

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes,
provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.**

TESIS

Para optar el grado de Maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Borja Valverde, Silvana Rosalva

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Capacitación y desempeño laboral del personal en el
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón
Chillanes, provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Gilmer R. Murga Fernández (Presidente)

Mg. Galvani Guerrero García (Secretario)

Mg. Richard A. Garavito Criollo (Vocal)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Capacitación y desempeño laboral del personal en el
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón
Chillanes, provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.**

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

Br. Borja Valverde, Silvana Rosalva (Autora)

Dra. Armina Isabel, Moran Baca (Asesor)
ORCID, 0000- 0002-2206-1571

Tumbes, 2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS


En Tumbes, siendo las 17:00 horas del 17 de noviembre del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma Google Meet, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 0106-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 25 de febrero de 2022: Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (presidente), Mg. Galvani Guerrero García (secretario), Mg. Richard Augusto Garavito Criollo (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, Ecuador, 2022**, presentada por la maestrante **Silvana Rosalva Borja Valverde**, para optar el grado académico de **Maestra en Gestión Pública**.

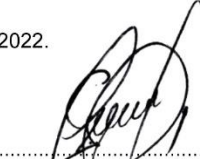
Actuó en la condición de asesor, la Dra. Armina Isabel Morán Baca.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad con el calificativo de BUENA, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18:25 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 17 de noviembre de 2022.


.....
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI N° 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2313
Presidente


.....
Dr. Galvani Guerrero García
DNI N° 45101586
ORCID N° 0000-0002-3151-806X
Secretario


.....
Mg. Richard Augusto Garavito Criollo
DNI N° 00370635
ORCID N° 0000-0002-2371-2014
Vocal


.....
Dra. Armina Isabel Morán Baca
DNI N° 00236697
ORCID N° 0000-0002-2206-1571
Asesora

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Informe de originalidad Turnitin

**Capacitación y desempeño
laboral del personal en el
Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal del
Cantón Chillanes, provincia de
Bolívar, Ecuador, 2022**

por Silvana Rosalva Borja Valverde



Fecha de entrega: 01-dic-2022 10:38p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1968881356

Nombre del archivo: Informe_final_Tesis_Silvana_Borja_Ecuador_MODIFICADO_FINAL.pdf (1.98M)

Total de palabras: 13112

Total de caracteres: 77030

Dra. Armina Isabel Morán Baca
DNI. 00236697


Capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, Ecuador, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	18 %	6 %	10 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	9 %
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1 %
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1 %
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1 %


Dra. Armina Isabel Morán Baca
DNI. 00236697

9	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
10	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	< 1%
12	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	< 1%
13	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
14	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
15	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
16	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
17	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	< 1%
18	Submitted to Corporación Universitaria Remington Trabajo del estudiante	< 1%
19	repository.ju.edu.et Fuente de Internet	< 1%

Dra. Armina Isabel Morán Baca
DNI. 00236697



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dra. Armina Isabel Morán Baca
DNI. 00236697

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico con mucho cariño y amor a mi Padre Celestial porque él es mi camino la verdad y la vida,

A mis hijos: Danna y Josué, por ser mi inspiración y mis semillas del amor para lograr la senda de mi superación y el deseo de triunfar.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios y a mi Santa Rita bendita, por acompañarme en la ruta de los viajes a lo largo de mi carrera y mantenerme viva, por ser mi luz en mi camino y por darme sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos propuestos; mil gracias Papito Dios ¡Te amo!

Agradecer a la Universidad Nacional de Tumbes - Perú por facilitarme realizar mis estudios superiores y a mis profesores por haberme impartido sus conocimientos con flexibilidad me llevaron a culminar con éxito.

INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I.....	13
1. INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO II.....	16
2. ESTADO DEL ARTE (REVISIÓN LITERARIA)	16
2.1. Bases teóricas- Científicas	16
2.2. Antecedentes	32
2.3. Definición de términos básicos	36
CAPÍTULO III.....	39
3. MATERIALES Y MÉTODOS	39
3.1. Formulación de las hipótesis.....	39
3.1.1. Hipótesis general	39
3.1.2. Hipótesis específicas	39
3.2. Tipo de estudio y diseño	39
3.2.1. Tipo de estudio	39
3.2.2. Diseño	40
3.3. Población, Muestra Y Muestreo	41
3.3.1. Población	41
3.3.2. Muestra	42
3.3.3. Muestreo	43
3.4. Métodos.....	43
3.5. Técnicas e instrumentos	44
3.5.1. Instrumentos.....	44
3.6. Procesamiento y análisis	47
3.7. Variables y operacionalización	49
CAPÍTULO IV	52
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.2. Discusión	57
CAPÍTULO V	61
5. CONCLUSIONES	61

CAPÍTULO VI	62
6. RECOMENDACIONES.....	62
CAPÍTULO VII	64
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
CAPÍTULO VIII	69
8. ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Población del personal GAD Municipal del Cantón Chillanes	42
Tabla 2: Escala de Alpha de Cronbach	46
Tabla 3: Confiabilidad Alpha de Cronbach	46
Tabla 4: Grado de relación Rho de Spearman	48
Tabla 5: Variable independiente: Capacitación	50
Tabla 6: Variable dependiente: Desempeño laboral	51
Tabla 7: Matriz de identificación de variables	51
Tabla 8: Capacitación y su Influencia en el desempeño laboral	52
Tabla 9: Correlación capacitación en el desempeño laboral	53
Tabla 10: Dimensión necesidades y su Influencia en el desempeño laboral	53
Tabla 11: Correlación dimensión necesidades en el desempeño laboral.	54
Tabla 12: Dimensión competencias y su Influencia en el desempeño laboral	55
Tabla 13: Correlación dimensión de competencias en el desempeño laboral	56
Tabla 14: Dimensión evaluación y su influencia en el desempeño laboral	56
Tabla 15: Correlación de la dimensión evaluación en el desempeño laboral.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Matriz de consistencia.	70
Anexo 2: Operacionalización de variables.	71
Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos.	72
Anexo 4: Consentimiento de aplicación de tesis.	74
Anexo 5: Datos estadísticos.	76

RESUMEN

La investigación Capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, Ecuador, 2022, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la capacitación influye sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022. Se utilizó un tipo de estudio aplicada con un nivel descriptivo y correlacional, no experimental y transversal. Se estudiaron las variables capacitación y desempeño laboral, con una población y muestra de estudio de 65 trabajadores. Así mismo se planteó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, con quince (15) preguntas para cada una, empleando la Escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), En acuerdo (4), Indiferente (3), En Desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1). Los resultados detallaron que la capacitación tuvo una influencia del 60% situándose en un nivel alto con el desempeño laboral acorde a las respuestas del 60% para el nivel medio, existiendo una relación positiva media, por lo que la capacitación influye directa y positivamente, con Rho de Spearman de 0,496. La dimensión necesidades, la que se ve enfocado en la estructuración y desarrollo de planes y programas, se ve influenciada con un 62% de nivel alto sobre el desempeño laboral, con Rho de Spearman de 0,389. La dimensión competencias, el que no solo se pondrá en coordinación de habilidades y demás factores internos sino también materiales y recursos, tiene influencia de 68% en nivel medio sobre el desempeño laboral, planteándose una relación positiva media, con un Rho de Spearman de 0,395. La dimensión evaluación, la cual es requisito indispensable para conocer el impacto de la capacitación en los colaboradores, tiene influencia de 54% en nivel alto sobre el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de 0,490.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, necesidades, competencias, evaluación.

ABSTRACT

The main objective of the research Training and labor performance of personnel in the Autonomous Decentralized Municipal Government of Chillanes Canton, Bolivar Province, Ecuador, 2022, was to determine how training influences the labor performance of personnel in the Autonomous Decentralized Municipal Government of Chillanes Canton, Bolivar Province, Ecuador 2022. A descriptive and correlational, non-experimental and cross-sectional type of applied study was used. The variables training and work performance were studied, with a study population and sample of 65 workers. A survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument, with fifteen (15) questions for each one, using the Likert Scale: Strongly agree (5), Agree (4), Indifferent (3), Disagree (2), Strongly disagree (1). The results showed that training had an influence of 60%, placing it at a high level with work performance in accordance with the responses of 60% for the medium level, with an average positive relationship, so that training has a direct and positive influence, with Spearman's Rho of 0.496. The needs dimension, which is focused on the structuring and development of plans and programs, is influenced with 62% of high level on job performance, with Spearman's Rho of 0.389. The competencies dimension, which is not only focused on coordinating skills and other internal factors but also materials and resources, has an influence of 68% at medium level on job performance, with a positive average relationship, with a Spearman's Rho of 0.395. The evaluation dimension, which is an indispensable requirement to know the impact of training on employees, has an influence of 54% at high level on job performance, with a Spearman's Rho of 0.490.

Key words: training, job performance, needs, competencies, evaluation

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en un contexto muy general, el proceso de capacitación laboral y la mejora del desempeño laboral, son temas recurrentes por el que hacer de mejorar continuamente el servicio que se brinda a la población, para lo cual no existe mucha diferencia entre el pasado y el presente por la burocracia existente, y al no encontrarse en constante actualización con los sistemas gerenciales que lograrían mejorar el trabajo existente, al tener que rotar o cambiar personal que merma el desenvolvimiento laboral del personal y crea un ambiente laboral inadecuado generando una alta rotación de personal, ocasionando pérdidas a la institución.

A nivel internacional, tenemos la manifestación de (Profedet, 2018) al indica que:

“Existimos en un mundo de consecutivas innovaciones tecnológicos, sociales y económicos y la única congruencia para que las organizaciones puedan sostenerse en este cambio es tener una capacitación constante sobre sus colaboradores, dado a que ellos son la principal carta de presentación para los consumidores”, es decir, mientras más preparados se encuentre nuestro personal, mejor será la representación de las instituciones.

Hoy en día, la gestión establece la ampliación del conocimiento que tiene una persona, el que representa un valor importante para la organización en donde se concede la prestación de servicios. Se debe tener en cuenta que para garantizar esta intención se tiene que considerar un cronograma de actividades y tareas que abarquen indicaciones y capacitación, y por ende, sobrelleva el desempeño de los metas. En cierta disposición, no se puede eludir la importancia que posee la capacitación, argumento suficiente por lo cual las empresas no pueden deshacerse

dado a que depara la obtención de sabiduría, al igual que fomentar y fortalecer las destrezas por parte del personal que labora, haciendo que exista la preocupación por parte de las organizaciones para desarrollar su performance, desde lo individual hasta la forma colectiva, como lo manifiesta (Alvarez *et al.*, 2018).

