseño descriptivo – explicativo, lo cual tuvo como finalidad descripción e interpretación del desempeño laboral que constituye la realidad actual de la institución, donde esto permite describir relaciones entre las dos variables en un determinado momento. La población estuvo conformada por 154 servidores de la UGEL Huamachuco, y se tomó la muestra a 49 servidores, quienes son los que se encuentran perennes en su área o puesto de trabajo y fueron encuestados, cuyos resultados pasaron por un análisis estadístico. Obteniendo como resultado influencias altamente favorable de parte de los servidores de la UGEL – Huamachuco en relación con la capacitación, concluyendo que se implante y forme parte del desarrollo de normas de actividades de esta institución y por ende validar las ventajas que esta tendría para mejorar el desempeño laboral de cada uno de los servidores. De esta investigación se resalta que es muy importante la capacitación en relación con el desempeño laboral optando en un 88% indicando que la capacitación si mejorará el desempeño laboral, y el 100% de los encuestados indican que si desean capacitarse por parte de la UGEL –Huamachuco.

Rosales (2018) presenta la investigación “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L y J SRL, Lima 2017”. La tesis fue presentada en la Universidad San Pedro, Chimbote. Tuvo como propósito determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral, planteando como hipótesis que la capacitación influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa de estudio. Utilizando método descriptivo – no experimental de corte transversal, la población de estudio fue de 15 personas, ya que no hubo necesidad de determinar la muestra, para así realizar las encuestas que fueron procesadas en el Software SPSS-21, cuyo resultado se muestran en diversas tablas y figuras que forman parte del informe. El autor concluye indicando que existe relación moderada positiva entre las variables estudiadas, como indica la técnica de análisis estadístico, que en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa. De esta investigación resalta que, de la población estudiada, 5 personas que hacen un 33% indicaron de acuerdo y 9 personas que hacen 60% están totalmente de acuerdo, que hacen un total de 93% de aprobación a la capacitación que brinda la empresa

Grupo Perú L y J. Esto indica que es muy relevante realizar capacitación al personal trabajador ya que es un factor importante para el desempeño de laboral de los empleados y traiga resultados positivos a la empresa.

Linares (2017) presenta la investigación del mismo año. “El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima”. La tesis fue presentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Teniendo como propósito determinar la influencia del proceso de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. La metodología de investigación utilizada fue aplicativo, tipo explicativo, método ex – post facto, con una población de 2481 trabajadores, tomando como muestra a 182 trabajadores, mediante muestro aleatorio simple al 95% de confiabilidad, con un cuestionario de 34 preguntas. Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman con 0.01 de margen de error. Dando como resultado a la pregunta si “La capacitación mejora en el desempeño laboral de los trabajadores”, 172 respondieron siempre, 8 algunas veces y 2 respondieron nunca, que equivale a un 99% entre los 182 trabajadores encuestados. Concluyendo así, que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. En esta investigación resalta que de los 182 encuestados, 180 que hacen un 95%, indican que la capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto, es un factor de gran importancia para el desarrollo de las instituciones y empresas.

Baldini (2018) presenta la investigación “Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016”. La tesis fue presentada en la Universidad Nacional de Tumbes. Tuvo como propósito determinar, en qué medida la capacitación incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes el 2016. Utilizando la metodología tipo relacional, transversal, no experimental, donde se aplicó la encuesta a 130 trabajadores nombrados de dicha universidad. Dando como resultado la existencia directa y positiva de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores, indicando un nivel alto de 46.9% de respuesta entre las variables estudiadas con un coeficiente Rho Spearman de 0,729. Concluyendo que existe un alto nivel de incidencia de la capacitación en el desempeño laboral

de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes. En esta investigación notamos que, el 46.9% de los trabajadores indicaron que el nivel de capacitación incide en desempeño laboral en un nivel de 56.2%, de respuesta para los indicadores, adiestramiento y valores de los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes. Lo cual es de suma relevancia que la capacitación si incide en el desempeño laboral de los nombrados de las universidades.

García (2019) presenta la investigación “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017”. La tesis fue presentada en la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Esta investigación tiene como propósito analizar las variables de capacitación, desempeño laboral y calidad del servicio al usuario en el Hospital Belén de Trujillo, utilizando la metodología de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, realizándose un proceso de hipótesis con la técnica de recolección de datos a través de encuesta con 20 ítems para con escala de Likert para capacitación, 15 ítems para desempeño laboral y 29 ítems para calidad del servicio, los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach, dando valores de 0,876 para el instrumento aplicado, considerándose confiable, así mismo se procedió a analizar la capacitación recibida por el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo. Obteniendo como resultado negativo donde el 47.37% indica que no realizan actividades de capacitación, así como el desempeño laboral con un 45.34% que es eficaz, respecto a la calidad del servicio un 53.82% de los pacientes indicaron que es seguro el servicio que reciben. Los resultados fueron procesados por Rho Spearman, respecto a la capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente correlacional de - 0.33, y respecto a desempeño laboral y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.406, concluyendo que no existe relación entre las variables. En esta investigación resaltamos que 47% de los trabajadores indican que no realizan capacitaciones mientras que 5.67% indican que casi siempre y 24.29% indican siempre, notando una deficiencia en capacitaciones, de la misma manera el desempeño laboral en cuanto a la eficacia un 45.34% y 4.05% nunca hubo eficacia, determinando que si hay falta de capacitación para el buen desempeño laboral de los trabajadores en el sector salud y así brinda buena calidad de servicio.

Antecedentes regionales

Ayala (2017) presenta la investigación “Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016”. La tesis fue presentada en la Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo, Ayacucho. Esta investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre ambas variables de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, se utilizó la metodología correlacional, con enfoque cuantitativo no experimental, con muestra de 123 trabajadores entre varones y mujeres, la encuesta fue evaluada por la valides estadística de Pearson, arrojando resultados mayores a 0,21. la prueba de fiabilidad se realizó con la técnica Alpha de Crombach en el Software SPSS 22, dando resultados mayores a 0,851 y 0,850 respectivamente, lo cual representa una confiabilidad, estos resultados son presentados en tablas de contingencia, de la misma manera, el análisis descriptivo de los datos, considera la tabulación cruzada, mientras para el análisis inferencial se requirió la aplicación estadística de Rho Spearman en datos ordinales, concluyendo que la relación coeficiente es 0,413. Y la significativa bilateral es 0,00. señalando que a partir de la prueba de hipótesis muestran que existen relación moderada entre las políticas de capacitación y satisfacción laboral en lo trabajadores de la municipalidad Provincial de Huamanga. Ayacucho 2016. De esta investigación resalta que es muy importante capacitarse, dado que existe una relación significativa con la satisfacción laboral, y así cumplir con los objetivos de la institución pública y mejorar el desarrollo de nuestra región.

Uribe (2004) presenta la investigación “Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”. La tesis fue presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. Esta investigación tiene como propósito investigar cuales son los factores de la competencia laboral como influyen en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, identificando necesidades de formación, de conocimientos y habilidades para diversas áreas que involucran la ejecución de una función productiva, esperando obtener buenos resultados. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter prospectivo, transversal y descriptivo, utilizando el método estadístico cualicuantitativo donde se asigna valores numéricos a variables cuantitativas, para identificar los factores de competencia laboral que influyen el desempeño se utilizó encuestas a los trabajadores

administrativos y usuarios de la universidad, mientras a los jefes de áreas entrevistas y guías de observación, revisión de documentos y material empírico para procesar la investigación, siendo de carácter Prospectivo, transversal y descriptivo. Como resultado se obtuvo que los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga poseen bajos niveles de competencia laboral debido a que muestran deficiencias en los factores que lo componen influyendo en su desempeño, no existe programa de “capacitación” de personal y no brindan las condiciones para el desarrollo de una competencia laboral adecuada. La investigadora concluye proponiendo cambios que fortalezcan la vinculación entre “capacitación” y el trabajo, en la selección de personal y contar con políticas que permitan alcanzar niveles de “desempeño laboral” efectivo para el servicio de la población, ya que la universidad es una institución de administración pública y debe cumplir sus funciones porque es fuente generadora de cambio y desarrollo. De la investigación resalta que se debe contar con personal capacitado competente para el mejor desempeño laboral y así contribuir por el bienestar común y el desarrollo de nuestra región.

Chávez (2014). Presenta en su investigación “Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno regional de Ayacucho”. Tesis presentada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. Teniendo como propósito investigar de forma exploratoria – descriptivo, para contribuir y aclarar el potencial que representa un sistema de gestión de personas por competencias para el Gobierno Regional de Ayacucho, y la posibilidad de implementar como perspectiva estratégica de un buen desempeño laboral, ya que en los últimos años las instituciones se fueron deteriorando cada más, presentándose problemas de desacierto en la gestión de talento humano y deficientes desempeños laborales, procesando los datos mediante el Software SPSS y Ms EXCEL, con el fin de que se adecuen al modelo logístico binario, para cumplir con los objetivos de la investigación. Obteniendo como resultado que efectivamente un sistema de gestión de personas por competencias influye significativamente en los desempeños laborales, también se demostró que los métodos tradicionales de trabajo inciden en los bajos rendimientos de las labores existentes, y una adecuada organización de equipos de trabajo influye considerablemente en la mejora continua de los desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho. La percepción de los encuestados más del 85% presentan un nivel de conocimiento deficiente, afectando en el desempeño laboral en general; el 55% indica que las conductas y actitudes son

inapropiadas, así mismo los métodos tradicionales de la organización del trabajo; un 52% de individualismos, 50% de decisiones rígidas, 85% ausencia de predisposición de trabajo en equipo, 62% falta de iniciativa y mejora en la creatividad y la imaginación en el trabajo, 61.8% no hay preocupación por el mejoramiento continuo de los servicios de calidad, estos resultados concluyen a sostener que los desempeños laborales en el Gobierno Regional de Ayacucho tienen limitaciones para lograr niveles de aceptación ciudadana. La investigación resalta al no haber interés, indicios y mejoramientos en iniciativas de mejora en la creatividad y la imaginación, y falta de preocupación por el mejoramiento de los servicios de calidad, existirá limitaciones en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores de los gobiernos regionales, instituciones públicas o privadas, sin generar desarrollo a la región, ni la aceptación ciudadana.

1.8. Teorías relacionadas al tema

1.8.1. Capacitación

La capacitación según Pinto (2004). Forma parte de la educación de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta; por lo tanto, los cambios que se generan en los empleados deben ser producto de las necesidades previamente diagnosticadas. Es decir, el aprendizaje es efectivo cuando se modifica la forma de actuar de las personas, al tiempo que incrementa sus conocimientos. Adicionalmente, los contenidos de una capacitación, metodología y recursos destinados a realizarlos, tales como materiales, tiempo y ubicación, deben ser el producto del alcance y profundidad que indiquen los objetivos de la capacitación. Una premisa básica de la capacitación, para que esta sea efectiva, debe de fundamentarse en el principio de enseñanza específica para una necesidad específica. En tal sentido, detectar las necesidades específicas de capacitación (DNC), permite que la organización no desperdicie recursos tanto como físicos y financieros al ofrecer capacitación en áreas no requeridas. La capacitación debe diseñarse sobre la base de lo que quiere el cliente y sobre esta base debe medirse. Para ello se debe definir el alcance de la capacitación que se va a implementar, por lo cual resulta esencial en el proceso de planificación de la capacitación. Se deduce que la capacitación es un aprendizaje que se desarrolla a través de las necesidades que presenta el trabajador y la organización, para mejorar sus habilidades y conocimiento para su mejor desempeño dentro de la organización.

1.8.2. El proceso básico de la capacitación

Consiste en cuatro (4) pasos:

Análisis: Definiendo si hay una deficiencia en el desempeño, un problema que no puede hacerse.

Desarrollar objetivos de la capacitación: Estos deben ser medibles y observables.

Capacitación: Se escogen las técnicas reales de capacitación, ya sean en el puesto y aprendizaje programado.

Evaluación: Comparación del desempeño de antes y después de la capacitación.

Pero para definir qué tipo de capacitación se debe determinar los requerimientos de la capacitación; las técnicas más utilizadas son:

Análisis de la tarea: evaluación de las necesidades de capacitación de los nuevos empleados. Donde el objetivo es desarrollar la capacidad y el conocimiento requerido para el desempeño eficaz, requiriendo un estudio detallado del puesto mismo para determinar las habilidades específicas.

