



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo
en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad
Provincial del Santa, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES)

Br. Paredes Reyes, Luz Melina (ORCID: 0000-0002-7001-9685)

Br. Tejada Lázaro, Evelyn Elizabeth (ORCID: 0000-0002-2027-7969)

ASESOR:

Mg. Paredes Alvarado, José Edmundo (ORCID: 0000-0002-9918-4801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, porque es el hacedor de todas las cosas, a mi hijo fuente de mi esfuerzo y motivación, a mi familia y amigos por su apoyo y aliento constante.

Luz Melina P.R.

A Dios por permitirme esta nueva oportunidad, a mi hermano, esposo e hija por ser el impulso para seguir adelante, a mis padres por ser el gran apoyo en todas las metas emprendidas.

Evelyn T.L

Agradecimiento

De manera especial a la Universidad Cesar Vallejo por permitirnos ser parte de su institución, por brindarnos el conocimiento y fomentar la investigación; a mi asesor de tesis por su apoyo y tiempo brindado quien estuvo guiándonos académicamente con su experiencia y profesionalismo.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Personal administrativo de la Gerencia de Administración y Finanzas.	20
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
Tabla 3: Escala de Likert.	21
Tabla 4: Nivel de la variable capacitación y dimensiones.	22
Tabla 5: Nivel de la variable desempeño laboral y dimensiones.	23
Tabla 6: Validación por juicio de expertos.	23
Tabla 7: Resultado de análisis fiabilidad de variables.	24
Tabla 8: Género de los integrantes del área de estudio – variable capacitación.	26
Tabla 9: Grado de instrucción del personal administrativo	26
Tabla 10: Condición laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas.	26
Tabla 11: Nivel de capacitación del personal administrativo.	27
Tabla 12: Nivel desempeño laboral del personal administrativo.	28
Tabla 13: Correlación entre habilidades y desempeño laboral.	29
Tabla 14: Correlación entre actitudes y desempeño laboral.	29
Tabla 15: Correlación entre conocimiento y desempeño laboral.	30
Tabla 16: Correlación entre capacitación y desempeño laboral.	31

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. La investigación empleo el diseño no experimental, descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra seleccionada fue de tipo censal y estaba compuesto de 67 colaboradores administrativos.

Como técnica de investigación se empleó la encuesta y el instrumento para la adquisición de datos se aplicó un cuestionario de 14 preguntas por cada variable de estudio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó la relación directa y significativa entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, se definió una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de ,513 que significo una correlación positiva moderada.

Palabras Claves: Capacitación, desempeño laboral, gestión pública.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between training and job performance of administrative staff in the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Santa, 2021. The research used a non-experimental, correlational descriptive design with a quantitative approach. The selected sample was of a census type and was made up of 67 administrative collaborators.

As a research technique, the survey was used and the instrument for data acquisition was applied a questionnaire of 14 questions for each study variable.

According to the results obtained, the direct and significant relationship between training and job performance of the administrative staff in the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Santa was determined, 2021, a direct and significant correlation was defined with the p value being the lowest at 0.05 and a Spearman Rho correlation index of .513 which signified a moderate positive correlation.

Key Words: Training, job performance, public management.

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno actual caracterizado por el cambio constante, la capacitación al talento humano juega un papel de vital importancia si lo que se busca es generar desarrollo, demanda, productividad y compromiso del trabajador. Sean, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, capacitar al personal va optimizar y actualizar sus conocimientos teóricos y prácticos, desarrollando la capacidad dinámica de adaptación frente al entorno cambiante y a las nuevas demandas laborales generados por este permanente cambio, incrementado de esta manera el desempeño laboral dentro de la organización, lo que a la postre brinda mayor seguridad y confianza personal cuando se evidencia el desarrollo de nuevas aptitudes y actitudes.

La Marquina y Del Carpio (2019), exponen en los resultados del ranking mundial del talento publicado por la escuela de negocios de CENTRUM CATOLICA, cómo las empresas y economías alrededor del mundo invierten en el talento humano atendiendo a tres factores importantes, inversión y desarrollo, atracción y preparación, indicando todo el esfuerzo que realizan las organizaciones para la retención del talento y para tener una calidad de habilidades disponibles.

En nuestro país, y en lo relacionado al sector público se tiene que SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil, órgano encargado de gestionar el capital humano del estado, es el responsable de implementar el marco normativo de las capacitaciones y la medición del rendimiento en el sector público, teniendo como principal objetivo el desarrollo técnico , profesional y moral del personal que lo conforma, considerando como finalidad la optimización del servicio ofrecido al público y de esta manera lograr los objetivos institucionales.

La capacitación a la vez de ser un método adoptado por las organizaciones para conciliar los objetivos de la organización con las expectativas profesionales del colaborador, también se considera como estímulo al buen desempeño y al nivel de compromiso del colaborador, esto también aplica para áreas fuera del asignado al colaborador, siempre y cuando se considere que el colaborador tiene las herramientas para afrontarlas.

La importancia de la capacitación que representa dentro del desarrollo de las organizaciones, es importante garantizar para los colaboradores la aplicación de capacitaciones de calidad. Esto se manifiesta en el artículo capacitación y desarrollo de UC (2020) donde analiza esta realidad, teniendo en consideración que para mejorar la competitividad no solo es importante enfocarse en sus propias áreas de profesionalización, sino que se asume con suma importancia los planes y metas de la institución. Cabe mencionar que, al elevar el nivel de compromiso del vínculo empleado y empresa a través de un apropiado plan de capacitaciones, permiten a la empresa mejorar notablemente el nivel de lealtad con los clientes.

Un concepto interesante sobre el desempeño laboral señala que básicamente consiste en el despliegue laboral desarrollado por el colaborador o grupo laboral dentro de un periodo de trabajo, los cuales están enmarcados por requisitos y exigencias establecidas por la organización, los cuales están definidas para que las actividades a ejecutar permitan alcanzar objetivos que son establecidos en la organización. (Palmar R. y Valero J., 2014, p. 166).

La Municipalidad Provincial del Santa representa a los ciudadanos de la provincia, como institución tiene el objetivo de brindar el servicio público en las mejores de las condiciones, garantizando el desarrollo sostenible y la optimización permanente de la calidad de vida de los ciudadanos. Donde la Gerencia de Administración y Finanzas, es órgano de apoyo de la alta dirección, dispone de las Sub Gerencias de Contabilidad, Tesorería, Logística y patrimonio y Taller Municipal, para la administración apropiada de los recursos económicos, financieros y logísticos de la comuna. En el desarrollo de las actividades y asignaciones establecidas en esta dependencia administrativa de la municipalidad, se manifiesta que los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral relativamente alto, pero se requiere afianzar esta variable para estar en concordancia con los propósitos de la institución, que busca ser una entidad de alta competitividad y alta productividad.

Actualmente se puede observar alternativas de mejora en eficiencia y eficacia para optimizar la ejecución de los diversos trámites a cargo, el objetivo es reducir al mínimo el nivel de quejas por parte de los administrados.

El nivel educativo universitario es el predominante en un 57% en la Gerencia de Administración y Finanzas donde se evidencia un nivel de capacitación aceptable. Se presenta alternativas de mejora en el desarrollo de habilidades que fomenten la consecución de los objetivos planteados para el área, como por ejemplo el trabajo en equipo, desarrollo de iniciativas y comunicación eficaz. También es necesario evaluar el afianzamiento de las actitudes, las cuales a pesar de ser de naturaleza intrínseca al colaborador estas se pueden mejorar con trabajo y compromiso, de tal manera que se pueda optimizar la calidad de servicio de la entidad.

Otras características vinculadas al desempeño laboral en la Gerencia son la ausencia de políticas basadas en logros y la necesidad de establecer en forma sistemática de evaluaciones de desempeño cimentados en el cumplimiento de objetivos individuales.

Por lo expuesto se plantea la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021?

La investigación se justifica teóricamente, debido a que existen múltiples dificultades en el proceso de capacitación dentro del ámbito laboral que garantice influir positivamente en el desempeño laboral. Actualmente, es de alto interés para las ciencias administrativas determinar las capacidades, competencias y habilidades que deben desarrollar los colaboradores para garantizar una mejor productividad en la institución, en ese sentido la investigación contribuirá con el enriquecimiento teórico en relación a la capacitación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos, cuyo estudio en particular para esta entidad no se ha desarrollado.

Así mismo, se tiene una justificación práctica, porque la investigación contribuirá para el área administrativa de la institución, en la determinación de la realidad de los procesos y programas de capacitación planificados para los colaboradores y en consecuencia va permitir definir los niveles de influencia en el desempeño laboral del área analizada, constituyéndose esta justificación en un asunto de alta importancia para la institución.

De igual manera tiene una justificación social, porque tiene relevancia e impacto en los colaboradores y gestores administrativos de la dependencia en estudio, siendo los beneficiarios directos de los resultados, análisis y recomendaciones que puedan brindarse en el presente estudio.

Utilidad metodológica, en la investigación se desarrolla cuestionamientos, monitoreo y evaluaciones; también se emplea instrumentos de adquisición de información que facilitan la caracterización y medición de las variables que en el futuro puedan ser empleados para nuevas investigaciones. También se estima que el indicador propuesto en teoría, de manera objetiva se pueda emplear como instrumentos de gestión que permita optimizar la administración en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa.