Es así que, con este proyecto se quiere tomar en cuenta cómo es que el desempeño laboral indisputablemente se ve vinculado con la capacitación, dado a que específica el grado y nivel del desarrollo y eficiencia de todos los trabajadores, en relación a la efectividad del papel que representa el personal dentro de una organización, la capacitación tiene que ser apreciada en las organizaciones que prestan Servicios de Salud debido a que es el componente más importante para dar respuesta, se debe recalcar que el servicio de los empleados últimamente son deficiente sin discriminar el sector estatal y privado; y del mismo modo la capacitación personifica entrenar al personal en concordancia con el área donde se desenvuelva para instruirlo a cualquier acontecimiento o suceso en el que se exponga al momento de poner en práctica sus funciones afines a su ocupación, creando individuos autosuficientes y con la capacidad de decisión y respuesta, como es expresado por (Amador *et al.*, 2018).

De acuerdo con (ESAN, 2016) al comunicar que:

“Numerosas micro empresas piensan que la capacitación es un despilfarro superfluo de dinero y no lo observan como una inversión que en un futuro beneficiará a la organización, pero de perpetuar con la ausencia de capacitaciones, esto conllevará a que el desempeño de cada uno de sus colaboradores baje por su falta de actualización en el conocimiento de su trabajo”. Es decir, el hecho de no tener en base fundamental el seguir capacitando a los colaboradores es el reflejo del principal efecto a que las instituciones caigan en error una y otra vez al no prestarle la importancia.

Por ello, se considera que este proyecto busca alcanzar un esclarecimiento de la capacitación y el desempeño laboral dado a que según (Aptitus, 2018) indica que: “Mantener comedido a un colaborador en sus ocho horas diarias de jornada laboral es arduo, por muchas circunstancias, por ejemplo, el sueldo económico, el ambiente laboral, entre otros”. Y, dando importancia a lo que manifiesta (ISBL,

2018), al considerar dar por hecho al decir que “Las organizaciones cometen muchos errores en la capacitación de su personal”, es por esta razón que es fácil originar un desgaste en el desempeño, por esto algunos casos de errores que incurren las organizaciones son: incidir en la redundancia, capacitaciones interrumpidas, capacitaciones espaciosas y aburridas, entre otros.

CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE (REVISIÓN LITERARIA)

2.1. Bases teóricas- Científicas

2.1.1. Capacitación

Conceptos fundamentales

Chiavenato, (2011), señala que “La capacitación del personal es el proceso de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 322). Es decir, la capacitación auxilia a todos los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual y de manera más actualizada, sus ganancias pueden extenderse durante la vida laboral y a apoyar al desarrollo personal para ejecutar sus futuros compromisos.

(Dessler, 2006) revela que el estar capacitado representa: “Proporcionar a los nuevos o antiguos empleados las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo” y añade que “la capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los gerentes no deben ignorar” (p.185). Por ende, a los colaboradores se les debe tener siempre en constante capacitación para el mejor desarrollo y desempeño de tareas y actividades.

Así mismo (Chiavenato, 2000) manifiesta que:

“La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos

con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa”. En otras palabras, la capacitación es una serie estructurada y organizada de procedimientos por el cual se provee información y habilidades a un individuo con el motivo de que ejerza satisfactoriamente un trabajo específico.

En caso de (Siliceo, 2009) alude que, “La capacitación influye en actividades planificadas de acuerdo con las necesidades reales de una empresa u organización y llevadas a cabo de acuerdo con los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” y adiciona que “Para alcanzar los objetivos de la empresa, la capacitación se puede proporcionar a la empresa a través de un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para el buen desempeño de sus funciones, y habiendo descubierto las verdaderas necesidades de la empresa”. (p.26). Es por ello que al momento de capacitar se debe tener en concordancia sobre un tema de actualización o de ampliar el conocimiento de un proceso interno o externo de la organización, con el fin de que tanto la capacitación como la actividad laboral se encuentren relacionadas para llegar al fin en común, en este caso que es el logro de la meta organizacional y el buen desarrollo del personal.

(Chiavenato, 2007, p. 386), define a la capacitación como: “Un proceso educativo de corta duración, aplicado de forma sistemática y organizada, las personas pueden adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias de acuerdo a los objetivos establecidos”. Es decir, que todo aprendizaje debe ser de manera aplicada y evaluada con el propósito de que todos los conocimientos sean adquiridos para el fin de desarrollar con mayor eficiencia y eficacia las actividades del área o puesto de trabajo, obteniendo resultados en corto y mediano plazo, creando una mayor facilidad de trabajo y así hacer el efecto multiplicador con la enseñanza.

Beneficios de la capacitación

Sesame, (2022) denota grandes beneficios con la aplicación de una buena capacitación, como:

- a. Contar con un equipo de trabajo más preparado, calificado y productivo.
- b. Tener personal altamente cualificado y eficiente.
- c. Contar con colaboradores con facilidad de adaptación.
- d. Aumento de motivación persona, laboral, profesional.
- e. Incorporación y sentido de pertenencia con la organización.

(Equipo editorial Etecé, 2022) nos afirma que las empresas que deciden invertir en la capacitación de su personal obtienen muchos más beneficios, tales como:

Reclutamiento de trabajadores especializados

Es decir, que esté a la mano disponible y seguro personal con alta precisión, que maneje herramientas complejas, de alto riesgo, personal que este interviniendo en labores prioritarias de la organización.

Fomento del sentido de pertenencia

En otras palabras, que el personal se sienta identificado con la institución al ser considerado dentro de que lo mantengas capacitado y preparado, y con ello lograr un ascenso laboral, y que su rendimiento y desempeño crezca con propósito de asumir más nuevos cargos.

Aumento de la productividad

Hace que el personal al estar preparado reduzca las perdidas, retrasos, mermas, cuellos de botella, etc.

Proceso de la capacitación

Dessler & Varela, (2011) nos expresan un mecanismo dado para poder realizar una capacitación, tales como:

Diagnostico de necesidades

Identifica habilidades requeridas para mejorar el rendimiento, productividad y desempeño, a traves de niveles de educación y años de experiencia, y todo ello orientado al mismo tiempo con los objetivos.

Diseño didactico

Es la elaboracion de todo el programa en si, es decir, conocer los objetivos, metodos, medios, recursos, actividades y todo lo que comprende el llevar a cabo el programa de capacitación. Todo el diseño debe comprender la metodologia y/o manual, donde pueda describir la forma de aprendizaje, describiendo cada proceso y actividad, con sus tiempos y horarios establecidos.

Validación

Cuando se verifica que dicha realizacion de programa es autorizada frente a una audiencia. Y con ellos hacer las revisiones necesarias para su ejecución. Así mismo se deben tener a la mano los posibles resultados o pruebas piloto para poder garantizar la efectividad del taller o programa.

Implementación

Cuando se pone en marcha la capacitacion, sea a traves de un taller o porgrama, llevado de la mano de un instructor calificado en brindar los conociminetos y hbabilidades necesarias en mejorar lo que se requiere aprender y reforzar.

Evaluación

Tener que valorar aprendizaje, comportamiento, aprendizaje y/o resultados. Esta evaluación puede aplicarse antes, durante y después del programa de capacitación para poder valorar si el mismo ha tenido las mejoras y resultados posibles a la aplicación del taller.

Contenido de la capacitación

Chiavenato (2011) el contenido de capacitación se da de la siguiente forma:

Trasmisión de información.

Es la razón fundamental de los programas de capacitación, en otras palabras, es la información transferida en conocimientos. Por lo general, se refiere al trabajo, la empresa, sus bienes y servicios, las normas y políticas, entre otros. Asimismo, incluye la transmisión de diferentes tipos de conocimientos.

Desarrollo de habilidades.

Son las competencias de los empleados para ocupar su cargo o posibles puestos futuros. Se justifica de una capacitación y formación sobre las tareas a ejecutar.

Desarrollo o modificación de actitudes.

Busca el cambio de una actitud negativa de los cooperadores para transformarla en una actitud positiva, así como aumentar la motivación o la sensibilidad de los altos cargos de la organización, como los directivos y supervisores. También, implica la adquisición de nuevas actitudes, en especial los que se relacionan con los usuarios (como la creación del

personal de ventas, cajeros, entre otros) o las habilidades comerciales requeridas.

Desarrollo de conceptos.

Representa la preparación y aplicación de conceptos e ideas para favorecer a los individuos con el raciocinio estratégico y la globalización.

Programa de Capacitación

Werther, William, & Davis (1998) nos sugieren que los pasos iniciales que se ponen en manifiesto para un excelente programa de capacitación son:

- a.** Identificar las necesidades de capacitación
- b.** Detectar las necesidades de capacitación y desarrollo, así como identificar los elementos de etapa de evaluación
- c.** Diseño de contenidos de programas y principios pedagógicos
- d.** Impartición para desarrollo de habilidades, resaltando las actitudes y aptitudes.
- e.** Evaluación, que es posible que sea: antes, durante y después.

Sesame (2022) detalla indicaciones claves con que se desarrolle un programa de capacitación:

- a.** Identificar las necesidades que existan en la empresa.
- b.** Alinear estas necesidades con los objetivos.
- c.** Buscar los perfiles profesionales que dirijan la capacitación.
- d.** Crear el programa de capacitación el que sea más idóneo y adecuado, es decir, elegir la temática, contenido, horarios, etc.
- e.** Determinar si es un programa de corto, mediano o largo plazo, y si es presencial o virtual.
- f.** Implementar medidas que ayuden a la ejecución del programa de capacitación.
- g.** Encuestar y/o evaluar para mejorar la capacitación.

Modelo de Capacitación

Chiavenato (2007) plantea un modelo para impartir la capacitación, la cual menciona:

Diagnostico de necesidades de capacitación

Con el fin de correr riesgos de equivocarse al ofrecer una capacitación no necesaria

Desarrollo de planes y programas

La cual debe tener en cuenta: el establecimiento de objetivos, estructuración del contenido de esta capacitación, el diseñar actividades instructivas, la elección de aquellos recursos necesarios, y, el diseño de capacitaciones programadas.