Análisis de desempeño: Determinación de las necesidades de capacitación de los empleados actuales. Que verifica la existencia de una deficiencia importante en el rendimiento y posteriormente determina si debe rectificarse esa falla mediante la capacitación o algún otro medio.

1.8.3. Plan maestro de capacitación

Para que la capacitación sea exitosa, es importante desarrollar un Plan Maestro de Capacitación, el cual según Pinto Villatoro se debe llevar acabo de la siguiente manera:

El diseño de una capacitación exitosa debe contener los siguientes elementos:

- Filosofía.

- Visión.
- Resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).
- Programas.
- Políticas.
- Pronósticos.
- Procedimientos.
- Factores de éxito.

Una de las opciones que se utiliza para dictar la capacitación es la presencial, esta consta de cursos o talleres. Donde el curso tiene más contenido teórico y el taller es participativo y busca resultados propios.

Según Chiavenato (2009) “la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de las cuales la personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Cabe destacar que la capacitación es un proceso educativo sistemático y organizado para los trabajadores, donde adquieres diversos beneficios, como nuevas habilidades, destrezas y conocimientos.

1.8.4. Plan de capacitación

Según Amaya (2003) Un plan de capacitación es la traducción de todas la expectativas y necesidades de una organización para un determinado periodo de tiempo. Este corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recuso humano, recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. Además, el autor afirma que capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas de personal y que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea y lo que sabe

realmente. estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer la evaluación de desempeño.

Según Gonzales (2007) “el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son los siguientes”.

1.8.5. Etapas del proceso de la capacitación

a) Análisis de las necesidades.

Identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.

Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias, así como sus actitudes y motivaciones personales.

Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

b) Diseño de la instrucción.

Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la instrucción.

Organizarlos en un programa.

Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuaderno de trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizaje que se establecieron.

Elaborar un programa formal de capacitación.

c) Validación.

Presentar y validar previamente la capacitación. Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

d) Aplicación.

Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación.

e) Evaluación y seguimiento.

Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:

Reacción: Documentar la reacción inmediata de los apéndices ante la capacitación.

Aprendizaje: Usar tanto los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.

Comportamiento: Una vez terminada la capacitación, anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan.

Resultados: Determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

1.8.6. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Según Chiavenato (1995) “para detectar las necesidades de capacitación se realiza 3 niveles de análisis”:

a) Análisis Organizacional: El cual se enfoca en los objetivos de la empresa y evalúa si las actividades si las actividades operativas de los equipos se están cumpliendo conforme a lo establecido, lo cual determina si existe deficiencias o si hay que mejorar algún proceso dentro de la ejecución de las actividades. En tal sentido, en análisis organizacional permite detectar las deficiencias que surge en alguna parte de la empresa, por lo cual se requiere capacitar.

b) El análisis de los recursos humanos: En este nivel se examina si el personal que labora en la empresa cumple con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar el puesto. Mediante este análisis, se identifica que personal trabajador requiere capacitación, en que rubro se capacitará, el propósito y objetivo de la capacitación.

c) El análisis de las operaciones y tareas. – analiza las actividades que se realiza en el puesto de trabajo e identifica las necesidades y carencias.

Considerando lo mencionado por el autor, el diagnostico de necesidades debe realizarse desde los objetivos de la empresa hasta las actividades que realiza cada trabajador en base al cumplimiento se sus metas, las cuales están alineadas al plan operativo de su equipo o unidad orgánica.

1.8.7. Dimensión de la capacitación

Según Dessler y Valera (2017). Las dimensiones de la capacitación son propuestas como:

Dimensión 1. Planificación de la capacitación

La planificación de capacitación es ampliamente estudiada por muchos autores, tal es así que. Según Costa, y Aguinaga, (1998) indican que, “la planificación general de la capacitación en una institución implica”:

- a) Seleccionar las acciones de capacitación más apropiadas para atender cada necesidad.
- b) Evaluar el conjunto de las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que serán incluidas en el plan general de capacitación.
- c) Elaborar el plan de capacitación y el presupuesto general de capacitación.

Por lo tanto, se considera que un plan de capacitación dentro de una organización debe ser debidamente planeado, para que así no se den capacitaciones en áreas donde no requieran dicha capacitación.

a) Planificación de objetivos

La planificación de objetivos nace de la necesidad de capacitación (DNC). Tal es así que, para Bohlander (2013) señala que, “los resultados que se esperan obtener dentro de un programa de entrenamiento como objetivos mejorar las actitudes, habilidades y conocimientos” (p. 217). Mientras que para Amaya (2003) indica que, “existe amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos”. A) La efectividad del costo; B) El

contenido deseado del programa; C) La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta; D) Las preferencias y la capacidad de las personas; E) Las preferencias y capacidad del capacitador; F) Los principios del aprendizaje a emplear. Mientras que, para Werther (1980) los gerentes y empleados de RRHH. Deben permanecer en alerta a los tipos de capacitación que se requieren, la evaluación de objetivos comienza con un análisis de la organización, los gerentes establecen un contexto para la capacitación, decidiendo donde es necesaria la capacitación, como se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos organizacionales. También este análisis implica en identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que requieren los trabajadores y cuales necesitan la capacitación. De lo cual se deduce que es muy importante reconocer las deficiencias de los RRH, para realizar una planificación de objetivos y realizar la capacitación correcta.

b) Planificación de temáticas de interés

la planificación de temáticas de interés nace de la necesidad de capacitación. Y planificación de temas, es desarrollada por la Oficina de Recursos Humanos, involucrando con el área de Planificación y Presupuesto y el responsable o director de la institución, verificando cual es la productividad de los trabajadores y que técnicas están utilizando, para así ver que se debería implementar para la mejoría del desempeño de los trabajadores. Esta debe ser de acuerdo con lo establecido por la Presidencia Ejecutiva en la Resolución N° 141-2016 SERVIR – PE, Numeral 6.4.1. 7., y contribuyan a la mejora del desempeño y logro de objetivos estratégicos de la entidad. Por lo tanto, se considera que la planificación de temas de interés influye en que el trabajador sea capacitado en el tema que corresponde, para así cumplir con las metas y objetivos en su área de productividad.

c) Divulgación de la planificación

La divulgación de la planificación menciona cuando están listas los temas de interés para la capacitación, se realiza la divulgación dentro de la organización sobre de los temas de capacitación que se realizará de acuerdo con los planes establecidos. Tal es así que, para Chiavenato (2009) “a) Lugar donde se efectuará la capacitación, considerando las opciones siguientes: el puesto, fuera del puesto, dentro de la empresa o fuera de la empresa. b) Tiempo o periodo de duración de la capacitación y horario. c) Cálculo de la relación costo-beneficio del

programa a capacitarse.” (p. 398).

Por lo tanto, se considera que la divulgación de planificación es poner en alerta sobre los productos o temas en que se capacitará a la organización y/o empresa, para posteriormente ver el interés de los empleados en capacitarse o si estas les traerán beneficios, mejorando la actitud, habilidad y conocimiento dentro y fuera de la organización como trabajador y persona.

Dimensión 2. Ejecución de la capacitación

La ejecución de la capacitación es poner en marcha todos los aspectos que se detallaron en plan programación de la capacitación, para ser realizadas, involucrando los costos, materiales, personal que será capacitado. Es así como Chiavenato (2009) refiere que “la ejecución de la capacitación depende de 5 factores”:

1) La adaptación del programa de capacitación a las necesidades de la empresa: La capacitación debe ser respuesta a los problemas que se detectaron al realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), cuyo objetivo es mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

2) La calidad del material de capacitación: Depende del contenido del tema a capacitar, el cual debe ser claro y concreto, el mismo que permite facilitar la comprensión de lo que se quiere enseñar. Los materiales de capacitación deben entregarse antes de iniciar la sesión, puede ser físico o a través medios electrónicos.

3) Cooperación de los gerentes, jefes y personal de la empresa: Consiste en la participación de todos los integrantes en la ejecución de la capacitación de los gerentes, jefes y trabajadores, que tengan sentido de cooperación, compromiso y participación efectiva, los cuales son estrategias que motivan a los trabajadores a seguir fortaleciendo sus necesidades, a través de la formación, especialización, actualización, perfeccionamiento y complementación de conocimientos y técnicas para un correcto desempeño laboral.

4) Calidad y preparación de los instructores: quien desempeña esta función debe tener la capacidad de influir en las personas, y saber que la improvisación genera malestar y desmotivación en los participantes. El instructor debe tener conocimientos y experiencia sobre

el tema el cual va a capacitar, así mismo tener instructivo que detalle los pasos que debe seguir de acuerdo con el contenido del tema. En tal sentido, la motivación que muestra el instructor y la seguridad que transmite, ayuda a establecer un compromiso entre los participantes y el ponente en relación con la capacitación que se brinda.

5) Calidad de los aprendices: consiste en seleccionar adecuadamente quienes participaran de la determinada capacitación, porque las necesidades detectadas en ocasiones no suelen ser las mismas para todos los equipos o personas. Las capacitaciones que brinda la empresa deben ser aprovechadas por el grupo o individuos que ameriten participar, con la finalidad que aporten nuevas ideas, estrategias y conocimientos que sirvan al apoyo para mejorar los procesos y por ende el desempeño laboral en función al logro de objetivos y metas establecidas. Así mismo la calidad de los aprendices se determina a través de la transferencia o difusión de los aprendizajes hacia los otros miembros de la empresa mediante la capacitación interna, como una de las formas de recuperar la inversión en capacitación y efectivizar el concepto de conocimiento organizativo. Por lo tanto, se considera que la ejecución de capacitación esta direccionada al campo o área donde presentan deficiencias de desempeño laboral, para así mejorar en la productividad del desempeño en el área de trabajo

a) Desarrollo del programa de capacitación

El desarrollo del programa de capacitación es estudiado por varios autores, tal es así que, para Costa y Aguinaga (1998) señalan que, la ejecución por lo general son las propuestas de capacitación elaboradas por los supervisores, con el apoyo de del encargado de capacitación, superan los recursos disponibles para ejecutarlas en términos presupuestales y de tiempo. Frente a esto, la dirección de la institución o el comité de alto nivel debe evaluar y jerarquizar dichas propuestas, a fin de seleccionar aquellas que presentan la mejor relación entre el costo y la pertinencia de la capacitación propuesta, en relación con los objetivos de la organización. Mientras que, según Grados (2007) menciona que “la ejecución consiste en el desarrollo de las actividades que han sido programadas para llevar a cabo la capacitación, donde interviene la parte técnica, didáctica, apoyo logístico y administrativo. Debe existir una coordinación efectiva y eficiente, con la finalidad de que las actividades se realicen de manera oportuna y con calidad, para el alcance de los objetivos propuesto”.

Lo cual deduce que en la capacitación debe existir una coordinación coherente, con la finalidad de lograr los objetivos trazados en la planificación de la capacitación.

b) Amplitud de la capacitación

La amplitud de la capacitación se desarrolla en base a que quiere capacitarse los trabajadores de la empresa, o en que quieren capacitarse, según a la necesidad que se presenten. De tal modo que, para Calderón (1990). Indica que la capacitación se divide en tres áreas.

1) Capacitación en el trabajo: Dirigido al trabajador que va a desempeñar una nueva función, por ser de:

- Capacitación de pre ingreso: “Se realiza con fines de selección, contratándose en seleccionar al nuevo personal, los conocimientos necesarios y desarrollar sus habilidades y/o destrezas necesarias para la ejecución de las actividades del puesto”.

- Inducción: “Consisten en un conjunto de actividades, que informar al trabajador sobre la organización, los planes, objetivos y las políticas, para apresurar su integración al puesto, grupo de trabajo y la organización”.

- Capacitación promocional: “Conjunto de acciones de capacitaciones que dan al trabajador, la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración”.

2) Capacitación en el trabajo: “La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar la actitud del personal en las tareas que realizan, en ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales”.

- Adiestramiento: Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

- Capacitación específica y humana: Consiste en un proceso educativo, aplicando de manera sistemática a través del cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

3) Desarrollo: Emprende la formación integral del individuo y específicamente, las que puede

llevar a cabo la organización, para contribuir esta formación.

- Educación formal para adultos: “Son acciones llevadas a cabo por la organización, para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de su educación escolarizada”.

- Integración de la personalidad: Lo conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismos y su grupo de trabajo.