Se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existente entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Así mismo los objetivos específicos planteados son: Determinar el nivel de capacitación del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.; segundo objetivo específico: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.; y como tercer objetivo: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Se consideró la siguiente hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional Rojas (2018), Realizó estudios donde el objetivo fue detectar el vínculo existente entre la capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del sector operativo de la curtiembre Tenería San Miguel. La investigación fue descriptiva y enfoque cuantitativo correlacional. La población que se consideró es el personal operativo compuesto de 36 colaboradores de la Tenería San Miguel del departamento Quetzaltenango, cuyas edades oscilan entre 30 a 50 años, de diversos estratos sociales y grados académicos. Toda la población fue considerada como muestra de investigación. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumento fue aplicado un cuestionario que permite caracterizar la capacitación y la relación con el desempeño laboral. Las mediciones reflejaron que los planteamientos de capacitación de la empresa no satisfacían plenamente las necesidades de los colaboradores, razón por el cual los resultados de la capacitación y la medición del desempeño no han generado impacto positivo para la empresa. El autor concluye que el desempeño laboral obtiene beneficios directos de la capacitación, mejorando las competencias en los colaboradores se obtienen mejores resultados para la organización. Por lo tanto, se comprueba la relación directa y positiva para las variables analizadas.

Navarrete (2018), En su investigación estableció como objetivo la determinación de la influencia de la capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Megamaxi Mall de los Andes de la Corporación Favorita C.A. en la ciudad de Ambato en el año 2017. La metodología aplicada fue no experimental, diseño transversal. Investigación es de tipo descriptivo con enfoque aplicado, cuantitativo y cualitativo. Una población compuesta por 100 colaboradores de Megamaxi Mall. Como muestra poblacional se conformó con la totalidad de la población. En relación a la adquisición de información para la investigación, se empleó la Encuesta y el Cuestionario como técnica y herramienta respectivamente, a través del cual se determinó la correlación entre las variables. Los resultados estadísticos y el coeficiente de correlación de Pearson establecieron el nivel de correlación para las variables consideradas, se obtuvo un valor de $\rho = 0.729$ con el cual se concluyó que el grado de capacitación de los colaboradores influye favorablemente en el desempeño laboral desarrollado en la organización. También se evidencio

necesidades de capacitación desde los principios básicos de la empresa hasta temas específicos relacionados al desarrollo del puesto. Por otro lado, se manifiesta la urgencia de establecer planes de capacitación estructurados que garanticen el desarrollo positivo del desempeño laboral.

Peralta (2018), tuvo como objetivo establecer la importancia de la capacitación de los colaboradores para optimizar el desempeño laboral en la Academia Migratoria del Servicio Nacional de Migración de Panamá, para satisfacer la demanda formativa que necesita la organización. La metodología de la investigación fue de enfoque cualitativo y la evaluación de la información fue ejecutada en las instalaciones de Central Tumba Muerto, Provincia de Panamá, donde la población está conformada por (15) colaboradores con edad comprendida entre 26 a 56 años, los cuales conforman la muestra poblacional. En la adquisición de información se aplicó la Encuesta como técnica y la herramienta es representada por un cuestionario de 16 ítems. Los resultados determinan que se tiene que desarrollar un trabajo de cambio conductual que facilite el sentido de pertenencia y mística en la institución. Es imperioso desarrollar un programa de capacitaciones, delimitado en el tiempo y estructurado de tal manera que el colaborador sea consiente que es camino para el desarrollo de capacidades y talentos. La encuesta permitió un diagnóstico inicial y caracterización que van a facilitar el diseño de programas de capacitación con la finalidad de incrementar las capacidades gerenciales y de personal.

Lucas (2019), Realizo una investigación donde tuvo como objetivo identificar los niveles de apreciación de los colaboradores en relación a la capacitación y el desempeño laboral desarrollada en Industrias Ales C.A. en el año 2019. La investigación es no experimental y transversal. Se aplicó enfoque cuantitativo y básico, la población está conformada de 354 colaboradores de Industrias Ales C.A, empresa ubicada en la ciudad de Manta. Por otro lado, la muestra de estudio se compone de 185 colaboradores mediante la aplicación de una formula empírica. La técnica empleada fue la encuesta, para lo cual aplico dos cuestionarios tipo escala como instrumentos. Se comprobó que existe una tendencia negativa en la apreciación de los colaboradores en relación a la Capacitación y el Desempeño laboral, hay una insatisfacción laboral que la empresa debe canalizar mediante

mejoras en las capacitaciones. Los colaboradores no están convencidos con la estrategia de desarrollo de personas y con las actividades de capacitación debido a la falta de información y el direccionamiento sesgado, respectivamente. También en la evaluación de desempeño se determina un alto nivel de compromiso de la población laboral y se evidenció un ambiente laboral sano y con buena estabilidad.

En el ambiente nacional Arias (2018), Definió como objetivo de estudio la determinación de la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral desarrollado en los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Cusco para el periodo 2018. El estudio es cuantitativo, transversal y no experimental y. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Entre trabajadores y personal administrativo, la población se compone de 101 personas, ya sea bajo régimen CAS o nombrado; cabe mencionar que esta población se compone de 65 varones y 36 mujeres. Para esta investigación, se estableció muestra poblacional de forma estratificada conformada por 20 varones y 20 mujeres. Se empleó la técnica de la Encuesta y el instrumento establecido fue el Cuestionario, calificadas según la escala de Likert de manera ordinal. Se concluye que la capacitación es regular (50% lo señala en la evaluación) y desempeño laboral también es regular (57.5% indica que es regular). La evaluación estadística determinó 91.2% como el coeficiente Tau_b de Kendall y con significatividad apreciativa determina la correlación directa, significativa y positiva entre capacitación y desempeño laboral.

Rengifo (2018), Determino como objetivo establecer la relación entre la capacitación el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental sede Lima para el año 2017. El estudio tuvo diseño cuantitativo, básico y descriptivo de grado correlacional. También esta investigación está definida como investigación no experimental y transversal. 120 colaboradores administrativos conforman la población de la investigación y como muestra se considera 92 colaboradores. La Encuesta es la Técnica de investigación y para la variable capacitación se basa en un cuestionario de 30 preguntas enfocadas en las necesidades, programas de desarrollo personal en la organización y las actividades de capacitación. Para la variable Desempeño Laboral se desarrolló cuestionario de 30 interrogantes enfocadas a la dimensión cognoscitiva, afectiva, Psicomotora y la motivación profesional. Se concluye que

para la capacitación y el desempeño laboral se manifiesta una correlación positiva alta y de significancia apropiada para los colaboradores administrativos. Referente a la relación de la capacitación con la capacidad cognoscitiva es positiva y significativa alta, frente a la capacidad afectiva, es positiva y solo significativa. Finalmente, una relación positiva baja y significativa frente a la capacidad psicomotora y la motivación profesional.

Rojas (2019), Realizo la investigación tuvo como objetivo determinar la relación posible entre la capacitación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Gerencia Sub Regional Chanka, de la ciudad de Andahuaylas para el año 2019. La investigación fue de naturaleza cuantitativa, tipo descriptivo y correlacional. La capacitación fue definida como variable independiente con la capacidad de proyectar resultados sobre el desempeño laboral. El diseño es no experimental-transeccional y correlacional. La población de la investigación quedo definido por 73 colaboradores administrativos. Para la muestra se consideró al total de la población. La técnica aplicada para adquisición datos fue la encuesta y junto a un cuestionario de 22 preguntas regidas por la escala de Likert como Instrumento de investigación, el cual abarca a las dos variables definidas en el estudio. El cálculo de la confiabilidad alfa de Cronbach en 0.886, valor que garantiza la confiabilidad del instrumento empleado. Se confirma la contrastación de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman en 0, 790; con significancia inferior a 0,01 respecto al nivel proyectado ($p < 0.05$) con lo cual se considera con 99% de confianza que manifestó la correlación positiva alta para la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos materia de investigación.

En la investigación de Vilcas (2019), el objetivo establecido fue definir la relación existente para la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en la ciudad de Lima para el periodo 2018. Investigación cuantitativa, básico o sustantivo. El diseño es no experimental de nivel descriptivo correlacional, transversal. El autor considero una población constituida por 507 colaboradores distribuidos entre administrativos nombrados, con contrato a plazo fijo y sistema CAS. La muestra poblacional emplea una formula estadística que determina a 219 trabajadores. La Encuesta fue la técnica de investigación y el instrumento

considerado fue el cuestionario, en esta aplicación se utilizaron (02) cuestionarios compuesto de 30 ítems para cada variable. Se determinó la existencia de correlación positiva muy alta establecida para la capacitación y el desempeño laboral, sustentado por el valor de $p < 0,05$ y Rho de Sperman igual a 0.79. También se demuestra la correlación directa positiva y con significancia establecida para la Capacitación y la Demanda de Tareas ($p < 0,05$, Rho Sperman =0,89); la misma relación entre Capacitación y los Valores ($p < 0,05$, Rho Sperman =0,822) y finalmente la relación directa significativa entre la Capacitación y la Productividad ($p < 0,05$, Rho Sperman =0,938).

En el ámbito local Yzquierdo (2019), Para el estudio se estableció como objetivo principal establecer la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Arequipa, en la Agencia Huaraz, para el periodo 2017. Una investigación de tipo cuantitativo y descriptivo simple; de diseño no experimental, transversal y de campo. Se estableció como población a treinta (30) colaboradores de la Caja Arequipa, la muestra es el total de colaboradores, por tener población pequeña y accesible. La técnica empleada fue la Encuesta y como Instrumento de investigación se elaboró un Cuestionario de 30 preguntas que recopilan datos de las dos (02) variables. El análisis demostró la existencia de una correlación directa, positiva para la capacitación y el desempeño laboral, comprobado con la evaluación de Chi Cuadrado en 32.8730, significancia del 5%, con un p valor de 0,000011. Hubo un 70% que están de acuerdo con la existencia y desarrollo de un programa de capacitación con el objetivo de mejorar el desempeño. Se comprobó concordancia en un 76.7% que la capacitación constituye el mejor mecanismo de aprendizaje para los colaboradores de la organización, esto representa mejoras en el desarrollo y formación de capacidades humanas y en consecuencia mejoras en el desempeño laboral.

