



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Capacitación y comportamiento laboral en la Gerencia de  
Educación, Cultura y Turismo de una municipalidad del Callao,  
2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Mera Pisconti, Daphne Sophia (ORCID: 0000-0002-9383-3989)

**ASESOR:**

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, el forjador de mi camino quien me acompaña y siempre.

Con todo mi corazón a mi madre que siempre me apoyo incondicionalmente en la parte moral y económica para poder lograr mis sueños

A mi padre, y hermana por el apoyo que me brindaron día a día para alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

En primera instancia agradezco a Dios quien gracias a él es esto posible. A mis docentes formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado enseñándome a llegar a este punto en el que me encuentro, doy gracias a todas las ganas de trasmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, por ello he logrado importantes objetivos el cual es culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vii
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos: .....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos .....	15
VI. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Resultado descriptivo de Capacitación</i> .....	17
Tabla 2 <i>Resultado descriptivo de Comportamiento laboral</i> .....	18
Tabla 3 <i>Resultado descriptivo de Planificación</i> .....	19
Tabla 4 <i>Resultado descriptivo de Ejecución</i> .....	20
Tabla 5 <i>Resultado descriptivo de Verificación</i> .....	21
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad de las dos variables</i> .....	22
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis general capacitación y comportamiento laboral</i> .....	23
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis general de la planificación y el comportamiento laboral</i> .....	24
Tabla 9 <i>Prueba de hipótesis general de la ejecución y el comportamiento laboral</i> .....	24
Tabla 10 <i>Prueba de hipótesis general de la verificación y el comportamiento laboral</i>	26

## Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Representación gráfica de la capacitación .....	17
<i>Figura 2</i> Representación gráfica del comportamiento laboral .....	18
<i>Figura 3</i> Representación gráfica de planificación .....	19
<i>Figura 4</i> Representación gráfica de ejecución .....	20
<i>Figura 5</i> Representación gráfica de la verificación .....	21

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la capacitación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional para poder determinar la relación que existe entre la capacitación y el comportamiento laboral. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 60 colaboradores, el tipo de muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 35 preguntas bajo la escala de Likert y a través del juicio de tres expertos se confirmó la validez del instrumento y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Finalmente, como resultado obtuvimos un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,937 y el valor de sig. (bilateral) equivalente a 0.000  $p < 0.05$  concluyendo que la capacitación fortalece el comportamiento laboral con una correlación positiva muy alta.

**Palabras clave:** Capacitación, comportamiento laboral, planificación, ejecución, verificación

## **Abstract**

The objective of the research was to identify the relationship between capacitation and work behavior in the Education, Culture and Tourism Management of the Municipality of Callao, 2021. The focus of the research was quantitative, at a correlational level in order to determine the relationship that exists between training and work behavior. The type of research was applied, of a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 60 collaborators, the type of sampling was non-probabilistic. For data collection, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire, which was composed of 35 questions under the Likert scale and through the judgment of three experts, the validity of the instrument and its reliability were confirmed through Cronbach's Alpha. Finally, as a result, we obtained a Rho Spearman correlation coefficient = 0.937 and the value of sig. (bilateral) equivalent to 0.000  $p < 0.05$  concluding that training strengthens work behavior with a very high positive correlation.

**Keywords:** Training, work behavior, capacitation, execution, verification



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las empresas actualmente, hacen frente al problema de tener personas que no cuentan con los conocimientos adecuados para producir servicios y de esta manera agilizar los procesos productivos. A diario se evidencia la necesidad de destinar recursos en programas de formación, entrenamiento o capacitación orientado a mejorar sus habilidades con la finalidad de que éstos se ejerzan de manera eficiente las funciones que se les asignen de tal manera que se obtengan resultados de calidad, se brinde óptimo servicio al usuario, previniendo y buscando solucionar con anticipación los problemas potenciales al interior de la organización. Cira, et al. (2021) hablan de la capacitación como condición previa a la aprobación de procedimiento de gestión de la calidad en su ensayo "La formación como condición previa a la implantación de un sistema de gestión de la calidad". Su propósito fue definir la formación en gestión de la calidad que se imparte a los empleados del Centro de Inmunología y Productos Biológicos para mejorar su desempeño profesional. La información obtenida sirvió de base sólida para desarrollar planes de trabajo con nuevos objetivos de cara al futuro.

Por otro lado, la Agencia Española de IIR (2016) confirmó que, a pesar del reconocimiento generalizado del papel crítico de la capacitación en la potencialidad de una empresa, la capacitación en México no recibe la atención que merece, ni se realiza con el propósito adecuado de empoderar al capital humano para que contribuya de manera más efectiva a la organización. Cionza, y otros (2019) proporcionan una manera para gestionar que se capacite en recursos humanos con enfocada en el aprendizaje en su trabajo e identificar brechas en la gestión de la misma, desarrollar programas de capacitación y formación para el cooperativismo, planificar e implementar el proceso en función de su formación integral con el sector cooperativo.

