

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**

**Tesis para optar el título profesional de licenciada en
Administración**

Autora: Yenny Gianella Apolo Rosales

Tumbes, 2023

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



**Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreh
Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

(Presidente)

Mg. Gonzáles Palomino, Jhony Cristian
Código ORCID:0000-0002-3608-5865

(Secretario)

M. Sc. Mimbela Sánchez, Rosa Yessenia
Código ORCID:0000-0002-3474-1478

(Vocal)

Tumbes, 2023

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



**Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Br. Apolo Rosales, Yenny Gianella

Autor

MG. Garavito Criollo Richard Augusto
Código ORCID: 0000-0002-2371-2014

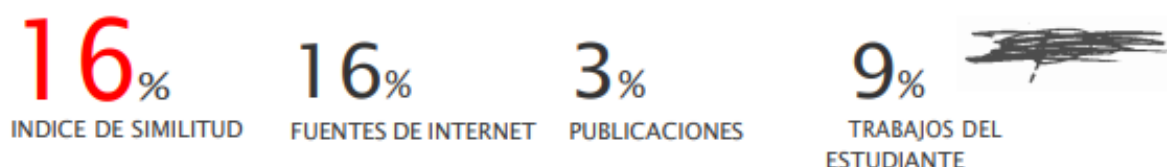
Asesor

Tumbes, 2023

Informe de Turnitin


Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023


INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1%

9	Submitted to Universidad Andina NestorCaceres Velasquez Trabajo del estudiante		< 1 %
10	hdl.handle.net Fuente de Internet		< 1 %
11	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet		< 1 %
12	www.rcinet.ca Fuente de Internet		< 1 %
13	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante		< 1 %
14	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante		< 1 %
15	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet		< 1 %
16	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet		< 1 %
17	ri.conicet.gov.ar Fuente de Internet		< 1 %
18	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante		< 1 %
19	repository.usta.edu.co Fuente de Internet		< 1 %

20 repositorio.usanpedro.edu.pe  < 1 %
Fuente de Internet

21 www.gestiopolis.com < 1 %
Fuente de Internet

22 repositorio.unac.edu.pe < 1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo

Acta de sustentación de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Fca-secretariadematica@untumbes.edu.pe

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(virtual)

En Tumbes, a los treinta días del mes octubre del dos mil veintitrés, siendo las dieciocho horas, en la modalidad virtual a través de la plataforma Google Meet cuyo link es <https://meet.google.com/vipy-fdaa-shx> se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 213-2023/UNTUMBES-FACECO-D, el Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (**Presidente**), Mg. Jhony Cristian González Palomino (**Secretario**) y M. Sc. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución, además, al Mg. Richard Augusto Garavito Criollo, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023**", para optar la Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el:

Bachiller: YENNY GIANELLA APOLO ROSALES

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la: Bachiller **YENNY GIANELLA APOLO ROSALES**, aprobada, con calificativo **BUENO**

Se hace conocer a la sustentante, que deberán levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

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

Siendo las ...7... Horas y 30 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya
DNI N°: 41737972
Código ORCID:0000-0002-0879-7232
Presidente

Tumbes, 30 de octubre de 2023

Mg. Jhony Cristian González Palomino
DNI N°: 41903986
Código ORCID:0000-0002-3608-5865
Secretario

M. Sc. Rosa Yessenia Mimbela Sánchez
DNI N°: 45875611
Código ORCID:0000-0002-3474-1478
Vocal

- C.c:
- Jurados (3)
 - Asesor
 - Interesado
 - Archivo Decanato

DEDICATORIA

“Este logro no habría sido posible sin ti Dios. A ti, mi familia y amigos, les agradezco por su apoyo incondicional y comprensión durante este proceso. Este logro es para ustedes también”.

Yenny Gianella

AGRADECIMIENTO

“Gracias abuelita por estar siempre conmigo durante este proceso tan largo, sin tu apoyo nada de esto sería posible y a usted asesor Mg. Richard Garavito para expresar mi más sincero agradecimiento por su ayuda en la elaboración de mi tesis”.

Yenny Gianella

INDICE

DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISION DE LA LITERATURA	17
2.1. BASES TEÓRICAS	17
2.2. Antecedentes.....	25
2.3. Definición de términos básicos	30
III. MATERIALES Y MÉTODOS	32
3.1. Hipótesis.....	32
3.2. Tipo de Estudio y diseño de investigación	32
3.3. Población y Muestra	33
3.4. Métodos Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.5. Procesamientos y análisis	35
3.6. Variables e indicadores.....	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones e Indicadores de la Capacitación.....	17
Tabla 2: Dimensiones e indicadores del Desempeño Laboral.....	22
Tabla 3: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital	33
Tabla 4: Capacitación y desempeño laboral.....	38
Tabla 5: Rección a la capacitación.....	39
Tabla 6: Aprendizaje	39
Tabla 7: Conducta.....	40
Tabla 8: Eficacia del desempeño laboral después de la capacitación.....	41
Tabla 9: Relaciones interpersonales en el desempeño laboral después de la capacitación	42
Tabla 10: Eficiencia del desempeño laboral después de la capacitación	42

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia	57
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables	59
ANEXO 3: Cuestionario	60
ANEXO 4: Validación de instrumento.....	64

RESUMEN

La investigación titulada Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. Tuvo como principal objetivo “Describir las características de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023”; la metodología usada fue descriptiva – no experimental, con una población censal de 48 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento el cuestionario compuesto por 12, empleando la escala de Likert. El trabajo se encontró resultados: El 97,9% de las personas encuestadas tuvo una capacitación "Alta" y el 2,1% una capacitación "Media", mientras el 100% de los interrogados informó un desempeño laboral "Alto" después de la capacitación. La dimensión reacción tuvo respuesta del 97,9% lo que da entender que la capacitación parece haber sido bien recibida y efectiva para la mayoría de los participantes. La dimensión aprendizaje respuestas del 95,8%, la capacitación parece haber sido efectiva en términos de aprendizaje para la mayoría de los participantes; la dimensión conducta condujo repuesta del nivel alto con el 97,9% lo que sugiere que la capacitación fue bien recibida y valorada por la mayoría de los participantes; la dimensión eficacia respuestas del 91,7%, la capacitación parece haber sido efectiva en términos de optimizar el desempeño laboral de la mayoría de los participantes; la dimensión relaciones interpersonales obtuvo respuestas del 100%, sugiere que la capacitación fue efectiva para mejorar las habilidades de relaciones interpersonales de los participantes en el entorno laboral y por ultimo la dimensión eficiencia obtuvo respuestas del 100%. Se concluyo que los conocimientos adquiridos han generado nuevas habilidades y prácticas en los trabajadores orientándose a mejorar la prestación del servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital.

Palabras clave: Conocimiento, aprendizaje, capacitación, colaborador.

ABSTRACT

The research entitled Training and job performance of workers in the District Municipality of Pampas de Hospital, Tumbes, 2023. Its main objective was to "Describe the characteristics of training and job performance of employees in the District Municipality of Pampas de Hospital, 2023"; The methodology used was descriptive - non-experimental, with a census population of 48 employees of the District Municipality of Pampas de Hospital, the survey technique was used through the questionnaire instrument made up of 12, using the Likert scale. The work found results: 97.9% of the people surveyed had a "High" training and 2.1% a "Medium" training, while 100% of those questioned reported a "High" job performance after the training. The reaction dimension had a response of 97.9%, which suggests that the training seems to have been well received and effective for most of the participants. The learning dimension answers of 95.8%, the training seems to have been effective in terms of learning for the majority of the participants; the conduct dimension led to a high level response with 97.9%, which suggests that the training was well received and valued by the majority of the participants; the effectiveness dimension answers of 91.7%, the training seems to have been effective in terms of optimizing the work performance of the majority of the participants; the interpersonal relations dimension obtained 100% responses, suggesting that the training was effective in improving the interpersonal relations skills of the participants in the work environment and finally the efficiency dimension obtained 100% responses. It was concluded that the knowledge acquired has generated new skills and practices in the collaborators, oriented to improve the provision of the service that is provided in the Hospital District Municipality of Pampas.