Imparticion o ejecucion de la capacitacion

La cual comprende ejecutar una serie de acciones que determinan un buen porcentaje de tareas, las que seran el desarrollo del curso, así mismo elaborados los programas se debe tener en cuenta el plazo y forma de ejecución

Determinación del proceso de los resultados

Con el proposito de medir la eficiencia y los resultados de la capacitación llevada a cabo en un determinado periodo, las que permiten poder corregir errores.

Criterios de evaluación de capacitación

Bohlander, Shell, & Morris (2008) indican la importancia de determinar el grado en que los programas de capacitación fortalecen el aprendizaje y conocer su influencia en el comportamiento y repercusión en la labor final de toda una organización, por ende, es fundamental cuando nos señalan los siguientes criterios importantes:

Criterio N°01: Reacción

Es a consideración de los colaboradores, es decir, si les gusta el programa son capaces de tomarlo a voluntad, y con ello evaluar el contenido y técnicas del mismo programa.

Criterio N° 02: Aprendizaje

Es como un examen que se le realiza a los participantes para tener conocimiento si los mismo cuentan con las capacidades, habilidades y requisitos que se piden para el área, esta evaluación se aplica antes y después del programa.

Criterio N° 03: Comportamiento

En este enfoque es una evaluación más profunda, es decir, conocer no solo los cambios de actitud sino también el comportamiento.

Criterio N° 04: Resultados

Implica el mejoramiento obtenido después del programa, es decir, tener a la mano de los colaboradores el enfoque de calidad, reducción de errores y el tener como garantía el aumento de clientes satisfechos.

Tipos de capacitación

Valencia (2007) manifiesta cuatro tipos de capacitación, las cuales son las siguientes:

Capacitación pre ingreso

Se enfoca al personal nuevo dentro la organización sobre las capacidades que lleguen a necesitar para desarrollar sus funciones.

Inducción

Representa la sucesión de actividades a fin de comunicar a los trabajadores los planes, objetivos, normas y políticas de la empresa con la finalidad de que se puedan incorporar a los grupos de trabajo lo más rápido posible y eficientemente.

Capacitación promocional.

Ofrece a los empleados la posibilidad de conseguir un alto nivel de autoridad o poder, retribución (remuneración) y compromiso.

Capacitación en el trabajo.

Consta en un grupo de actividades con el propósito de mejorar las actitudes, capacidades y habilidades de los cooperadores hacia las labores que ejecutan.

Capacitación específica.

Es la instrucción en el cual los individuos adquieren conocimientos, actitudes y habilidades referidas a objetivos específicos.

Desarrollo.

Comprende la información detallada y completa referida al empleado y su desempeño laboral dentro de la organización.

Educación formal para adultos

Consta de la cadena de actividades definidas que implementa la organización con el objetivo de favorecer el desarrollo laboral y personal del trabajador.

Dimensiones de capacitación

Gonzales & Patiño (2011) detalla las siguientes:

Dimensión necesidad

Enfocado en la estructuración y desarrollo de planes y programas, con el fin de fortalecer competencias y al mismo tiempo tener un diagnóstico sobre las necesidades de una capacitación. Este proceso tiene que ser sistemático dado a que se hará la compilación de datos para determinar y priorizar las necesidades y objetivos de la organización. Para este proceso la información obtenida debe ser la más actualizada

Dimensión competencias

Es la “puesta en marcha” del taller, plan o programa de capacitación. Aquí no solo se pondrá en coordinación de habilidades, ´nivel educativo, experiencia, formación, intereses, esfuerzos, tiempos sino también materiales y recursos necesarios para llevar a cabo el mismo. Se detallará el comportamiento y conducta que los colaboradores puedan poner en aplicación en el taller, plan o programa de capacitación.

Dimensión evaluación

Es requisito indispensable para conocer el impacto de la capacitación en los colaboradores, y así medir el grado de mejora y saber los resultados positivos, con ello poder determinar la efectividad, eficiencia y eficacia en el proceso laboral, ya sea de sus actividades, tareas, funciones, etc.

2.1.2. Desempeño laboral

Conceptos fundamentales

Wayny & Robert (2005) afirman al desempeño como “Un sistema formal de revisión y evaluación tanto del desempeño laboral individual o en equipo” (p.252). Es decir, que no sirve de nada un buen desempeño personal cuando el ambiente de trabajo colectivo donde se trabaja no se apoya y contribuye al fin en común, es por ende que no solo se debe establecer fines y/u objetivos individuales sino también grupales sin perder el camino del logro organizacional.

Bitel (2000) plantea que:

“El desempeño del trabajador es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa” (p. 256). Consecuente a ello, refiere a la agrupación de las conductas que se esperan en un trabajador; representa el motivo por la cual se emplea a alguien. Para ser más preciso, el desempeño es el desarrollo y la ejecución de las conductas importantes y el uso de manera voluntaria con el objetivo de lograr alcanzar los objetivos de la organización.

En el caso de (Chiavenato, 2000) indica que “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para

lograr los objetivos”. En otras palabras, es la productividad de los cooperadores muestran al realizar sus actividades, y esto accede a manifestar aptitudes, habilidades, competencias y capacidades.

Importancia del desempeño laboral

Para ello, (Navarro, 2014) manifiesta que:

“Una de las preocupaciones de las organizaciones ecuatorianas ya sea pública o privada es tener un personal calificado y productivo, que pueda apoyarse en sus objetivos, proyectos y visión. Dentro de los subsistemas de Recurso Humano se considera a la capacitación la oportunidad para dar continuidad a una organización debido a que al estar conscientes de que la fuerza laboral es necesaria y de vital importancia se debe actualizar los conocimientos mediante la capacitación con nuevas técnicas y métodos de trabajo que por su intermedio les permitirá ser más competitivos en el mercado y contribuir al desarrollo profesional del empleado”.

Mendez, (2003) indica que:

“Las instituciones no deben considerar a la capacitación como un gasto, debido a que los beneficios obtenidos son evidentes y se reflejan en las altas rentabilidades y actitudes más positivas en el personal, mejora el conocimiento del puesto en las diferentes competencias, mejora las relaciones de jefe y subordinados, se promueve la comunicación, reduce los conflictos y mejora el manejo de problemas y contribuye a la formación de líderes. Por otro lado, el empleado mediante la capacitación puede tomar mejores decisiones y ser más crítico y analítico, fomenta la confianza, posición asertiva y desarrollo, mejora la satisfacción en el puesto, permite lograr las metas como individuo, elimina el temor a la ineficiencia e ignorancia mejorando el sentido de desarrollo en varios campos”.

Elementos que influyen en el desempeño laboral

Davis & Newstrom (1999) manifiestan los siguientes elementos:

Motivación

Tiene relación inmediata con un buen clima laboral, expresado de una mejor forma, con buen ambiente laboral, con condiciones salariales idóneas, con una buena comunicación y un buen desempeño laboral.

Autoconocimiento profesional

Orientado a la capacidad de verse y tratarse al momento de desempeñar sus acciones y desarrollo laboral, es decir, está vinculado al valor que se dan como persona y profesional.

Determinación de objetivos

Alineado a la planificación, es improbable progresar sin conocer un itinerario, es decir, se deben establecer objetivos específicos, plazos, recursos, personal, etc.

Ambiente laboral

No se relaciona con los escenarios de trabajo, sino también va relacionada a las amistades sanas, la buena participación y/o compromiso laboral, fomentando el buen compañerismo, relaciones inter e intrapersonales y grupales.

Desarrollo profesional

Perteneciente con la autoestima, la promoción, las recompensas, los beneficios laborales, y ello encaminando hacia el crecimiento profesional y personal (p.157).

Evaluación del Desempeño Laboral

(Werther & Davis, 2008) indican que la evaluación de desempeño "Es una actividad esencial dentro de la administración de recurso humano su objetivo consiste en proporcionar una descripción precisa del desempeño del empleado durante el pasado o del potencial de su desempeño a futuro". Es decir, puede contrarrestar las equivocaciones que posee el personal dentro de sus áreas de trabajo a fin de tomar el aliento de perfeccionar el procedimiento por medio de la retroalimentación.

(Valdes *et al.*, 2015) nos mencionan que la evaluación del desempeño:

"Permite divisar las dificultades personales que afectan a la persona en el desempeño del cargo designado, ayuda a tomar decisiones de ascenso o de ubicación, permite establecer nuevas políticas de compensación, detecta errores en el diseño del puesto y permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar". En otras palabras, la evaluación del desempeño refuerza el acceder y contar una consideración del desempeño de un individuo en la área para potenciar su desarrollo en el futuro en una organización.

Para (Chiavenato, 2011) cita que "la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona". Es decir, que la evaluación del desempeño es constante con el propósito de ir corrigiendo errores, mejorando los procesos, actividades y tareas dadas, así como demostrar lo calificado que se encuentra el personal en su área de trabajo.

Conductas que constituyen del Desempeño laboral

Robbins & Judge (2013) señalan los siguientes:

Desempeño de la tarea

Ligado en la realización de funciones que corresponden desenvolverse en la zona de trabajo.

Civismo

Orientado al entorno psicológico de cada elemento laboral, así como el dar sugerencias constructivas y contribuir con aportaciones positivas dentro del trabajo.

Ausencia de productividad

Relacionado con aquello que dañan y lesionan el trato laboral, tales como: robos, discordia laboral y ausentismo.

Problemas que se enfrenta la evaluación del Desempeño Laboral

Dessler, (2011) indica como tales:

Estándares insuficientemente claros

En la escala gráfica de calificación opina justa, pero se causaría una valoración poco molesta dado a que sus características y valores de virtudes son indeterminados.

Efecto de halo

Preside según las atribuciones que tiene el dictamen frecuente del estimador, es decir, que las evaluaciones son traspasadas según a las cualidades específicas que el evaluador pone para algunas actividades.

Tendencia central

Es el tenerlos a todos en el promedio, lo que ocasiona que se deformen las estimaciones, que sean nocivas para instituir ascensos, salarios o asesorías.

Indulgencia o rigor

Donde las evaluaciones de calificación son por escala, ello exige a los verificadores crear una divergencia entre los trabajadores (p. 433).

Dimensiones del Desempeño Laboral

Robbins & Judge, (2013) determinar 4 dimensiones, los que son los siguientes:

Capacidad laboral

Se ve declarada con las actitudes que el trabajador trasfiere dentro de la organización, y esta es antedicha con la práctica, instrucciones y destrezas a rescatar dentro del área de trabajo.