Gambetta (2015) mediante su trabajo "Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno empresarial estatal en Uruguay." Aborda las características de las estrategias de capacitación laboral realizadas en una compañía estatal en Uruguay, considerando el grado de transformación conductual experimentado por los participantes; identificando y describiendo dichas estrategias desarrolladas, incluyendo sus modalidades, a quienes estaban dirigidas, qué contenía, tiempo, evaluación y acreditación e influencia en la organización.

Consuelo, Sarmentero, y Gómez (2018) concluyeron en su artículo "Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional" identificar los factores críticos que afectan al comportamiento organizativo formados por su asociación para la gestión eficaz de las pymes comercializadoras de productos lácteos.

A nivel local, la Gerencia de educación y cultura del Concejo Provincial del Callao, es la encargada de brindar y generar capacitaciones al personal colaborador de las diferentes áreas del municipio, así como promover la cultura y recreación en el puerto. En ese sentido se identificó que, al tener que trabajar en la condición actual originada por la pandemia, que ocasiona diversas situaciones emocionales, se presentó déficit en el comportamiento laboral del personal. No se está empleando una adecuada capacitación, pues no hay componentes que permitan realizar sus tareas con eficiencia, algunas veces las autoridades desconocen la necesidad de una capacitación en estos tiempos a los trabajadores, conllevando a una desazón en la generación de lineamientos generales, por la ausencia de una formación en el nuevo modelo de trabajo. Manteniendo esta problemática, señalaremos la conexión entre las dos variables investigadas en la gerencia municipal del Callao, 2021.

**Problema general:** ¿cuál es la relación entre la capacitación y el comportamiento laboral de los trabajadores en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021?

**Problemas específicos:** ¿cuál es la relación entre la planificación y el comportamiento laboral de los trabajadores en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021?, ¿cuál es la relación entre la ejecución y el comportamiento laboral de los trabajadores en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021?, ¿cuál es la relación entre la verificación y el comportamiento laboral de los trabajadores en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021? El actual estudio presenta una: Justificación teórica ya que nos ampararemos en libros e investigaciones que dan a conocer la importancia de las variables en instituciones del sector público, posibilitando establecer de manera objetiva la vinculación existente entre capacitación y comportamiento laboral de los trabajadores que laboran en esta Gerencia de una Municipalidad Provincial del Callao.

Justificación práctica que está referida a que la información obtenida permitirá a la

gerencia diseñar estrategias que permitan afrontar y dar solución a problemas relacionados con las variables, ya que el resultado permitirá establecer que existe una relación entre las variables. Y justificación metodológica: constituirá un material que podrá ser revisado y tomado como referencia para otros estudiosos que requieran realizar investigaciones sobre las variables en estudio. Del mismo modo se presenta cuestionarios que permitirá evaluar las variables, y el cual puede ser tomado como referente para posteriores estudios sobre el tema.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la capacitación y el comportamiento laboral de los trabajadores en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021

**Objetivos específicos:** Identificar la relación entre la planificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021, Determinar la relación entre la ejecución y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021, Determinar la relación entre la verificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021

**Hipótesis General:** HG: Existe relación entre la Capacitación y Comportamiento Laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del

**Hipótesis específicas:** Existe relación entre la planificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021, Existe relación entre la ejecución y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021, Existe relación entre la verificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo toma variados estudios internacionales y nacionales llevadas a cabo sobre el asunto objeto de investigación, entre ellas a nivel internacional presentamos a continuación:

Rojas (2018), habla de la capacitación y el desempeño laboral en su tesis, la cual fue realizada junto a sus compañeros en la región operativa de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango, participando personal del departamento operativo, y los factores de la investigación fueron la formación y el rendimiento laboral. Su propósito prioritario era demostrar una conexión entre formación y rendimiento laboral. La investigación empleó el diseño cuantitativo-descriptivo y recogió datos de 36 encuestados. Los resultados revelan un alto vínculo entre el rendimiento laboral y la formación.

Gómez (2018) En su tesis aborda las motivaciones y comportamientos laborales de los inspectores del trabajo. El fin de este estudio fue conocer el enlace entre la motivación de los empleados y el comportamiento laboral en la Inspectoría del Trabajo "Pío Tamayo" de Barquisimeto, municipio Iribarren, estado Lara. El estudio se realizó bajo la modalidad de investigación cuantitativa de campo, utilizando un enfoque descriptivo correlacional y un diseño transaccional no experimental. Se verificó mediante el enfoque de Juicio de Expertos y determinándose su confiabilidad en una investigación piloto mediante el coeficiente de Kuder Richardson. Tras la tabulación en tablas y gráficos de dispersión, se pudo demostrar que ambas variables presentan debilidades significativas, lo que indica su estrecha relación.

Cionza, Davis y Labrador (2019) proporcionan un procedimiento para gestionar la capacitación en recursos humanos utilizando un enfoque de conocer bien su trabajo. Sus objetivos son educar a los actores involucrados en el desarrollo del cooperativismo basado en la importancia de la capacitación, diagnosticar la necesidad de capacitarse de todos los involucrados en el proceso e identificar las brechas en la gestión de la capacitación, desarrollar programas de capacitación específicos para el cooperativismo y planificar el proceso de capacitación de los integrantes del sector a nivel del equipo de trabajo conformado para llevar adelante el procedimiento del cooperativismo.