Villanueva (2019), El presente estudio considero como finalidad definir la influencia de los programas de capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores de Pesquera Centinela-Chimbote en el periodo 2017. El estudio fue descriptivo correlacional, la investigación fue no experimental de corte transversal. Como población se consideró 23 colaboradores, debido a la magnitud de la población se estableció como muestra de estudio al integro de los colaboradores. Técnica de

investigación aplicada es la encuesta y el cuestionario fue el instrumento para adquisición de información, el cual está conformado por veinte ítems para evaluar y determinar los aspectos fundamentales que caracterizan a los planes de capacitación y los objetivos de desempeño laboral. Evaluando los datos recopilados, se obtuvo a través de la técnica estadística Chi cuadrado que se certifica la influencia de la capacitación y sobre el desempeño laboral, el valor determinado es 0,007 de (p) lo cual es menor a alfa 0.05, eso conlleva a validar la hipótesis alternativa, lo cual implica que los programas de capacitación tienen una correlación directa positiva y significativa sobre el desempeño laboral en la empresa pesquera Centinela.

Después de haber establecido los antecedentes se desarrolla los conceptos y definiciones relacionado a la variable de estudio “capacitación y desempeño Laboral”.

La fundamentación de la variable capacitación se puede plantear por diferentes medios y se dispone de varias conceptualizaciones, entre ellas se tiene a Guiñazú (2004), sobre la capacitación sostiene que es un proceso de desarrollo del conocimiento, la actitud y las habilidades de los integrantes de una entidad, la finalidad es resolver satisfactoriamente los problemas del trabajo, para ello la capacitación debe estar de acuerdo a los requerimientos del contexto de la organización.

Chiavenato (2009), considera a la capacitación como un proceso sistemático de educación normalmente de corta duración, la aplicación es estructurada que permite a los individuos adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias, los cuales están orientados al logro de objetivos definidos.

También Ibáñez, A. y López, M. (2007), afirman que la capacitación consiste en un proceso que considera actividades estructurados por criterios debidamente definidos, de tal manera que permiten en su conjunto optimizar el desempeño laboral, este proceso se desarrolla en un periodo de tiempo de corto plazo. Con referencia a la capacitación (Mondy y Noe, 2005 citado por Bermúdez, 2015), sustentan que la capacitación se manifiesta como un proceso continuo y planificado

que permite mejorar sustantivamente la capacidad de los empleados en el puesto de trabajo asignado y consecuentemente el desempeño organizacional.

La importancia de la capacitación, basado en los beneficios resultantes para la organización, es planteada por varios autores de los cuales se puede apreciar a Silíceo Aguilar (2008), quien considera entre los beneficios de mayor impacto en la organización a los siguientes: garantiza la estabilidad de los cambios; favorece la aceptación individual de valores, mejora los niveles de productividad y la calidad del desempeño, disminuye el nivel de ausentismo y de rotación de personal; reduce los accidentes laborales; reducción de índices de residuos; finalmente fomenta y desarrolla positivamente la cultura organizacional.

Por otro lado, Rodríguez (2005), establece que la importancia de la capacitación se evidencia porque beneficia a la organización, ya que orienta a la rentabilidad y al logro de objetivos organizacionales; favorece al individuo porque le permite interiorizar la motivación, satisfacción y desarrollo; facilita las relaciones laborales, unión y optimización de la comunicación dentro de los grupos de trabajo.

Así mismo Chiavenato (2008), define que la capacitación considera la inclusión de mecanismos para modificación de conductas, tales como la Transmisión de información, Incremento de habilidades; Crecimiento y/o variación de actitudes e Incremento de conceptos.

Las dimensiones de la capacitación facilitan el entendimiento de la variable mediante la fragmentación en unidades de análisis más específicas, para este caso se determina (03) tres dimensiones de estudio.

Habilidades: Montes de Oca Recio N. y Machado RE. (2009), considera a la Habilidad como manifestación de la relación del individuo con los objetos o con los propios individuos, ya sea en la actividad o los mecanismos de comunicación, que básicamente se conforma de tareas estructuradas que permiten garantizar el cumplimiento de la acción del sujeto, siempre dentro del estado consciente.

Lanuez Bayolo M. y Pérez Fernández V. (2005), establece que la habilidad es una construcción psicológica ejecutora que facilita al sujeto emplear conocimientos y

hábitos propios del sujeto de manera ingeniosa, de tal manera que la acción asumida pueda proporcionar una solución apropiada a actividades teóricas o prácticas siempre bajo un control consciente del objetivo.

Para (Attewell, 1990 citado por Hogarth, 2016), define que la habilidad es un concepto complejo, referida como la destreza para desarrollar algo concreto y definido, a la vez se vincula con el propio desarrollo de una habilidad, así mismo se considera la habilidad como el equivalente de la competencia, de tal manera que se desarrolla los especialistas, maestría en el desempeño y excelencia. Por otro lado, Matteson, Anderson y Boyden (2016), Establece como pilar fundamental el concepto de ejecución dentro de las definiciones de habilidad. La habilidad requiere de condiciones previas para poder acceder a determinados conocimientos, procesos o comportamientos que direccionan a un rendimiento particular ejercido por el sujeto. Por lo tanto, es necesario que una habilidad contenga siempre elementos de acción.

Finalmente, Peterson y Van Fleet (2004), señalan que la habilidad es la capacidad de ejecutar tareas de comportamiento específico, también se considera que es la capacidad de desarrollar procesos cognitivos específicos que están vinculados al logro de tareas específicas.

Actitudes: Morales (2000), Define a la actitud como a la predisposición del sujeto a reaccionar de manera favorable o desfavorable frente al estímulo del objeto que puede ser otro sujeto, grupo o situación específica. La predisposición mencionada es desarrollada por el aprendizaje, no es inherente, es estable pero sujeto a la probabilidad de cambio.

Para Arbaiza (2014), la actitud se basa en el direccionamiento de la expresión de un actor social frente a determinados elementos del mundo, también denominados objetos nodales. El actor social considerado puede ser simplemente el individuo o el grupo, También Robbins (1992), señala que las actitudes laborales y la influencia en el comportamiento están estrechamente relacionado a las evaluaciones favorables o desfavorables que el sujeto realiza sobre su actividad propia o su entorno laboral. Las actitudes que se han evaluado en mayor medida en las

organizaciones se conforman de satisfacción laboral, participación en el trabajo y el compromiso.

Davis y Newstrom (2003), sostiene que la actitud se representa por los sentimientos y creencias que caracterizan la percepción que experimentan los empleados frente su entorno, también el compromiso con las acciones que se trazan y finalmente su comportamiento.

Conocimiento: Guiñazú (2004), establece que los conocimientos son datos o conjunto de datos vinculados y orientados a un concepto.

(Chiavenato, 2007 citado por Callupe, 2019), Indica que la capacitación considera entre sus objetivos incrementar la capacidad de abstracción y la construcción de ideas, que facilitan el empleo de conceptos en el ejercicio de la administración.

Según Barrantes (2007), el conocimiento es una forma de conducta, vinculada a la conciencia de las impresiones y experiencias del individuo y el modo como las relaciona.

Santillán (2010), manifiesta que el conocimiento es la acumulación de información a través de la experimentación práctica, el aprendizaje o también mediante la observación interna o autoconocimiento. También se infiere que la variedad de datos vinculados, que analizados independientemente ofrecen menor valor cualitativo.

Cabe mencionar sobre la variable desempeño laboral que se dispone de varias teorías, Acosta (2018), el desempeño laboral viene a ser la evaluación de la capacidad que manifiesta un colaborador dentro de un periodo de trabajo establecido. Esta evaluación es focalizada al individuo y al esfuerzo que emplea para el desarrollo de la actividad.

Según Chiavenato (2011), el desempeño se representa como los comportamientos y acciones que se manifiestan en cada colaborador, los cuales son de vital importancia para el logro de los objetivos institucionales. También señala que

cuando se logra elevar la calidad del desempeño laboral, esta se constituye como la fuerza más relevante que posee la organización.

Robbins y Coulter (2010), Plantean que el Desempeño Laboral establece el nivel de éxito de una organización, individuo o proceso en la consecución de los objetivos laborales.

García (2018), describe al desempeño laboral como el nivel de rendimiento laboral basado en el colaborador que realiza actividades direccionadas para lograr los objetivos organizacionales, teniendo presente la mejora constante y el desarrollo de sus capacidades. La manifestación del desempeño laboral se da a través de las competencias propias del personal y que se evidencia mediante de las capacidades y las habilidades laborales.

También Laza (2012), afirmaron que el desempeño Laboral es la manera particular mediante el cual cada trabajador desarrolla las tareas o labores. Se sustenta en la motivación que es la que determina el desarrollo y la mejora sustancial de las organizaciones; sobre todo si la fuerza laboral como factor determinante, presenta alto rendimiento y condición operativa, conjugado con una buena estructura de supervisión y organización de actividades.

(Kotter J., 1992 citado por Arias, 2018), indico que la Destreza, con el cual los individuos desarrollan una labor específica, es la conjunción de varios factores entre las cuales destacan el conocimiento, la experticia ,el manejo de emociones, la actitud y la motivación, las cuales ejercen influencia directa sobre el cumplimiento de las metas trazadas.

Dentro de las dimensiones del desempeño se tiene las siguientes:

Eficiencia. Según Manene (2013), Considera a la eficiencia, desde el enfoque de la administración, a la relación existente entre entradas y salidas de un proceso en general, en este caso la entradas es el recurso involucrado y la salida es el resultado logrado al termino del proceso, la manifestación del nivel de eficiencia se optimiza cuando se emplea menos recursos en la consecución de un mismo

objetivo o lo inverso, más cumplimiento de objetivos frente al mismo recurso o menos.

Robbins y Coulter (2005), señalan sobre la eficiencia que se basa en la ejecución de tareas de forma apropiada y la relación establecida entre los insumos y los productos resultantes.