Conocimiento de trabajo

Orientada a como el personal se implica con la organización mostrándose a través de aptitudes y destrezas, creando que la comunicación sea inmediata y sincera, atenuando un ambiente amigable

Desempeño en el cargo

No es otra más que la forma de hacer las cosas, en otras palabras, a aquellos trabajos que se redime el personal de forma aceptable para el logro de los objetivos de la organización.

Cumplimientos de metas

Es decir, el comportamiento y particularidades de cada empleador, su conducta está arraigado a su edad, sexo y caracterización con la organización (pp. 47-48).

Según (Chiavenato, 2011) tenemos los siguientes pilares base que parte para poder tener dentro de los ambientes un buen desempeño laboral:

Autoevaluacion

Hace referencia a que lo mejor sería que cada individuo evaluara y revise su propio desenvolvimiento, partiendo de los criterios de referencia con la finalidad de impedir la subjetividad tácita de todo proceso, es decir, que el individuo evalúe su desempeño a fin de alcanzar los objetivos y obtener resultados que logren superar las expectativas de la organización.

Evaluacion

Es el proceso que permite medir el desempeño, conocer el grado en que se cumplen los requisitos del trabajo. Así mismo se busca revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución del colaborador.

Productividad

Es la capacidad de tener una respuesta rápida ante el logro de objetivos con el menor esfuerzo humano, físico, tecnológico y financiero. Se debe tener en cuenta que la productividad de la organización es un trabajo diario, por ende, es vital el desarrollo de un adecuado nivel de motivación y desempeño.

2.2. Antecedentes

Internacional

(Contreras, 2021) en su tesis:

“Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la red de Salud de Puquio, en Ayacucho. El tipo de la investigación es básica, pero

específicamente es correlacional descriptivo y de diseño no experimental. La población es censal estando conformada por 30 colaboradores y teniendo en cuenta el muestreo no probabilístico. Se obtuvo como principales resultados una correlación positiva directa y considerable con un ($r = .595$) por otro lado, las dimensiones de capacidad cognitiva ($r = .171$) son significación; en la siguiente dimensión de capacidad afectiva ($r = .476$), la siguiente es la capacidad psicomotora ($r = .319$) y en motivación profesional ($r = .629$), finalmente a nivel general se ha podido demostrar la correlación entre las variables.

(Rojas, 2018) en su estudio:

Titulado “Capacitación y Desempeño Laboral”, tesis ejecutada con los participantes del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango. Investigación de postgrado se ostentó en 2018, en el país de Guatemala para alcanzar el grado académico de licenciado en Psicología Industrial. Su objetivo fue describir la vinculación de las variables Capacitación y el Desempeño Laboral. El intelectual utilizó el método cuantitativo descriptivo en donde participaron 36 personas. Entre sus conclusiones principales sostuvo que existe una correlación entre las variables de estudio y que la compañía debe impulsar el progreso a través de la capacitación. En base en los resultados la compañía espera alcanzar, se encomendó capacitar a los empleados con técnicas de capacitación adecuadas para mejorar el desempeño. Este informe es sobresaliente para la investigación, porque la Municipalidad de Miraflores presenta una deficiente capacitación en sus trabajadores del área de plataforma en el cual se podrían aplicar técnicas de capacitación adecuadas, para que se sientan motivados y el desempeño mejore

Nacional

(Yanchatuña, 2012) en su tesina:

“La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del cantón Santiago de Píllaro”, de Ambato- Ecuador. La presente investigación plantea en primer lugar la situación actual en la que se ha estado desarrollándose el Gobierno Municipal del cantón Píllaro, cuya actividad principal es gestionar eficientemente los recursos comprometidos con el desarrollo armónico del cantón, para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes con participación y equidad para sus usuarios. El objetivo de este trabajo es preparar un plan de capacitación que permita mejorar el desempeño laboral en la municipalidad. Para el desarrollo del mismo se contó con información primaria que es ofrecida por la empresa y la información secundaria se obtuvo de libros, revistas, internet, etc. La fuente que se utilizó es la encuesta a los servidores públicos del GAD del cantón Santiago de Píllaro y además la observación directa las mismas que reflejaron que la mayoría de los empleados opinan que la institución debería preocuparse en el factor de capacitación para que el servidor mejore su desempeño laboral y por ende los servicios. El siguiente plan de capacitación es integral porque presenta tres tipos de formación (específica, desarrollo y estratégico) que se componen para poder aumentar su creatividad e innovación lo que interiormente llevará a esparcir los resultados y fortificar la administración actual de la municipalidad para que coexista mayores niveles de aprobación del servicio por la comunidad pillareña. Finalmente, la presente tesis propone que debe considerarse la realización del plan de capacitación que está de acuerdo a las insuficiencias de cada área para los servidores municipales con el objeto de perfeccionar su desempeño laboral.

(Espinoza, 2017) con la tesis titulada:

“Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del cantón Pastaza, periodo 2017”, en Rio Bamba- Ecuador, en que el presente proyecto de investigación Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores de la Dirección de Obras Públicas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón

Pastaza, tiene como finalidad evaluar cada uno de los puestos de trabajo de la institución y medir el nivel de rendimiento de los mismos. La metodología utilizada se basa en la aplicación del formulario EVAL01 de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES), el cual consta de seis factores de evaluación que son: 1.-Indicadores de Gestión del puesto (60%), 2.- Conocimientos (8%), 3.- Competencias técnicas del puesto (8%), 4.- Competencias Universales (8%), 5.- Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo (16%) y 6.- Evaluación del ciudadano; este factor puede reducir un porcentaje a la evaluación según sea el caso, dando como resultado una valoración sobre un 100% pudiendo ser categorizado el rendimiento como bueno, muy bueno, satisfactorio y excelente, siendo así que los colaboradores de la institución cuentan con un desempeño laboral ponderado de un 87/100% equivalente a muy bueno y con una incidencia impacto positivo en su rendimiento del 24%. La propuesta se basa en crear estrategias para potencializar y mejorar durante el posterior periodo anual de trabajo cada uno de los factores evaluados y con la aplicación del indicador de incidencia anual para medir el nivel de puntos porcentuales de incidencia de la Evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los colaboradores del GADM del cantón Pastaza. Concluyendo que la evaluación del desempeño es considerablemente aceptable, recomendando determinar un plan de capacitación y desarrollo de competencias incentivando el crecimiento profesional e individual de los colaboradores.

(Gallardo & Lastra, 2020) en su tesis:

“Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Quinindé 2020”, dicha investigación se desarrolló en el GAD municipal Quinindé y tuvo como objetivo principal analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos, trabajo que inició con el primer objetivo; la exploración del marco legal del clima organizacional y desempeño laboral mediante la investigación bibliográfica y descriptiva para

conocer las disposiciones legales que sustentan al clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos en el Ecuador. También se aplicó la investigación de campo a través de la entrevista al alcalde y a la directora del Departamento de Talento Humano del GAD municipal Quinindé, seguido de la encuesta a los 280 servidores públicos regidos por la LOSEP lo que permitió recopilar y tabular información precisa de la situación actual de la institución. Asimismo, se empleó los métodos deductivo, inductivo, analítico-sintético y estadístico que permitió descomponer y analizar el objeto de estudio. Como objetivo tres; se diseñó un plan de mejora que contribuya a fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal Quinindé. Con la aplicación de estos objetivos se concluyó que, en efecto, existen leyes que respaldan a los servidores públicos dentro de sus funciones y que, factores como el desconocimiento del término clima organizacional, motivación, liderazgo, capacitación y evaluación de desempeño laboral afectan a los trabajadores dentro de la entidad, a su vez, por medio de la aplicación de la herramienta 5W+H1, se propuso un plan de mejora con estrategias para fortalecer las variables detectadas

Local

Actualmente no se encuentra alguna investigación orientada al tema principal, por ende, no se muestra citado alguno referente a lo mencionado.

2.3. Definición de términos básicos

Administración

Stoner *et al.* (1996) señala que “administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos de la organización, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”.

Calidad de servicio

(Hoffman & Bateson, 2011) manifiesta que es la “actitud que resulta de una evaluación global del desempeño de una empresa”.

Capacitación

Chiavenato I. (2009) alega que la capacitación “Es el centro de un esfuerzo reiterado y delineado para la mejora de competencias tanto personales y por ende, un buen desempeño en la organización”.

Clima organizacional

Toro, (1992) establece que el clima “Es la calificación o precepción que las personas tienden de sus realidades en el trabajo y no de la opinión de esas realidades ni de la actitud de ellas”

Cultura organizacional

Baron (2006) lo establece como “el conjunto de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un grupo de personas han llegado a compartir por medio de su convivencia y trabajo”.

Desempeño laboral

Chiavenato, (2000) define como “Las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes en el logro de objetivos de la organización”

Organización

Ferrel *et al.*, (2004) destaca que la organización “Consiste en acoplar y sistematizar los recursos tanto: humanos, físicos, informáticos, etc., que son inevitables para alcanzar las metas”.

Planificación

Pichardo, (1997) indica que “la planificación es un procedimiento mediante el cual se seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para el logro de determinados propósitos, procurando una utilización racional de los recursos”.

Satisfacción al usuario

Kotler, Philip *et al.* (2013) señala que “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Servicio

Stanton *et al.*, (2004) afirma que “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de las hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La capacitación influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a.** La dimensión necesidades tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.
- b.** La dimensión competencias tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022
- c.** La dimensión evaluación tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022

3.2. Tipo de estudio y diseño

3.2.1. Tipo de estudio

Las peculiaridades del estudio por investigar, será aplicada; dado a que busca la influencia de la capacitación y el desempeño laboral del personal en el Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Chillanes- Ecuador, 2022, y según (Vargas, 2009):

“La investigación de tipo aplicada es la que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos ya adquiridos, a la vez que se adquieren otros conocimientos adicionales, después el tener que implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación”. (p.159).

Es decir, el tipo de estudio que se empleará de acuerdo con el objetivo que se busca es de tipo aplicada, esto se debe a que no se manipulan las variables, todo lo contrario, se trabajan tal cual como son sin ejercer ningún cambio, pertenecerá al nivel descriptiva y correlacional con la propósito de comprender y relacionar a las variables y el impacto que generan actualmente, en ese caso “Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables”. (Hernandez *et al.*, 2014).