Moreira (2013), según lo reportado por Espinoza (2018), evaluó "las necesidades de desarrollo profesional de los trabajadores administrativos de la

Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad del servicio." La unidad de recolección de datos estuvo conformada por personal administrativo, de oficina y administrativo, así como estudiantes y profesores. El propósito general es conocer los requerimientos de desarrollo laboral de los trabajadores administrativos. Este estudio aplica la estrategia descriptivo-correlacional, y los temas de investigación se abordaron mediante una técnica documental. Se descubrió que una parte importante del personal administrativo necesita capacitación en servicio al cliente.

Gutiérrez (2017) describe cómo influye la formación en el personal administrativo de los servicios industriales y de marketing en su tesis La evaluación del impacto de la formación en el personal administrativo de los servicios industriales y de marketing. Su propósito fue conocer las necesidades que tiene el personal administrativo para ser orientado y capacitado. Se trata de una investigación de campo transaccional y descriptiva. La población la constituían 343 trabajadores administrativos y la muestra estaba compuesta por 56 empleados que respondieron a un cuestionario con respuesta categórica tipo Likert. Se utilizó estadística descriptiva para examinar e interpretar los datos. La conclusión a la que se llegó es que los empleados, administrativos casi nunca reciben inducción y capacitación para ayudarlos a desempeñar su trabajo de manera más efectiva, por lo que se sugiere desarrollar un Programa de Inducción, Formación y Entrenamiento para el grupo de personas que allí labora.

Valentín (2017) Aborda en su tesis la capacitación y productividad del personal de la Caja de Crédito del Perú en Los Olivos. El objetivo de la investigación fue conocer cómo influyó la capacitación en la mejora del rendimiento de los empleados del Banco de Crédito Del Per, Los Olivos, 2017. Para ser más precisos, a lo largo de la investigación se realizó un censo y la encuesta se circunscribió a los 45 trabajadores de la empresa. Los datos se recogieron en forma de encuesta, es decir, mediante preguntas. Para examinar los datos se utilizó la herramienta estadística SPSS, que arrojó unos resultados muy interesantes en forma de tablas y gráficos de distribución de frecuencias. Finalmente, los hallazgos sugirieron que los componentes de formación y productividad tenían una influencia estadísticamente significativa del 97,8 por ciento.

Huallanca (2018) en su investigación, denominada "El proceso de capacitación, actualización y especialización continua de los docentes, elemento

crítico en el perfeccionamiento de los profesores de la Universidad Autónoma de Ica, en la ciudad de Chincha, durante el segundo semestre académico de 2017. Ica-Perú", tuvo como objetivo arrojar luz sobre inquietudes relativas a las cualidades que debe tener la educación superior, haciendo especial hincapié en la cualificación del personal. La investigación concluye que es importante comprender que estos elementos sirven para reflexionar sobre los referentes necesarios para la superación del personal que se programarán de acuerdo a los resultados de esta investigación.

Entre una de sus tesis, Núñez (2018) aborda la evaluación, desempeño y comportamiento laboral. El objetivo de este estudio fue conocer y caracterizar el grado de desempeño y el comportamiento de trabajo de las enfermeras incluyéndose una muestra de 120 de ellas. Los instrumentos fueron tomados de los registros oficiales del hospital que mantiene el área de Administración de Recursos Humanos. Concluida la recolección, procesamiento e interpretación documentaria, se compararon los resultados de la calificación con la escala correspondiente de los criterios. El componente de Puntualidad obtuvo la mayor puntuación, un 84,9%, seguido del componente de Calidad del Trabajo, que recibió una puntuación media del 80%. Con un 40,0 por ciento y un 30,2 por ciento, respectivamente, la planificación y la responsabilidad tienen una media más baja.

Martell y Sánchez (2013), citados por Corrales (2017), publicaron Formación y el rendimiento operativo de los empleados en el "Sport Club". Su objetivo principal fue demostrar que la adopción de una estrategia de capacitación aumenta el rendimiento operativo del personal. Se empleó la encuesta a partir de la aplicación de un cuestionario de 11 preguntas. El estudio realizado a 80 clientes del gimnasio SportClub de Trujillo entre enero y julio de 2013 permitió conocer el estado del desempeño laboral del personal. Conclusiones: Luego de estudiar los importantes beneficios de la puesta en marcha del plan de capacitación, se estableció que además de beneficiar al sector económico al incrementar el agrado de la clientela con el desempeño de los empleados y la lealtad de estos hacia la empresa, también al desarrollo personal de cada empleado, quien nota una mejora en su capacidad para enfrentar diversos problemas, realizar su trabajo e interactuar con los clientes. Falcón et al. (2018) En su ensayo "Técnica para el Estudio del Comportamiento Organizacional", dijeron: "El propósito de este trabajo fue diseñar un sistema que permita estudiar el comportamiento organizacional, integrando variables de acuerdo a las necesidades de la organización." Se realizó una

búsqueda bibliográfica para corroborar la idea, empleándose acciones metodológicas, para concluir que el procedimiento para el comportamiento organizativo debe tener una concepción integradora del sistema organizativo, en particular del aprendizaje, el conocimiento, las relaciones interpersonales y las relaciones personales.