Por otro lado, es una afirmación de Cegarra (2015), que para la eficiencia es necesario definir la relación entre los recursos ingresados y los resultados obtenidos dentro de un periodo de tiempo (p.243).

La eficiencia describe la relación resultante de la interacción de medios considerada como gastos y el efecto obtenido, que es relacionado como resultados para las organizaciones (Estrada y Arias, 2007).

Sánchez (2016), define que la eficiencia es una característica sumamente importante, en particular por los escasos latentes de insumos. Recursos como el tiempo, dinero, materias primas son limitados, por ello es imperante buscar la conservación o el mejor aprovechamiento durante las operaciones de producción de nivel aceptable o nivel de producción general.

Eficacia. Manene (2013), Señala que el término eficaz es un adjetivo que representa la capacidad de lograr los objetivos establecidos para una situación definida. No es una particularidad propia de los individuos o personas, también se amplía la aplicación del término a dispositivos, tecnología o fenómenos naturales.

Da Silva O. Reinaldo (2014, p.214), Establece que la eficacia se relaciona con la ejecución de acciones que hacen posible lograr las metas trazadas, es la medición de la capacidad de lograr un objetivo establecido.

(Andrade, 2008 citado por Calvo, et. al, 2018), define que la eficacia es la actuación que permite lograr los objetivos establecidos. También establece que es la representación administrativa de la eficiencia, razón por el cual acepta la denominación de eficiencia directiva.

Yzquierdo (2019), menciona que la eficacia es una definición común en el mundo empresarial y económico, donde la mayoría concuerda que se relaciona a la obtención de objetivos pre establecido. También señala que la eficacia es la ejecución apropiada de actividades con el fin de obtener las metas trazadas.

Calidad de Servicio. Los parámetros de evaluación y la conceptualización de la calidad del servicio son variadas; pero como propone Grönroos (1994), desde el enfoque de la calidad se determina que la evaluación más efectiva desde la perspectiva del cliente, es el nivel de percepción de la calidad recibida y dicha evaluación está supeditada de las condiciones o requerimientos del servicio , de los clientes y las circunstancias en las cuales se desarrolla para posteriormente se considera el concepto del servicio sujeto a evaluación y su caracterización.

Por otro lado, la calidad objetiva está relacionada a la superioridad de un servicio sobre otro, esta superioridad puede ser dimensionada y cuantificada en base a estándares pre-establecidos, básicamente hace referencia a la superioridad técnica de un producto.

Cuevas (2010, párr. 2), Establece que la calidad en el desempeño laboral se manifiesta en el grado de desarrollo logrado en las actividades establecidas con la menor tasa de errores. También se afirma que es el grado de elaboración de un producto o servicio enmarcado dentro de los lineamientos definidos por el cliente.

III. METODOLOGÍA

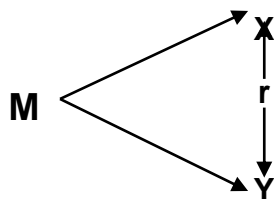
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: En el presente estudio, la investigación fue descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativa. De acuerdo al fin que persigue es aplicada.

En el trabajo de Arias (2012), considera que una investigación descriptiva y correlacional tiene como finalidad definir el nivel de asociación que vincula a las variables establecidas para la investigación. La condición correlacional permite determinar una perspectiva de las causas que originan los fenómenos, no determina tácitamente las causas. También, Hernández, et. al (2014) señala sobre la investigación que es cuantitativa porque el proceso para adquirir información tiene un diseño claramente estructurado; y se sustenta en técnicas numéricas y cálculos estadísticos para determinar tendencias y teorías.

Diseño de investigación: El diseño fue no experimental y transversal. Se considerada no experimental debido a que al realizar la investigación no fue necesario ejecutar cambios o alteraciones direccionadas en las variables de análisis, observando únicamente los eventos tal cual se desarrolla naturalmente, sin ninguna alteración o cambio de condición; es transversal porque se realizó y analizó en un momento determinado o periodo definido de tiempo (Hernández, et. al, 2014).

Por lo expuesto el diagrama de diseño de la investigación será el siguiente:



Donde:

r : Relación de variables

M: Muestra

X: Capacitación

Y: Desempeño Laboral

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Capacitación

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Chiavenato (2009), considera a la capacitación como un proceso sistemático de educación normalmente de corta duración, la aplicación es estructurada que permite a los individuos adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias, los cuales están orientados al logro de objetivos definidos.	Se utilizó para su medición la adaptación del cuestionario de capacitación de Arias (2018) considerando tres dimensiones: Habilidades, Actitudes y Conocimiento.	Habilidades	Desarrollo de tareas Trabajo en equipo Manifestación de ideas	Ordinal
			Actitudes	Involucramiento e identificación Compromiso laboral clima laboral	
			Conocimiento	Aplicación de ideas y conceptos Empatía con los usuarios Gestión del conocimiento	

Variable 2: Desempeño Laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	(Kotter J., 1992 citado por Arias, 2018), indico que la Destreza, con el cual los individuos desarrollan una labor específica, es la conjunción de varios factores entre las cuales destacan el conocimiento, la experticia ,el manejo de emociones, la actitud y la motivación, las cuales ejercen influencia directa sobre el cumplimiento de las metas trazadas.	Se utilizó para su medición la adaptación del cuestionario de desempeño laboral de Arias (2018) considerando tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Calidad de servicio.	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos y metas Resultados obtenidos	Ordinal
			Eficacia	Obtención de objetivos Recursos utilizados	
			Calidad de Servicio	Expectativas laborales Satisfacción del Usuario	

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según, Bernal (2010), sobre la población afirma que es la agrupación conformada por elementos que poseen patrones característicos comunes y que en su conjunto son enfocados por la investigación (p. 160). Por lo tanto, la población de estudio estará constituida por 67 colaboradores pertenecientes a la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa. Sobre lo cual se detalla:

Tabla 1. *Personal administrativo*

Población	Área	Total
	Administración	6
Personal administrativo,	Sub Gerencia de Contabilidad	14
Gerencia de Administración y Finanzas.	Sub Gerencia de Tesorería	18
	Sub Gerencia de Logística y patrimonio	21
	Sub Gerencia de Taller Municipal	8
Total		67

Elaboración propia.

Muestra: La muestra seleccionada fue de tipo censal y esta se compone de 67 colaboradores administrativos de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa.

Muestreo: En el caso del muestreo aplicado fue de naturaleza no probabilística. Carrasco (2005) señala que la muestra es un sector representativo caracterizado por la objetividad y mejor reproducción de la población, lo cual garantiza que los valores obtenidos y desarrollados para la muestra sean extensivos al total de los integrantes que componen la población.

Unidad de muestreo: Para la presente investigación se consideró como unidad básica de muestreo a un colaborador administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de adquisición de datos

Respecto a los instrumentos y técnicas de investigación, se establece que se componen de mecanismos o medios a través del cual se puede recopilar información de una situación o circunstancia delimitada y orientada por el investigador en base a los objetivos del estudio (Ayala, 2013).

Técnica: Como técnica de estudio se empleó la Encuesta, apoyada por una serie de preguntas que conformaron un cuestionario estructurado, considerando que la encuesta brinda respuestas frente a los problemas bajo un contexto descriptivo, como en una relación de variables. Basada en la captación organizada de información, para el cual se establece un diseño que garantice la información recabada (C. Tamayo, I. Siesquén, 2012).

Instrumento: Se selecciona al Cuestionario como instrumento de investigación, cuya función principal es llevar a cabo la adquisición de datos de manera ordenada y sistemática en la institución.

La técnica e instrumentos aplicados a las variables del presente estudio son:

Tabla 2. *Instrumentos y técnicas de adquisición de datos*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Capacitación	Encuesta	Cuestionario	Trabajador
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario	Jefe inmediato

Elaboración propia.

Tabla 3. *Escala de Likert*

Escala	Abrev.	Puntaje
Siempre	S	4
Casi siempre	CS	3
A veces	Av	2
Nunca	N	1

Elaboración propia.

Cuestionario: Capacitación

Autor : Adaptado de Arias (2018).

Aplicación : Individual

Tiempo : 5 minutos

Lugar : Municipalidad Provincial del Santa

Dimensiones : Habilidades, Actitudes y Conocimiento

Descripción : el instrumento es un cuestionario consta de 14 ítem con criterio de valoración en base a la escala de Likert.

Tabla 4. *Nivel de la variable capacitación y dimensiones*

Nivel	Capacitación	Habilidades	Actitudes	Conocimiento
Alto	42 – 56	12 – 16	15 – 20	15 - 20
Medio	28 – 42	8 – 12	10 – 15	10 - 15
Bajo	14 – 28	4 – 8	5 – 10	5 - 10

Elaboración propia.

Cuestionario: Desempeño Laboral

Autores : Adaptado de Arias (2018).

Aplicación : Individual (Jefe inmediato – evaluador)

Tiempo : 10 a 20 minutos

Lugar : Municipalidad Provincial del Santa

Dimensiones : Eficiencia, Eficacia y Calidad de Servicio

Descripción : el instrumento cuestionario evaluación consta de 14 ítem, con criterio de valoración en base a la escala de Likert.

Tabla 5. Nivel de la variable desempeño laboral y dimensiones

Nivel	Desempeño			Calidad de servicio
	laboral	Eficiencia	Eficacia	
Alto	42 - 56	15 – 20	15 – 20	12 - 16
Medio	28 - 42	10 – 15	10 – 15	8 - 12
Bajo	14 - 28	5 – 10	5 – 10	4 - 8

Elaboración propia.

Validez del Instrumento

Para un instrumento de investigación, se comprueba la validez cuando el diseño y la estructura del instrumento tiene la capacidad y precisión suficiente para medir la materia de estudio (Arbaiza, 2014).

Los cuestionarios que conforman el Instrumento son analizados y evaluados individualmente antes de su aplicación por expertos calificados; en ese sentido para la validación se determinó (03) expertos con experiencia y capacidades sustentadas en la administración.