3.2.2. Diseño

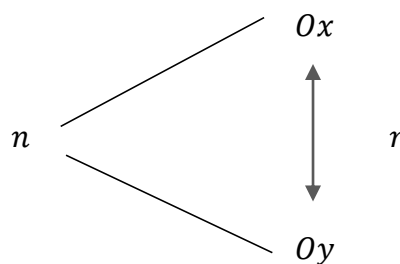
No experimental y transversal

Dado a que la capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Chillanes- Ecuador; se estudiarán tal cual como sucedan los hechos. Sujeto a ello, nos basaremos en (Hernandez *et al.*, 2014) quienes nos manifiestan que: “La investigación no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p.152), es decir, se trata de una investigación la cual no debe ser manipulada de ninguna forma, sino analizar su estado natural de estudio.

De acuerdo al fin que persigue el diseño de investigación que se aplicará al estudio será el no experimental, y su alcance será transversal, debido a que se realizará dentro de un período determinado. Asimismo, se procederá a estudiar el objeto de estudio con la finalidad de determinar conclusiones que apoyarán en los estudios

posteriores de las mismas variables, los datos serán derivados en un período de tiempo preestablecido por el investigador, la investigación es aplicada, por lo que está orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a solucionar el problema de cómo se relaciona la Capacitación con el Desempeño Laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes- Ecuador.

El diseño de contrastación de hipótesis es definido como descriptivo- correlacional, y este estudio se representa del siguiente esquema:



Donde:

n = muestra de estudio

Ox = capacitación

Oy = desempeño laboral

r = relación entre variables

3.3. Población, Muestra Y Muestreo

3.3.1. Población

Con base en (Hernandez *et al.*, 2014), quienes definen a la población como “Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174)

Para esta investigación se trabajará con el personal profesional; que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes- Ecuador, la cual está representada por 65 servidores que laboran en las

dependencias de acuerdo con la estructura organizacional presentada en la siguiente tabla:

Tabla 1: Población del personal GAD Municipal del Cantón Chillanes.

Categorías	Cantidad
Directores Municipales	4
Unidades de jefatura	17
Analistas	3
Técnicos	8
Inspectores	2
Auxiliares	1
Asistentes técnicos	1
Recaudadores	2
Bibliotecarias	2
Administradores	1
Asistentes administrativos	24
Total	65

Fuente: Estructura Organizacional GAD Chillanes.

3.3.2. Muestra

Según (Bernal, 2010) nos afirman que el muestreo:

“Se refiere a la lista, el mapa o la fuente de donde pueden extractarse todas las unidades de muestreo o unidades de análisis en la población, y de donde se tomarán los sujetos objeto de estudio. La unidad de muestreo es el tipo de caso que se escoge para estudiar” (p.161).

Y, para determinar la muestra del personal que labore en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes- Ecuador, la muestra es igual a la población, es decir, que estará conformada por exactamente **65 trabajadores** que laboran dentro del mismo, designándose una muestra por conveniencia e intencional.

3.3.3. Muestreo

Para la selección de la muestra se escogió trabajar mediante muestreo no probabilística o intencional de acuerdo con las características de la investigación, puesto que los trabajadores no tendrán la probabilidad de ser elegidos para aplicarle la encuesta tipo entrevista en su labor de trabajo.

3.4. Métodos

(Velasquez & Rey, 2010), mencionan las “Categorizaciones que consentirá la elaboración teórica de datos, que consentirán las generalizaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes, conceptos, hechos científicos, entre otros, tal que se expone de manera habitual con el avance del estudio. En esta investigación se podrá en ejecución los siguientes métodos:

Descriptivo. Puesto que gestiona el dar conocimiento, narración, reconocer y acopiar los resultados alineando al objeto investigado; así como el fundar implicancia de las variables planteadas en la investigación.

Análisis. Por la interacción intelectual, el cual se logrará ejecutar de manera mental, desde su forma general hasta en sus partes y signos, en sus diferentes relaciones y componentes de las variables de tesis.

Síntesis. A través de un ejercicio inverso al estudio, se posibilita revelar los lazos y peculiaridades normales de los resúmenes; en este caso, la variable capacitación y el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Chillanes- Ecuador.

Inductivo- deductivo. Deductivo, porque los datos permitirán saber la influencia de la variable capacitación y desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Chillanes- Ecuador; al diferenciar estos datos se consentirá poder aplicar el método. En otras palabras, que del tema central se va desglosando hasta fenómenos y propiedades más calculadas, en objetos y estudios específicos.

3.5. Técnicas e instrumentos

(Bernal, 2010), señala las siguientes:

Técnica de encuesta

Se trazará un cuestionario para cada una de las variables, las que comprenderán:

Para Capacitación y Desempeño laboral se emplearán 15 preguntas correspondientemente.

Con un total de **30 preguntas**, empleando la Escala de Likert, tomando los siguientes niveles: Totalmente de acuerdo (5), En acuerdo (4), Indiferente (3), En Desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1).

Y esta será aplicada a través de la técnica de encuesta encaminada al personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Chillanes- Ecuador, en horario de trabajo habitual.

Técnica documental

Se examinará, estudiará y discutirá la información recopilada en contextos, informes, registros y documentación interna.

3.5.1. Instrumentos

Según (Hernandez *et al.*, 2014), se procede a utilizar los siguientes instrumentos:

Cuestionario; el más añejo de todos..

Fichas bibliográficas; la que importará para asignar la información del material bibliografico, compilando datos históricos e internos.

Libreta de apuntes; se manejarán para facilitar la información in situ de sucesos y/u ocurrencia en la indagación.

Confiabilidad del instrumento

Puesto que la fiabilidad representa la firmeza interna del instrumento en emplear, entonces, esta investigación se estudiara en base a Alpha de Cronbach, y para (Welch & Comer, 1988) lo define como:

“La medida de confianza mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (aplicados en Escala de tipo Likert), y saber si están fuertemente correlacionadas las variables. Cuanto más cercano sea de 1, mayor será la consistencia interna para garantizar lo fiable que es en la muestra de investigación”

Fórmula de Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_T^2 = Varianza total

Al establecer la confiabilidad en los instrumentos aplicados se utilizará el Coeficiente de Alpha de Cronbach, la cual su valoración es entre 0 y 1, como se muestra:

Tabla 2 Escala de Alpha de Cronbach.

Escala	Significado
-1 a 0	No confiable
0.01 a 0.49	Confiabilidad baja
0.50 a 0.69	Confiabilidad moderada
0.70 a 0.89	Confiabilidad Fuerte
0.90 a 1.00	Confiabilidad Alta

En concordancia a la Escala de Likert, se procede a examinar cada respuesta considerando los valores: Totalmente en acuerdo (TA) = 5 , En acuerdo (DA) = 4, Indiferente (I) = 3, En Desacuerdo (ED) = 2, Totalmente en Desacuerdo (TD) = 1.

Prueba piloto

La confiabilidad de los instrumentos se establece con el empleo de una prueba piloto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes-Ecuador, para medir las variables: Capacitación y Desempeño Laboral, y se manipulara una muestra de 10 trabajadores cuyas peculiaridades son equivalentes a la población del estudio, usando el **Alpha de Cronbach**, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3 Confiabilidad Alpha de Cronbach.

Variables	Coefficiente de Alpha de Cronbach	N° de preguntas
X: Capacitación	0.841	15
Y: Desempeño Laboral	0.823	15

Para ambas variables los resultados superan el 0.70, por tanto, es decir, la confiabilidad de los instrumentos se puede considerar como **Confiabilidad fuerte**.

3.6. Procesamiento y análisis

Recolección de la información

La información requerida para la indagación será recolectada de manera personal, la información documental y bibliográfico será recopilada de informes y datos registrales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes- Ecuador, sean reglamentos, artículos académicos, que se puedan obtener a través de la plataforma virtual de la universidad, publicaciones u otros documentos, con el fin de consignar datos para la profunda indagación de la investigación para la aplicación de encuesta.

Procesamiento

Una vez obtenida la información, los datos cuantitativos se elaborará una matriz tabulada. La codificación de los datos y se hará una matriz de referencia. El proceso será:

Primero : Separa la averiguación acorde a los criterios

Segundo : Se ingresarán y procesarán la información aplicando los métodos y técnicas mencionadas.

Tercero : Se trabajará utilizando un programa SPSS (Statistical Package for the Sciences)

Validación y codificación

En la aplicación de la validación se realizará mediante las entrevistas se ejecutará acorde a impresión, creando una implicancia de cotejar errores del entrevistado y entrevistador. Y la codificación a través de la acción de congregar y/o fijar caracteres numéricamente a las diferentes respuestas de las preguntas trazadas.

Introducción de datos

Se validarán, editarán y codificarán los datos, luego se introducen los datos, y con ello traducir la información en un formato electrónico, a través de un computador, con el uso de un disco duro o un USB.

Tabulación, presentación y contrastación de hipótesis

A través de un software estadístico SPSS, organizando la información en cuadros y figuras. El resultado dará a revelar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral en el personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes- Ecuador.

La demostración de hipótesis de la indagación estará fundado en el coeficiente de correlación “Rho de Spearman”, y según (Elorza & Medina, 1999) nos señalan que:

“Es una medida de agrupación lineal que manipula las clases, números de orden, de cada grupo de dependientes y las compara. Este coeficiente es realmente preciso cuando el número de dependientes se asocia en número pequeño (menor de 30), permitiendo el grado de asociación entre ambas variables, determinando si tienen o no dependencia o independencia de variables aleatorias, así mismo es usado cuando la prueba de normalidad no es ajustada en las variables de estudio”.

Para medir el grado de asociatividad según coeficiente de correlación Rho de Spearman se indica la siguiente tabla:

Tabla 4 Grado de relación Rho de Spearman.

Rango	Correlación
± 0.91 a ± 1.00	Correlación Negativa o Positiva Perfecta
± 0.76 a ± 0.90	Correlación Negativa o Positiva Muy Fuerte
± 0.51 a ± 0.75	Correlación Negativa o Positiva Considerable
± 0.11 a ± 0.50	Correlación Negativa o Positiva Media
± 0.01 a ± 0.10	Correlación Negativa o Positiva Débil
0.00	No existe correlación

Fuente: Adaptada en base a (Hernandez & Fernandez, 1998)

Por lo expuesto, el método de correlación empleado en la investigación se procederá en dar contestación a la información estudiada.