Vilcas (2019) llevó a cabo el estudio titulado: Formación y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El objetivo era conocer la asociación entre formación profesional del personal administrativo y el desempeño laboral. Se desarrolló una investigación cuantitativa con gran envergadura; utilizó un diseño correlacional transversal no experimental; encuestó a 219 profesionales administrativos; y utilizó una muestra aleatoria. Se utilizó un cuestionario para recoger los datos. Se demostró que el 37,4% (82) del personal administrativo recibe formación periódica, mientras que el 43,8% (85) recibe evaluaciones periódicas del rendimiento laboral. Lo que indica que se da una asociación determinante entre capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos el año 2018, medida por la Rho de Spearman = 0,790, una correlación muy positiva.

Rengifo (2018) utilizó una técnica cuantitativa en su estudio titulado: Proceso de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la agencia de evaluación y control ambiental de Lima en el año 2017, con el fin de conocer el vínculo entre desarrollo de capacitación y desempeño laboral. Analizándolo con carácter transversal, correlacional y no experimental. Se consideró una población de 120 personas, y la muestra empírica por 92 funcionarios de la Agencia de Evaluación y Control Ambiental; se utilizó un muestreo aleatorio. Se determinó que los instrumentos de investigación fueron mediante el juicio de expertos; y el alfa de Cronbach determinó que los instrumentos fueron fiables. Existe la asociación favorable y estadísticamente significativa de las variables estudiadas, así lo demuestra  $Rho = 0,707$

A continuación, se presentan los supuestos para nuestra primera variable:

**Capacitación:** Es fundamental para toda empresa enseñar al personal de manera sólida a dirigir, activar de forma convergente a empleados y así dar juicios correctos. Para Alles (2019) son acciones preestablecidas, a menudo mediante cursos que tienen un cronograma establecido de inicio y finalización, duraciones y objetivos determinados con anticipación. Como tal, debe ser una transferencia de

conocimientos y habilidades planificada, sistemática y medible. Según Díaz (2016), la capacitación es el conocimiento de las actividades planificadas que se basan en las necesidades existentes en un grupo organizacional o institucional con la finalidad de establecer un equipo colaborativo eficaz y rentable mediante el aprendizaje teórico – práctico para elevar su desenvolvimiento y productividad favoreciendo a al órgano institucional.

Orozco (2017) afirma que debe ser visto como un proceso inclusivo requerido para el crecimiento y cambio de los actores comprometidos. Siguiendo la misma ruta, SERVIR (2017) afirmó que, para el crecimiento de habilidades y la superación del aspecto cognitivo, es indispensable que las organizaciones gestionen capacitaciones, ya que posibilitarán planificar de forma estratégica y obtener resultados que apoyen llegar a cumplir las metas organizacionales, debiendo incorporar estas acciones dentro de un plan .

**Tipos:** Por otro lado, existen numerosos tipos de formación; sin embargo, algunos son más eficaces que otros. En este caso, Robbins (1998), citado por Palacios (2018), afirma que la capacitación debe basarse en cuatro pilares: habilidades educativas fundamentales, habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de resolución de problemas. Los empresarios, en general, no ven la formación como una inversión altamente rentable, sino como un coste. Será una inversión inútil si no se realiza una planificación bien estructurada y completa con el objetivo de influir en el personal y fomentar su desarrollo profesional de forma que beneficie a la productividad y rentabilidad de la empresa. Cuando los recursos humanos cuentan con un plan estratégico, diagnósticos, evaluaciones, medición de indicadores y consecución de objetivos, etc., es una inversión; en este caso, es una inversión de tal manera que, si todo se hace bien, tanto el colaborador como la empresa salen ganando. (Palacios,2018)

**Componentes de la capacitación:** Podemos mencionar: Robbins y Judge (2017), mencionan que la capacitación tiene estos componentes: Habilidades fundamentales: Persigue optimizar y extender las habilidades utilizando las tecnologías y métodos de gestión creativos. Los individuos deben poner en práctica un mayor número de funciones y comprender cómo funciona la empresa ya que éstas cada vez, dependen más de los equipos eliminando las divisiones tradicionales del trabajo. Otro componente es la competencia para dar solución a los problema: Es necesaria la acción del pensamiento por parte del empleado para



brindar soluciones alternativas ante una situación problemática.

Esta investigación cuenta con las siguientes dimensiones:

**Planificación:** García (2017) define la planificación de la capacitación como un proceso de cuatro pasos que comprende las siguientes etapas: diagnóstico, formulación de una planificación de capacitación a fin de satisfacer esas carencias, implementando y ejecutando dicho programa de capacitación procediendo también a que los resultados sean evaluados.

**Ejecución:** Usualmente, los planes de formación elaborados por los supervisores con la ayuda del responsable de formación superan los recursos económicos y temporales disponibles para ejecutarlos. Según Rey (2016), hay variados elementos que contribuyen a aumentar las necesidades de formación y desarrollo. Debido a la expansión empresarial y la reducción de personal, son menos los empleados que llevan a cabo un trabajo más sofisticado, especialmente en los niveles medios, que comúnmente asesoran o enseñan a los otros.