Tabla 6. Validación por juicio de expertos

Experto	Resultado
Experto 1: Mg. Santos Díaz, Pablo Arnulfo	Aplicable
Experto 2: Mg. Jiménez López, Nancy R.	Aplicable
Experto 3: Mg. Romero Salinas, Raúl Tomas	Aplicable

Elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento

Según lo propuesto (Ibarra, et. al, 2018), el instrumento es considerado confiable si al ser sometido a diversas situaciones, distintas impresiones o evaluaciones paralelas, en todas las condiciones se determina resultados similares.

Determinamos la confiabilidad del instrumento, es decir el nivel de correlación de los componentes del instrumento mediante una evaluación piloto, los datos se

procesaron para determinar el coeficiente alfa de Cronbach y se obtienen los siguientes indicadores:

Tabla 7. *Resultado de análisis fiabilidad de variables*

Variabales	Alfa de cronbach	N° Ítem
Capacitación	0,785	14
Desempeño laboral	0,912	14

Fuente: software estadístico IBM SPSS V25.

En la tabla 7. Las variables presentan indicadores que manifiestan fuerte y alta confiabilidad; por lo tanto, el instrumento de recopilación de información tiene buena confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Inicialmente se elaboró el cuestionario, luego se realizó la validación con 03 expertos, posteriormente se gestionó la documentación dirigida al Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa solicitando la autorización para la aplicación del instrumento.

Los resultados obtenidos se almacenaron en una hoja de Excel, para seguidamente ser procesados con otras herramientas de software; se analizaron y finalmente se presentaron los resultados, en tablas estadísticas.

3.6. Método de análisis de datos

Fue empleado el software estadístico IBM SPSS V25 (Statistical package for Social Sciences), con el cual se obtuvo resultados de acuerdo con las dimensiones de la variable, así mismo se elaboró la base de datos, con el fin de analizar a través de la estadística descriptiva las situaciones encontradas los cuales se mostraron a través de tablas.

3.7. Aspectos éticos

En la elaboración de esta investigación se ha considerado todos los requisitos estipulados por la Universidad Cesar Vallejo, lo cual tiene como objetivo lograr el grado académico de Licenciado en Administración. El contenido del trabajo tiene la condición de ser original y autentico, también cabe mencionar que el trabajo de investigación se ha desarrollado dentro del marco de la norma internacional APA, el conocimiento intelectual de diferentes investigadores a los cuales se les hace la referencia apropiada con el fin de respetar la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

1. Generalidades

Tabla 8. *Género de los integrantes del área de estudio – variable capacitación*

Género	Encuestados	Porcentaje
Masculino	39	58%
Femenino	28	42%
Total	67	100%

Fuente; Elaboración propia (cuestionario 2021).

Interpretación: Según la Tabla 8, en la encuesta realizada el 58% de la población es del género masculino y 42% del género femenino.

Tabla 9. *Grado de instrucción del personal administrativo.*

Nivel de estudio	Encuestados	Porcentaje
Universitario	38	57%
Técnico	11	16%
Secundario	18	27%
Total	67	100%

Fuente; Elaboración propia (cuestionario 2021)

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 9, concluye que el grado de instrucción predominante es del nivel Universitario con un 57% de participación y en segunda instancia el nivel secundario con 27%.

Tabla 10. *Condición laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa 2021.*

Condición laboral	Encuestados	Porcentaje
Contratado	35	52%
Estable	32	48%
Total	67	100%

Fuente; Elaboración propia (cuestionario 2021)

Interpretación: En la Tabla 10, la condición laboral del personal administrativo está casi equilibrado entre personal contratado y estable, hay una ligera predominancia de personal contratado representado por un 52% de participación.

2. Nivel de capacitación del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 11. *Nivel de capacitación del personal administrativo.*

Variable dimensiones	Nivel	Nc	%
Capacitación	Medio	30	44.8
	Alto	37	55.2
Habilidades	Medio	40	60
	Alto	27	40
Actitudes	Medio	33	49
	Alto	34	51
Conocimiento	Bajo	2	3
	Medio	30	45
	Alto	35	52

Interpretación: La Tabla 11 refleja que la variable Capacitación tiene nivel Alto de predominancia con un 55.2 % con una ventaja representativa en relación al nivel medio con 44.8%.

Se evidencia una diferencia sustancial en la dimensión Habilidades con el nivel medio en 60% y nivel alto en 40%; la dimensión Actitud tiene participación similar entre el nivel Alto y nivel Medio en 51% y 49% respectivamente; en relación a la dimensión Conocimiento el nivel Alto es representado en un 52% y nivel medio en 45%

3. Nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 12. *Nivel desempeño laboral del personal administrativo.*

Variable	Nivel	Nc	%
dimensiones			
Desempeño	Medio	24	35.8
	Alto	43	64.2
Eficiencia	Medio	34	51
	Alto	33	49
Eficacia	Bajo	2	3
	Medio	28	42
	Alto	37	55
Calidad de servicio	Bajo	2	3
	Medio	24	36
	Alto	41	61

Interpretación: La Tabla 12 determina que para la variable Desempeño tiene un nivel Alto cuya participación se manifiesta en 64.2% frente al nivel Medio de baja representación en un 35.8%.

La dimensión Eficiencia tiene participación equivalente entre el nivel Medio y nivel Alto representado como un 51% y 49% respectivamente. En la dimensión Eficacia se tiene nivel Alto con un 55% y la Calidad de servicio existe un nivel Alto con 61% diferenciado del nivel Medio en un 36%.

4. Relación entre las dimensiones de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 13. *Correlación entre habilidades y desempeño laboral.*

		DESEMPEÑO		
		HABILIDADES		O
Rho de Spearman	HABILIDADES	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Interpretación:

De acuerdo a Tabla 13, la sig. (bilateral o p_valor) = 0,000 menor a 0,05, implica que hay una relación que vincula la dimensión habilidad y desempeño laboral. El coeficiente de Spearman se calcula en 0,508**, estableciendo que la relación es positiva y moderadamente significativa.

Tabla 14. *Correlación entre actitudes y desempeño laboral.*

		DESEMPEÑO		
		ACTITUDES		O
Rho de Spearman	ACTITUDES	Coeficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67

DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,422**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

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

Interpretación:

Según Tabla 14, la sig. (bilateral o p_valor) = 0,000 es menor a 0,05, que implica la existencia del vínculo de la dimensión Actitud y Desempeño Laboral. El coeficiente de Spearman se calcula en 0,422**, estableciendo que la correlación determinada es positiva y moderadamente significativa.

Tabla 15. *Correlación entre conocimiento y desempeño laboral.*

		CONOCIMIENTO	DESEMPEÑO
		O	O
Rho de Spearman	CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,413**
		N	.
DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	,413**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	67

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

Interpretación:

Según Tabla 15, muestra la sig. (bilateral o p_valor) = 0,001 menor a 0,05, que define el vínculo existente de la dimensión Conocimiento y el Desempeño Laboral. Además, el coeficiente de Spearman se calcula en 0,413**, estableciendo que la relación es positiva y moderadamente significativa.

5. Determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Tabla 16. *Correlación entre capacitación y desempeño laboral.*

		CAPACITACIÓN		DESEMPEÑO	
		N		O	
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,513**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	67	67	
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,513**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	67	67	

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

Interpretación:

Según Tabla 16, muestra la sig. (bilateral o p_valor) = 0,000 menor a 0,05, que implica la existencia del vínculo entre la capacitación y desempeño Laboral.

El cálculo del coeficiente de Spearman determina como valor 0,513**, estableciendo así que la correlación es positiva y moderadamente significativa.

6. Contrastación de hipótesis

En esta investigación se planteó la hipótesis principal: Existe una relación directa y significativa entre la capacitación y desempeño laboral, de acuerdo a ello se planteó la siguiente hipótesis estadística:

H0: La Capacitación no tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

H1: La Capacitación tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

En función de los cálculos que se obtengan se descarta la hipótesis H_0 y se confirma la hipótesis H_1 .

Basado en el criterio:

Nivel de Significancia estadística: 0.05

Regla de decisión para prueba de hipótesis:

Si el valor de probabilidad (p-valor) es **menor o igual** al nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H_0

Si el valor de probabilidad (p-valor) es **mayor** al nivel de significancia (0.05), entonces se acepta H_0

En la Tabla 16, se obtiene la sig. (bilateral o p_valor) igual a 0,00 el cual es menor al nivel de significancia definido en 0,05, lo cual establece una relación directa entre la capacitación y el desempeño laboral; también el coeficiente de Spearman calculado es 0,513**. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula con probabilidad de error del 5%.

V. DISCUSIÓN

En el análisis estadístico de la investigación respecto al objetivo general, fue demostrado la existencia de una correlación directa y significativa, en función a la prueba estadística se obtuvo significancia (0,00) menor a 5% lo cual permite rechazar la hipótesis nula y el índice de Rho de Spearman de 0,513 determina que existe correlación positiva moderada entre Capacitación y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Estableciendo de esta manera que la Capacitación influye en un 51.3% en el Desempeño Laboral de la gerencia administrativa municipal en estudio.

En el caso presentado por Dávalos (2018) se encuentra similitud, ya que el vínculo de la variable Proceso Capacitación y Desempeño Laboral es de correlación positiva moderada sustentada por el indicador de Rho Spearman en 0,548 (p.43); estos resultados fueron obtenidos del estudio al personal administrativo del sector bancario, donde se evidenciaba un desempeño laboral limitado y se desconocía los factores que generaban esa situación; el área de Recursos Humanos evaluó los factores posible y considero necesario analizar la influencia de la capacitación frente al desempeño laboral, ya que el sistema financiero está sometido a cambios constantes en su desarrollo y una forma racional de afrontar los cambios es incluyendo a la capacitación en los programas de desarrollo personal del colaborador. Por otro lado, en el estudio presentado por Rojas (2019) también concluye que el grado de capacitación influye positivamente en el desempeño laboral, en este caso para los colaboradores del área administrativa de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas, pero difiere en el nivel de correlación el cual es una correlación positiva alta, sustentado por el indicador de Rho Spearman en 0.79 (p. 65).