Keywords: Knowledge, learning, training, collaborato

I. INTRODUCCIÓN

La capacitación es una de las actividades constantes y de mayor necesidad a corto y largo plazo, se realiza con el objetivo de ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores. Al momento de implementar una capacitación debemos de definir con exactitud las habilidades que deseamos desarrollar en los trabajadores y que beneficios nos podrán generar en el cumplimiento de objetivos de la empresa.

En cuanto al desempeño laboral viene a ser como el trabajador se desenvuelve en su rol previamente asignado.

Un resultado de un buen desempeño laboral es un proceso que debe ser tomado en cuenta, dicho proceso es la capacitación antes mencionada, debido a que estas dos van de la mano se demuestra que entre más capacitación mejorara el desempeño laboral de cada trabajador.

Mardones y Sepulveda (2017), Gran parte de las entidades y empresas en el mundo establecen programas de capacitación, los resultados de las mismas determinan los ingresos y la mayor productividad en los trabajadores.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2021), establece que el año 2021 la región tumbes, alcanzo solo un 81% de cumplimiento de inversiones, de acuerdo al ranking de cumplimiento de metas. Ello indica que falta un 20% de cumplimiento de metas del personal que labora en el sector público, generando que se devuelva los recursos asignados para nuestra región. Un problema de gestión y desempeño por parte de las autoridades competentes.

La presente tesis de título “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, distrito de Tumbes, Perú, 2023”, surge debido a la necesidad de capacitar al personal para que así den una mejor atención, orientación y asesoría a los ciudadanos.

Ello conlleva a plantearse el siguiente problema ¿Cómo es la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023?

Lo que lleva a determinar el siguiente objetivo general. Describir las características de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023. Y los objetivos específicos, 1. Conocer la reacción de los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2023, 2. Identificar las características del aprendizaje brindados a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2023, 3. Determinar las conductas asumidas por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2023, 4. Conocer las características de la eficacia después de una capacitación en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2023, 5. Identificar las relaciones interpersonales asumidas por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2023, 6. Conocer las características de la eficiencia después de una capacitación por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Capacitación

Balesom (2016) define:

“La actividad de capacitación no puede limitarse a una tarea pedagógica de instalación o extinción de hábitos, debe proyectarse a una tarea de mediación institucional relacionada con la creación-extinción de contextos organizativos que favorecen o inhiben ciertas formas de conducta”. También nos explica que es detectar capacidades y recursos de la entidad: Diferencia entre recursos y capacidades”.

Principales elementos de un proceso organizativo, que generan valor en la entidad, su finalidad es obtener beneficios, por ejemplo: Los sistemas, los procesos, las practicas constituyen potenciales servicios.

- a) Eficacia: Para Merli (1997) “La eficacia es definida como prioridad en un área; asi como el sinónimo de hondura y urgencia en la mejora”
- b) Planificación: Según Lusthaus y Adrien (2001) planificación se trata de pronosticar lo que necesita la empresa u organización en relación de capital humano, además de los medios y técnicas que se necesitan para cubrir esas necesidades.
- c) Conocimiento: Después de que se realiza la capacitación, se obtiene información y conocimiento que son suficientes para alcanzar la calidad en la organización. Este conocimiento da el nivel de seguridad que necesita el trabajador para poder realizar su trabajo de manera óptima para la organización y para satisfacer al cliente

- d) Remuneración: Todo trabajo es remunerado de tal forma que los trabajadores mantengan el interés y entusiasmo para que se sientan identificados y comprometidos al beneficio de los objetivos de la institución.
- e) Supervisión: Todo el personal participante en la organización tiene la responsabilidad de realizar correctamente sus funciones, por lo que para el logro de esto se debe realizar un control y mejora de todos los miembros de la empresa.
- f) Eficiencia: El autor Casa (2015) la establece como una relación que existe entre los materiales y recursos utilizados para un proyecto y lo que se logra con el mismo. La eficiencia se da cuando se logra un mismo objetivo utilizando el mínimo de recursos, todo esto de acuerdo a las actividades y funciones de cada trabajador.
- g) Logro de Objetivos: Esto significa que además de contribuir al éxito de la organización y adherirse a los estándares de capacitación para lograrlo, los empleados son responsables del desempeño de sus actividades y funciones. la satisfacción del cliente.
- h) Recursos utilizados: Los recursos deben ser manejados de forma correcta para la fabricación de productos o servicio, todo esto de forma eficiente.
- i) Tiempo: En el caso del tiempo, este es un recurso que puede ser percibido por el cliente en el momento que quiera solicitar algún servicio y mediante este se le puede satisfacer de manera eficiente.
- j) Conocimiento: Después de que se realiza la capacitación, se obtiene información y conocimiento que son suficientes para alcanzar la calidad en la organización. Este conocimiento da el nivel de seguridad que necesita el trabajador para poder realizar su trabajo de manera óptima para la organización y para satisfacer al cliente.

Dimensiones

Tabla 1:

Dimensiones e Indicadores de la Capacitación

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Reacciones	Metodología Duración
	Aprendizaje	Técnicas competencias
	Conducta	Dominio motivación

Fuente: Universidad de Huajuco (Hinostriza, 2017, p. 25).

Reacciones

Trosino (2007) “este tipo de evaluación, brinda información relevante sobre la aceptación o no de un curso de formación. Se obtienen datos ya sean de índole cuantitativa sobre la percepción de los participantes hacia un curso/evento de capacitación”.

Según el Manual sobre la Administración de una empresa comercial responsable (2009) la forma en cómo reacciona o lo que se dice una puede reflejar que las capacitaciones no se enfocan en temas relacionados a la vida diaria de los que participan de esta. Además, se podría observar que dichas capacitaciones requieren mayor interacción entre el que imparte y el que escucha esta sesión, o que los recursos y materiales utilizados no incentivan la interacción.

Metodología

Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación superior (2013) para diagnosticar las necesidades de formación por ubicación, empleando estrategias que combinan la recopilación y el análisis de datos.

Duración

Elementos para proyectar, hacer y valorar actividades de capacitación (1999) las capacitaciones responden a necesidades concretas de formación de un grupo de trabajadores.

Aprendizaje

Gestiopolis (2021). La capacitación se orienta en contenidos, es responder a lo que se enseña en cambio el aprendizaje se fundamenta en procesos.

Técnicas

Henao & Salazar (2019) Las técnicas de entrenamiento son la forma más específica de aplicar el método elegido para proporcionar una información más clara y concisa.

Al proponer cualquiera de estas técnicas, se debe tener en cuenta el lugar donde se llevará a cabo, los materiales didácticos apropiados, el contenido bien estructurado y los roles de los docentes y participantes.

Competencias

Según Martínez (2009) La base para poder examinar las insuficiencias de capacitación en una organización es conocer el comportamiento deseado para los (Henao, 2019) trabajadores y los requisitos de desempeño para los puestos de trabajo. Todo esto es el punto de partida para poder conocer las competencias de nivel técnico y psicosociales que se requieren para lograr un trabajo con calidad, eficiencia, seguridad y autonomía.

Conducta

Guía para gerentes de Capacitación (2014) “el programa de capacitación podría tener éxito en términos de las reacciones en parte de los participantes, en mayor aprendizaje e inclusive cambios en la conducta.”

Informe sobre la Capacitación y el Desarrollo del personal en el IICA, (1978) en relación a la parte de la conducta de los objetivos, se refiere a la forma expresiva de

conducta que tendrá que demostrar la persona capacitada, una vez que haya pasado por la experiencia.