**La verificación** es la última fase del proceso de formación; el cual debe finalizar con la evaluación de su eficacia, incluyendo dos aspectos: Verificar que la formación trajo consigo las modificaciones en el comportamiento de los empleados y que las metas alcanzadas están relacionados con los objetivos empresariales. (Umiña,2017)

Asimismo, pasamos a detallar aspectos relacionados a nuestra segunda variable:

**Comportamiento laboral:** Alles (2017) nos menciona que abarca todos los aspectos del comportamiento humano dentro de las organizaciones, desde la alta dirección hasta la base, los individuos que actúan solos o en grupo, la persona desde su propio punto de vista hasta el individuo en su función de jefe o gestor, las disputas y desacuerdos, y los ciclos íntegros de expansión y desarrollo. Según Arteaga (2015), los siguientes factores contribuyen a la relevancia del comportamiento laboral: ayuda a predecir lo que harán los individuos y los grupos dentro de las organizaciones, examina cómo avizorar el comportamiento individual y grupal, busca resultados efectivos al estudiar a los individuos, grupos y estructura organizacional, cuenta con capacidades interpersonales efectivas, incluyendo la de comprender a los empleados, alimentándose de los logros del comportamiento organizacional.

**Características:** El comportamiento laboral se define como un enfoque transdisciplinario para el estudio de las organizaciones que tiene como objetivo maximizar la forma en que responden a un estímulo particular. Se aborda tanto a nivel físico (comportamiento objetivo, observable y medible) como a nivel abstracto de resolución de problemas (valores, predisposiciones, pautas culturales que guían nuestro comportamiento). Proporciona un examen metódico y estructural del comportamiento humano, basado en una interacción dinámica de estímulos y comportamientos. Se ocupa de describir, comprender y prever la dinámica del comportamiento dentro de una organización concreta.

Sierra (2015) señaló que cuando el sistema de una organización, en particular sus normas y procesos de recursos humanos, promueve un entorno que puede fomentar o desalentar ciertos tipos de comportamiento de confianza.

Asimismo, consideramos las siguientes dimensiones:

**Comportamiento grupal:** Según Bardales (2019), citando a Robbins (2010), su importancia surge del hecho de que las organizaciones son sistemas sociales, y la manera de comportarse del hombre dentro de las empresas es imprevisible, pues surge de necesidades y sistemas de valores humanos profundamente arraigados. (p. 38) Cañarí (2017) observa que es posible ver y gestionar las empresas de forma holística, como sistemas vinculados (por ejemplo, fusiones y empresas conjuntas), es relevante para los comportamientos de los individuos en todo tipo de organizaciones, incluidas las grandes empresas, el gobierno, las escuelas y las agencias de servicios sociales.

**Comportamiento individual:** Según Figueroa (2018), "el comportamiento laboral es un enfoque micro de las organizaciones porque examina a los individuos dentro de las organizaciones como unidades relevantes de análisis. Examina conceptos como la motivación, el estilo de liderazgo y la personalidad, así como las diferencias cognitivas emocionales entre los individuos dentro de las organizaciones". (p. 36) Según Umiña (2017), el observar el comportamiento individual permite la implementación de nuevas tácticas de recompensa, mejora el rendimiento individual, apoya en el proceso de toma de decisiones para las promociones o la colocación, ayuda a determinar la necesidad de reentrenamiento, identifica los errores de diseño de la posición y ayuda a determinar si el rendimiento de una persona en la posición se ve afectado por cuestiones personales.

**Comportamiento estructural:** Hanco (2018), citando a Paredes (2014), afirma que los objetivos primordiales del comportamiento estructural son describir, prever, comprender y regular hechos particulares en el marco de la organización. Detallar cómo reaccionan los miembros bajo diversos escenarios. El comportamiento estructural permite examinar las organizaciones en una serie de niveles de investigación. Por ejemplo, ayuda a los directivos a controlar el comportamiento individual dentro de la empresa, a comprender las complejidades de las interacciones interpersonales y a analizar la dinámica de las conexiones formales e informales de los grupos pequeños. Los directivos se interesan por las conexiones intergrupales que se desarrollan cuando dos o más grupos deben coordinar sus actividades, como ocurre con la ingeniería y las transacciones comerciales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

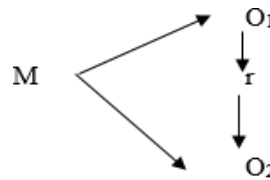
Tipo: Sandoval y Zegarra (2020) refiriendo a Murillo (2008) refiere que la investigación aplicada tiene como finalidad emplear directamente todos los conocimientos o teorías analizadas y evaluadas con anterioridad a problemas concretos, con el fin que pueden dar solución a dicho problema. (p. 20) El tipo de investigación fue aplicada, siendo que en nuestra investigación, analizamos y determinamos sus hechos, recopilándose referencias e informas acerca de las variables del objeto investigado, analizándose la misma y por último se expresaron fidedignamente la ocurrencia de los hechos (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

**Diseño:** Fue no experimental y transversal, porque las variables no son manipuladas y se realizó mediante una única evaluación, según Carrasco (2018), se refiorea los centros de control de variables independientes las cuales no son objeto de manipulación careciendo de variables controladas, examinan sucesos, manifestaciones del contexto y la realidad subsiguiente al suceso.