Análisis

La información será presentada a través de cuadros, figuras e indicadores utilizando la estadística descriptiva, analizándose y pasando a discutir el estado del arte (antecedentes y bases teóricas), centrándose en la solución del problema, en la contrastación de la hipótesis planteada y en el objetivo, para determinar la influencia de la Capacitación en el Desempeño Laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes- Ecuador

3.7. Variables y operacionalización

Variable independiente: Capacitación

Definición conceptual

Para Chiavenato (2011, p. 322), señala que “la capacitación del personal es el proceso de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Dimensiones:

Necesidades

Indicadores: Funciones, objetivos, liderazgo

Competencias

Indicadores: Conocimientos, habilidades, valores

Evaluación

Indicadores: Comunicación, compromiso, rendimiento

Definición operacional

Los datos para la variable independiente Capacitación serán obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 15 preguntas en escala de Likert, aplicado a la muestra de los servidores públicos de GAD Municipal del Cantón Chillades, Ecuador.

Tabla 5 Variable independiente: Capacitación.

Dimensión	Pregunta	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Necesidades	01 al 05	5	25
Competencias	06 al 10	5	25
Evaluación	11 al 15	5	25
Total	01 al 15	15	75

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2000), indica que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Dimensiones:

Calidad de trabajo

Indicadores: Propósito, atención del servicio, efectividad.

Conocimiento de trabajo

Indicadores: Funciones, labores, desempeño, competencias

Desempeño en el cargo

Indicadores: Procedimientos, predisposición, evaluación, resultados

Cumplimiento de metas

Indicadores: Alcance de metas, recursos utilizados, trabajo en equipo, logros obtenidos.

Definición operacional

Los datos para la variable dependiente Desempeño Laboral serán obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 15 preguntas en escala de Likert, aplicado a la muestra de los servidores públicos de GAD Municipal del Cantón Chillades, Ecuador.

Tabla 6 Variable dependiente: Desempeño laboral.

Dimensión	Preguntas	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Calidad de trabajo	16 al 18	3	15
Conocimiento del trabajo	19 al 22	4	20
Desempeño en el cargo	23 al 26	4	20
Cumplimiento de metas	27 al 30	4	20
Total	16 al 30	15	75

Seleccionando y sintetizando la información, las variables con sus respectivas dimensiones se enuncia de la siguiente manera:

Tabla 7 Matriz de identificación de variables.

Variables	Dimensiones
X: Capacitación	Necesidades Competencias Evaluación.
Y: Desempeño laboral	Calidad de trabajo Conocimiento del trabajo Desempeño en el cargo Cumplimiento de metas

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En enfoque al objetivo general: Determinar de qué manera la capacitación influye sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Tabla 8 Capacitación y su Influencia en el desempeño laboral.

Nivel	Capacitación			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	[56 -75]	39	60%	[56 -75]	26	40%
Medio	[36- 55]	26	40%	[36- 55]	39	60%
Bajo	[15- 35]	0	0%	[15- 35]	0	0%
Total		65	100%		65	100%

La capacitación tuvo una influencia del 60% situándose con un nivel alto en el desempeño laboral acorde a los resultados del 60% con nivel medio, determinándose que existe una influencia directa de la capacitación sobre el desempeño laboral, el cual representa las dimensiones: necesidades, competencias y evaluación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

En prueba de hipótesis de objetivo general: La capacitación influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.

Se ratifica lo señalado mediante el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman con un 0,496 y con nivel de significancia del 0,000, resultando que, si existe una relación positiva media, por lo que la capacitación influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, lo que nos da por aceptar la hipótesis general del estudio.

Tabla 9: Correlación capacitación en el desempeño laboral.

		Correlaciones		
			Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

En enfoque al objetivo específico 1: Determinar la influencia de la dimensión necesidades en el desempeño laboral de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.

Tabla 10: Dimensión necesidades y su Influencia en el desempeño laboral.

Nivel	Necesidades			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	[20- 25]	40	62%	[56 -75]	26	40%
Medio	[13- 19]	25	38%	[36- 55]	39	60%
Bajo	[5- 12]	0	0%	[15- 35]	0	0%
Total		65	100%		65	100%

La dimensión necesidades, la que se ve enfocado en la estructuración y desarrollo de planes y programas, se ve influenciada con un 62% de nivel alto sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, de las respuestas de los colaboradores.

En prueba de hipótesis de objetivo específico 1: La dimensión necesidades tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.

Se corrobora con Rho de Spearman con un 0,389 y una significancia bilateral del 0,001, explicando que existe una relación positiva media, por lo que la dimensión necesidades influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Tabla 11: Correlación dimensión necesidades en el desempeño laboral.

		Correlaciones		
			Necesidades	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	65

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

En enfoque al objetivo específico 2: Explicar la influencia de la dimensión competencias en el desempeño laboral de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.

Tabla 12 Dimensión competencias y su Influencia en el desempeño laboral.

Nivel	Competencias			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	[20- 25]	20	31%	[56 -75]	26	40%
Medio	[13- 19]	44	68%	[36- 55]	39	60%
Bajo	[5- 12]	1	2%	[15- 35]	0	0%
Total		65	100%		65	100%

La dimensión competencias, el que no solo se pondrá en coordinación de habilidades, nivel educativo, experiencia, formación, intereses, esfuerzos, tiempos sino también materiales y recursos, tiene influencia de un 68% en nivel medio sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, de las respuestas de los colaboradores.

En prueba de hipótesis de objetivo específico 2: La dimensión competencias tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.

Se reafirmó con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,395 con una significancia de 0,001 revelando que existe una relación positiva media, por lo que la dimensión competencias influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Tabla 13: Correlación dimensión de competencias en el desempeño laboral.

		Correlaciones			
		Competencias		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	de	1,000	,395**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,395**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		65	65

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

En enfoque al objetivo específico 3: Describir la influencia de la dimensión evaluación en el desempeño laboral de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.

Tabla 14: Dimensión evaluación y su influencia en el desempeño laboral.

Nivel	Evaluación			Desempeño Laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	[20- 25]	35	54%	[56 -75]	26	40%
Medio	[13- 19]	30	46%	[36- 55]	39	60%
Bajo	[5- 12]	0	0%	[15- 35]	0	0%
Total		65	100%		65	100%

Fuente: Elaboración propia

La dimensión evaluación, la cual es requisito indispensable para conocer el impacto de la capacitación en los colaboradores, tiene influencia de 54% en nivel alto sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

En prueba de hipótesis de objetivo específico 3: La dimensión evaluación tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador, 2022.

El grado de asociatividad de la variable desempeño laboral con la dimensión evaluación se realizó con correlación Rho de Spearman de 0,490 con una significancia de 0,000, se detalló que existe una relación positiva media, por lo que la dimensión evaluación influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Tabla 15: Correlación de la dimensión evaluación en el desempeño laboral.

Correlaciones					
			Evaluación	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	de	1,000	,490**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		65	65
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		65	65

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

4.2. Discusión

En enfoque al objetivo general: Determinar de qué manera la capacitación influye sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Los resultados de la indagación nos muestran que:

La capacitación tuvo una influencia del 60% situándose con un nivel alto con el desempeño laboral acorde a las contestaciones del 60% para el nivel medio, determinándose que existe una influencia directa de la capacitación sobre el

desempeño laboral, el cual representa las dimensiones: necesidades, competencias y evaluación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Espinoza (2017) en su tesis “Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Pastaza, periodo 2017”, denota que:

“La investigación estudia seis factores de evaluación que son: 1.-Indicadores de Gestión del puesto (60%), 2.- Conocimientos (8%), 3.- Competencias técnicas del puesto (8%), 4.- Competencias Universales (8%), 5.- Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo (16%) y 6.- Evaluación del ciudadano; este factor puede reducir un porcentaje a la evaluación según sea el caso, dando como resultado una valoración sobre un 100% pudiendo ser categorizado el rendimiento como bueno, muy bueno, satisfactorio y excelente, siendo así que los colaboradores de la institución cuentan con un desempeño laboral ponderado de un 87% equivalente a muy bueno y con una incidencia impacto positivo en su rendimiento del 24%”.

Se demuestra que existen coincidencias entre ambas resultados del estudio realizado con el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador y la tesis (Espinoza, 2017).

En enfoque al objetivo específico 1: Determinar la influencia de la dimensión necesidades en el desempeño laboral de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.

Los resultados de la indagación nos muestran que:

La dimensión necesidades, la que se ve enfocado en la estructuración y desarrollo de planes y programas, se ve influenciada con un 62% de nivel alto sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, de las respuestas de los colaboradores.

(Yanchatuña, 2012) en su investigación “La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píldaro”, en Ambato- Ecuador, durante el periodo 2012, concluye que: “Debe considerarse la ejecución del plan de capacitación que está de acuerdo a las necesidades de cada área para los servidores municipales con el objeto de mejorar su desempeño laboral”.

Existen concurrencias en los resultados de la investigación ejecutada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador y la tesis presentada por (Yanchatuña, 2012).

En enfoque al objetivo específico 2: Explicar la influencia de la dimensión competencias en el desempeño laboral de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.

Los resultados de la indagación nos exponen que:

La dimensión competencias, el que no solo se pondrá en coordinación de habilidades, nivel educativo, experiencia, formación, intereses, esfuerzos, tiempos sino también materiales y recursos, tiene influencia de un 68% en nivel medio sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, de las respuestas de los colaboradores.

Contreras (2021) en la tesis “Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021”, enfoca que:

“Se obtuvo como principales resultados una correlación positiva directa y considerable con un ($r = .595$) por otro lado, las dimensiones de capacidad cognitiva ($r = .171$) son significación; en la siguiente dimensión de capacidad afectiva ($r = .476$), la siguiente es la capacidad psicomotora ($r = .319$) y en motivación profesional ($r = .629$)”.

Se encontraron acercamientos con los resultados del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador y la tesis desarrollada por (Contreras, 2021).

En enfoque al objetivo específico 3: Describir la influencia de la dimensión evaluación en el desempeño laboral de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.

Los resultados de la investigación nos presentan que:

La dimensión evaluación, la cual es requisito indispensable para conocer el impacto de la capacitación en los colaboradores, tiene influencia de 54% en nivel alto sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.

Gallardo & Lastra (2020) en su tesis “Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal Quinindé 2020”, manifiesta que:

“En efecto, existen leyes que respaldan a los servidores públicos dentro de sus funciones y que, factores como el desconocimiento del término clima organizacional, motivación, liderazgo, capacitación y evaluación de desempeño laboral afectan a los trabajadores dentro de la entidad”.