Importancia de la capacitación

Según Chiavenato (2016) la capacitación es importante porque:

Es importante que todas las empresas capaciten a los empleados de manera regular y oportuna para que puedan comprender, planificar y llevar a cabo actividades con otros empleados. Toma la decisión correcta.

“La capacitación, además de ser importante para las empresas para aumentar la productividad y aumentar las ganancias de la organización, también brinda soluciones para las empresas que ayudan a prevenir accidentes en la organización y facilitan a los empleados. Mantener la empresa más estable. Otro punto que se debe considerar en la capacitación es la comunicación entre los empleados, debido a que la mala comunicación genera un mal ambiente de trabajo y los empleados no pueden mejorar sus habilidades y destrezas”.

Componentes de la capacitación según Robbins y Judge

Según los autores Robbins y Judge (2017) son los siguientes:

- a) **Habilidades básicas:** Estas habilidades son necesarias como la escritura, comprensión lectora, matemáticas, etc.

Es por ello que se aplicó una encuesta a más de 40 trabajadores y se pudo determinar que el 40% de los trabajadores afirmaba que las personas egresadas no cuentan con estas habilidades por ello presentan cierta dificultad en su trabajo. Robbins (2017, págs. 571 - 572)

- b) **Habilidades técnicas:** Cuyo objetivo es la mejora y crecimiento de las habilidades de aspecto técnico del colaborador a través del uso de la tecnología y otros métodos de gestión.

En el desarrollo de las organizaciones y el diseño de sus estructuras planas, presentan mayor requerimiento del uso de equipos, anulando así ciertos métodos

tradicionales, por lo que los trabajadores deben manejar y dominar en mayor nivel diversas actividades y aumentar el conocimiento de estas.

c) Habilidades para resolver problemas.

Estas actividades consisten en la capacidad para encontrar la solución a diversos problemas en relación al trabajador y sus funciones, en la que debe hacer uso de su razonamiento y obtener diversas alternativas de solución ante algún conflicto.

d) Habilidades interpersonales. Son las habilidades en la que el colaborador debe relacionarse con su equipo de trabajo y jefes, esta es de vital importancia sobre todo para los empleados que requieren mejorar su habilidad de escuchar, trabajar en equipos y comunicarse.

A pesar de que se esté muy interesado en el desarrollo de estas habilidades, de acuerdo a las evidencias se puede decir que esta clase de capacitación no se transmite al puesto de trabajo. Robbins (2017, pág. 572)

En el personal de salud, las habilidades interpersonales tienen un gran impacto en el trato del médico al paciente, pues le ayudará a desarrollar la capacidad de escucharlo y brindarle atención según lo necesite.

Panorama General del proceso de capacitación

Según Dessler y Varela (2017, pág. 154) Las personas con mayor potencial tienen que improvisar, de lo contrario no podrán funcionar si no saben qué hacer y cómo hacerlo, por lo que se recomienda una formación continua. Además, según una estimación, alrededor de las tres cuartas partes de las personas de 30 años con alto potencial comienzan a buscar un nuevo trabajo al año de ser contratados, a menudo debido a la insatisfacción con una capacitación inadecuada.

2.1.2. Desempeño laboral

Cama Flores (2015, pág. 75), “define al desempeño laboral como la forma en que los trabajadores realizan su trabajo”.

“La evaluación del desempeño es un proceso importante dentro de una organización que se realiza de forma regular y sistemática para medir el rendimiento y la eficacia

de los empleados en relación con los objetivos y metas de la organización. Este proceso es una herramienta de gestión que permite a los empleados y a sus supervisores enfocarse en los resultados clave que son importantes para el éxito de la organización. Es importante que la evaluación del desempeño sea justa, objetiva, transparente y basada en los resultados. Los empleados deben recibir retroalimentación constructiva y útil que les ayude a mejorar su desempeño y a desarrollar sus habilidades y competencias.”.

a. Relaciones interpersonales

Según Carrasco (2015), Las relaciones son variadas y un individuo puede experimentar muchos o solo unos pocos patrones diferentes.

“Las más comunes son las relaciones familiares (las primeras relaciones que crea una persona y las que marcan su vida), las amistades, el matrimonio, las relaciones laborales, etc. Todas estas relaciones sustentan a las personas porque cada relación contiene elementos que definen el carácter y la personalidad de una persona”.

b. Trabajo en Equipo

Una minoría de individuos que tienen conocimientos y destrezas complementarios, combinan sus habilidades para lograr algún objetivo y realizan actividades diseñadas para lograr ese objetivo.

c. Comunicaciones

Es la transmisión de información, pensamientos, sentimientos, habilidades, etc. entre dos o más personas a través de símbolos, palabras, imágenes, números y gráficos.

“Es la capacidad de un individuo o un grupo para transmitir sus sentimientos y pensamientos a otra persona o grupo”.

“La transferencia de información de una persona a otra, ya sea que genere confianza o se convierta en una transacción o intercambio, permite que el destinatario comprenda el mensaje que se transmite”.

d. Relaciones

Todas las relaciones, tanto de amistad, parejas, laborales, etc. ayudan en la formación de cada persona ya que cada una aporta elementos para determinar su carácter y personalidad.

e. Manejo de conflictos

Este es un proceso que no implica violencia, sino lo siguiente:

Afrontar los desacuerdos sin generar hostilidad.

Ayudar a los afectados a encontrar diferentes opciones de soluciones que sean aceptables para todos. Identificar la causa del conflicto e intervenir para evitarlo en el futuro.

Tabla 2:

Dimensiones e indicadores del Desempeño Laboral

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	Eficacia	Planificación Supervisión
	Relaciones Interpersonales	Manejo de conflictos Comunicación
	Eficiencia	Logro de objetivos Tiempo

Fuente: Universidad de Huánuco (Hinostroza, 2017, p. 25)

La transmisión de indagación de una persona a otra, ya sea que genere confianza o se convierta en un intercambio o compensación, le permite al receptor comprender qué se está comunicando, cuál es el estado de las cosas.

Eficacia: Para evaluar la certeza de la capacitación, se recomienda utilizar métricas que permitan la identificación numérica, simplificando así la evaluación. Sin embargo, las métricas varían según el dominio o el tema de capacitación Obando (2008)

Relaciones interpersonales: Hay áreas donde se pueden mejorar las habilidades interpersonales, estas son las llamadas necesidades generales de formación que ayudan a comprender las personalidades de los individuos dentro de una organización Cerezal (2014)

Eficiencia: “Para calcular la eficiencia, es necesario medir la inversión económica, es decir, si la inversión en tiempo y otros recursos gastados se compensa con el nivel de conocimiento adquirido”. Obando (2008).

DECAP (2019, pág. 20), etapas que permiten la gestión metodológica y la supervisión técnica durante el desarrollo de las actividades formativas, utilizando un formato de programación y planificación por dependencia.

Manejo de conflictos: Calderón (2005, pág. 30), esto incluye comportamientos relacionados con la forma en que los gerentes lidian con los errores y fallas de ellos mismos y de sus empleados. Además, el manejo de problemas y cómo disciplinar a los empleados.

Comunicación: Para tener una comunicación efectiva es necesario cumplir los siguientes requisitos: transmitirse en tiempo y forma, debe haber claridad en lo que se exprese, integridad, debe aprovechar la organización informal, debe ser necesaria y concisa, la comunicación formal se debe difundir por escrito, evitando papeleo y sobre todo debe tener credibilidad (2017).

Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes cuando a nivel de negocio se tiene claro cuáles son los objetivos de la organización, se hace más fácil que la organización se adapte a las necesidades del mercado ya los nuevos retos que plantea. Por otro lado, el curso de formación propone desarrollar más personas con potencial para el trabajo en equipo y la capacidad de tomar decisiones oportunas.