Mostramos el diseño siguiente:

Donde:

M : Muestra  
O1 : Variable 1  
O2 : Variable 2  
r : Relación entre O1 y O2



#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Capacitación

**Definición conceptual:** Actividades estructuradas, a veces en forma de curso, que tienen fechas, horas y objetivos establecidos. Como tal, se interpreta como una transferencia de información y habilidades estructurada, planificada y sujeta a evaluación. (Alles, 2019)

**Definición Operacional:** Consecuencias y total de los valores de las frecuencias de respuestas al aplicarse el cuestionario y poder cuantificar la capacitación en las dimensiones: planificación, ejecución, verificación, la misma que se hizo a través de la técnica de la encuesta y contó con los siguientes indicadores:

Para la dimensión planificación se consideraron estos indicadores: requerimientos de capacitación, oportunidad de capacitarse, programación adecuada de plan de capacitaciones y las necesidades de capacitación.

Para la dimensión ejecución se tomó en cuenta como indicadores a: Métodos, tiempo, costo y lugar.

Para la dimensión verificación se tomó en cuenta como indicadores a: Seguimiento, evaluación, resultados e informe.

## **Variable 2: Comportamiento laboral**

**Definición conceptual:** Abarca todas las facetas de la interrelación personal al interior de las organizaciones, desde la alta dirección hasta la base, los individuos que actúan solos o en grupo, el ser humano desde su propia óptica hasta el individuo en su papel de líder o gestor, la situaciones problemáticas y conflictivas, además de los ciclos de crecimiento y desarrollo. (Alles, 2017)

**Definición operacional:** Efectos y adición de los valores de las frecuencias de respuestas cuando se emplean las preguntas para controlar el comportamiento organizacional en las dimensiones: comportamiento grupal, comportamiento individual, comportamiento estructural la misma que se hizo a través de la técnica de la encuesta y contó con los siguientes indicadores:

Para la dimensión comportamiento grupal se tomaron en cuenta como indicadores a: liderazgo, trabajo en equipo, competencias grupales.

Para la dimensión comportamiento individual se tomó en cuenta como indicadores a: Habilidades individuales, satisfacción, actitudes.

Para la dimensión comportamiento estructural se tomó en cuenta como indicadores a: Seguimiento, evaluación, resultados e informe.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Para Arias (2016), es un grupo de componentes que tiene peculiaridades similares, ya sean limitadas o ilimitadas, las que serán difundidas para obtener conclusiones de la investigación. En el caso de este estudio la población es limitada y de condición muy general. De acuerdo a Ramírez (1999), al ser referido por Arias (2021), la población finita o limitada designa a un sector donde los estudiosos están en condición de establecer la totalidad de sus recursos desde el criterio de comprender que un individuo cuenta con todos sus recursos. Considerando la población analizada, está integrada por 60 colaboradores nombrados y contratados que desempeñan labores en una Municipalidad del Callao, en este caso, la muestra que analizamos fue una muestra

censal conformada por 60 colaboradores, lo que significa, el 100% de la población. Arias (2021) define como muestra censal a la que estima cada unidad de encuesta como una muestra. **Criterios de inclusión:** Fueron considerados todos los colaboradores nombrados y contratados en la Gerencia de educación y cultura de una Municipalidad. No hubo criterios de exclusión, puesto que se utilizó el total de la población institucional.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Instrumento:** El cuestionario, compuesto por preguntas con una escala ordinal, se utilizó para determinar la interacción de los factores. Según Arias (2016), un instrumento es un dispositivo o recurso que se utiliza para registrar la verdad. Por lo tanto, la validez y la fiabilidad del instrumento son fundamentales. Del mismo modo, Martínez (2019) los considera como la materialización del enfoque, refiriéndose a los cuestionarios y a las guías de entrevista como instrumentos. La herramienta que se empleó fue un cuestionario, que Meneses (2016) describe como el método para recoger datos en nuestro estudio mediante la generación de una serie de preguntas. Nuestro cuestionario fue de tipo Likert y contó con cinco escalas para ayudar a la medición del mismo; además, hubo 18 preguntas para la primera variable y 17 ítems para el comportamiento laboral.

**Validez:** Esta parte de la investigación corresponde a los requisitos de oportunidad, importancia y estabilidad. Sobre ello, Hernández et al. (2016) señala: “La herramienta de medición mide claramente la validez y el grado de las variables relevantes con base en voces calificadas” (p. 204) El presente trabajo tamiza la firmeza de contenido y así proceder a la verificación de la herramienta, esto último está a cargo de consultores expertos.

**Confiabilidad:** La prueba de fiabilidad fue elaborada a través del alfa de Cronbach. Para Hernández et al. (2016), la fiabilidad está definida como el grado en que una prueba mide las variables de forma consistente. Kerlinger y Lee (2016), señalan que se remite a la solidez o firmeza de la medición.