- Actividades recreativas y culturales: “Se refiere a las acciones que se dan a los trabajadores en cuanto al esparcimiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y su familia, así como al desarrollo de su sensibilidad y creación intelectual artística”. Debemos tener en cuenta, qué tipo de capacitación debe recibir una organización, para así contribuir de un manera positiva en el desempeño de los trabajadores.

Dimensión 3. Control de la capacitación

El control de capacitación según el autor Costas y Aguinaga (1998) señalan que, “el control de la capacitación es controlar la ejecución del plan y el presupuesto general de capacitación, llevar un registro de los participantes en las acciones de capacitación e informar al departamento de personal para las licencias, remuneraciones y expedientes”.

Por lo tanto, se deduce que es importante realizar un registro de integrantes a la capacitación, para un mejor control y sus beneficios como expedientes de actualización, especialización, etc.

a) Evaluación de aprendizajes.

La evaluación de aprendizajes según el estudio que presenta el autor Guerra (2007) manifiesta que, “la evaluación de la capacitación consiste en comparar resultados respecto a expectativas, encuentra los conductores apropiados y las barreras respecto al desempeño esperado; y produce planes de acción para mejorar programas y soluciones que están siendo evaluadas, para poder lograr y mantener el desempeño esperado”. Mientras que para Kirkpatrick (1994) señala que, mediante este proceso permite conocer si se cumplió el objetivo de la capacitación. La evaluación mide la reacción del participante o grupo, así como el nivel de conocimiento

adquiridos a través de 3 tipos de evaluación que pueden darse: antes, durante y al final de la capacitación, con la finalidad de identificar con que conocimiento ingresa el participante al inicio de la capacitación, luego evalúa como va progresando y finalmente determina si el participante aprendió la enseñanza que se le proporcionó. Con la evaluación de capacitación se conoce si el comportamiento de los participantes relacionado con la ejecución de sus labores se ha modificado, lo cual genera mejores resultados, los mismos que serán reflejados en el incremento de la productividad y rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, se puede evidenciar que según a los autores la evaluación de aprendizaje es evidenciado en el incremento de la productividad en el área del trabajador, es allí donde se nota si la capacitación fue de aprendizaje.

b) Mejora en el desempeño laboral.

La capacitación mejora el desempeño laboral tales así que, para Werther (1998) afirma que, “el entrenamiento ayuda a la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a su vida laboral y pueden auxiliar el desarrollo de esa persona, para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras y de la actual”. Mientras que para Koontz (1994). Señala que, “la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización”.

Como beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para tomar las decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción en el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.

- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

De lo cual notamos el gran beneficio que acoge la empresa en cuanto al desempeño laboral, también ayuda al trabajador a mejorar sus aptitudes habilidades y conocimientos como persona dentro y fuera de la organización.

c) Identificación de beneficios.

La identificación de los beneficios según el autor Rodríguez (1999) señala que, radica en que ésta:

- Ayuda a la organización: Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos de la organización.

- Ayuda al individuo: Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica la motivación, realización, crecimiento y progreso.

- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo, mediante la mejora de comunicaciones entre grupo e individuos. (pág. 298).

Mientras que, para Werther, Davis, Mejía y Guzmán, (2008) comentan que “la capacitación es muy importante porque es un proceso de cambio” (p. 865).

- Los empleados mediocres (reciente, nuevo, incorporación), se transforman en trabajadores capaces y los trabajadores que ya pertenecían a la organización (actuales), se desarrollan para cumplir con nuevas responsabilidades.

- Conduce a la rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.

- Crea una mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación jefes – subordinados.
- Ayuda en la preparación de guías de trabajo.
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información respecto a las necesidades futuras a todo nivel.
- Agiliza la toma de decisiones y solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad de trabajo.
- Ayuda en mantener bajos los costos en muchas áreas.
- Elimina los costos de recurrir a asesores o consultores externos.
- Promueve la comunicación en la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

Por lo tanto, los beneficios de una capacitación se miden de acuerdo con los resultados del nuevo desempeño laboral del trabajador capacitado, tal es así que se mide en la productividad del trabajador, empatía, apoyo, nuevas habilidades, etc.

1.8.8. Variable 2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es un tema ampliamente estudiada por diversos autores. Tal es así que, para Chacin (2007) menciona que “el desempeño laboral es una actividad del recurso humano que trabaja dentro de las instituciones, lo cual es necesaria para la organización, funcionando con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido el desempeño de las personas es la combinación de su conducta con sus logros, por lo cual se debería modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Se aprecia que el desempeño laboral, es la acción (desenvolvimiento) del trabajador en base a la productividad que desarrolla, si la productividad es positiva, demuestra que el desempeño laboral del trabajador es de alto rendimiento, si la productividad es negativa, demuestra que el desempeño laboral es de bajo rendimiento.

Según el autor Robbins (2004) define que, “el desempeño laboral consiste en la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Mientras que, para Pedraza, Amaya, y Conde (2010). Indica que, el desempeño laboral de los empleados, siempre han sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxitos de una organización, por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos, los aspectos que permitan no solo medirlo, sino también mejorarlo, dichas mediciones pueden ser en términos de competencia de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

En ese sentido consideramos que el desempeño laboral varía de acuerdo a las responsabilidades y tareas, ya que es el ambiente externo de la empresa, se muestra más competitivo, por lo cual los puestos laborales deben ir acorde con los cambios que surjan.

El desempeño laboral se enfoca en las acciones que realiza el trabajador de acuerdo a los conocimientos y habilidades adquiridas que permita la ejecución de actividades, las mismas que han sido determinadas de acuerdo a los objetivos definidos por la empresa.

Lograr un buen desempeño laboral, depende que el trabajador se identifique con la empresa, es primordial que conozca su misión, visión y objetivos estratégicos, políticas, procedimientos, actividades dentro del plan operativo institucional y sus metas individuales. La participación de la empresa es fundamental, ya que debe generar al trabajador un agradable ambiente laboral, buscar su bienestar y motivación a través de su desarrollo profesional, realizar capacitación es beneficioso para el trabajador y los altos mandos, porque se incrementa la productividad de la empresa y se mejora el desempeño laboral, además de proporcionarle al trabajador la oportunidad de crecimiento, reconocimiento y satisfacción laboral. De los autores mencionados se puede concluir que el desempeño laboral es la acción y productividad del trabajador dentro de una organización. Por ello los gerentes de estos tiempos están más interesados en la productividad de los recursos humanos.

1.8.9. Importancia del desempeño laboral

La importancia es ampliamente estudiada por varios autores en este caso según Sánchez (2007) manifiesta que, el desempeño laboral es una herramienta para el desarrollo integral del trabajador, en las instituciones públicas es el logro de los objetivos, y por ende el cumplimiento organizacional, siendo tarea principal de todo directivo, consiste en conseguir que sus trabajadores incrementen en la productividad y calidad de trabajo al máximo, para el cual es necesario dar un trato justo al trabajador, motivando a la gente que sienta pasión por el trabajo y la voluntad de cada uno para hacer lo mejor posible, que el empleado desarrolle al máximo su desempeño laboral. Mientras que para Chiavenato (2012) señala que, la finalidad de la evaluación dentro de la mayor objetividad posible es apreciar sistemáticamente la actuación de una persona durante un periodo determinado, en relación con su trabajo habitual y sus características personales, competencias, habilidades para efectuar determinadas tareas. Su contribución al logro de los objetivos propuestos en la unidad de trabajo. También ayuda a proyectar las actuaciones futuras en orden a una mayor posibilidad de desarrollo personal y de la organización. También afirma que la evaluación del desempeño es importante porque proporciona información necesaria para la toma de decisiones en recursos humanos, tales como ascensos, transferencias y despidos. Permite identificar necesidades de capacitación y desarrollo. La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa, determinar cuán efectiva eficiente está siendo la labor de los

empleados en el logro de los objetivos, y por ende en el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora.

Por lo tanto, la importancia del desempeño laboral permite conocer cuan efectiva es la labor del trabajador para la organización, a evaluar el desempeño, permite conocer que trabajadores necesitan capacitarse y así cumplir con los objetivos y misión de la organización.

1.8.10. Factores que influyen el desempeño laboral

Según el autor Antolin (2009) señala que “existen 2 conjuntos de factores que influyen en el desempeño laboral”:

- Motivadores. - Tiene el poder de satisfacer a los empleados los cuales son: a) El sentido de la realización; b) El reconocimiento; c) El trabajo en sí mismo; d) La responsabilidad; e) El deseo de progresar.

- Condiciones laborales. – Causan insatisfacción cuando no se toman en cuenta las condiciones laborales favorables para la motivación, por lo que se tiene que considerar las buenas condiciones y óptimas para el empleado para no crear condiciones desfavorables clasificando los siguientes factores: a) Las políticas y la administración; b) La supervisión y el Sueldo; c) Las relaciones interpersonales d) las instalaciones.

Por lo tanto, los factores importantes para un buen desempeño de los trabajadores, es necesario contar con ambientes adecuados en cuanto a las instalaciones, el clima de los trabajadores debe ser acogedor, reconocimiento al desempeño, las remuneraciones, etc.

1.8.11. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño según Dessler y Valera (2017) es “evaluar al trabajador en forma constante desde su ingreso y actualidad mediante indicadores de medición relacionado al desempeño”, mientras que para Robbins y Judge (2017) señala “la evaluación del desempeño se relaciona con aportar a la gerencia a la mejor toma de decisiones, sobre el desempeño de un trabajador como un ascenso o un despido, también se puede detectar necesidades de capacitación al personal” y para Chiavenato (2002) señala que “es un proceso de revisar la

actividad productiva del pasado, para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo”. Las preguntas fundamentales para evaluar el desempeño son: 1) ¿Por qué se debe evaluar el desempeño?; 2) ¿Qué desempeño se debe evaluar?; 3) ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?; 4) Quien debe evaluar el desempeño; 5) ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño? Por lo tanto, se deduce que la evaluación del desempeño se realiza a los trabajadores de la misma organización, haciendo un análisis del trabajo que realizaba anteriormente frente al trabajo que desarrolla ahora.

Dimensión 1. Productividad laboral

La productividad laboral según Mercader (2008) explica que la productividad se define como la relación entre la cantidad de recursos portados, la cantidad producida de bienes y servicios además es posible distinguir cada uno de los factores empleados en la producción y específicamente del factor trabajo o capital humano. También afirma que la productividad es el resultado entre lo producido y el número de horas de trabajo que han sido necesarias, para ello debe tenerse en cuenta que depende también de la cantidad de los demás factores existentes, es obvio que el rendimiento de una hora de trabajo será mayor si el trabajador dispone de herramientas adecuadas para realizar dichas funciones. Por lo tanto, definimos la productividad laboral es el resultado del trabajo producido y la cantidad de horas o etapas de trabajo.

a). Cumplimiento de funciones

El cumplimiento de funciones corresponde a las altas gerencias indicar a los trabajadores por lo cual según el autor Chiavenato (2002) dice que, “corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los trabajadores, evaluación y comunicación de los constantes resultados. En estas organizaciones, el gerente o supervisor evalúan el desempeño del personal con la asesoría del órgano RRHH que establece los medios y criterios para realizar la evaluación”. De lo cual se deduce que el cumplimiento de funciones es evaluado por las altas gerencias y comunicar a toda la organización cual fue el avance que se alcanzó durante un determinado tiempo, por el cual el responsable de RRHH es el encargado de asesorar y evaluar el avance mediante los criterios establecidos.

b). Niveles de productividad

Los niveles de productividad laboral es ampliamente estudiada, así que, para Chiavenato (2012) indica que, “los métodos para evaluar el desempeño laboral son”:

a) Ensayos escritos: Técnica de evaluación redactado por el evaluador sobre las fortalezas, debilidades, el desempeño pasado y el potencial de un empleado.

b) Incidentes críticos: Técnica de evaluación en la que el evaluador se centra en los comportamientos críticos o claves que distinguen al desempeño laboral eficaz del ineficaz.

c) Escala de calificación gráfica: Técnica donde se evalúa a un empleado con relación a una serie de factores de desempeño. El evaluador recorre una lista y califica al empleado en cada factor, usando una escala ascendente (mínimo 1 – máximo 5).

d) Escala de calificación apoyadas en el comportamiento: estas escalas combinan los elementos principales de los enfoques de incidente crítico y escala de calificación gráfica. El evaluador califica al empleado de acuerdo con los incisos de escala numérica y que son ejemplos de comportamientos laborales reales más que descripciones o características generales.

e) Comportamientos multipersonales: Técnica en la que se compara el desempeño de un trabajador con las de otro.

f) Objetivos: Técnica que se utiliza con frecuencia para evaluar a los gerentes y empleados profesionales, de acuerdo con el logro de objetivos específicos establecidos por el gerente y ellos.

g) Retroalimentación de 360°: Técnica que se utiliza para la retroalimentación proporcionada por el círculo completo de personas con quienes interactúa la gente (supervisores, empleado y colegas). Por lo tanto, se considera que los niveles de productividad de reflejan en diferentes campos de acuerdo con la productividad de dichas áreas.

c). Cumplimiento de cronograma

Según el autor Puchol (2007) señala que “la evaluación del desempeño es un proceso continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados

de acuerdo con los más variados criterios”. Mientras que para Kirpatrick (2006), afirma que “existen dos tipos de objetivos básicos por las cuales se aplican los métodos del nivel de desempeño”: a) tener una base para aumento de salario o ascenso, y b) determinar el nivel de desempeño para miras a implementar mejoras. Se destaca que estos objetivos por cumplir deben ser tomadas de manera distinta para poder determinar las necesidades prioritarias o que problemas se tiene que resolver. Mientras que para Pérez y Merino (2011), señala que “el cronograma es una herramienta para las gestiones de proyectos, metas u objetivos por cumplir. Puede tratarse de un documento impreso o de alguna aplicación digital en cualquiera de los casos. Incluye una lista de actividades con fechas previstas de su comienzo y final”.