Se encuentra disconformidad en los resultados de la exploración planteada dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador y la tesis estudiada por (Gallardo & Lastra, 2020), porque si se encuentra buena relación entre la variable y la dimensión investigada.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. La capacitación tuvo una influencia situándose en un nivel alto con el desempeño laboral, existiendo una relación positiva media, entonces la capacitación influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.
2. La dimensión necesidades, la que se ve enfocado en la estructuración y desarrollo de planes y programas, se ve influenciada sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, afirmando una relación positiva media, en otras palabras, la dimensión necesidades influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral.
3. La dimensión competencias, el que no solo se pondrá en coordinación de habilidades, nivel educativo, experiencia, formación, intereses, esfuerzos, tiempos sino también materiales y recursos, tiene una relación positiva media, es decir, la dimensión competencias influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022.
4. La dimensión evaluación, la cual es requisito indispensable para conocer el impacto de la capacitación en los colaboradores, tiene influencia sobre el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador 2022, estableciendo que existe una relación positiva media, por lo que la dimensión evaluación influye directa y positivamente sobre el desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. La alta dirección del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador debe fomentar constantes capacitaciones, especialmente sobre leyes, normativas, códigos y reglamentos, con el fin de fortalecer tanto el desempeño laboral como el conocimiento y capacidad que cuentan los trabajadores, logrando un mejor desarrollo personal y profesional.
2. Es esencial que se diagnostique de manera periódica las necesidades que tiene el personal, esto a través de encuestas de satisfacción laboral, así como entrevistas con el objeto de rescatar cuales son las necesidades más urgentes y con ello hacer que los trabajadores se sientan más involucrados con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador.
3. Es conveniente que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador cuente con los instrumentos necesarios y entregue beneficios al personal que más destaque dentro de su área de trabajo, esto se puede realizar a través de talleres y casos prácticos con el fin de identificar al talento humano que puede ser comprometido y capaz de resolver problemas dentro de la entidad.
4. Es importante la entidad ejecute planes y programas de evaluación, obteniendo como fin el seguimiento de metas y actividades planteadas, así como la correcta verificación de puntos problemas para mejorarlos y/o corregirlos y así

lograr un buen desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado
Municipal del Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, Ecuador.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, I. B., Alfonso, P. D., & Indacochea, G. B. (2018). El desempeño laboral. *Didáctica y Educación*, 9(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guizar, J. (2018). Desempeño laboral de al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia*, 20(21). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052018000200423&script=sci_arttext
- Aptitus. (29 de 08 de 2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su empleo actual. *Diario Gestión*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75875/Chavez_SCHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baron, S. (2006). *Políticas, incentivos y cambio organizacional en la educación superior en Mexico*. Mexico: McGraw Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson.
- Bitel, L. (2000). *Administración del Personal*. Mexico: Continental.
- Bohlander, G., Shell, S., & Morris, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2000). *Evaluación del desempeño. Administración de recursos humanos. Capital humano en las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico D.F: Mc Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.

- Contreras, Z. (2021). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021, [Universidad Cesar Vallejo],[Escuela de Posgrado]. *Repositorio UCV*. Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82369>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw Hill.
- Deloitte, R. (2017). Tendencias Globales en Capital Humano. *University Press*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/humancapital/estudios/170228-DUP_Global-Tendencias-CapitalHumano_2017.pdf
- Dessler, G. (2006). *Administración de personal*. Mexico: Prentice Hall.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Prentice Hall.
- EJE21. (14 de diciembre de 2019). Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado. Obtenido de <https://www.eje21.com.co/2019/12/como-evaluar-el-desempeno-laboralde-un-empleado/>
- Elorza, H., & Medina, J. (1999). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento*. Mexico: Oxford University.
- Equipo editorial Etecé. (11 de 06 de 2022). *Capacitación*. Obtenido de <https://concepto.de/capacitacion-2/>
- ESAN. (05 de 08 de 2016). *La importancia de la capacitación en la empresa*. Obtenido de Obtenido de ESAN Graduate school of business: <https://bit.ly/3k2yO4h>
- Espinoza, Y. (2017). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del cantón Pastaza, periodo 2017, [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo], [Tesis de Pregrado]. *Repositorio DSPACE*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Rio Bamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/10272/1/12T01269.pdf>
- Ferrel, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaens'ns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante* (4 ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Gallardo, M., & Lastra, L. (2020). Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal

- Quinindé 2020, [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. *Repositorio de Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Quinindé, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1727>
- Gonzales, E., & Patiño, S. (2011). *Modelo de capacitación para el personal administrativo de la Fundación Universitaria del Area Andina, Seccional Pereira*. Colombia.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. Mexico: Cengage Learning.
- Icart, M., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Universidad de Barcelona.
- Infante, V., & Taimy, B. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el. *Revista Mendive*, 54-61. Obtenido de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>
- ISBL. (02 de 10 de 2018). *Errores al brindar capacitación a los colaboradores*. Obtenido de <http://prevencionar.com.pe/2018/10/02/errores-al-brindar-capacitacion-a-los-colaboradores/>
- Kotler, Philip, Armstrong, & Gary. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- Mendez, E. (2003). El dinero utilizado en capacitación ¿es o un gasto o una inversión? *Revistas de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social*, 11(1). doi:ISSN 1409-1259
- Navarro, A. (2014). *Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador*. Ecuador: UTMACH Machala.
- Pichardo, A. (1997). *Planificación y programación social*. San José Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Profedet. (13 de 06 de 2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. (O. d. Trabajo:, Editor) Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral, [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR],[Tesis de pregrado],[FACULTAD DE HUMANIDADES]. *Repositorio de la Universidad Rafael Landívar*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Sesame. (2022). *Capacitación*. Obtenido de <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/capacitacion/>
- Siliceo, E. (2009). *Capacitación y desarrollo personal*. Mexico: Limusa.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Stoner, James, A., Freeman, & Edward, R. (1996). *Desempeño Laboral*. Mexico: Prentice Hall.
- Toro, F. (1992). Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. *Revista Interamericana de Psicología ocupacional*, 11(1 y 2), 164.
- Valdes, M., Graza, R., Perez, I., Varona, M., & Chavez, A. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Revista Ingeniería Industrial*, 48-57.
- Valencia, J. (2007). *Administración moderna del personal*. Mexico: Thomson Editores S.A.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades. *Revista Educación*, 159.
- Velasquez, A., & Rey, N. (2010). *Metodología de la Investigación científica* (1 ed.). San Marcos E.I.R.L.
- Wayny, & Robert, N. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educación.
- Welch, & Comer. (1988). *Coefficiente de Alpha de Cronbach*. Obtenido de Revista de investigación Agraria y ambiental: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705.pdf>
- Werther, J., William, B., & Davis, K. (1998). *Administración de personal y recursos humanos*. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana de México.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

Yanchatuña, A. (2012). La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del cantón Santiago de Píllaro, [Universidad Técnica de Ambato], [Tesis de Pregado]. *Repositorio UTA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/657%20ING.pdf>

CAPÍTULO VIII

8. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
<p>¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la dimensión de las necesidades influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador 2022?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión competencias influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador 2022?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión evaluación influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la influencia de la dimensión necesidades en el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p> <p>2. Determinar la influencia de la dimensión competencias en el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p> <p>3. Determinar la influencia de la dimensión evaluación en el desempeño laboral de los trabajadores en el GAD Municipal en el Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p>	<p>La capacitación tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La dimensión necesidades tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el GAD Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p> <p>2. La dimensión competencias tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el GAD Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p> <p>3. La dimensión evaluación tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral del personal en el GAD Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador, 2022.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Capacitación</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Población</p> <p>Constituida por un total de 65 servidores públicos que están laborando en la condición de nombrados y contratados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, Ecuador.</p> <p>Muestra</p> <p>Muestra probabilística según la fórmula de tamaño</p> <p>n = 65</p>	<p>-Descriptiva</p> <p>-Cuantitativa</p> <p>-Correlacional</p> <p>-Transversal</p> <p>-No experimental</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables.

Título: Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, 2022.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Independiente Capacitación	Para Chiavenato (2011:322), señala que "la capacitación del personal es el proceso de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos".	Los datos para la variable independiente Capacitación serán obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 15 preguntas en escala de Likert, aplicado a la muestra de los servidores públicos de GAD Municipal del Cantón Chillades, Ecuador.	Necesidades	Funciones Objetivos Liderazgo	1-5	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1). En desacuerdo (2). Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Competencias	Conocimientos Habilidades Valores	6-10	
			Evaluación	Comunicación Compromiso Rendimiento	11-15	
Variable Dependiente Desempeño laboral	Chiavenato (2000), indica que el desempeño laboral "es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos".	Los datos para la variable dependiente Desempeño Laboral serán obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 15 preguntas en escala de Likert, aplicado a la muestra de los servidores públicos de GAD Municipal del Cantón Chillades, Ecuador.	Calidad de trabajo	Propósito Atención del servicio Efectividad	16-18	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1). En desacuerdo (2). Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Conocimiento del trabajo	Funciones Labores Desempeño Competencias	19- 22	
			Desempeño en el cargo	Procedimientos Predisposición Evaluación Resultados	23- 26	
			Cumplimiento de metas	Alcance de metas Recursos utilizados Trabajo en equipo Logros obtenidos	27- 30	

Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos.

Cuestionario

La información que nos entregue es muy importante y será utilizada de forma confidencial, la cual se analizara solo con fines estadísticos, por lo que esperamos su mayor sinceridad.