### **3.5 Procedimientos:**

Se partió por identificar y describir el contexto problemático, que dio origen a definir las variables de estudio (capacitación y comportamiento laboral). Para ordenar los datos, se creó una matriz de consistencia y operacionalización de las variables. Esta matriz permitió una comprensión más detallada de las variables

por medio de dimensiones e indicadores. Para el trámite de recolección de datos de este estudio, se coordinó los permisos con una municipalidad de Callao que otorgó el consentimiento de información que se necesitaba estudiar, el recurso escogido es la utilización de dos cuestionarios verificados a fin de recoger las dos variables de la información. Luego de aplicar estas herramientas, se clasificó la información obtenida procesándola en una tabla en Excel y se organizó la base de datos. La información recopilada utilizó el software estadístico SPSS y Excel, versión 24.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Fueron recogidos y examinados mediante SPSS y la estadística descriptiva e inferencial.

#### **3.6.1 Análisis de datos descriptivos**

La información compilada se procesó a través del estadístico descriptivo, luego utilizamos el programa SPSS V24, procediendo con la interpretación de resultados alcanzados en la encuesta, mostrado mediante tablas de frecuencia y gráficos. Según Llinas & Rojas (2015) menciona que el estadístico descriptivo está compuesto por métodos conformados a su vez por técnicas para recoger, mostrar, analizar e interpretar datos.

#### **3.6.2 Análisis de datos inferenciales**

Según Jesús (2020), es una técnica para deducir la población a partir de los datos de la muestra. El objetivo de la estadística inferencial fue demostrar la hipótesis dada, así como entender la conducta de las variables y dimensiones en estudio y posteriormente comprobar su asociación. Según Hernández et al. (2016), la utilizamos verificar la hipótesis y valorar los hallazgos.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio se llevó a la práctica conforme a lo normado por la Universidad Cesar Vallejo; ajustándose estrechamente a lo establecido por APA, respetándose la autoría detallada en la investigación. Toda la información adquirida a través del cuestionario fue anónima y privada, y todo el material anterior se realizó contando con el completo consentimiento de la organización, esto que indica el nivel de ética profesional de la misma.

## VI. RESULTADOS

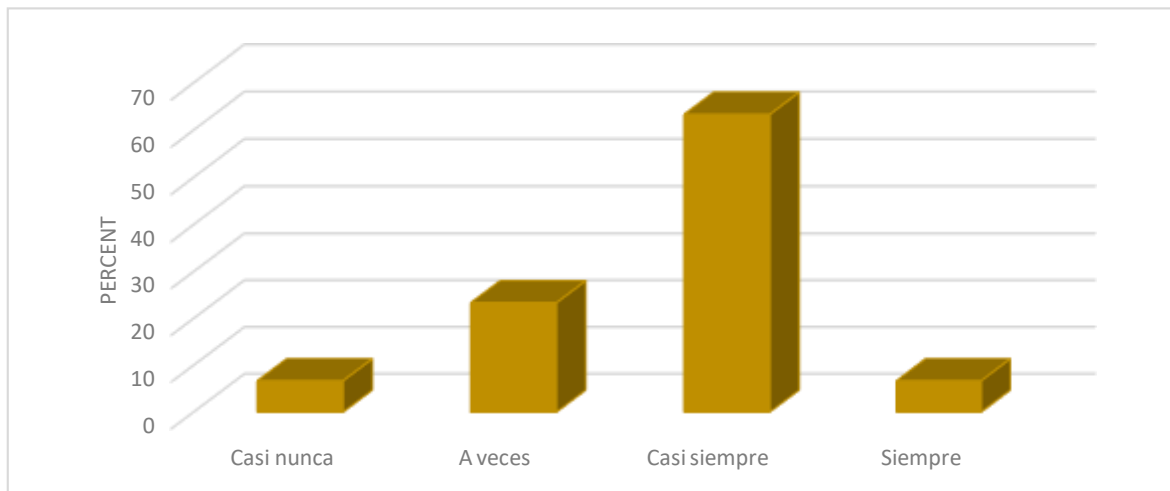
### 4.1 Estadística descriptiva

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de Capacitación

**Tabla 1**

*Resultado descriptivo de Capacitación*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi nunca	4	6.7	6.7	6.7
	A veces	14	23.3	23.3	30.0
	Casi siempre	38	63.3	63.3	93.3
	Siempre	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



**Figura 1** Representación gráfica de la capacitación

Viendo los datos de la tabla 1 y la figura 1, tomando en cuenta la muestra de 60 participantes de las oficinas de una Municipalidad del Callao, se descubrió que 38 participantes, o el 63% de la muestra, dieron como respuesta "casi siempre". Del mismo modo, resultó que 14 personas que corresponden al 23% señalaron "a veces". En tanto que 4 personas que conforman el 7% dieron como respuesta "casi nunca", guardando similitud a 4 personas que constituyen el 7% y respondieron "siempre". Por ello, podemos establecer que los colaboradores de esta área del municipio consideran que la capacitación es trascendente en el trabajo.