Por lo tanto, se consideran que el cumplimiento de cronograma es el objetivo de tareas cumplidas en un determinado periodo, con una fecha inicial y mostrándose al final los resultados en la fecha que se establecieron concluir tales objetivos.

Dimensión 2. Eficiencia laboral

La eficiencia laboral estudiada por Ferreira (2016), señala que “la eficiencia es porcentual de la ecuación resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea. Teniendo la ecuación de la siguiente manera”

$$\% \text{ Eficiencia} = \text{tiempo estimado} * 100 / \text{tiempo empleado}.$$

Mientras que para Koont y Weihrich (2004) menciona que, “la eficacia es el logro de metas con la menor cantidad de recursos”. Por lo tanto, la eficiencia consiste en el logro de metas y objetivos dentro de un determinado tiempo con la mínima inversión.

a) Aplicación de conocimientos

La aplicación de conocimientos según Davenport y Prusak (1998) señala que, “a medida que las organizaciones interactúan con sus entornos, absorben información, la convierten en conocimiento y llevan a cabo acciones sobre la base de la combinación de ese conocimiento, experiencias, valores y normas internas. Sin conocimiento, una organización no se puede organizar así misma”. También Powell (2004), señala que “la gestión del conocimiento se lleva

a cabo de la siguiente manera”:

- Gestión de documentos: Organización, localización, y disponibilidad de documentos de toda la organización.

- Creación y mantenimiento de un fichero de expertos: Que permita inventariar, clasificar y localizar a los expertos a través de toda la organización.

- Bases de datos: Crear bases de datos con procedimientos y soluciones efectivas a problemas comunes.

- Desarrollo de software: Que analicen tendencias y a la vez permitan la creación de redes de trabajo.

- Gestión de la propiedad intelectual: basada en la catalogación de marcas, patentes y copyright.

La gestión del conocimiento a ganado fuerza en el ámbito profesional y académico. Por la tanto se deduce que la aplicación de conocimiento se realiza una vez el trabajador ya se capacitó, ya sea de diferentes maneras de como adquirir nuevos conocimientos como en las capacitaciones, cursos, talleres e incluso en el entorno de su área de trabajo.

b) Contribución a lograr objetivos

El apoyo al logro de objetivos es realizado de muchas maneras tal es así que para Pérez (2017), “aplicar estrategias y contar con el grupo de profesionales que las respalden. Las grandes empresas se diferencian de otras por ser capaces de alcanzar eficientemente sus objetivos y metas que se establecen. Hay 8 factores para lograr el objetivo de la organización”.

- Establece objetivos que motiven: la motivación es la clave para lograr cosa, y cuando un objetivo no es motivante, se pierde el interés, carece de compromiso y las probabilidades de lograr el objetivo son muy bajas.

- Definir objetivos medios y fija plazos: al definir objetivos que resulten inalcanzables es un error que muchas empresas cometen, lo mejor es dividirlos en metas intermedias que te

permite llevar un mayor control sobre ellos. así se podrá observar cómo poco a poco se logra todo aquello que se propone al mismo tiempo que te sientes motivado y motivas al grupo que te rodea, sin olvidar hacer un seguimiento y fijar plazos para observar un avance.

- Lluvia de ideas: Organizar sesiones de lluvia de ideas que permite compartir estrategias con el grupo de trabajo, logrando familiarizarse con los objetivos trazados.

- Reúne los recursos necesarios: Ser realistas con los recursos que se dispone para lograr el objetivo, considerando todo lo que se tiene al alcance.

- Apóyate en ayudas visuales: Actualmente existen herramientas tecnológicas y software para establecer objetivos que te ofrecen este tipo de material de manera automática y te permite compartirlo con todos los miembros de tu equipo o colaboradores.

- Mide el éxito: El gerente de RRHH, tiene que encontrar maneras de medir si realmente se alcanzaran los objetivos que se establecieron. Esto ayudara a identificar los problemas con anticipación, supervisar el rendimiento de actividades, observar el progreso de los objetivos.

- Enfócate: mantener el enfoque en los objetivos trazados.

- Reconoce tus logros: Reconocer el éxito y los objetivos alcanzados es importante ya que motiva a seguir trabajando y luchando por alcanzar todo aquello que se propone.

Se deduce que para lograr los objetivos trazados es necesario una reunión de coordinación para implantar estrategias con relación al cumplimiento de objetivos de la organización.

c). Tiempo de realización

el tiempo de realización se entiende por Sánchez (2015), “es un cronograma de actividades es simplemente un calendario en la que estableces los tiempos en los que realizaras el proyecto, una tarea, conjunto de actividades a trabajar o desarrollar”. Mientras según Vogel (2018) señala que “un cronograma es un diagrama de un plan de trabajo para su realización, debes enumerar las tareas que propones llevar a cabo y asignarle a cada uno de ellos el tiempo real de ejecución. Los pasos a seguir para la elaboración de un cronograma son”:

- Estimar el alcance del proyecto: Reunir toda la información, incluye tener a la mano toda la bibliografía, donde se precisas cual es la cadena crítica del proyecto a realizar, elaborar el fichaje el cuáles serán las técnicas de recolección de datos entre otros aspectos.

- Determinación de los recursos para realizar el cronograma: Se necesita saber cuáles son los recursos financieros con los que se dispone para realizar el trabajo, en base a ello se distribuye las tareas a cumplir.

- Definición de las actividades que componen el proyecto: Se deberá ponderar las actividades a cada uno de los involucrados para establecer un orden de prioridades.

- Estimar el tiempo de ejecución: Con el equipo de trabajo se traza los lapsos de ejecución para cada tarea a realizar, especialmente las actividades más críticas.

- Distribuir las actividades más críticas: Realizar una línea de tiempo de actividades más críticas que se encuentran relacionadas, para un mejor empleo de los recursos y tiempo.

- Definición de responsables de las tareas: Se designa responsables para cada tarea, esto ayuda en la organización y el cumplimiento de metas trazadas.

- Seguimiento y control del listado de tareas para tomar decisiones: El cumplimiento de actividades debe ser monitoreado para ver cómo evolucionan las actividades y poder enmendar donde se requiera a fin de mejorar la calidad de la toma de decisiones.

De los cual se deduce que el tiempo de realización es un diagrama de actividades que será realizada en un determinado tiempo establecido.

Dimensión 3. Eficacia laboral

La eficacia laboral estudiada por el autor Makate (1999) señala que, “la eficacia significa virtud, actividad, fuerza y poder para obrar” mientras que para Robbins y Coulter (2005). Señalan que la “eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”. Y para Andrade, (2005). Define la eficacia de la siguiente manera: “Actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva.”, Por

lo tanto, se considera que la eficacia laboral es el cumplimiento de objetivos.

a) Cumplimiento de metas

* Método para evaluar el desempeño

Según el autor Pérez (2009), analiza que los métodos de evaluación son directamente relacionados con el puesto de trabajo y ser prácticos y confiables, la evaluación de puede ser hecha por parte de lo superiores, es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento. Puede ser de autoevaluación, el cual consiste en que el empleado hace un estudio de su desempeño en la empresa o institución. Los empleados que participan en este proceso de evaluación, puede que tenga una mayor dedicación y se comprometan más los objetivos. También se encuentra evaluación por parte de los iguales, el cual quiere decir que es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento. La evaluación por parte de los subordinados es la que realizan los empleados a sus jefes, esta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados. Por último, la evaluación de los clientes es la que realizan los clientes al titular des puesto. Resulta adecuada en cualquier contexto.

Por lo tanto, se deduce que el cumplimiento de metas es evaluado en diferentes niveles según corresponda, son tareas que deben ser realizadas en un determinado tiempo.

b) Cumplimiento de actividades

El cumplimiento de actividades, en tal sentido según Levy-Leboyer (2007) señala que el proceso de capacitación y el desempeño laboral son variables que se apoyan una de otra. Lograr un mejor desempeño requiere que el personal realice actividades de manera eficiente y concientizada para alcanzar los objetivos establecidos, el cual depende de la preparación que la empresa les brinde, previo diagnóstico de necesidades y una programación correcta para llevar a cabo una capacitación, teniendo en cuenta que en todo proceso debe existir una evaluación a fin de medir el nivel de conocimiento adquirido y aplicado en las labores diarias.

Por lo tanto, se deduce que es el cumplimiento de actividades es un cronograma

establecido para realizar actividades o tareas durante un determinado tiempo.

c) Cumplimiento de tiempos

Según el autor Ucha (2010), en el mundo empresarial, al igual que el laboral, el cumplimiento marcará de alguna manera el camino del éxito o no, porque en tanto y en cuanto una empresa cumpla con sus obligaciones de pagos, tanto sus acreedores como sus proveedores y RRHH, tal situación hará que lo mismo pase a ser una compañía que inspira confianza a sus potenciales inversores por llevar efectivamente un cumplimiento en sus obligaciones. Por otra parte, el cumplimiento se hace referencia a la finalización de un plazo o de un periodo de tiempo para que se cumpliera algo.

Se deduce que el cumplimiento de tiempos es la finalización de una tarea específica dentro de un determinado tiempo establecido.

1.9. Definición de términos básicos

Autoevaluación:

Dícese del “es la evaluación del trabajador que se da así mismo, es un formulario muy útil, que debe llenar antes de la entrevista, sobre sus fortalezas, debilidades y metas futuras. Esto beneficia a los gerentes aumentar el compromiso de un trabajador con el proceso de revisión” (Sherman, 1999). Se deduce que la autoevaluación es realizada por uno mismo, que sirve para ver cuáles son las fortalezas, oportunidades y así sacar el mejor provecho para realizar el objetivo deseado.

Capacitación:

Se dice que son “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, orientada a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2007). Por lo tanto, se considera que la capacitación es la actividad que las instituciones brindan a sus trabajadores con temas actualización de conocimiento, habilidades y actitudes, para desempeñar mejor su trabajo dentro de la organización.

Desarrollo:

Dícese del “desarrollo es conjunto de potencialidades que cada grupo social posee, la interpretación etimológica nos enseña que el progreso, bienestar de la población y desarrollo, no depende fundamentalmente de factores externos, sino más bien en potencialidades endógenas latentes a la espera de ser desarrolladas, desenvueltas y descubiertas”. (RAE 2001 :112). Se deduce que el desarrollo es el resultado final de la organización en base a los objetivos trazados y que beneficios traen más adelante.

Desempeño:

Se dice que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (Chiavenato, 2004). Por lo tanto, se deduce que es la actuación de los trabajadores en la realización de determinados objetivos, en la cual se refleja los resultados alcanzados, también sirve como retroalimentación y comunicación permanente entre subordinado y los gerentes.

Desempeño laboral

Dícese “es la interacción que surge entre las cualidades que tienen el trabajador, producto de sus habilidades y capacidades, para desarrollarse eficazmente dentro de la empresa en base a un contexto de normas y políticas establecidas” (Milkovich y Boudreau, 1994). Se deduce que el desempeño laboral son las actividades realizada por el trabajador de manera positiva, siendo evaluado su avance de la tarea u objetivo a cumplir, para determinar si el desempeño que realizó fue positivo.