2.2. Antecedentes

Los antecedentes de la investigación parten de los antecedentes internacionales con los siguientes autores:

Santos (2018), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los trabajadores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)”

“Teniendo como objetivo general determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, pudo concluir que: Con base en los resultados obtenidos en el estudio, se encuentra que sí existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, es absolutamente fundamental para el éxito organizacional y el éxito de los puntajes de los colegas. Se encontró que los elementos de capacitación no satisfacían las necesidades de la organización, por lo que la organización no obtuvo nuevos resultados positivos de la capacitación y la medición del desempeño. Determinar que con la capacitación se mejora el desempeño laboral, porque con la capacitación técnica se obtienen mejores resultados, los nuevos conocimientos brindan nuevos y mejores productos para lograr resultados organizacionales”.

Honores et al, (2020) En su artículo de investigación “Importancia y capacitación personal: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral de las empresas mineras” cuyo objetivo fue medir la influencia de la capacitación en el desempeño laboral en las empresas mineras del Ecuador. El tipo de estudio descriptivo analítico, con una población de 6745 mineros de la Provincia del Oro, se utilizó una encuesta con estadística descriptiva. Los hallazgos demostraron que la capacitación como herramienta de aprendizaje es fundamental para mejorar las funciones de los trabajadores.

Por su parte, Sandoval (2017), en su tesis “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” para la obtención del grado de licenciado en ciencias de la administración de empresas.

“Su objetivo fundamental es evaluar el impacto de la capacitación en el desempeño de las empresas chilenas, planteando que: La capacitación no tuvo un impacto significativo en la productividad de los trabajadores en las empresas chilenas, lo que contrasta con la mayor parte de la literatura que se ha evaluado previamente donde se espera que la capacitación tenga un impacto positivo y significativo en la productividad laboral. Para fundamentar los hallazgos encontrados, se han encontrado diversos estudios que sustentan esta conclusión, que parece ser común

en los países latinoamericanos. Méndez (2003), Mencione la implementación deficiente de la capacitación, describa los pasos necesarios para llevar a cabo la capacitación correctamente; identificación de necesidades, así como una planificación y logística adecuadas, selección del personal adecuado, compromiso de la dirección y el personal, calidad de los tutores y, finalmente, la evaluación del resultado requerido”.

Navarrete (2018), en su tesis:

“La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral.” para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano. Su objetivo fundamental fue determinar la frecuencia de las capacitaciones de desempeño para los trabajadores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. Ambato, se obtuvieron los siguientes resultados: En la mayoría de los casos, los trabajadores de Megamaxi Mall de los Andes presentan sus necesidades de formación desde el punto de vista más básico, el conocimiento de la empresa y los pilares que la conforman: país, responsabilidad, talento, eficiencia, experiencia del cliente e innovación. Se discuten temas detallados para cada puesto y desarrollo profesional. Además, los empleados se dieron cuenta de que sus funciones no se estaban desempeñando adecuadamente debido a la falta de preparación y capacitación en el lugar de trabajo, y finalmente encontraron colegas en Megamaxi Mall de los Andes”.

De acuerdo con los antecedentes nacionales se ubican:

Según Rosales (2018), en su tesis titulada: “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017”.

“Para obtener el título de Licenciada en Administración, Para el análisis y determinación del impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados de GRUPO PERU L&J SRL, Lima 2017: GRUPO PERU L&J SRL nos comentó que el 60% de las personas estuvo muy de acuerdo con el formato de capacitación que brinda la empresa, y el 53% dijo estar completamente de acuerdo con la política de evaluación del desempeño de la empresa. La relación entre las variables, como lo muestra la técnica de análisis estadístico chi-cuadrado, el valor de (p) es menor a 0.007 de $\alpha(0.05)$, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se

rechaza la hipótesis nula. El grado en que la relación entre las variables de desempeño laboral del cliente y la capacitación fue moderadamente positiva fue (0.699), como lo muestra la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall. La relación entre las variables, como lo muestra la técnica de análisis estadístico chi-cuadrado, el valor de (p) es menor a 0.007 de $\alpha(0.05)$, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. El grado en que la relación entre las variables de desempeño laboral del cliente y la capacitación fue moderadamente positiva fue (0.699), como lo muestra la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall”.

Vázquez (2019), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral de trabajadores de empresa Transporte – Logística Rov SAC Chimbote-2018”

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración. “Su objetivo es determinar sus resultados para encontrar soluciones concretas al realizar tareas. De acuerdo con información obtenida por ROVSAC Chimbote, el 70% expresó total acuerdo con el programa de capacitación de la empresa para los empleados. La sucursal reconoce el impacto de la capacitación en el desempeño de los empleados y, por lo tanto, obtiene resultados positivos de la capacitación y el desempeño de los empleados. El 86% dijo estar completamente de acuerdo en que la capacitación se realiza a través de la capacitación en la empresa para mejorar el desempeño laboral. Esta información es recopilada por los empleados de ROVSAC Chimbote”.

Finalmente, en los antecedentes locales se ubican los autores:

Carrillo y Sandoval (2017), en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Tumbes – 2016”

Con la que recibió su título profesional como Licenciado en Administración, sostuvo que: “La motivación es positiva, así lo demuestran los encuestados al estar de acuerdo con sus salarios, bonos, recompensas e incentivos”. La productividad también es positiva, ya que la mayoría de ellos pueden realizar su trabajo a tiempo y de manera eficiente si cuentan con el equipo y las herramientas adecuados. Los motivadores extrínsecos se utilizan de las siguientes maneras: pagar a los trabajadores de acuerdo con sus necesidades, porque la gran mayoría está de acuerdo con ellos (90%), incentivar los incentivos, porque el 69% está de acuerdo

en que incluso con recompensas e incentivos, la esencia es acomodar a los cooperadores. Los motivadores obtenidos allí se utilizan a través de la aplicación de programas de desarrollo de carrera y desarrollo de reconocimiento, ya que, con base en las observaciones, el 95% de los encuestados dijo estar muy de acuerdo con la política de reconocimiento y el 90% lo cree. En su lugar de trabajo, les ayuda a crecer profesionalmente. Si bien el factor de desempeño de la acomodación se considera un indicador del desempeño laboral, el 78 % de los colegas afirma que los empleadores les brindan continuamente el trabajo adecuado y las condiciones adecuadas para que puedan realizar sus tareas de manera óptima. de los empleados manifiestan estar totalmente de acuerdo con las condiciones laborales que les ofrecen en el puesto de trabajo.

Según Zevallos (2016), En su tesis “Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las Mypes rubro hoteles en Tumbes, 2016” tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración:

Por ello, es mejor que los trabajadores estén formalmente capacitados, aptos para las tareas que desempeñan y que intervengan en el funcionamiento de la empresa, en el rubro de los hoteles en Tumbes. Concluyó que el área de aplicación de la capacitación que trabajaban las Mypes era porque informaba a los nuevos empleados que habían asumido sus funciones. En cuanto a los métodos de gestión de la formación, las empresas están desarrollando un método de enseñanza ya que continuamente realizan trabajos de formación básica para los empleados para motivarlos a desarrollar mejor su negocio. En cuanto a la rentabilidad se concluyó que la empresa hotelera estudiada es rentable debido a que la ciudad de Tumbes es frecuentada por turistas, y el tipo de rentabilidad que enfoca es financiera ayudando a incrementar las utilidades. Utilidad, que es lo que les importa a los dueños y buscan maximizarla. También concluyó que el crecimiento de las utilidades de Mypes Hoteles no depende de razones financieras, no utilizan la mayoría de las razones financieras debido a que en sus balances y documentos contables no hacen estudios de rentabilidad (ratios financieras); detallan la empresa de insuficiencias.

2.3. Definición de términos básicos

Capacitación

Balesom (2016) define:

“La actividad de capacitación no puede limitarse a una tarea pedagógica de instalación o extinción de hábitos, debe proyectarse a una tarea de mediación institucional relacionada con la creación-extinción de contextos organizativos que favorecen o inhiben ciertas formas de conducta”. También nos dice que es Identificar capacidades y recursos de la organización: Diferencia entre recursos y capacidades”.