También en la investigación de Arias (2018) comprueba la existencia de correlación significativa establecida para la Capacitación y el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Gobierno Regional del Cusco, eso lo demuestra los valores de significación y del coeficiente de correlación el cual corresponde 0,912 para el indicador estadístico Tau b de Kendall (p.48), el cual difiere en el nivel

de correlación con nuestra investigación cuyo nivel es moderada. Por el mismo camino se orienta la investigación de Bobadilla (2018), quien frente a la realidad en el que se desenvuelve la gestión pública, donde el nivel de inversión en materia de capacitación no es alta, las partidas presupuestales son mínimas y por lo consiguiente se priva de las expectativas de optimizar el desempeño laboral, consigue demostrar que la capacitación ejerce una influencia positiva sobre el desempeño laboral analizado para los colaboradores del área administrativa de una institución pública de la ciudad de Lima, esto en base a los resultados del cálculo estadístico donde el pseudo cuadrado de Nagelkerke es 0,158 y con significancia de 0,007.

Según ello, la variable Capacitación tiene la propiedad de proyectar resultados sobre la variable Desempeño laboral, de ahí la necesidad de incluir en los planes de desarrollo personal los programas de capacitación por que se tiene la seguridad y certeza que serán inductores de mejoras en el desempeño laboral.

De acuerdo a lo anterior y según el análisis estadístico de los instrumentos se puede afirmar que es factible la existencia de cierto grado positivo de incidencia del nivel de capacitación que ejerce sobre el desempeño laboral. Por lo tanto, entre mayor sea los niveles de capacitación, muchos mejores resultados se obtendrán sobre el desempeño de los colaboradores.

En relación al objetivo específico que analiza el nivel de Capacitación del personal administrativo, es caracterizado en la Tabla 11 se manifiesta que el grado de percepción de la variable Capacitación predomina el nivel Alto reflejado en un 55.2 % en la población de estudio, manifiesta una ventaja representativa en relación al nivel medio de capacitación con un 44.8% de percepción.

Respecto a la dimensión Habilidad se evidencia una diferencia marcada entre el nivel medio en 60% de predominancia y nivel alto en 40%; en esta dimensión se muestra que los colaboradores tienen definidos las funciones y dominio de las labores correspondientes al puesto de trabajo asignado, así mismo tienen predisposición y nociones básicas para desarrollar trabajo en equipo; por otra parte hay déficit en la capacidad de involucramiento con las dificultades laborales de los

compañeros de trabajo y la necesidad de reforzar la capacidad de los colaboradores para emitir opiniones activamente en las actividades laborales. Por otro lado, la dimensión Actitud está compartido casi equitativamente el nivel de percepción entre el nivel Alto y nivel Medio en 51% y 49% respectivamente; en este aspecto se manifiesta una buena comunicación efectiva entre los colaboradores del área, también muestra buena afinidad y conocimiento frente al marco normativo de la institución, pero hay una percepción negativa del colaborador en el sentido que considera que la institución no reconoce el esfuerzo desplegado en las actividades asignadas. Finalmente, la dimensión Conocimiento el nivel Alto alcanza el 52% de percepción, el nivel medio en 45% y en baja participación se manifiesta el nivel bajo representado en un 3%. El personal administrativo en su mayoría coincide que es beneficioso que la institución programe capacitaciones en forma sostenida y que la adquisición de conocimientos, al margen del incremento de la capacidad operativa, genera mayor confianza y seguridad para desempeñar las funciones propias del puesto. Por otro lado, se infiere que es necesario afinar el diseño de la temática en la estrategia de capacitaciones, de tal manera que el efecto sobre el desempeño laboral sea satisfactorio. Cabe mencionar, que en la Tabla 9 el grado de instrucción predominante en la institución es de nivel Universitario con un 57% de participación y en segunda instancia el nivel secundario con 27% y en menor medida el nivel técnico con 16%.

Referente al segundo objetivo específico sobre la determinación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa, en la Tabla 12 se determina que el Desempeño tiene un nivel Alto con participación mayoritaria de 64.2% en relación al nivel Medio de desempeño representado en un 35.8%. Paralelamente la dimensión Eficiencia está casi equilibrado entre nivel Medio y nivel Alto representado respectivamente en 51% y 49% de percepción. De acuerdo a la evaluación a los colaboradores se manifiesta que están en capacidad de cubrir las metas proyectadas y a la vez están alineados a los procesos definidos por la institución, sin embargo es importante reforzar la capacidad y técnica de resolución de problemas que puedan poner en riesgo las tareas propias del puesto.

Mientras que la dimensión Eficacia obtiene el nivel Alto con un 55%, donde se percibe el potencial favorable de los colaboradores para optimizar los resultados

del cargo asignado; además se verifica que los esfuerzos y el desempeño desplegado catalizan la obtención de los objetivos planteados por la institución. De todas maneras es importante incidir en la administración de recursos y la capacidad de gestión para optimizar los plazos de entrega de asignaciones del puesto. La Calidad de servicio obtiene claramente un nivel Alto con 61% seguido del nivel Medio representado por un 36%, sobre esta situación se aprecia que un amplio sector tiene claro que la ejecución de las capacitaciones a ejercido una mejora en el desenvolvimiento laboral del colaborador; es importante el nivel de concientización logrado y de empatía proyectada hacia los usuarios del servicio prestado por los colaboradores de la institución; de todas maneras se debe trabajar más intensivamente para poder mejorar el nivel de percepción de satisfacción del usuario.

Al analizar el tercer objetivo que consiste en definir el nexo existente entre las dimensiones de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo, se obtiene en la Tabla 13 el valor de probabilidad ($p_valor = 0,000$) menor a 0,05 de nivel de significancia y coeficiente de Spearman calculado en 0,508** lo que demuestra la existencia de correlación positiva y moderadamente significativa para la dimensión Habilidad y Desempeño Laboral. Ahora según Tabla 14, la probabilidad (bilateral o $p_valor = 0,000$) menor a 0,05 de nivel de significancia y coeficiente de Spearman calculado en 0,422** definiendo de esta manera una vinculación clara para la dimensión Actitud y el Desempeño Laboral, donde la correlación es positiva y moderadamente significativa. Finalmente, de acuerdo a la Tabla 15, el cálculo estadístico obtiene la probabilidad (bilateral o $p_valor = 0,001$) menor a 0,05 de nivel de significancia y el coeficiente de Spearman con valor de 0,413**, esto define la vinculación mediante una correlación positiva y moderadamente significativa para la dimensión Conocimiento y el Desempeño Laboral; esta conclusión es similar a la obtenida en Baldini (2018) quien determina la probabilidad (bilateral o $p_valor = 0,000$) menor a 0,05 de nivel de significancia y con coeficiente de Spearman calculado en 0,664 entre la dimensión Conocimiento y el Desempeño laboral lo cual determina una correlación positiva y moderadamente significativa en el estudio realizado a los colaboradores nombrados del área administrativa de la Universidad Nacional de Tumbes.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: la investigación logró determinar la relación existente entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021; esta vinculación es una correlación directa positiva moderada, basada en la evaluación estadística con una significancia (0,00) menor a 5% y el índice de Rho de Spearman de 0,513. Los resultados mencionados garantizan que la hipótesis general es verdadera, se comprobó la influencia del proceso de capacitación sobre el desempeño laboral, en este caso de manera moderada.

SEGUNDO: En base a los resultados, concluimos que el nivel de Capacitación de los colaboradores administrativos es catalogado como Alta en un 55.2% relativamente cercano al nivel medio registrado en 44.8% de percepción, esta proximidad determinada debe motivar a la Gerencia de la organización para establecer el monitoreo estructurado del desenvolvimiento, rendimiento laboral y los requerimientos de capacitación apropiadas para garantizar el desarrollo de la organización.

TERCERO: La determinación del nivel de desempeño laboral para el personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas fue posible mediante el análisis estadístico obteniendo esta variable un nivel Alto representado por 64.2% reduciendo al nivel Medio en un 35.8% de percepción. En el caso de las dimensiones del desempeño laboral la Calidad de servicio es la mejor representada con un nivel alto del 61%, una dimensión a enfocar es la eficiencia que obtiene 51% de nivel medio de representación.

CUARTO: Respecto a la relación de las dimensiones de la Capacitación sobre el Desempeño Laboral, la evaluación determinó el vínculo manifestado por una correlación positiva, moderadamente significativa entre la dimensión Habilidad y Desempeño Laboral sustentado con la probabilidad ($p_valor = 0,000$) menor a 0,05 de nivel de significancia y coeficiente de Spearman igual a 0,508**; esta misma correlación se manifiesta para el nexo dimensión Actitud y el Desempeño Laboral con probabilidad (bilateral o $p_valor = 0,000$) menor a 0,05 de nivel de significancia

y coeficiente de Spearman calculado en 0,422** y finalmente para la correlación definida para la dimensión Conocimiento y Desempeño Laboral se evidencia de igual forma correlación positiva y moderadamente significativa ya que la probabilidad ($p_valor = 0,001$) menor a 0,05 de nivel de significancia y coeficiente de Spearman calculado en 0,413**.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Al comprobar la existencia de la correlación positiva y moderadamente significativa para las variables Capacitación y Desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, se requiere promover programas de formación y adiestramiento diseñados con el objetivo de desarrollar en las mejores condiciones el rendimiento del puesto asignado a los colaboradores administrativos.