Evaluación:

Dícese del “es apreciar sistemáticamente la actuación de una persona durante un determinado periodo, en relación con su trabajo habitual y sus características personales, competencias y habilidades para efectuar determinadas tareas. Contribuye al logro de objetivos, proyecta actuaciones futuras para el desarrollo personal y la organización fijar objetivos y estándares” (Lamata y Segovia, 1998). por lo cual se deduce que la evaluación es la medición de la capacidad del trabajador dentro de la organización, el avance de los objetivos que se desea realizar o se

haya realizado.

Eficiencia

Dícese de “eficiencia significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” (Da Silva, 2002). Se deduce que es el logro de metas con la menor cantidad de recursos utilizados.

Organización:

Dícese del “son sistemas que recibe recursos o entradas de su entorno, procesan entradas y exportan productos o salidas. La salida del sistema nunca es la misma de su entrada. La organización hace entradas con el fin de efectuar salidas que ayudan a cumplir sus metas” (Kreps, 1996). Se deduce que la organización es el grupo de personas que corresponden a una empresa o institución, que se encarga de cumplir con los objetivos de la misma institución.

Planificación:

Dícese de “planificación es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización, usando los recursos necesarios tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que deseen alcanzar de una manera más eficiente y económicamente posible”. (Molina, Morales y Bonilla, 2006). Se deduce que es un instrumento que sirve para planear todos los objetivos usando los recursos humanos y materiales.

Productividad:

Dícese de “realiza a través de personas, conocimientos, uso adecuado de los recursos para producir, innovar y crear un determinado objeto o servicios que permita satisfacer la necesidad de los interesados, depende como se administre para generar recursos económicos” (López, 2013). Por lo tanto, se considera que la productividad es el resultado del objetivo a cumplir, dependiendo de la cantidad de horas de trabajo y los recursos con los que cuenta.

II. MÉTODO

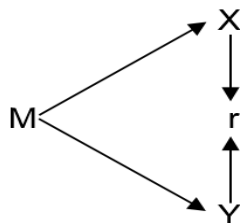
2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicado, debido que tiene como objetivo aplicar los conocimientos a situaciones reales. Según Muñoz (2011) este tipo de investigación sirve para “dar soluciones a los problemas observados en la realidad, a través del empleo de los avances y resultados de estudios anteriores. La característica de este tipo de investigación es que se desarrolla gracias a la base del conocimiento ya existente”. Además, la investigación es de nivel descriptivo correlacional, porque se busca tanto describir la situación de las variables como analizar la relación entre ellas. Al respecto, una investigación es de nivel correlacional cuando “se busca corroborar la relación que existe entre las variables; sin requerir necesariamente una relación de causalidad entre ellos” (Ferreira, s.f).

2.1.2 Diseño de investigación

Además, se empleará en la investigación el diseño no experimental. Se dice no experimental cuando “la unidad de estudio solo puede ser observada o entrevistada en su medio natural, y en base a esta información se recomienda realizar el análisis correspondiente”. (Palella y Martins, 2012). También la investigación corresponde al nivel transversal, porque “se realiza una sola medición a los componentes de la muestra seleccionada” (Rodríguez y Mendivelso, 2018, p.142). El diseño correlacional que se aplicará se expresa de la siguiente manera:

**Donde:**

M = Población

X = Gestión Administrativa

Y = Desempeño Laboral

r = Relación

2.2 Población, muestreo y muestrea**2.2.1 Población**

La población según Valderrama (2015) es “un conjunto de valores y elementos que pueden ser finitos o infinitos, que tienen una característica común, algo que conviene conocer en la investigación” (p.182-183). Para la investigación la población corresponde a 352 trabajadores públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Huanta. Según Hernández et al. (2010) cuando el tamaño de la población es grande se debe calcular la muestra a través de un cálculo probabilístico

La muestra es un pequeño grupo que representa a toda la población, definida por Hernández et al. (2010) como “el subgrupo de población sobre el que se recopilarán los datos. En consecuencia, debe ser representativo de esta población” (p.173).

2.2.2 Muestra

En esta investigación, la muestra se calculó siguiendo el siguiente cálculo:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = tamaño de población total

Z = nivel de confianza (95%)

p = probabilidad a favor (50%)

q = probabilidad en contra (50%)

d = Error de muestra (5%)

n= Tamaño de muestra que se desea calcular

Resolviendo:

$$n = \frac{352 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (352 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 183.93$$

Del resultado se halló que se debe encuestar a 184 funcionarios públicos.

2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica para evaluar ambas variables será la técnica de encuesta. “La técnica de la encuesta presenta un conjunto de preguntas relacionadas con las variables de este estudio, con el fin de recolectar información para verificar la hipótesis planteada” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014). Esta técnica permite acceder rápidamente a un gran número de personas a través de preguntas con alternativas. El instrumento será el cuestionario de la encuesta. El cuestionario contiene preguntas cerradas y alternativas usando la escala Likert.

Tabla 3 Técnica e instrumento de recolección de información.

Variables	Técnica	Instrumentos
Capacitación	Encuesta	Cuestionario

Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario
-------------------	----------	--------------

Fuente: Elaboración propia

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.

El presente estudio desarrolló la validez del instrumento a través del juicio de expertos. La validez del instrumento según Vara (2012) “es el grado de evidencia acumulada sobre la medida del instrumento y ayuda a justificar la relevancia de su uso” (p. 245). En el caso de la encuesta, la validación fue dada por un profesional docente universitario con grado de maestría.

La confiabilidad es el grado de certeza del instrumento. Al respecto, Vara (2012) ofrece una conceptualización de la confiabilidad del instrumento. Afirma que “la confiabilidad se relaciona con la precisión y la congruencia, es el grado de aplicación repetida de un instrumento sobre un mismo sujeto, objeto o situación que produce los mismos resultados”. (p.245). En la presente investigación se utilizó el alfa de Cronbach como técnica para medir el grado de confiabilidad.

Tabla 4 Fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	30

Fuente: Elaboración propia

2.5 Método de análisis de datos

En una primera etapa, estudiará los fundamentos teóricos de las variables. Luego se desarrollará el cuestionario de la encuesta, basado en las bases teóricas revisadas. El instrumentó pasará los filtros de validez y confiabilidad. Posteriormente se determinará la muestra a estudiar aplicando el muestreo probabilístico. Se procederá a aplicar el cuestionario a todos los participantes que conforman la muestra, mediante visitas a sus talleres o conversaciones telefónicas.

En una segunda etapa, la información recopilada se registrará en hojas de Excel, para ser

procesadas y clasificadas. Con la cuantificación del total de encuestas, se diseñará los resultados estadísticos los cuales se presentarán en gráficos de barras. Los mismos que serán analizados, evaluados e interpretados. Para el desarrollo de la discusión de los resultados, con la información clasificada e interpretada, se realizará la comparación con los antecedentes y las bases teóricas. Para la validación del análisis correlacional se prevé utilizar la prueba Rho de Spearman para variables categóricas ordinales.

2.6 Aspectos éticos

La investigación respetará el citado de las fuentes bibliográficas y el crédito a los autores. También se considerará informar a los participantes del motivo de la investigación y se solicitará su participación voluntaria.

Se respetará el principio de protección de la persona, por la cual toda persona en el ámbito de una investigación debe estar informada y se deberá cuidar sus derechos.

Se respetará el principio de integridad científica el cual trata de que una actividad investigadora no debe tener conflictos de intereses, ni crear daño o riesgos a otros, por lo cual se cuidará de no generar problemas ni efectos no deseados en la institución donde se aplicará los instrumentos.

III. RESULTADOS

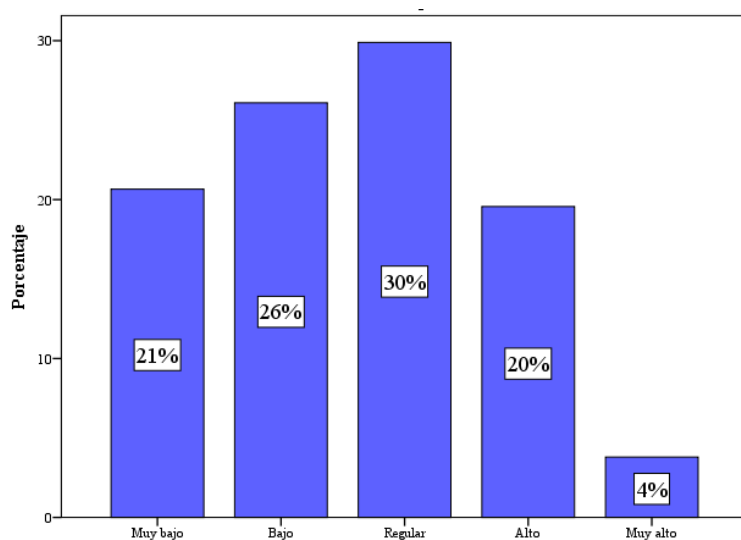
3.1 Resultados descriptivos

Los resultados obtenidos fueron:

Tabla 5 Planificación de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	38	20,7	20,7	20,7
	Bajo	48	26,1	26,1	46,7
	Regular	55	29,9	29,9	76,6
	Alto	36	19,6	19,6	96,2
	Muy alto	7	3,8	3,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Planificación de la capacitación

Interpretación: En la figura 1 se observa que del 100% el 30% de los trabajadores encuestados calificaron la planificación de la capacitación en un nivel regular, mientras que un 26% lo calificaron en un nivel bajo y un 21% lo calificaron en un nivel muy bajo. Además el 20%

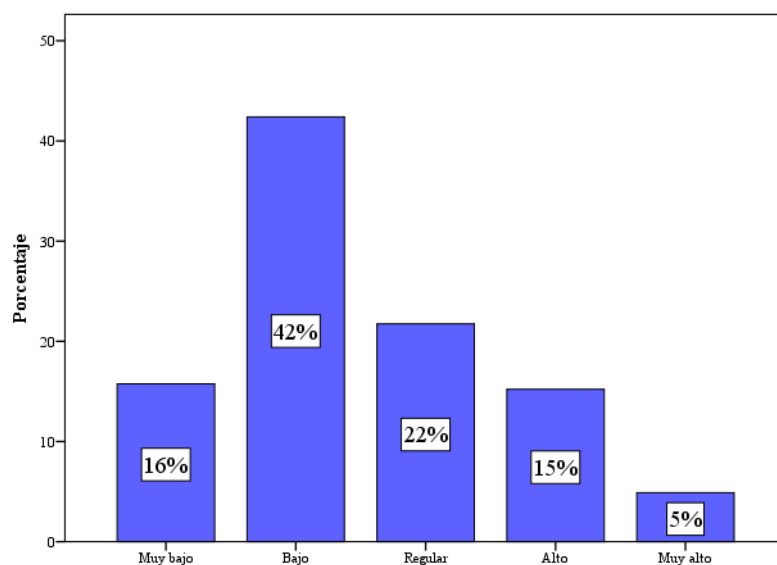
calificó en nivel alto y el 4% en un nivel muy alto.

Este resultado expresa que los trabajadores opinan que se requiere una mejor planificación de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 6. Ejecución de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	29	15,8	15,8	15,8
	Bajo	78	42,4	42,4	58,2
	Regular	40	21,7	21,7	79,9
	Alto	28	15,2	15,2	95,1
	Muy alto	9	4,9	4,9	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Ejecución de la capacitación

Interpretación: En la figura 2 se observa que del 100% el 42% de los trabajadores encuestados calificaron la ejecución de la capacitación en un nivel bajo, mientras que un 22% lo calificaron

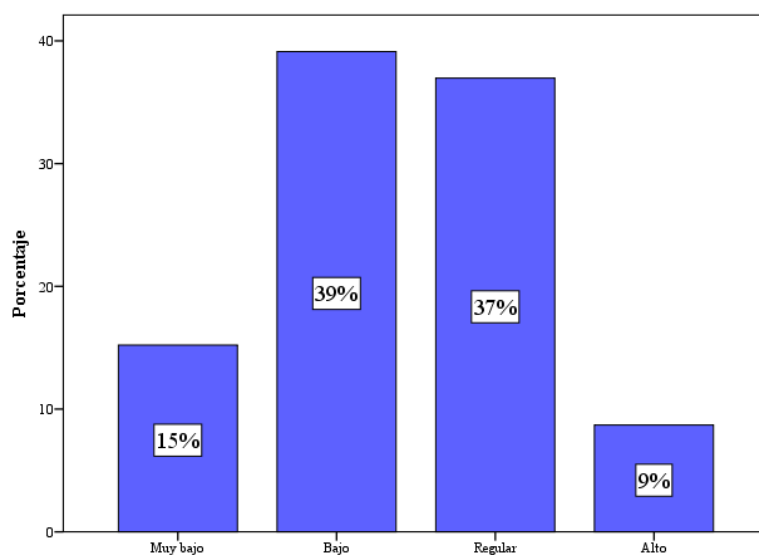
en un nivel regular% y el 16% lo calificaron en un nivel muy bajo. Además el 15% calificó en nivel alto y el 5% en un nivel muy alto.