Reacciones

Trosino (2007) este tipo de evaluación brinda información relevante sobre la aceptación o no de un curso de formación. Se obtienen datos cuantitativos sobre la percepción de los participantes hacia un curso/evento de capacitación.

Metodología

Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación superior (2013) para diagnosticar las necesidades de formación por ubicación, empleando estrategias que combinan la recopilación y el análisis de datos.

Competencias

Según Martínez (2009) La base para poder examinar las necesidades de capacitación en una organización es conocer el comportamiento deseado para los trabajadores y los requisitos de desempeño para los puestos de trabajo.

Desempeño laboral

Cama Flores (2015, pág. 75), define al desempeño laboral como la forma en que los trabajadores realizan su trabajo.

“La evaluación del desempeño es un proceso sistemático, formal y periódico utilizado para evaluar la eficacia de los miembros de una organización en el logro de sus metas, objetivos y, lo que es más importante, los resultados esperados del desempeño del trabajo en su puesto. Es una herramienta de gestión que permite al evaluado y a su jefe o supervisor enfocar su conocimiento, energía, tiempo, recursos y actividades en los resultados clave que determinan el éxito o el fracaso cuando la organización trata de lograr los resultados consistentes que incluye en su negocio. estrategia a medida que se trata de cumplir su misión”.

Relaciones interpersonales

Según Carrasco (2015), Las relaciones son variadas y un individuo puede experimentar muchos o solo unos pocos patrones diferentes.

Eficacia

Para evaluar la efectividad de la capacitación, se recomienda utilizar métricas que permitan la identificación numérica, simplificando así la evaluación. Sin embargo, las métricas varían según el dominio o el tema de capacitación Obando (2008).

Eficiencia

“Para calcular la eficiencia, es necesario medir la inversión económica, es decir, si la inversión en tiempo y otros recursos gastados se compensa con el nivel de conocimiento adquirido” Obando (2008).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Fidias (2010), las investigaciones de tipo descriptivo no se establecen hipótesis.

3.2. Tipo de Estudio y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de estudio utilizado es descriptivo. La investigación es descriptiva porque revela los hechos que se presentaran cuando se recopilaron los datos, y además es de corte transversal ya que solo se realizara en un solo periodo de tiempo.

Es descriptiva porque describirá las características las propiedades y características de las variables Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014).

Además, es una investigación aplicada porque se estudió la aplicación de las técnicas de capacitación y desempeño laboral en la entidad, se midió como se aplican estas variables en la realidad.

Diseño de investigación

Escamilla (2010), es de carácter no experimental porque se analizó los datos de la empresa sin manipular el comportamiento de las variables objeto de estudio.

Transaccional porque se dará en un periodo de tiempo determinado, en este caso 2023.

Los datos de los empleados de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital se recopilaron en momentos específicos para caracterizar las variables.

3.3. Población y Muestra

Población

Según Bernal (2016), define que “es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos que tienen características similares a los cuales se refiere la investigación”

Para la presente investigación la población objeto de estudio es de 48 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Tabla 3:

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

Nº Trabajadores	Nº
Contrato según DL. 276	11
Contrato según DL. 1057	14
Locación de Servicios	23
Total	48

Fuente: Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

Muestra

Muestra no probabilística: La selección de ítems no se basó en la probabilidad sino en razones relacionadas con las características del estudio o el propósito del estudio.

“El proceso aquí no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador o grupo de investigadores”. Hernández (2014). Se tomará una muestra por conveniencia.

Para la presente investigación se tomó la totalidad de la población es de 48 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

Muestreo

El muestreo no probabilístico o por conveniencia, aquí se seleccionó a los individuos en este caso a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital que se considera accesibles y de rápida investigación.

3.4. Métodos Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Métodos

Método Inductivo: Los estudios de casos individuales pueden generalizar que el estudio obtuvo conclusiones sobre una muestra de 48 trabajadores sobre una base diferente y luego se analizó. Se considerarán todos los empleados en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, como datos reales.

Método estadístico: Para categorizar, analizar y resumir la información recolectada a través de herramientas de investigación, utilizando tablas de frecuencia, gráficos y gráficas, la información recolectada está a disposición de todos para poder determinar las variables estudiadas y sus magnitudes; más allá de la relación entre variables o frecuencia. Hernández (2014)

Técnicas de investigación

Una encuesta utilizó una estructura diseñada para recopilar datos de los elementos de investigación (trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital).

Encuesta: “Es una de las técnicas de recolección de datos, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (ITSON, s.f., págs. 6-7).

El cuestionario aplicado fue estructurado con 12 preguntas, para la variable capacitación 6 y para la variable desempeño laboral 6, esta técnica será aplicada tipo entrevista a la muestra determinada.

Instrumento

Cuestionario: Se utilizó un cuestionario compuesto por preguntas bien estructuradas como apoyo para la recolección de datos sobre las variables de estudio.

El cuestionario consta de 12 preguntas, el mismo que tiene seis preguntas por variables. Cada variable tendrá tres dimensiones y una pregunta por cada indicador.

El instrumento fue validado por el Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo especialista en Gestión Pública y por la Mg. Isella Del Socorro Pingo Nima especialista en Gestión Pública.

3.5. Procesamientos y análisis

Después de haber recolectado la información, se procedió a ordenar las preguntas que se obtuvieron de las encuestas, siguiendo se hizo la utilización del programa Excel para la tabulación de los datos mediante la presentación de figuras y tablas. Se hará uso para su procesamiento la utilización del programa estadístico de ciencias sociales o más conocido como (SPSS), para que los cálculos sean más verídicos y que a través de los resultados nos permitan llegar a los objetivos.

3.6. Variables e indicadores

Variable independiente

Variable 1: Capacitación

Definición Conceptual: Según Chiavenato & Nagore (2017, págs. 329 - 332) nos dice que la capacitación consiste en un proceso formativo que se planifica de preferencia a corto plazo, producto de ello los trabajadores adquieren habilidades y competencias de acuerdo a sus funciones establecidas.

Definición Operacional: La capacitación se debe de concebir como modelo de educación formando una cultura de identidad empresarial, orientado a inculcar a los trabajadores en conocimientos y resolución de conflictos.

Dimensiones:

D1: Reacciones

D2: Aprendizaje

D3: Conducta

Indicadores:

I1: Responsabilidad

I2: Necesidades

I3: Técnicas

I4: Dominio

I5: Motivación

Variable dependiente**Variable 2: Desempeño Laboral**

Definición Conceptual: Refleja el cumplimiento de las responsabilidades de un colaborador, así como la capacidad para asumir el puesto de trabajo asignado. QuestionPro (2016)

Definición Operacional: La variable desempeño laboral es producto de una adecuada capacitación del trabajador mejorando su rendimiento y productividad en el área que desempeña.

Dimensiones:

D4: Eficacia

D5: Relaciones Interpersonales

D6: Eficiencia

Indicadores:

I6: Planificación

I7: Logro de objetivos

I8: Gestión de problemas

I9: Comunicación

I10: Toma de decisiones

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Objetivo general: Describir las características de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, 2023.

Tabla 4:

Capacitación y desempeño laboral

	Capacitación		Desempeño Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Medio	1	2,1	0	0
Alto	47	97,9	48	100
Total	48	100,0	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

De acuerdo en la tabla 2, se puede describir que el 97,9% de las personas encuestadas tuvo una capacitación "Alta" y el 2,1% una capacitación "Media", mientras que el 100% de los trabajadores informó un desempeño laboral "Alto" después de la capacitación.

Es importante destacar que no se registraron casos de desempeño laboral "Medio" o "Bajo" después de la capacitación. Esto sugiere que la capacitación fue efectiva para mejorar el desempeño laboral de los participantes y que la gran mayoría de ellos se beneficiaron de ella.