En las siguientes afirmaciones, marque la opción que mejor se adecue a su opinión siendo:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En Desacuerdo.
3. Indiferente.
4. De Acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Variable Independiente: Capacitación

N°	Pregunta	Escala				
Dimensión Necesidades						
01	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes se encuentra orientado para brindar la atención debida?	1	2	3	4	5
02	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes demuestra tener dificultades para contestar las consultas de los usuarios?	1	2	3	4	5
03	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes atiende con amabilidad a los usuarios en todo momento?	1	2	3	4	5
04	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes tiene trato respetuoso durante todo el proceso de atención?	1	2	3	4	5
05	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes genera confianza en vez de problemas?	1	2	3	4	5
Dimensión Competencias						
06	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes se encuentra bien orientado?	1	2	3	4	5
07	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes demuestra tener conocimientos necesarios para absolver cualquier problema o inconveniente?	1	2	3	4	5
08	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes cuenta con las habilidades necesarias para atender con cortesía a los usuarios bajo su responsabilidad?	1	2	3	4	5
09	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes tiene trato amable y respetuoso?	1	2	3	4	5
10	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes genera confianza y empatía durante la atención?	1	2	3	4	5
Dimensión Evaluación						
11	¿Aplico lo aprendido en mi puesto de trabajo responsablemente?	1	2	3	4	5
12	¿Las evaluaciones ayudan aumentar mis conocimientos y reforzar mis responsabilidades y trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
13	¿Considero que es importante que los jefes evalúen a los colaboradores para analizar los resultados después de recibir capacitaciones mediante un trabajo organizado?	1	2	3	4	5

14	¿El rendimiento general del personal es bueno y eficiente?	1	2	3	4	5
15	¿Considero que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por el GAD Municipal de Chillanes?	1	2	3	4	5

Variable dependiente: Desempeño Laboral

N°	Preguntas	Escala				
Calidad de trabajo						
16	¿El trabajo desempeñado cumple con el propósito del GAD Municipal de Chillanes?	1	2	3	4	5
17	¿La atención del servicio brindado es oportuno y amable?	1	2	3	4	5
18	¿El trabajo desarrollado cumple con la efectividad y productividad dentro del GAD Municipal de Chillanes?	1	2	3	4	5
Conocimientos del trabajo						
19	¿Las funciones que realizan los trabajadores del GAD municipal son de manera estratégica y logran la eficacia esperada?	1	2	3	4	5
20	¿Se aplica un proceso de desempeño en sus labores?	1	2	3	4	5
21	¿En su opinión, considera que el desempeño que se desarrolla en el GAD es el adecuado según sus conocimientos?	1	2	3	4	5
22	¿Se cuenta con las competencias requeridas y necesarias para las funciones de su puesto?	1	2	3	4	5
Desempeño en el trabajo						
23	¿Se aplican directivas y manuales de procedimientos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades?	1	2	3	4	5
24	¿Se cuenta con creatividad, innovación y predisposición para un trabajo personal y en equipo de manera eficiente?	1	2	3	4	5
25	¿El trabajo culminado es evaluado con la intención de una mejora continua?	1	2	3	4	5
26	¿Cree usted que los resultados cuentan con un alto nivel del desempeño y colaboración dentro de la institución?	1	2	3	4	5
Cumplimiento de metas						
27	¿El trabajo se desarrolla en función a las metas establecidas?	1	2	3	4	5
28	¿Los recursos utilizados en el trabajo realizado son bastos para el desempeño que hacen?	1	2	3	4	5
29	¿El trabajo realizado por el personal en su conjunto está orientado en la misión del GAD?	1	2	3	4	5
30	Mi trabajo realizado contribuye con los logros del GAD Municipal.	1	2	3	4	5

Anexo 4: Consentimiento de aplicación de tesis.

Oficio No. 0001-SRBV-2022

Chillanes, 05 de agosto de 2022.

Licenciada

María Carmita Naucín Tumailla

ALCALDESA

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
CHILLANES**

Calle Guayas 352 y Enrique Villagómez
BOLIVAR - CHILLANES

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho y a la vez solicitarle su autorización para la realización de una encuesta al personal que trabaja en la institución que usted dignamente lo preside y expresarle que la suscrita ingeniera Silvana Rosalva Borja Valverde, tiene como objetivo optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública; en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú; motivo por el cual debo cumplir como un requisito académico de presentar la tesis titulada "CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR, ECUADOR, 2022"; siendo necesario para su ejecución la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como: observación, encuestas y otros convexos, para aplicar las técnicas de campo y con ello recolectar la información pertinente, considerando su confidencia y así culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr mi objetivo propuesto.

Para lo cual adjunto la Resolución enviada por la Universidad Nacional de TUMBES – PERÚ "Escuela de Posgrado" RESOLUCIÓN N.º 0318-2022/UNTUMBES-EPG-D de 20 de julio de 2022.

Conocedora de su espíritu colaborador anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,



**SILVANA ROSALVA
BORJA VALVERDE**

Ing. Silvana Rosalva Borja Valverde

Yo, Licenciada Zoila Mercedes Huilca Huilca, en mi calidad de Jefe encargada de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes en atención al Oficio No. 0001-SRBV-2022 de fecha 05 de agosto de 2022.

CERTIFICO:

Que la **Ingeniera Silvana Rosalva Borja Valverde**, con CI: **0201431889**, realizo la encuesta a todo el personal que labora en el GAD Municipal del Cantón Chillanes documentos requeridos para cumplir con el requisito académico para la presentación de la tesis titulada "CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHILLANES, PROVINCIA DE BOLÍVAR, ECUADOR, 2022".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del presente como creyera conveniente.

Chillanes, 09 de Agosto del 2022

Atentamente. -

Loda Zoila Mercedes Huilca Huilca
JEFE (e) DE TALENTO HUMANO
G.A.D. M. CANTÓN CHILLANES
C/c. Archivo



Anexo 5: Datos estadísticos.

HO: Los datos de la variable Capacitación tienen una distribución normal

H1: Los datos de la variable Capacitación no tienen una distribución normal

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,102	65	,088	,968	65	,098

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tener una población mayor a 50, obteniendo un p valor de 0,088 mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, los datos de la variable Capacitación tienen distribución normal.

HO: Los datos de la variable Desempeño laboral tienen una distribución normal

H1: Los datos de la variable Desempeño laboral no tienen una distribución normal.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,119	65	,023	,942	65	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tener una población mayor a 50, obteniendo un p valor de 0,023 menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los datos de la variable desempeño laboral no tienen distribución normal, a partir de ello se empleara la prueba de Rho de Spearman para medir las variables.

Estadística de elementos

VARIABLES e INDICADORES	N	Media	Mediana	Desviación	Varianza
Capacitación	65	58,09	57,00	6,542	42,804
Necesidades	65	19,89	20,00	2,463	6,066
Competencias	65	18,54	18,00	2,823	7,971
Evaluación	65	19,68	20,00	2,846	8,102
Desempeño laboral	65	55,23	54,00	7,215	52,055
Calidad de trabajo	65	10,91	11,00	2,409	5,804
Conocimiento del trabajo	65	14,68	15,00	2,705	7,316
Desempeño en el trabajo	65	14,46	14,00	2,829	8,002
Cumplimiento de metas	65	15,18	15,00	2,318	5,372

Datos estadísticos de ítems

ITEMS	Descripción	N	Media	Desv.	Varianza
ITEM1	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes se encuentra capacitado para brindar la atención debida?	65	3.68	1.251	1.566
ITEM2	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes demuestra tener dificultades para contestar las consultas de los usuarios?	65	3.75	0.848	0.72
ITEM3	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes atiende con amabilidad a los usuarios en todo momento?	65	4.22	0.739	0.547
ITEM4	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes tiene trato respetuoso durante todo el proceso de atención?	65	4.09	0.765	0.585
ITEM5	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes genera confianza en vez de problemas?	65	4.15	0.795	0.632
ITEM6	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes se encuentra bien capacitado?	65	3.11	1.459	2.129
ITEM7	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes demuestra tener conocimientos necesarios para absolver cualquier problema o inconveniente?	65	3.72	1.083	1.172
ITEM8	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes cuenta con las habilidades necesarias para atender con amabilidad a los usuarios?	65	3.72	1.008	1.016

ITEM9	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes tiene trato amable y respetuoso?	65	4.18	4	0.748	0.559
ITEM10	¿El personal del GAD Municipal de Chillanes genera confianza durante la atención?	65	3.8	4	0.987	0.975
ITEM11	¿Aplico lo aprendido en mi puesto de trabajo?	65	3.88	4	0.875	0.766
ITEM12	¿Las evaluaciones ayudan aumentar mis conocimientos, reforzar mis responsabilidades y trabajo en equipo?	65	4.34	4	0.594	0.352
ITEM13	¿Considero que es importante que los jefes evalúen a los colaboradores para analizar los resultados después de recibir capacitaciones?	65	4.09	4	1.128	1.273
ITEM14	¿El rendimiento general del personal es bueno y eficiente?	65	3.69	4	1.03	1.06
ITEM15	¿Considero que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por el GAD Municipal de Chillanes?	65	3.66	4	1.302	1.696
ITEM16	¿El trabajo desempeñado cumple con el propósito del GAD Municipal de Chillanes?	65	3.25	4	1.323	1.751
ITEM17	¿La atención del servicio brindado es oportuno y amable?	65	4	4	0.984	0.969
ITEM18	¿El trabajo desarrollado cumple con la efectividad y productividad dentro del GAD Municipal de Chillanes?	65	3.66	4	1.163	1.352
ITEM19	¿La funciones que realizan los trabajadores del GAD municipal son de manera estratégica y logran la eficacia esperada?	65	3.4	4	1.285	1.65
ITEM20	¿Se aplica un proceso de desempeño en sus labores?	65	3.2	4	1.481	2.194
ITEM21	¿En su opinión, considera que el desempeño que se desarrolla en el GAD es el adecuado según sus conocimientos?	65	4.17	4	0.802	0.643
ITEM22	¿Se cuenta con las competencias requeridas y necesarias para las funciones de su puesto?	65	3.91	4	1.011	1.023
ITEM23	¿Se aplican directivas y manuales de procedimientos en el ejercicio de sus funciones?	65	3.11	3	1.312	1.723
ITEM24	¿Se cuenta con creatividad, innovación y predisposición para un trabajo eficiente?	65	3.83	4	1.054	1.112
ITEM25	¿El trabajo culminado es evaluado con la intención de una mejora continua?	65	3.85	4	1.107	1.226

ITEM26	¿Cree usted que los resultados cuentan con un alto nivel del desempeño dentro de la institución?	65	3.68	1.002	1.003
ITEM27	¿El trabajo se desarrolla en función a las metas?	65	3.37	0.945	0.893
ITEM28	¿Los recursos utilizados en el trabajo realizado son bastos para el desempeño que hacen?	65	4.09	0.824	0.679
ITEM29	¿El trabajo realizado por el personal en su conjunto está orientado en la misión del GAD?	65	3.86	1.116	1.246
ITEM30	Mi trabajo realizado contribuye con los logros del GAD Municipal.	65	3.86	0.982	0.965