Este resultado expresa que los trabajadores opinan que se aplican cambios más dinámicos en la capacitación que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 7. Control de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	28	15,2	15,2	15,2
	Bajo	72	39,1	39,1	54,3
	Regular	68	37,0	37,0	91,3
	Alto	16	8,7	8,7	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Control de la capacitación

Interpretación: En la figura 3 se observa que del 100% el 39% de los trabajadores encuestados calificaron el control de la capacitación en un nivel bajo, mientras que un 37% lo calificaron en

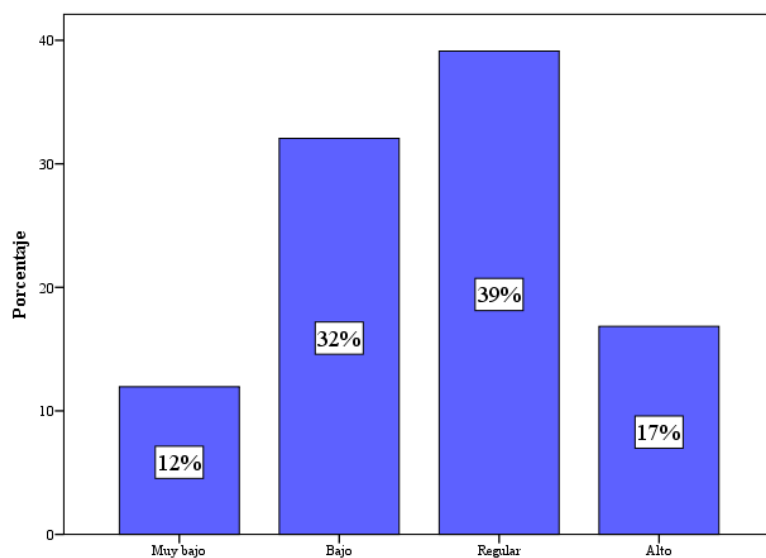
un nivel regular% y el 15% lo calificaron en un nivel muy bajo. Además el 9% calificó en nivel alto.

Este resultado demuestra que los trabajadores opinan que se necesita un control en la capacitación que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huanta, que permita mejores propuestas de capacitación.

Tabla 8. Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	22	12,0	12,0	12,0
	Bajo	59	32,1	32,1	44,0
	Regular	72	39,1	39,1	83,2
	Alto	31	16,8	16,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Capacitación

Interpretación: En la figura 4 se observa que del 100% el 39% de los trabajadores encuestados calificaron la capacitación en un nivel regular, mientras que un 32% lo calificaron en un nivel

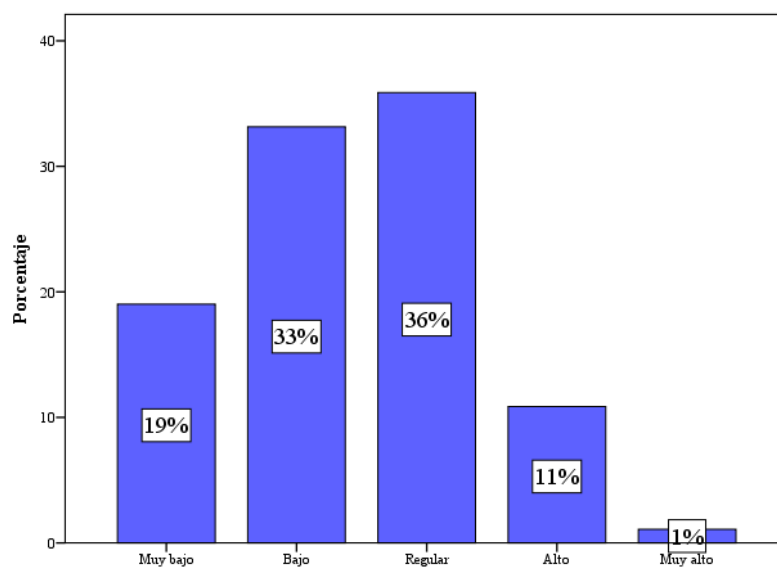
bajo y el 17% lo calificaron en un nivel alto. Además el 12% calificó en nivel muy bajo.

Este resultado expresa que los trabajadores opinan que se aplicar cambios en la capacitación que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 9. Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	35	19,0	19,0	19,0
	Bajo	61	33,2	33,2	52,2
	Regular	66	35,9	35,9	88,0
	Alto	20	10,9	10,9	98,9
	Muy alto	2	1,1	1,1	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Productividad laboral

Interpretación: En la figura 5 se observa que del 100% el 36% de los trabajadores encuestados calificaron la productividad laboral en un nivel regular, mientras que un 33% lo calificaron en un nivel bajo y el 19% lo calificaron en un nivel muy bajo. Además el 11% calificó en nivel

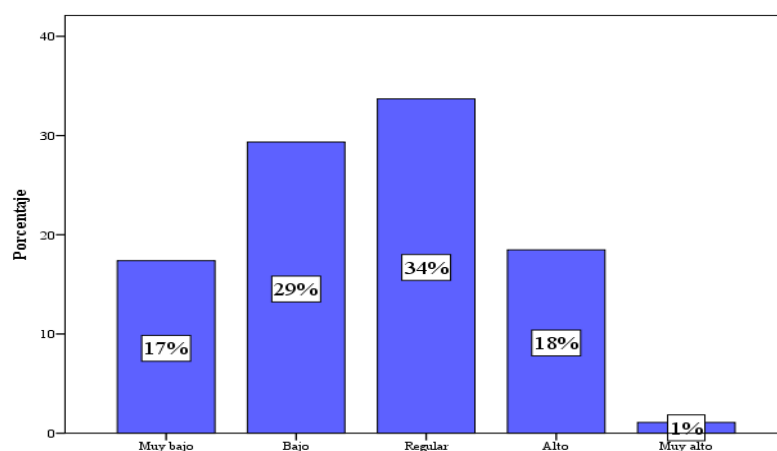
muy alto y el 1% en un nivel muy alto.

Este resultado demuestra que los trabajadores requieren capacitaciones para mejorar su productividad laboral a través de las capacitación que promueva la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 10. Eficiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	32	17,4	17,4	17,4
	Bajo	54	29,3	29,3	46,7
	Regular	62	33,7	33,7	80,4
	Alto	34	18,5	18,5	98,9
	Muy alto	2	1,1	1,1	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Eficiencia laboral

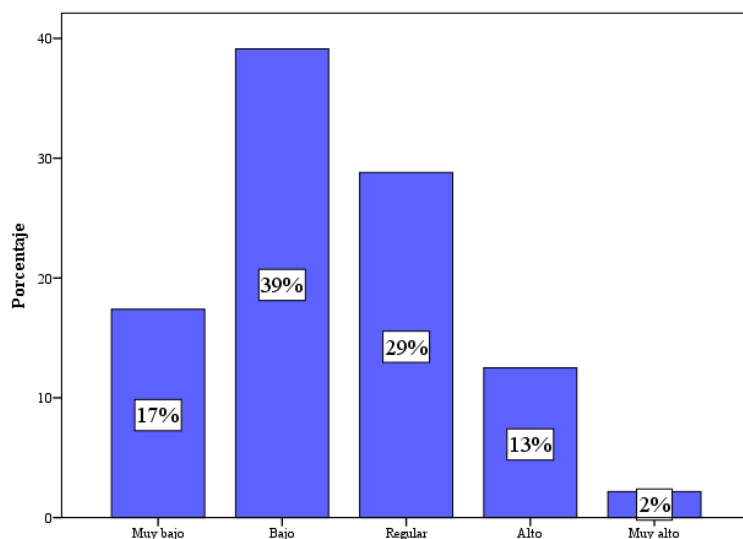
Interpretación: En la figura 6 se observa que del 100% el 34% de los trabajadores encuestados calificaron la eficiencia laboral en un nivel regular, mientras que un 29% lo calificaron en un nivel bajo y el 18% lo calificaron en un nivel alto. Además el 17% calificó en nivel muy bajo y el 1% en el nivel muy alto.

Este resultado evidencia que los trabajadores requieren formación para mejorar la eficiencia laboral en el cumplimiento de sus funciones en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 11 Eficacia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	32	17,4	17,4	17,4
	Bajo	72	39,1	39,1	56,5
	Regular	53	28,8	28,8	85,3
	Alto	23	12,5	12,5	97,8
	Muy alto	4	2,2	2,2	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Eficacia laboral

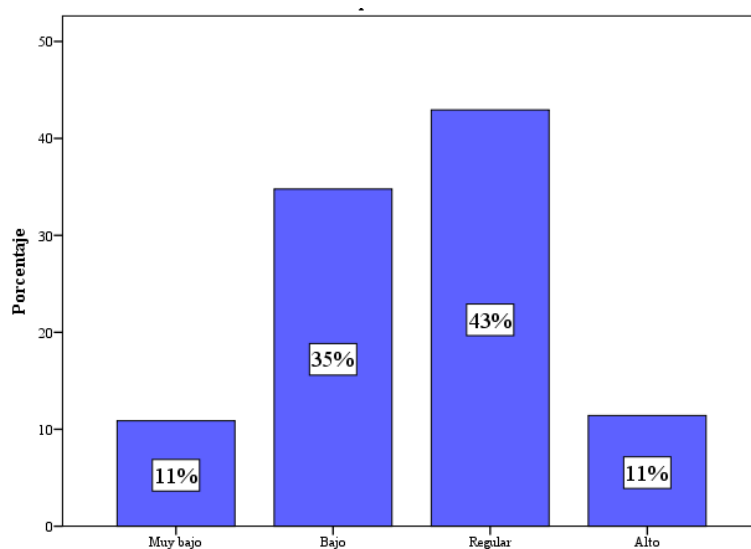
Interpretación: En la figura 7 se observa que del 100% el 39% de los trabajadores encuestados calificaron la eficacia laboral en un nivel bajo, mientras que un 29% lo calificaron en un nivel regular y el 17% lo calificaron en un nivel muy bajo. Además el 13% calificó en nivel alto y el 2% en el nivel muy alto.

Este resultado muestra que los trabajadores requieren de capacitación para incrementar la eficacia laboral cuando cumplan sus funciones en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Tabla 12. Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	20	10,9	10,9	10,9
	Bajo	64	34,8	34,8	45,7
	Regular	79	42,9	42,9	88,6
	Alto	21	11,4	11,4	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Desempeño laboral

Interpretación: En la figura 8 se observa que del 100% el 43% de los trabajadores encuestados calificaron el desempeño laboral en un nivel regular, mientras que un 35% lo calificaron en un nivel bajo y el 11% lo calificaron en un nivel muy bajo. Además el 11% calificó en nivel alto.

En términos generales se observa que los trabajadores requieren de capacitación para incrementar su desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta.

3.2 Contrastación de las hipótesis

Para realizar la contrastación de hipótesis se consideró emplear la prueba no paramétrica, usando la prueba de Rho de Spearman. Esto debido que se recolectó información sobre la capacitación y el desempeño laboral, siendo ambas variables categóricas o anteriormente conocida como cualitativas corresponde utilizar una prueba no paramétrica.

A continuación se presenta las hipótesis específicas y la hipótesis general:

Hipótesis específica 1

Se plantea la hipótesis:

Ho: La planificación de la capacitación no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Ho: La planificación de la capacitación no se relaciona significativamente con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

El nivel de significancia determinado es de 0,05.

La regla aplicada es: se rechaza la Ho si p-valor < 0,05 y se acepta la Ho si p-valor > 0,05.