SEGUNDO: Si bien es cierto el nivel de capacitación tiene predominancia alta, pero también el nivel medio es próximo de acuerdo a la estadística analizada (10.2% de diferencia), se recomienda sostener en forma continua la política de capacitación, determinar en forma estructurada los requerimientos reales de formación y actualización de manera permanente y realizar la retroalimentación con la evaluación del desempeño laboral.

TERCERO: Se recomienda enfocar procesos planificados de capacitación orientados a las dimensiones Eficiencia y Eficacia. En la evaluación del nivel de Desempeño Laboral se obtuvo valores predominantes de nivel medio en la dimensión Eficiencia en un 51% los cuales tienen que ser mejorados a la brevedad con la estrategia o métodos apropiados de capacitación y por otro lado se tiene que afianzar el nivel alto de desempeño laboral obtenido por la dimensión Eficacia.

CUARTO: Establecer estudios estadísticos estructurados sobre capacitación y desempeño laboral para el personal administrativo de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa y debe ser extensivo a las diferentes Gerencias o estamentos de la institución, los cuales permitan alinear el desempeño laboral con las metas establecidas por la institución.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral. *Cuida tu dinero*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>.
- Attewell, P. (1990). What is skill?. *Work and occupations*, 17(4), 422-448.
- Arbaiza Fermini, L. (2014). Como elaborar una tesis de grado. *Perú: Universidad ESAN ediciones*. Disponible en: https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/11/06/intro_tesis.pdf
- Arbaiza Fermini, L. (2014). Administración y organización; un enfoque contemporáneo. *México: Cengage Learning*. disponible en: https://issuu.com/cengagelatam/docs/adminorgan_issuu
- Arias Castillo, I. (2018). La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional del cusco–2018. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33443/arias_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fidas G. Arias Odón.
- Ayala, A. C. (2013). Instrumentos de recolección de datos a través de los estadígrafos de deformación y apuntamiento. *Horizonte de la Ciencia*, 3(4), 79-88. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5709/570960879012/570960879012.pdf>
- Baldini Torres, F. L. D. S. (2018). Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/236/TESS%20DE%20MAESTRIA%20%20FABIOLA%20BALDINI%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bermúdez Carrillo, Luis Alberto. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes* , 16 (33), 01-25. Obtenido el 15 de agosto de 2021 de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582015000100001&lng=en&tlng=es ..
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3 Edic.). Colombia: Prentice Hall.
- Calvo Rojas, Jeison, Pelegrín Mesa, Arístides, & Gil Basulto, María Saturnina. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado en 18 de agosto de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es.
- CARRASCO, D. (2005). Sergio “Metodología de la Investigación Científica”. *Editorial San Marcos, Lima-Perú*.
- Cegarra, J. (2015). Evaluación de la eficiencia de la investigación: Metodología de la investigación científica y tecnológica. *México: Ed. Díaz de Santos*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.
- Callupe Inche, H. I. (2019). Capacitación y competitividad en las MYPES del sector servicio-rubro hospedajes de la urbanización Jorge Chávez, del distrito de Callao, Lima 2018.
- Dávalos Reategui, M. A. (2018). Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25183/D%c3%a1valos_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ESTRADA, S. J. y Arias G. F. (2007). Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento. *México: Trillas*. Recuperado el 16 noviembre del 2016, de <https://scholar.google.com/citations?user=D7oPy38AAAAJ>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 edición ed.). *México DF: Mc Graw Hill*. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hogarth, T. (2016). Diseño de una encuesta de habilidades para el empleador. *Nota Técnica No. IDB-TN-1080, Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- IBARRA-PIZA, S., SEGREDO-SANTAMARIA, S., JUAREZ-HERNANDEZ, L. G., & TOBON, S. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos. *Revista espacios*, 39(53). Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-24.pdf>
- Lanuez Bayolo M, Pérez Fernández V. Habilidades para el trabajo investigativo: experiencias en el Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño (IPLAC). Ciudad de La Habana; 2005.
- Laza, M. (26 de setiembre de 2012). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-olaboral-de-los-trabajadores>
- Ly, C. T., & Siesquén, I. S. (2012). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

LUCAS MERA, R. A. (2019). CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN INDUSTRIAS ALES CA DE LA CIUDAD DE MANTA EN EL AÑO 2019 (Doctoral dissertation). Obtenido de: <https://1library.co/document/oy84510z-capacitacion-desempeno-laboral-industrias-ales-ciudad-manta-ano.html>

Manene, L. (2013, Noviembre 28). Actualidad Empresa. Retrieved from Eficiencia, Eficacia y efectividad en el trabajo. Disponible en: <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Matteson, M. L., Anderson, L., & Boyden, C. (2016). " Soft skills": A phrase in search of meaning. *portal: Libraries and the Academy*, 16(1), 71-88. <https://doi.org/10.1353/pla.2016.0009>

Marquina Feldman, Percy; Mariño, Carlos; Del Carpio Castro, Luis; Fajardo, Víctor (CENTRUM PUCP – Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del PerúPE, 2019-09-26) Obtenido de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/168785/Ranking%20Mundial%20del%20Talento%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montes de Oca Recio Nancy, Machado Ramírez Evelio F. El desarrollo de habilidades investigativas en la educación superior: un acercamiento para su desarrollo. *Rev Hum Med [Internet]*. 2009 Abr [citado 2017 Mayo 26]; 9(1): . Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202009000100003&lng=es.

Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Grupo Editorial Patria.

- Navarrete Villota, M.J. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral (thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.). Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Palmar G., Rafael S., & Valero U., Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*.
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. Obtenido de: <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Peralta Araúz, C. V. (2018). Importancia de capacitación del personal de la academia migratoria para mejorar el desempeño laboral del Servicio Nacional de Migración de Panamá (Doctoral dissertation, Universidad de Panamá). Obtenido de: <http://up-rid.up.ac.pa/id/eprint/1678>
- Peterson, T. O., & Van Fleet, D. D. (2004). The ongoing legacy of RL Katz: An updated typology of management skills. *Management decision*.
- Rodríguez T. (2005), Clima organizacional y productividad: El papel inspirador de la supervisión. Colombia: Consult C.A.
- Rengifo Maco, R. M. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16316>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. (Décima edición). México: Pearson Educación.
- Robbins S. y Coulter M. (2005) «Administración», Octava Edición, editorial Pearson Educación, , Pág. 8
- Rojas Aparco, N. (2019). Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas-2019. Obtenido de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/524>

Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango). Facultad de Humanidades. Quetzaltenango-Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

ROJAS, M., JAIMES, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista espacios, 39(06).

Sánchez, D. (2016). Gestión de recursos humanos. España: CEP S.L.

Sánchez, Y. (2014). La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones. *Recuperado el 15/10/15 de <http://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>.*

Silíceo Aguilar, A. (2008). Capacitación y desarrollo de personal México: Editorial Limusa.

Silupú García, L. K. (2018). Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sullana–2017.

Vilcas Tacsá, I. R. (2019). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018. Obtenido de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3313>

Villanueva, C., & Roxana, L. (2019). Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa pesquera Centinela-Chimbote, 2017. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11587/Tesis_60292.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yzquierdo Vega, N. E. (2019). La capacitación y desempeño laboral en la Caja Arequipa, sucursal Huaraz, 2017.

ANEXOS

ANEXO N°01: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Población
<p>¿Cuál es la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021?</p>	<p>H. Existe una relación directa y significativa entre la capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021</p> <p>Específico: OE1: Determinar el nivel de capacitación del personal administrativo en la Gerencia</p>	<p>Variable 1: Capacitación</p> <p>Variable 2:</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>*Es descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativa</p> <p>*De acuerdo al fin que persigue es aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p>	<p>Tamaño de la población es de 67 colaboradores administrativos.</p>

		<p>de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p> <p>OE2: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p>Muestra Población total 67.</p>
--	--	--	--------------------------	--	---

ANEXO N°02: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Capacitación

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	Chiavenato (2009), considera a la capacitación como un proceso sistemático de educación normalmente de corta duración, la aplicación es estructurada que permite a los individuos adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias, los cuales están orientados al logro de objetivos definidos.	Se utilizó para su medición la adaptación del cuestionario de capacitación de Arias (2018) considerando tres dimensiones: Habilidades, Actitudes y Conocimiento.	Habilidades	Desarrollo de tareas	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Manifestación de ideas	
			Actitudes	Involucramiento e identificación	
				Compromiso laboral	
				clima laboral	
			Conocimiento	Aplicación de ideas y conceptos	
				Empatía con los usuarios	
				Gestión del conocimiento	

Variable 2: Desempeño Laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	(Kotter J., 1992 citado por Arias, 2018), indico que la Destreza, con el cual los individuos desarrollan una labor específica, es la conjunción de varios factores entre las cuales destacan el conocimiento, la experticia ,el manejo de emociones, la actitud y la motivación, las cuales ejercen influencia directa sobre el cumplimiento de las metas trazadas.	Se utilizó para su medición la adaptación del cuestionario de desempeño laboral de Arias (2018) considerando tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Calidad de servicio.	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos y metas Resultados obtenidos	Ordinal
			Eficacia	Obtención de objetivos Recursos utilizados	
			Calidad de Servicio	Expectativas laborales Satisfacción del Usuario	

ANEXO N°03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN

Estimado (a) participante, el presente cuestionario tiene por objetivo recopilar información para determinar si la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo.

La encuesta es de carácter anónimo, para ello se le solicita que no deje enunciados sin marcar, por lo que es importante recalcarle que no hay respuesta correcta o incorrecta. Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Datos generales

¿Cuál es su género?

 Mujer Varón

¿Cuál es su edad?