Objetivo específico 1: Conocer la reacción de los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Tabla 5:

Reacción a la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	1	2,1
Alto	47	97,9
Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

De acuerdo en la tabla 3, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas (el 97,9%) tuvo una reacción "Alta" a la capacitación recibida, lo que sugiere que la capacitación fue efectiva y bien recibida por la mayoría de los participantes.

Sin embargo, una pequeña proporción de las personas encuestadas (2,1%) tuvo una reacción "Media", lo que podría indicar que hay áreas de mejora en la capacitación. En general, la capacitación parece haber sido bien recibida y efectiva para la mayoría de los participantes.

Objetivo específico 2: Identificar las características del aprendizaje brindados a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Tabla 6:

Aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	2	4,2
alto	46	95,8
Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

En la tabla 4, se puede afirmar que la mayoría de las personas encuestadas (95,8%) lograron un aprendizaje "Alto" durante la capacitación, lo que indica que la capacitación fue exitosa y permitió que la mayoría de los participantes adquirieran nuevos conocimientos y habilidades.

No obstante, una pequeña proporción de los encuestados (4,2%) reportó un aprendizaje "Bajo", lo que sugiere que se podría mejorar la capacitación para satisfacer las necesidades de este grupo específico.

En resumen, en general, la capacitación parece haber sido efectiva en términos de aprendizaje para la mayoría de los participantes, aunque se pueden identificar algunas áreas de oportunidad para mejorar.

Objetivo específico 3: Determinar las conductas asumidas por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Tabla 7:

Conducta

	Frecuencia	Porcentaje
medio	1	2,1
alto	47	97,9
Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

De acuerdo en la tabla 5, la gran mayoría de las personas encuestadas (97,9%) tuvo una conducta "Alta" durante la capacitación, lo que sugiere que los participantes estuvieron comprometidos y activamente involucrados en el proceso de capacitación.

Sin embargo, una pequeña proporción de las personas encuestadas (2,1%) tuvo una conducta "Media", lo que podría indicar que hubo algunos participantes que no estuvieron completamente comprometidos con la capacitación.

En general, la mayoría de los participantes demostró una conducta "Alta" durante la capacitación, lo que sugiere que la capacitación fue bien recibida y valorada por la mayoría de los participantes.

Objetivo específico 4: Conocer las características de la eficacia después de una capacitación en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Tabla 8:

Eficacia del desempeño laboral después de la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
medio	4	8,3
alto	44	91,7
Total	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

Se aprecia la tabla 6, que la gran mayoría de las personas encuestadas (91,7%) tuvo una eficacia de desempeño laboral "Alta" después de la capacitación, lo que sugiere que la capacitación fue efectiva para la mayoría de los participantes y tuvo un impacto positivo en su desempeño laboral.

Sin embargo, una pequeña proporción de las personas encuestadas (8,3%) tuvo una eficacia de desempeño laboral "Media", lo que podría indicar que hay áreas de mejora en la capacitación para este grupo en particular.

En general, la capacitación parece haber sido efectiva en términos de mejorar el desempeño laboral de la mayoría de los participantes. Sin embargo, hay un pequeño grupo de participantes que podrían beneficiarse de una capacitación adicional o más personalizada para mejorar su eficacia de desempeño laboral.

Objetivo específico 5: Identificar las relaciones interpersonales asumidas por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Tabla 9:

Relaciones interpersonales en el desempeño laboral después de la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
alto	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

De acuerdo en la tabla 7, se puede concluir que todas las personas encuestadas (100,0%) reportaron una eficacia "Alta" en las relaciones interpersonales en su desempeño laboral después de la capacitación.

Esto sugiere que la capacitación fue efectiva para mejorar las habilidades de relaciones interpersonales de los participantes en el entorno laboral, lo que puede contribuir a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

Objetivo específico 6: Conocer las características de la eficiencia después de una capacitación por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Tabla 10:

Eficiencia del desempeño laboral después de la capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
alto	48	100,0

Fuente: Cuestionario a colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

Basándonos en la información proporcionada por la tabla 8, se puede inferir que todos los encuestados (100%) manifestaron haber alcanzado una eficiencia "Alta" en su desempeño laboral después de la capacitación.

Esto indica que la capacitación fue exitosa en cuanto a mejorar la eficiencia de los participantes en la realización de sus tareas laborales, lo que, a su vez, puede resultar en una mayor productividad y eficacia en el trabajo.

4.2. Discusión

De acuerdo a los resultados de la Tabla 2, la variable capacitación presenta un nivel alto del puntaje con el 97,9 % de las respuestas de los entrevistados factores que inciden en el desempeño laboral con el 100 % de las respuestas de los encuestados pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital. Santos (2018), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los trabajadores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)” concluyo con una relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, es absolutamente fundamental para el éxito organizacional y el éxito de los puntajes de los colegas. Existen coincidencias en la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital y las conclusiones encontradas por Santos (2018).

Sin embargo, hay otros autores como Sandoval (2017) en su tesis “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” para la obtención del grado de licenciado en ciencias de la administración de empresas”. Quien menciona que la capacitación no tuvo un impacto significativo en la productividad de los trabajadores en las empresas chilenas, lo que contrasta con la mayor parte de la literatura que se ha evaluado previamente donde se espera que la capacitación tenga un impacto positivo y significativo en la productividad laboral.

En la dimensión reacciones obtuvo respuesta del 97,9% representada por 48 trabajadores, situándolo en el nivel alto, con una incidencia en el desempeño laboral del 100% situándolo en el mismo nivel. Trosino (2007) este tipo de evaluación, brinda información relevante sobre la aceptación o no de un curso de formación. Se obtienen datos cuantitativos sobre la percepción de los participantes hacia un curso/evento de capacitación. Por otro lado, lo encontrado por Santos (2018) no se asemeja por lo encontrado por el autor; Santos (2018) encontró que los elementos de capacitación no satisfacían las necesidades de la organización, por lo que la organización no obtuvo nuevos resultados positivos de la capacitación y la medición del desempeño.

En la dimensión características obtuvo respuesta del 95,8, representada por 48 trabajadores, situándolo en el nivel alto, con una incidencia en el desempeño laboral del 100% situándolo en el mismo nivel. Gestipolis (2021). La capacitación se orienta en contenidos, es responder a lo que se enseña en cambio el aprendizaje se fundamenta en procesos. Por otro lado, Navarrete (2018), quien encontró que, en la mayoría de los casos, los trabajadores de Megamaxi Mall de los Andes presentan sus necesidades de formación desde el punto de vista más básico, el conocimiento de la empresa y los pilares que la conforman: país, responsabilidad, talento, eficiencia, experiencia del cliente e innovación. Lo cual difiere por lo encontrado por la autora.

En la dimensión conductas obtuvo respuesta del 97,9, representada por 48 trabajadores, situándolo en el nivel alto, con una incidencia en el desempeño laboral del 100% situándolo en el mismo nivel. Guía para gerentes de Capacitación (2014) el programa de capacitación podría tener éxito en términos de las reacciones en parte de los participantes, en mayor aprendizaje e inclusive cambios en la conducta.

En la dimensión características de eficacia obtuvo respuesta del 91,7, representada por 48 trabajadores, situándolo en el nivel alto, con una incidencia en el desempeño laboral del 100% situándolo en el mismo nivel. Rosales (2018) en su tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017” comentó que el 60% de las personas estuvo muy de acuerdo con el formato de capacitación que brinda la empresa, y el 53% dijo estar completamente de acuerdo con la política de evaluación del desempeño de la empresa. Se corrobora por Obando (2008), Para evaluar la efectividad de la capacitación, se recomienda utilizar métricas que permitan la identificación numérica, simplificando así la evaluación. Sin embargo, las métricas varían según el dominio o el tema de capacitación.