Tabla 13. Planificación de la capacitación y Productividad laboral

Correlaciones				
			Planificación de la capacitación	Productividad laboral
Rho de Spearman	Planificación de la capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,353**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,353**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	184

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 15 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0,353, lo que significa que existe una correlación de nivel bajo entre las variables contrastadas. Como el p-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe evidencia estadística para afirmar que existe una correlación significativa entre la variable planificación de la capacitación y la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Hipótesis específica 2

Se plantea la hipótesis:

Ho: La ejecución de la capacitación no se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Ho: La ejecución de la capacitación no se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

El nivel de significancia determinado es de 0,05. La regla aplicada es: se rechaza la Ho si p-valor < 0,05 y se acepta la Ho si p-valor > 0,05.

Tabla 14. Ejecución de la capacitación y eficiencia laboral

Correlaciones				
			Ejecución de la capacitación	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Ejecución de la capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	184

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 15 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0,435, lo que significa que

existe una correlación de nivel bajo entre las variables contrastadas. Como el p-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe evidencia estadística para afirmar que existe una correlación significativa entre la variable ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Hipótesis específica 3

Se plantea la hipótesis:

Ho: El control de la capacitación no se relaciona significativamente con la eficacia laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Ho: El control de la capacitación no se relaciona significativamente con la eficacia laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

El nivel de significancia determinado es de 0,05.

La regla aplicada es: se rechaza la Ho si p-valor < 0,05 y se acepta la Ho si p-valor > 0,05.

Tabla 15. Control de la capacitación y eficacia laboral

		Control de la capacitación		Eficacia laboral	
Rho de Spearman	Control de la capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,568**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	184	184	
	Eficacia laboral	Coeficiente de correlación	,568**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	184	184	

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 16 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0,568, lo que significa que

existe una correlación de nivel medio entre las variables contrastadas. Como el p -valor = 0,000 es menor al nivel de significancia 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe evidencia estadística para afirmar que existe una correlación significativa entre la variable control de la capacitación y la eficacia laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Hipótesis general

Se plantea la hipótesis:

Ho: La ejecución de la capacitación no se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Ho: La ejecución de la capacitación no se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

El nivel de significancia determinado es de 0,05.

La regla aplicada es: se rechaza la Ho si p -valor < 0,05 y se acepta la Ho si p -valor > 0,05.

Tabla 16. Capacitación y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	184

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 17 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0,896, lo que significa que

existe una correlación de nivel alto entre las variables contrastadas. Como el p-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe evidencia estadística para afirmar que existe una correlación significativa entre la variable capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1, se halló que el 47% de los encuestados calificó de bajo el nivel de la planificación en las capacitaciones frente a un 24% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 52% calificó que la productividad producto de las capacitaciones como no óptimo, mientras que un 12% calificó en nivel alto. Además se halló que existe relación entre la planificación de la capacitación y la productividad laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que la planificación de la capacitación y la productividad laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,353 y p-valor=0,000).

Este resultado se compara con lo presentado por Arellano (2013) en su investigación “Capacitación continua y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del área Administrativa de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua”. Por lo cual considera que su desempeño laboral no es el más adecuado, reconocen que no hay reconocimientos, por lo cual presentan deficiencias en la gestión administrativa, no están actualizados en nuevas herramientas de planificación e incluso de tecnología de información, el 22% respondieron que siempre la empresa le proporciona oportunidades de desarrollo profesional. Es muy importante realizar un plan de capacitación ya que notamos en esta investigación, el interés de la empresa hacia la mejora de sus trabajadores en cuanto a sus habilidades y destrezas estaban de lado, hasta que realizaron la encuesta y optaron por mejorar con las capacitaciones que realizaran durante el año. Por su parte Monzón (2017) presenta en su tesis “Capacitación administrativa como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamachuco”. El investigador resalta que es muy importante la

capacitación en relación con el desempeño laboral optando en un 88% indicando que la capacitación si mejorará el desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 2 se halló que el 58% de los encuestados calificó de bajo la ejecución de las capacitaciones frente a un 20% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 46% calificó que su eficiencia laboral como algo por mejorar por falta de capacitación en sus puestos laborales, mientras que un 19% calificó en nivel alto. Además se halló que existe relación entre la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,435 y p-valor=0,000).

Este resultado se compara con lo presentado por Linares (2017) en su investigación “El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima”. Concluye indicando que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. En esta investigación resalta el 95% indican que la capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores, por lo tanto, es un factor de gran importancia para el desarrollo de las instituciones y empresas.

Por su parte Uribe (2004) en la investigación “Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga” concluye proponiendo cambios que fortalezcan la vinculación entre “capacitación” y el trabajo, en la selección de personal y contar con políticas que permitan alcanzar niveles de “desempeño laboral” efectivo para el servicio de la población, ya que la universidad es una institución de administración pública y debe cumplir sus funciones porque es fuente generadora de cambio y desarrollo. De la investigación resalta que se debe contar con personal capacitado competente para el mejor desempeño laboral y así contribuir por el bienestar común y el desarrollo de nuestra región.

Respecto al objetivo específico 3 se halló que el 54% de los encuestados calificó de bajo el nivel del control de las capacitaciones frente a un 9% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 56% calificó que su eficacia laboral no es óptimo por falta de capacitación en

sus puestos laborales, mientras que un 15% calificó en nivel alto. Además se halló que existe relación entre el control de la capacitación y la eficacia laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que el control de la capacitación y la eficacia laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,568 y p-valor=0,000).

El resultado se compara con lo presentado por Ayala (2017) en su investigación “Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016”, la investigación resalta que es muy importante capacitarse, dado que existe una relación significativa con la satisfacción laboral, y así cumplir con los objetivos de la institución pública y mejorar el desarrollo de nuestra región. Además el autor García (2019) resalta en la investigación “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017”. que existe relación entre las variables. En esta investigación resaltó que el 47% de los trabajadores indican que no se realizan capacitaciones mientras que el 24.29% indican que siempre, notando una deficiencia en capacitaciones.

Respecto al objetivo general se halló que el 44% de los encuestados calificó de bajo el nivel de las capacitaciones frente a un 17% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 46% calificó que su desempeño laboral no es óptimo por falta de capacitación en sus puestos laborales, mientras que un 11% calificó en nivel alto. Además se halló que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,896 y p-valor=0,000). El resultado se compara con lo presentado por Días (2011) en su investigación “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos, Linares, Nuevo León”. De esta investigación resalta que una autoevaluación de capacitación influye mucho en la autoevaluación de desempeño laboral por lo que es importante realizar capacitaciones al personal de la institución para un mejor desempeño laboral de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,896 y p-valor=0,000). Se evidenció que el 44% de los encuestados calificó de bajo el nivel de las capacitaciones frente a un 17% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 46% calificó que su desempeño laboral no es óptimo por falta de capacitación en sus puestos laborales, mientras que un 11% calificó en nivel alto.

Se concluye que existe relación entre la planificación de la capacitación y la productividad laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que la planificación de la capacitación y la productividad laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,353 y p-valor=0,000). Se evidenció que el 47% de los encuestados calificó de bajo el nivel de la planificación en las capacitaciones frente a un 24% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 52% calificó que la productividad producto de las capacitaciones como no óptimo, mientras que un 12% calificó en nivel alto.

Se concluye que existe relación entre la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que la ejecución de la capacitación y la eficiencia laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,435 y p-valor=0,000). Se evidenció que el 58% de los encuestados calificó de bajo la ejecución de las capacitaciones frente a un 20% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 46% calificó que su eficiencia laboral como algo por mejorar por falta de capacitación en sus puestos laborales, mientras que un 19% calificó en nivel alto.

Se concluye que existe relación entre el control de la capacitación y la eficacia laboral. A un nivel de significancia del 5% se halló que el control de la capacitación y la eficacia laboral de forma significativa en los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Huanta (Rho de spearman = 0,568 y p-valor=0,000). Se evidenció que el 54% de los encuestados calificó de bajo el nivel del control de las capacitaciones frente a un 9% que calificó en un nivel alto. También se evidenció que el 56% calificó que su eficacia laboral no es óptimo por falta de capacitación en sus puestos laborales, mientras que un 15% calificó en nivel alto.

IV. RECOMENDACIONES

Se recomienda elaborar mejor la etapa de planificación de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Huanta. Establecer objetivos y metas coherentes con los objetivos institucionales.

Se recomienda aplicar mejor la etapa de ejecución de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Huanta. Revisar los materiales disponibles e impulsar las dinámicas.

Se recomienda realizar un control más minucioso luego de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Huanta.

Se recomienda continuar estudiando el desempeño laboral de los trabajadores en las municipalidades, empleando en el futuro una investigación de nivel explicativo. Esta investigación determinó correlación lo cual indica que puede haber una vinculación de causa efecto entre la capacitación y el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, D., Gaytan, C. y Ruiz, S. (2018) *Condiciones laborales de los maestros y su relación con la satisfacción laboral*. RECIE, 517
- Amaya G. (2003). *Plan de capacitación* (1ra edición). México D.F. Patria Cultural.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. 3° Edición. Ed. Andrade. (p. 253)
- Arellano D. (2013) presenta la investigación “*Capacitación continua y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del área Administrativa de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua*”. Tesis para obtener la maestría en gestión pública. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Ayala J. (2017). Presenta la investigación “*Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016*”. Tesis presentada para obtener el grado de Magister en gestión Pública. Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo, Ayacucho.
- Baldini F. (2018). Presenta la investigación “*Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016*”. Tesis para obtener Maestro en Gestión Pública. Universidad Nacional de Tumbes
- Barcia, M., Cedeño, E. y Bermúdez, A. (2019): “*Niveles de motivación en el desempeño laboral*”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (julio 2019). Página 6-7. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/motivacion-desempeño-laboral.html>
- Bohlander, G. (2013). “*Administración de Recursos Humanos*”. 16° ed., México Cengage Learnig. 2013. (p. 217)
- Calderón Córdova, H. (1990). “*Manual para la Administración del Proceso de la Capacitación Personal*”. México: Limusa.

- Cartaya, A. M. (2009). *Condiciones laborales de los maestros y su relación con la satisfacción laboral*. RECIE, 517.
- Chacin, R. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Chávez J. (2014). Presenta en su investigación “*Gestión de personas por competencias y desempeños laborales en el Gobierno regional de Ayacucho*”. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.
- Chiavenato I. (2009), “*Gestión de Talento Humano comento*”. Editora Mc Graw – Hill. México
- Chiavenato, I (1995), *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Chiavenato, I. (2007). “*Administración del personal, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009), “*Gestión de Talento Humano comento*”. 9° Ed. Editora Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2002), *Gestión de talento humano*. Edit. McGraw – Hill. Brasil.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión de talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. 1° Edición. Colombia. McGraw – Hill. Interamericana S.A. (p.494)
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión de talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. 1° Edición. Colombia. McGraw – Hill. Interamericana S.A. (p.501)
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. Bogotá: Ed. McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. Brasil: Ed. McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw – Hill. (p. 359).

- Costa, M. y Aguinaga, A. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones*: Lima: Ministerio de Salud – Programa de Fortalecimiento de Servicio de la Salud. (Ejecución – Control)
- Costa, M. y Aguinaga, A. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones*: Lima: Ministerio de Salud – Programa de Fortalecimiento de Servicio de la Salud.
- Da Silva, O. (2002). *Teorías de la Administración*. Ed. International Thomson S.A. de C.V. EE.UU (p, 20).
- Davenport, T. y Prusak, L. (1998). *Working knowledge*. How organizations manage. Harvard business School Press.
- Dessler, G. y Valera, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (sexta edición). México: Pearson Educación.
- Dessler, G. y Valera, R. (2017). *Administración de recursos Humanos*. 6° Edición. México: Pearson Education. (p. 183)
- Días, R. (2011) *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos – Linares, Nuevo León*. Tesis para obtener el grado de Maestría. Universidad de Montemorelos, México.
- El comercio (2019). *81% de peruanos dispuesto a capacitarse para encontrar un nuevo trabajo*. Boston Consulting Group (BCG) y The Network en Asia, Europa América y África. <https://elcomercio.pe/economia/persona/el-81-de-peruanos-esta-dispuesto-a-capacitarse-para-encontrar-un-nuevo-trabajo-segun-bcg-nndc-noticia/>
- Ferreira, A. (s.f.). *Sistema de interacción familiar asociado a la autoestima de menores en situación de abandono moral o prostitución, investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/ferreira_ra/Cap3.pdf
- Forbes de México (2020), “*Sólo el 11% de las empresas dieron capacitación a empleados 2019 respecto a 2018*” México. <https://www.forbes.com.mx/solo-11-de-las-empresas-dieron->

capacitacion-a-empleados-en-2019-occmundial/

García R. (2019). Presenta la investigación “*La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración Pública. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Ferreira, J (2016). *Eficiencia en el trabajo. Definición*. ABC. (P. S/N)

Galvanz, B (2011). Blogspot. Ed. y B. Galvan, Productor. “*Tipos de capacitación*”. - <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/>

Gómez, P y Alvarado, P. (2019) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa de Huancayo*. Revista científica Da Vinci Science, CONCYTEC. Universidad Privada Leonardo Da Vinci de Trujillo (2019)

Gonzales M. (2007). “Plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño”. *Administración de Recursos Humanos*. Diversidad – Caos. México D.F: Patria cultural.