 De 18 a 30 años De 31 a 45 años De 46 a 60 años Más de 60 años

Grado de instrucción:

 Superior Técnico Secundaria

Lea los enunciados detenidamente y marque con una (X) en el casillero por cada pregunta de cada número equivale a:

4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

ITEM		4	3	2	1	
Habilidades	1	Conoce los procesos para la ejecución de sus tareas y funciones				
	2	Le resulta fácil trabajar en equipo				
	3	Se involucra en problemas y/o dificultades laborales de sus compañeros				

	4	Participa y da su punto de vista en asuntos laborales				
Actitudes	5	Se identifica con su institución				
	6	Conoce y respeta las normas que rigen en la institución				
	7	Siente predisposición para laborar en horario adicional si hay exceso de carga laboral.				
	8	Cree que su institución reconoce su esfuerzo				
	9	Existe una buena comunicación con sus compañeros de área				
	10	Considera que los temas abordados en capacitaciones han mejorado su desempeño laboral				
Conocimiento	11	Las actividades que desarrolla, permiten demostrar sus competencias profesionales				
	12	Los usuarios se muestran satisfechos con su atención				
	13	Sus conocimientos, le brindan la seguridad para ejecutar sus labores				
	14	Cree conveniente que la institución realice capacitaciones más continuas				

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y Nombres:

Condición Laboral:

Estable Contratado Locador

Puesto:

Jefe Inmediato (evaluador):

Fecha de evaluación:

El presente cuestionario tiene por finalidad, evaluar el desempeño laboral del personal a su cargo, lo resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente para fines de investigación y estudio; anticipadamente agradecemos su valiosa colaboración.

Marque con un aspa (X) el enunciado que considere conveniente

4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

ITEM		4	3	2	1
Eficiencia	1	Cumple con las metas y expectativas establecidas para su puesto			
	2	En el desarrollo de sus funciones, cumple con los procesos establecidos por la institución.			
	3	Es capaz de resolver inconvenientes que puedan retrasar el cumplimiento de sus tareas			
	4	Tiene predisposición y compromiso para obtener mejores resultados			
Eficacia	5	Cree Ud. que las capacidades y habilidades del colaborador permiten obtener mejores resultados en su puesto			

	6	Considera que su desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos institucionales				
	7	Se identifica con los objetivos de la institución				
	8	Hace uso racional de los recursos asignados				
	9	Cumple con los requerimientos en los plazos establecidos				
	10	Organiza el tiempo, con el fin de cumplir las tareas encomendadas				
Calidad de servicio	11	Considera Ud. que la aplicación de capacitaciones ha contribuido a mejorar su desempeño laboral				
	12	Se siente satisfecho con la labor que realiza el colaborador				
	13	El colaborador es empático con los usuarios				
	14	Los usuarios muestran estar satisfechos con la atención				

Muchas Gracias.

	Gestión del conocimiento	Sus conocimientos, le brindan la seguridad para ejecutar sus labores				X					X					X					X					X					X					X
		Cree conveniente que la institución realice capacitaciones más continuas				X					X				X			X				X				X			X					X		

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chimbote 15, julio 2021	32542582	 PABLO A. SANTOS DÍAZ REGISTRO ÚNICO DE COLEGACIONES CUIP Nº 0497	943643426
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

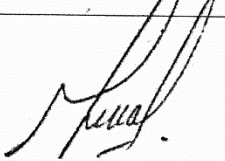
	Gestión del conocimiento	Sus conocimientos, le brindan la seguridad para ejecutar sus labores		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Cree conveniente que la institución realice capacitaciones más continuas		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.


Trujillo, 14/07/2021	32917081		968427921
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

	Gestión del conocimiento	Sus conocimientos, le brindan la seguridad para ejecutar sus labores			X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Cree conveniente que la institución realice capacitaciones más continuas			X		X		X		X		X		X		X		X		X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo, 15/07/21	32823327		943973170
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Calidad de servicio	Recursos utilizados	Cumple con los requerimientos en los plazos establecidos por la institución			X		X		X		X		X		X		X		X
		Organiza el tiempo, con el fin de cumplir las tareas encomendadas			X		X		X		X		X		X		X		X
	Expectativas laborales	Considera usted que la aplicación de las capacitaciones ha contribuido a mejorar su desempeño laboral			X		X		X		X		X		X		X		X
		Te encuentras satisfecho con la labor que realiza el colaborador en su centro de trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X
	Satisfacción del Usuario	El colaborador es empático con los usuarios			X		X		X		X		X		X		X		X
		Los usuarios muestran estar satisfechos con la atención del personal de la institución			X		X		X		X		X		X		X		X

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chimbote 15, julio 2021	32542582	 PABLO A. SANTOS DÍAZ <small>REGISTRO ÚNICO DE COLEGIACIÓN</small> <small>C.U.N. N° 0497</small>	943643426
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mg. Simez López Nancy R.	Jefe Auditor - Loja Santa	Cuestionario sobre desempeño laboral	Paredes Reyes & Tejada Lazaro
Título del estudio: Capacitación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

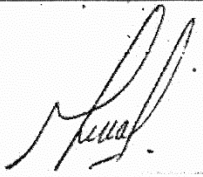
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	COHERENCIA	METODOLOGIA						
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Desempeño laboral	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos y metas	Cumple con las metas y expectativas establecidas para su puesto de trabajo	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)		✓		✓		✓		✓		✓		✓			
			En el desarrollo de sus funciones, cumple con los procesos establecidos por la institución.			✓		✓		✓		✓		✓					
		Resultados obtenidos	Es capaz de resolver inconvenientes que puedan retrasar el cumplimiento de sus tareas			✓		✓		✓		✓		✓					
			Tiene predisposición y compromiso para obtener mejores resultados en su puesto de trabajo			✓		✓		✓		✓		✓					
	Eficacia	Obtención de objetivos	Opina Ud. que las capacidades y habilidades del colaborador permiten obtener mejores resultados en su puesto		✓		✓		✓		✓		✓						
			Considera que su desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos institucionales		✓		✓		✓		✓		✓						
			Se identifica con los objetivos de la institución		✓		✓		✓		✓		✓						
					✓		✓		✓		✓		✓						

Calidad de servicio	Recursos utilizados	Hace uso racional de los recursos asignados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Cumple con los requerimientos en los plazos establecidos por la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Organiza el tiempo, con el fin de cumplir las tareas encomendadas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Expectativas laborales	Considera usted que la aplicación de las capacitaciones ha contribuido a mejorar su desempeño laboral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Te encuentras satisfecho con la labor que realiza el colaborador en su centro de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Satisfacción del Usuario	El colaborador es empático con los usuarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Los usuarios muestran estar satisfechos con la atención del personal de la institución		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.


Trujillo, 14/08/2021	32917081		968427921
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Calidad de servicio	Recursos utilizados	Hace uso racional de los recursos asignados	X			X				X				X			X			X				X				X		
		Cumple con los requerimientos en los plazos establecidos por la institución	X			X				X				X			X			X			X				X			X
		Organiza el tiempo, con el fin de cumplir las tareas encomendadas	X			X				X				X			X			X			X				X			X
	Expectativas laborales	Considera usted que la aplicación de las capacitaciones ha contribuido a mejorar su desempeño laboral	X			X				X				X			X			X			X				X			X
		Te encuentras satisfecho con la labor que realiza el colaborador en su centro de trabajo	X			X				X				X			X			X			X				X			X
	Satisfacción del Usuario	El colaborador es empático con los usuarios	X			X				X				X			X			X			X				X			X
		Los usuarios muestran estar satisfechos con la atención del personal de la institución	X			X				X				X			X			X			X				X			X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo, 15/07/21	32823327		943973170
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

ANEXO N°06: Confiabilidad de la Variable Capacitación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	67	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	40,01	25,591	,163	,789
P2	40,36	23,597	,378	,774
P3	40,70	22,819	,382	,775
P4	40,49	23,284	,374	,775
P5	40,24	22,851	,441	,769
P6	40,21	26,683	-,062	,810
P7	40,22	22,601	,506	,763
P8	40,88	22,622	,401	,773
P9	40,00	23,758	,465	,769
P10	40,45	21,554	,614	,751
P11	40,42	22,580	,479	,765
P12	40,39	22,999	,530	,762
P13	40,16	23,654	,479	,768
P14	39,90	23,428	,551	,763

ANEXO N°07: Confiabilidad de la Variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	67	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	40,58	28,035	,681	,904
P2	40,54	29,555	,555	,908
P3	40,93	29,313	,432	,913
P4	40,73	26,896	,770	,900
P5	40,52	28,223	,677	,904
P6	40,63	28,813	,615	,906
P7	40,63	27,419	,691	,903
P8	40,63	27,662	,711	,903
P9	40,67	28,981	,629	,906
P10	40,64	28,718	,647	,905
P11	40,48	28,284	,612	,906
P12	40,63	28,147	,698	,903
P13	40,57	29,128	,447	,913
P14	40,73	28,593	,586	,907

ANEXO N°08: Análisis de distribución de datos

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Capacitación	Desempeño
N		67	67
Parámetros normales ^{a,b}	Media	43,42	43,79
	Desv.	5,170	5,717
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,134	,171
	Positivo	,134	,064
	Negativo	-,098	-,171
Estadístico de prueba		,134	,171
Sig. asintótica(bilateral)		,005 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

ANEXO N°09: Carta de Autorización de uso información de la Gerencia de Administración y Finanzas Municipalidad Provincial del Santa, 2021.



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
CHIMBOTE**

Chimbote, julio de 2021

DRA. JAELA PEÑA ROMERO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente.-

REF: CARTA N° 302-2021-UCV-VA-FCE/D

Por medio del presente reciba el cordial saludo a nombre de la Municipalidad Provincial del Santa y el mío propio en calidad de Gerente de Administración y Finanzas, al mismo tiempo en atención a la carta de la referencia comunicar la disposición de mi representada para la visita a fin de obtener información relevante para fines académicos de las estudiantes Luz Melina Paredes Reyes y Evelyn Tejada Lázaro.

Sin otro particular, me suscribo de usted, no sin antes expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Econ. Gilberta Fustamante Quintana
GERENTE

CHIMBOTE