En la dimensión relaciones Interpersonales asumidas en los trabajadores obtuvo respuesta del 100%, representada por 48 trabajadores, situándolo en el nivel alto, con una incidencia en el desempeño laboral del 100% situándolo en el mismo nivel. Cerezal (2014), Hay áreas donde se pueden mejorar las habilidades interpersonales, estas son las llamadas necesidades generales de formación que ayudan a

comprender las personalidades de los individuos dentro de una organización. Los resultados de la autora se asemejan a los encontrados por Vázquez (2019), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral de trabajadores de empresa Transporte – Logística Rov SAC Chimbote-2018”. Donde encontró que el 70% expresó total acuerdo con el programa de capacitación de la empresa para los empleados. La sucursal reconoce el impacto de la capacitación en el desempeño de los empleados y, por lo tanto, obtiene resultados positivos de la capacitación y el desempeño de los empleados. El 86% dijo estar completamente de acuerdo en que la capacitación se realiza a través de la capacitación en la empresa para mejorar el desempeño laboral.

En la dimensión características de la eficiencia obtuvo respuesta del 100%, representada por 48 trabajadores, situándolo en el nivel alto, con una incidencia en el desempeño laboral del 100% situándolo en el mismo nivel. Lo cual difiere de lo dicho por Obando (2008), quien afirma que, para calcular la eficiencia, es necesario medir la inversión económica, es decir, si la inversión en tiempo y otros recursos gastados se compensa con el nivel de conocimiento adquirido. Asimismo, Méndez (2003), Mencione que la implementación deficiente de la capacitación describe los pasos necesarios para llevar a cabo la capacitación correctamente; identificación de necesidades, así como una planificación y logística adecuadas, selección del personal adecuado, compromiso de la dirección y el personal, calidad de los tutores y, finalmente, la evaluación del resultado requerido.

V. CONCLUSIONES

1. La capacitación y el desempeño laboral se reflejan en un nivel del 97,9% y 100% respectivamente, esto determina la incidencia positiva entre estas dos variables de estudio. Especificando que los conocimientos obtenidos han formado nuevas habilidades y prácticas en los trabajadores orientándose a mejorar la prestación del servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital.
2. La dimensión reacción a la capacitación se ha establecido en un nivel alto con el 97,9 % de la participación de acuerdo con las respuestas de los trabajadores. Siendo esta reacción positiva para el beneficio del trabajador y la institución.
3. La dimensión características del aprendizaje se ha establecido en un nivel alto con el 95,8 % de la participación de acuerdo con las respuestas de los trabajadores. Ello implica que a mayor conocimiento aprendido un mayor y/o mejor desempeño de los trabajadores.
4. La dimensión conducta se ha registrado en un nivel alto con el 97,9 % de la participación de acuerdo con las respuestas de los trabajadores. La mayoría de los participantes demostró una conducta "Alta" durante la capacitación, lo que sugiere que la capacitación fue bien recibida y valorada por la mayoría de los participantes.
5. La dimensión Eficacia se ha registrado en un nivel alto con el 91,7 % de la participación de acuerdo con las respuestas de los trabajadores. La

capacitación parece haber sido efectiva en términos de optimizar el desempeño laboral de la mayoría de los participantes.

6. La dimensión relaciones interpersonales se ha determinado en un nivel alto con el 100% de la participación de acuerdo con las respuestas de los trabajadores. La capacitación fue efectiva para mejorar las habilidades de relaciones interpersonales de los participantes en el entorno laboral, lo que puede contribuir a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.
7. La dimensión eficiencia se ha determinado en un nivel alto con el 100% de la participación de acuerdo con las respuestas de los trabajadores. La capacitación fue exitosa en cuanto a mejorar la eficiencia de los participantes en la realización de sus tareas laborales, lo que, a su vez, puede resultar en una mayor productividad y eficacia en el trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital deben programar un mayor presupuesto para la contratación de personal calificado y para la adquisición de nuevos equipos, logrando un mayor rendimiento del trabajador y una atención de calidad al usuario.
2. La gerencia debe incluir una política institucional (Plan de desarrollo de personas) de distintos programas de capacitación, lo cual permita que el personal que labora en la institución cuente con los conocimientos para afrontar su día a día dentro y fuera de la institución.
3. El área de recursos humanos debe desarrollar un plan estructurado con una capacitación 50% teórica y 50% práctica, para que los trabajadores estén preparados respecto a las diferentes situaciones que se puedan ostentar y así puedan responder de manera efectiva.
4. El área de recursos humanos deberá medir el impacto de las capacitaciones, para constatar que los conocimientos han sido adquiridos por los trabajadores y así garantizar el buen desempeño de estos mismos.
5. El personal que labora en la institución deberá velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, mostrando siempre su interés por cumplirlos.
6. El área de recursos humanos deberá revisar metas e indicadores de cada una de las áreas de trabajo, para medir su desempeño.

7. El área de recursos humanos debe medir la eficiencia de los colaboradores respecto a las funciones establecidas

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baldini, F. L. (2018). "Capacitación y Su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos Nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016".
- Balesom, E. G. (2016). "Capacitacion y Teorias del Aprendizaje". Colombia: Revista Virtual Catolica.
- Blake, O. (1879). "La Capacitación, un Recurso Dinamizador de las Organizaciones".
Obtenido de [http:// www.estudisntesuba.com](http://www.estudisntesuba.com)
- Bourdieu, P. (2005). "Capital cultural, Escuela y Espacio social" . Argentina: Siglo XXI Editores.
- Calderón, G. (2005). "Investigación en Administración en América Latina: Evolución y resultados". Colombia. Obtenido de https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11094/9588041243_Parte1.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cama , J. (2015). "Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015". Perú: Escuela Profesional de Administración de Empresas (Obtenido de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Andahuaylas ed.). Perú.
- Canché, M. G. (2017). "Capacitación en Administración I". Mexico: Soluciones Educativas.

- Carrasco , S. (2015). "Pautas Metodologicas para Diseñar y Elaborar el Proyecto de Investigación". Perú.
- Carrillo, E. S. (2017). "Motivacion y Desempeño Laboral de los Trabajadores de los Establecimientos de Hospedaje del Distrito De Tumbes – 2016".
- Carrillo, J. &. (2012). "Calificación y Competencias Laborales en América Latina. En E. De la Garza, Tratado latinoamericano" . Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/51932.pdf>
- Carrillo, J., & Iranzo, C. (2012). alificación y competencias laborales en América Latina. En E. De la Garza, Tratado latinoamericano. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/51932.pdf>
- Casa, C. M. (2015). "Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Sa Jeronimo". .
- Cerezal, J. R. (2014). "Relaciones interpersonales entre los trabajadores internos del Hotel índigo". Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6981/25-cerezal-tesisfce.pdf
- Chiavenato, & Nagore , C. (2017). "Administración de Recursos Humanos". México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2016). "Administración de recursos humanos. El capital humano de las Organizaciones". México: Mc Graw Hillo.
- Cruz, A. E. (2016). "Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño Laboral Del Personal de la Empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A. Que Labora en el Campus Upao de la Ciudad Trujillo en el Año 2016".
- DECAP. (2019). Manual de capacitacion. Guatemala. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/981170/manual-decap-version-12.pdf>

- Dessler, G. &. (2017). "Administración de Recursos Humanos". México: Pearson educación.
- Dianet. (2015). "Los objetivos de logro y su relación con el éxito o fracaso". Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3220082>
- Escamilla, M. (2010). "Aplicación Básica de los Métodos Científicos". Recuperado el 14 de 04 de 2019. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- García, R. A. (2019). "La Capacitación y Su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Calidad del Servicio Al Usuario, en el Hospital Belén De Trujillo Año 2017". Trujillo.
- Gestiopolis. (2021). "Capacitación o Aprendizaje Organizacional". Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-o-aprendizaje-organizacional/>
- Henao, Y. V. (2019). "Gestión del talento Humano". Obtenido de <http://files.gestion-del-talento-humano.webnode.com.co/200000034-5952d5a4e4/revista%20MTC.pdf>
- Hernández, R. (2014). "Metodología de la Investigación.". Mexico : Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. f. (2010). "Metodología de la Investigación (5 ed)". México: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, A. (2017). "Capacitación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017". Perú: Universidad de Huánuco.
- IICA. (2014). "Guía para gerentes de Capacitación.". Venezuela: ICA Biblioteca Venezolana. Obtenido de

<https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/11677/BVE20088325e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (1999). "Elementos para programar, ejecutar y evaluar actividades de capacitación". Venezuela: Biblioteca de Venezuela.