Grados, E. (2007). “*Capacitación y desarrollo de personal*” Cuarta edición. Editorial Trillas. México.

Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*. Conceptos y Herramientas para la Medición y mejora del Desempeño

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Hernández, B. y Zamudio, A. (2015). *La Administración y la responsabilidad social*. México: Universidad Michocana de San Nicolás de Hidalgo.

Kirkpatrick, D. (1994). *Evaluación de Programas de Capacitación*. Editorial McGraw – Hill. México.

Kirpatrick, D. (2006). *Training and performance appraisal*. Recuperado de

<http://web.ebsco/ehost/>

- Koontz, H. (1994). *Administración una Perspectiva global*. México: MX: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva Global*. 12° Edición. Ed. McGraw – Hill. México (p. 14).
- Kreps, G. (1996). *La comunicación en las Organizaciones*. 2° Edición. Ed. Addison – Wesley Iberoamericana. EE.UU (p. 101-102-103-111-112)
- Lamata, C y Segovia, A. (1998). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos. España.
- Levy-Leboyer, C. (2007) *Feedback de 360°*. Ed. Gestión 2000. Barcelona – España.
- Linares H. (2017). Presenta la investigación del mismo año. “*El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima*”. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- López, J. (2013). *Productividad*. Editorial Palibrio. EE.UU.
- Mercader, J. (2008). *Productividad y conciliación en la vida laboral y personal*. España-Barcelona. Ed. Ariel, A. Printed in Spain.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Un Enfoque Estratégico*. Dirección y Administración de Recursos Humanos. 6° Edición. Ed. McGraw – Hill. México.
- Ministerio de economía y finanzas (2018). *Seguimiento de la ejecución presupuestal*. mef.gob.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable
Transparencia económica. Perú
<https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?=2018&ap=ActPro>
- Ministerio de economía y finanzas (2019). *Seguimiento de la ejecución presupuestal*. mef.gob.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable
Transparencia económica. Perú

- <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?=2018&ap=ActPro>
y
- Mokate, k. (1999). *“Diseño y gerencia de políticas y programas sociales”*. Banco Interamericano de Desarrollo. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social. (p. 37). EE.UU. Whashington.
- Molina, J., Morales, F. y Bonilla, M. (2006). *La planificación*. Universidad Fermin Toro. Barina.Venezuela. <https://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificación.html>
- Monzón T. (2017) presenta la investigación *“Capacitación administrativa como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamachuco”*. Tesis para obtener Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Trujillo.
- Municipalidad de Provincial de Cusco (2020). *Personales de empresas de transportes del terminal terrestre fueron capacitados*. Relaciones Públicas. Perú. <https://cusco.gob.pe/noticias/personal-de-transportes-de-terminal-terrestre-fueron-capacitados-para-respuesta-inmediata-frente-a-emergencias/>
- Municipalidad Provincial de Huanta (2019), *“Capacitación en agricultura familiar a través del proyecto TARA”*. la Gerencia de Desarrollo Económico y Gestión Ambiental. <http://munihuanta.go.pe/la-gerencia-de-desarrollo-economico-y-gestion-ambiental-realizo-una-capacitacion/>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Cuarta ed.). Ediciones de la U.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Pedraza, E.; Amaya, G. y Conde, M. (2010). *Revistas de Ciencias Sociales (Ve)*. Vol. 16.

Número 3. Ed. Universidad del Zulia. Venezuela.

Pérez, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Ulpilicsa XVII y VII, 6.

Pérez, J. y Merino, M. (2011). *Definición de cronograma*. <http://definición.de/cronograma> actualizado 2014.

Pérez, O. (2017). *Consejos para lograr los objetivos de tu empresa*. Blog Peoplenext. México. <http://blog.peoplenext.com.mx/8-consejos-para-lograr-objetivos-en-tu-empresa>

Pinto R. (2004) *Planeación estratégica de Capacitación*. “Decálogo de la capacitación”. P 83, 187-189.

Powell, T. (2004). *Rendimiento del conocimiento sobre la inversión*. Sociedad Estadounidense de ciencia de la información. Ed. Harrod´s EE. UU.

Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Días de Santos.

Resolución N° 141-2016 SERVIR – PE, Numeral 6.4.1.7. Publicada el 13 de agosto del 2016 en el Diario “*El Peruano*”.

Real academia española (2001) *Diccionario de la Lengua Española - Desarrollo*. 22° Edición. Madrid. España.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 7ma Edición. Ed. Prentice Hall. México.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8° Edición. Pearson Edutacion. EE.UU. (p. 8).

Robbins, S y Judge, T (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17° Edición. México Pearson. (p. 576)

Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018), *Diseño de investigación de corte transversal*, Revista Médica Sanitas, DOI: <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Rodríguez, M. y Ramírez, P. (1999). *Administración de la capacitación*. Editorial MC Graw – Hill. México. (P.298)

- Rosales J. (2018) presenta la investigación “*Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú LyJ SRL, Lima 2017*”. Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración. Universidad San Pedro, Chimbote.
- Sánchez, B. (2007). *Importancia de la motivación en la mejora del desempeño laboral dentro de las organizaciones empresariales*. Año 2. Número 4. Revista académica Conexión.
- Sánchez, B. (2007). *Importancia de la motivación en la mejora del desempeño laboral dentro de las organizaciones empresariales*. Año 2. Número 4. Conexión – Revista academica, p. S/N.
- Sánchez, I. (2015). *Cronograma de actividades*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. México.
<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siliceo, A. (2007). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.
- Sherman, A. (1999). *Administración de los recursos humanos*. 11° Edición. Ed. Thomson. México.
- Ucha, F. (2010). *Definición de cumplimiento*. Definición ABC.
<http://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>
- Uribe C. (2004). Presenta la investigación “*Competencia y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga*”. Tesis presentada para obtener el Título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vara, A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. P.245

- Verenisse - Peña. (2017). *Autoridades mujeres sin iniciativa por falta de capacitación*. Diario el Correo.
- Vogel, M. (2018). *Cronograma de actividades en 7 pasos*. Club Tablero de Comando. Argentina. <https://www.tablerodecomando.com/cronograma-de-actividades-ejemplo/>
- Werther, B. (1980). Ed. Hith Davis, “*Administración de recursos humanos*”.
- Werther, J. (1998). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill. Interamericana de México.
- Werther, W., Davis, D., Mejía, G y Guzmán, B. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México: McGraw – Hill. (p. 865)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título. “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo la capacitación se relaciona con el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Cómo la planificación de la capacitación se relaciona con la productividad laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020?</p> <p>PE2: ¿Cómo la ejecución de la capacitación se relaciona con la eficiencia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020?</p> <p>PE3: ¿Cómo el control de la capacitación se relaciona con la eficacia laboral, en el mercado zonal Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la capacitación se relaciona con el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación entre la planificación de la capacitación con productividad laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020</p> <p>OE2: Determinar cuál es la relación que existe entre la ejecución de la capacitación con eficiencia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p> <p>OE3: Determinar de qué manera el control de la capacitación con la eficacia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre la planificación de la capacitación con productividad laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la ejecución de la capacitación con eficiencia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre el control de la capacitación con la eficacia laboral, en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.</p>	<p>Variable independiente: Capacitación</p> <p>Dimensiones: Planificación de la capacitación Ejecución de la capacitación Control de la capacitación.</p> <p>Variable dependiente Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Productividad laboral Eficiencia laboral Eficacia laboral</p>	<p>Tipo: Investigación aplicada Investigación de nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: Diseño no experimental Método inductivo analítico</p> <p>Población: 352 trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huanta</p> <p>Muestra: Muestra probabilística calculado en 184</p> <p>Técnica: Técnica de la encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario de encuesta</p> <p>Muestra: Muestra probabilística</p> <p>Prueba estadística: Rho de Spearman</p>

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos
ENCUESTA**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020**”. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por ello se agradece su valiosa colaboración.

PERFIL DEL ENCUESTADO

Para las siguientes preguntas, escoja la alternativa que más se ajuste a su opinión.

ESCALA

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto

Ítem Nº	PREGUNTAS SOBRE CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Conocía usted los objetivos de la capacitación?					
2	¿Conocía usted de la existencia de un plan de capacitación?					
3	¿Sabía usted que la capacitación es por temáticas?					
4	¿Considera usted importante el desarrollo de capacitaciones?					
5	¿Su superior le ha comentado los temas de capacitación?					
6	¿Cuándo usted ingresó a la institución, recibió algún tipo de inducción?					
7	¿Ha recibido usted capacitación interna o externa últimamente?					
8	¿Cree que las horas capacitadas han sido suficientes para su formación?					
9	¿Fue de su interés la última capacitación recibida?					
10	¿La capacitación recibirá le ha permitido desarrollar nuevas habilidades?					
11	¿Fue evaluado luego de recibir la capacitación?					
12	¿Ha recibido alguna retroalimentación luego de su capacitación?					
13	¿Usted evidenció mejora en el desempeño de su trabajo?					
14	¿Considera usted que ha sido beneficio haber recibido la capacitación?					

15	¿La capacitación recibida fue beneficiosa para sus actividades diarias?					
----	---	--	--	--	--	--

Ítem Nº	PREGUNTAS SOBRE DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
16	¿Logra cumplir eficientemente las tareas asignadas?					
17	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la institución?					
18	¿Su nivel de productividad es acorde a lo establecido por la institución?					
19	¿Usted conoce funciones que se desarrolla dentro de su puesto de trabajo?					
20	¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
21	¿Usted logra desarrollar su trabajo empleando los recursos designados?					
22	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
23	¿El grado de responsabilidad de su trabajo, está acorde a su capacidad?					
24	¿Logra desarrollar liderazgo y cooperación en su trabajo?					
25	¿Su conocimiento técnico le permite su desenvolvimiento adecuado?					
26	¿Usted cumple con las tareas asignadas en su puesto laboral?					
27	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la institución?					
28	¿Usted contribuye al cumplimiento de los objetivos de la institución?					
29	¿Ud. logra realizar las actividades que le ha sido asignado?					
30	¿Ud. considera que realiza las actividades cumpliendo el tiempo programado para estas?					

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, 2020”

por César Castro Lazares

Fecha de entrega: 03-feb-2022 10:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1754588939

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS-Cesar_Castro_Lazares.docx (2.89M)

Total de palabras: 21748

Total de caracteres: 122821

“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.forbes.com.mx Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	blog.peoplenext.com.mx Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
17	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	1library.co Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	dspace.biblioteca.um.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
24	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	studylib.es Fuente de Internet	<1 %
26	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	mba.americaeconomia.com Fuente de Internet	<1 %
28	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
30	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.tablerodecomando.com Fuente de Internet	<1 %
32	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %

33	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
36	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
37	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
38	intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	lmartz.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
43	majosezambrano.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

45	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
46	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
48	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
49	www.eumed.net Fuente de Internet	<1 %
50	aprenderly.com Fuente de Internet	<1 %
51	Alberto Gonzales Guzmán. "Análisis Presupuestal de Gestión de Riesgos de Desastres en salud, Lima-Norte", Pensamiento Crítico, 2021 Publicación	<1 %
52	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

55	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
56	www.cetece.net Fuente de Internet	<1 %
57	edoc.pub Fuente de Internet	<1 %
58	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	www.trabajando.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas


Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 5. Autorización para publicación repositorio


UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del Futuro, hoy

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

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CASTRO LAZAROS CESAR

DNI: 20238563 Correo electrónico: chechimarle@gmail.com

Domicilio: Av. César Urbano #255

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 999401011

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocio/Administración y Negocios Internacionales

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

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, 2020”

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):


(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 03 días del mes de NOVIEMBRE de 2022.


 Firma


 Huella digital