ITSON. (s.f.). (s.f.). "Técnicas e Instrumentos". Recuperado el 16 de 04 de 2019. Obtenido de http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf

Lusthaus, C. &. (2001). "Mejorando el Desempeño de las Organizaciones". España: Publicatuslibros.

Manual sobre la Administración de una empresa comercial responsable. (2009). "Ética Comercial" . Washington: Departamento de comercio de los Estados Unidos.

Martínez, E. (2009). "Capacitación por competencia" . Chile. Obtenido de http://capacitacionefectiva.cl/recursos/capacitacion_por_competencias.pdf

Maya, E. (2014). "Métodos y técnicas de investigación". México.

Merli, G. (1997). "La Gestión Eficaz". España: Díaz de Santos.

Navarrete , M. J. (2018). "La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral".

NTERSEDES. (2015). "Capacitación: una Herramienta de Fortalecimiento de las Pyme".

Obando, N. R. (2008). "Metodología para la Evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano". Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaLaEvaluacionDeLaEficaciaYLaEficienc-4835616.pdf>

- Oramas, R., Jordán, T., & Valcárcel, N. (2013). Competencias y Desempeño Profesional Pedagógico hacia un Modelo del Profesor de la Carrera de Medicina. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v27n1/ems15113.pdf>
- QuestionPro. (2016). "¿Cómo Medir el Desempeño Laboral?". Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Revista LOGOS CIENCIA& TECNOLOGÍA. (2013). "Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación superior". <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/388/pdf>.
- Robbins, S. &. (2017). "Comportamiento Organizacional". México: Pearson.
- Rosales, L. (2018). "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017". Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10683/Tesis_59982.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Sandoval, B. (2017). "Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas" .
- Santos, F. J. (2018). "CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL. Estudio realizado con los trabajadores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, 40.
- Trosino, J. C. (2007). "Evaluación de la Capacitación en las Organizaciones". México: Panorama Editorial S.A.
- Umiña, B. S. (2017). "PLAN DE CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERPETBOL PERÚ S.A.C. – SAN BORJA 201674,75.
- Vázquez, G. (2019). "Capacitación y desempeño laboral de trabajadores de empresa Transporte– Logística Rov SAC Chimbote-2018". Obtenido de Chimbote:

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14345/Tesis_65442.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Yzquierdo, N. (2018). "La capacitación y desempeño laboral en la Caja Arequipa, sucursal Huaraz, 2017". Obtenido de Huaraz: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13519/Tesis_62637.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Zevallos , Y. S. (2016). "Gestión en la Capacitación y la Rentabilidad en las Mypes Rubro Hoteles en Tumbes, 2016".

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir las características de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.</p>	<p>Fidias (2010) Las investigaciones descriptivas no plantean hipótesis</p>	<p>Variable independiente</p> <p>1: Capacitación</p> <p>2: Desempeño laboral</p>	<p>Tipo: Aplicada</p>	<p>Población:</p> <p>48 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer la reacción de los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.</p>			<p>DISEÑO: Descriptivo Transaccional</p>	
	<p>Identificar las características del aprendizaje brindados a los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.</p>			<p>Método:</p> <p>Deductivo Inductivo Matemático</p>	
	<p>Determinar las conductas asumidas por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.</p>			<p>Metodo de recopilacion de dato:</p> <p>Encuesta</p>	
	<p>Conocer las características de la eficacia después de una capacitación en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.</p>			<p>Instrumento:</p> <p>cuestionario</p>	
	<p>Identificar las relaciones interpersonales asumidas por los</p>				

trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

Conocer las características de la eficiencia después de una capacitación por los trabajadores después de una capacitación en la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, 2023.

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Según Chiavenato & Nagore (2017, págs. 329 - 332) nos dice que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Se aplicó el cuestionario para la variable capacitación en donde se determinaron 06 interrogantes 2 interrogantes por cada dimensión, y la utilización de la escala de Likert y nominal para su delimitación de las opciones de respuesta.	Reacciones	Responsabilidad Necesidades	Ordinal con valoración Likert y nominal
			Aprendizaje	Técnicas Dominio	
			Conducta	Motivación Comunicación	
Desempeño laboral	Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. QuestionPro (2016)	Se aplicó el cuestionario para la variable desempeño laboral en donde se determinaron 06 interrogantes 2 interrogantes por cada dimensión, y la utilización de la escala de Likert y nominal para su delimitación de las opciones de respuesta.	Eficacia	Planificación Logro de objetivos	Ordinal con valoración Likert y nominal
			Relaciones interpersonales	Gestión de problemas Comunicaciones	
			Eficiencia	Toma de decisiones	

ANEXO 3: Cuestionario

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.

Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados.

Variable I: Capacitación

Dimensión: Reacciones

1. ¿La capacitación brindada es clara y favorece el desempeño eficiente de sus responsabilidades?
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indeciso
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy desacuerdo

2. ¿Considera que los temas de capacitación se ajustan a sus necesidades de su puesto de trabajo?
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indeciso
 - d) En desacuerdo
 - e) Muy desacuerdo

Dimensión: Aprendizaje

3. ¿Las técnicas brindadas en la capacitación facilita el desempeño en tu trabajo?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

4. ¿Las capacitaciones brindadas contribuyen a mejorar sus competencias y habilidades?

- a) Si
- b) No

Dimensión: Conducta

5. ¿Después de una capacitación, domina con mayor facilidad los temas abordados?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

6. ¿La alta dirección incentiva recibir capacitaciones constantemente?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

Variable II: Desempeño laboral

Dimensión: Eficacia

7. ¿Se les asigna algún rol de actividades en cada capacitación que reciben y las cumple?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

8. ¿Al culminar las capacitaciones se realiza un control mensual para ver el avance del logro de sus objetivos?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

Dimensión: Relaciones interpersonales

9. ¿Recibe apoyo de su jefe cuando tiene un problema en desarrollar sus actividades?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy desacuerdo

10. ¿Cómo considera es la comunicación y relación entre colaboradores?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

Dimensión: Eficiencia

11. ¿ha notado alguna mejora en su rendimiento gracias a las capacitaciones recibidas?

- a) Si
- b) No

12. ¿Las capacitaciones recibidas le ayudan en la toma de decisiones diarias?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

ANEXO 4: Validación de instrumento


Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																78					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																78					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																76					

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																						77						
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																							75					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																							77					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							78					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Nombre y apellidos: RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO Grado: MESTRO Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA Lugar donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES DNI: 42734687 Teléfono: 932394209 E-mail: rubedinca@gmail.com</p>	<p>Tumbes, 30 de diciembre de 2022</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">  <p style="text-align: center;">FIRMA</p> </div>
--	--


Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2023.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	x				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															x						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															x						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	x				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																	x				

	dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																x			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																x			
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	x		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Nombre y apellidos: ISELLA DEL SOCORRO PINGO NIMA Grado: MAGISTER Especialidad: GESTIÓN PÚBLICA Lugar donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DNI: 00372789 Teléfono: 917163947 E-mail: iselladelsocorrop@gmail.com</p>	<p>Tumbes, 30 de diciembre de 2022</p>  <p>Isella del Socorro Pingo Nima Mg. Licenciada en Administración REGUC: 002624</p>
--	---