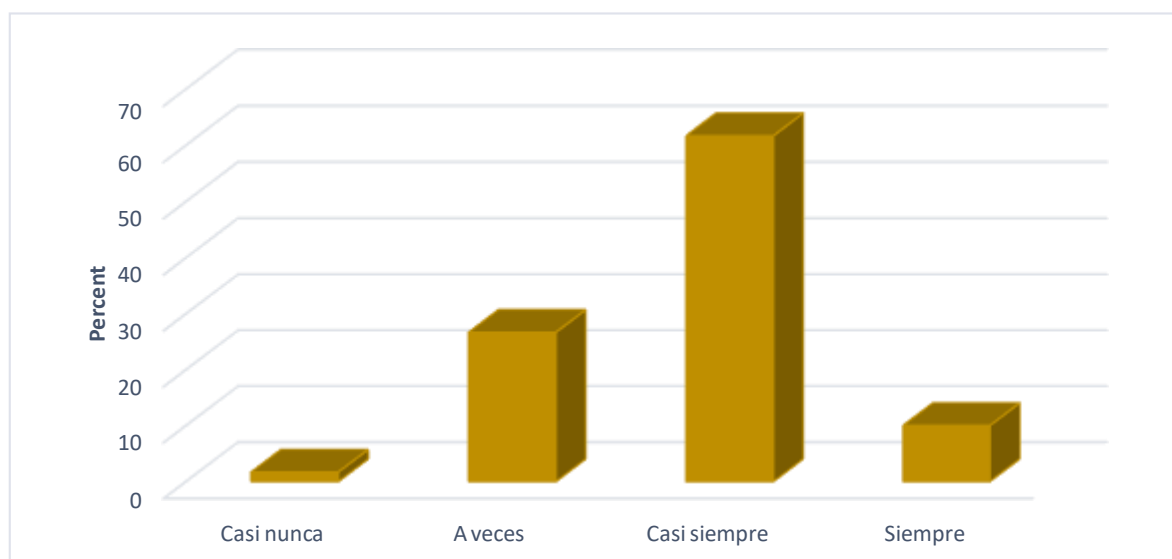


#### 4.1.2 Análisis descriptivo de Comportamiento laboral

**Tabla 2**

*Resultado descriptivo de Comportamiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	1	1.7	1.7	1.7
	A veces	16	26.7	26.7	28.3
	Casi siempre	37	61.7	61.7	90.0
	Siempre	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



**Figura 2** Representación gráfica del comportamiento laboral

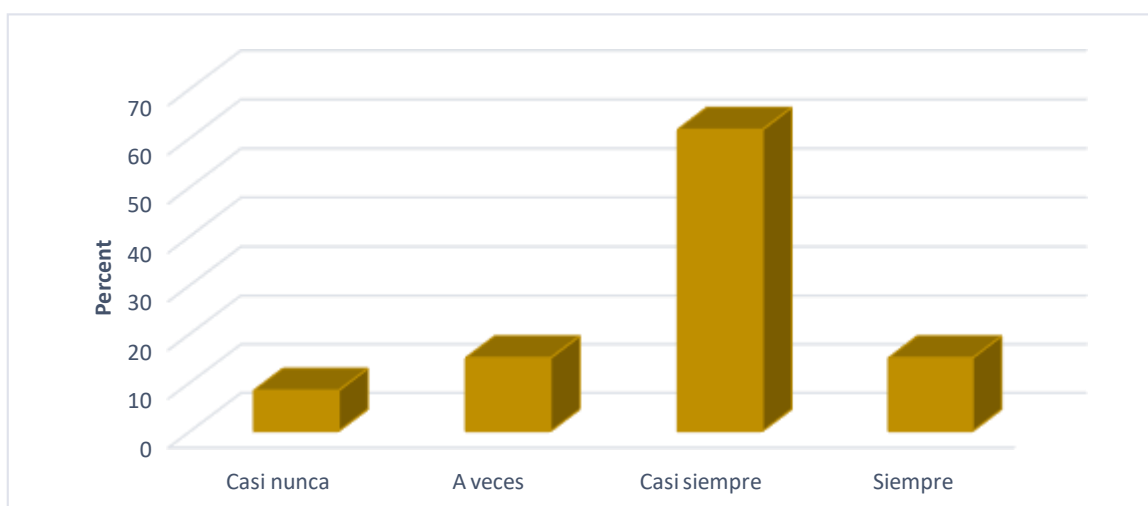
Considerando los datos de la tabla 2 y la figura 2, basada en la muestra de 60 colaboradores pertenecientes a las oficinas de una Municipalidad del Callao, quienes constituyen el 100% de la muestra, se puso de manifiesto que 37 trabajadores que vienen a ser el 62% respondieron “casi siempre”. También, se demostró que 16 trabajadores que corresponden al 27% indicaron “a veces”. En tanto que 6 trabajadores que equivalen al 10% respondieron “siempre”. Un colaborador que significa el 2% señaló “casi nunca” como respuesta. En consecuencia, se puede inferir que los empleados de esta parte del municipio demostraron un buen comportamiento laboral.

### 4.1.3 Análisis descriptivo de planificación

**Tabla 3**

*Resultado descriptivo de Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Casi nunca	5	8.3	8.3	8.3
	A veces	9	15.0	15.0	23.3
	Casi siempre	37	61.7	61.7	85.0
	Siempre	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



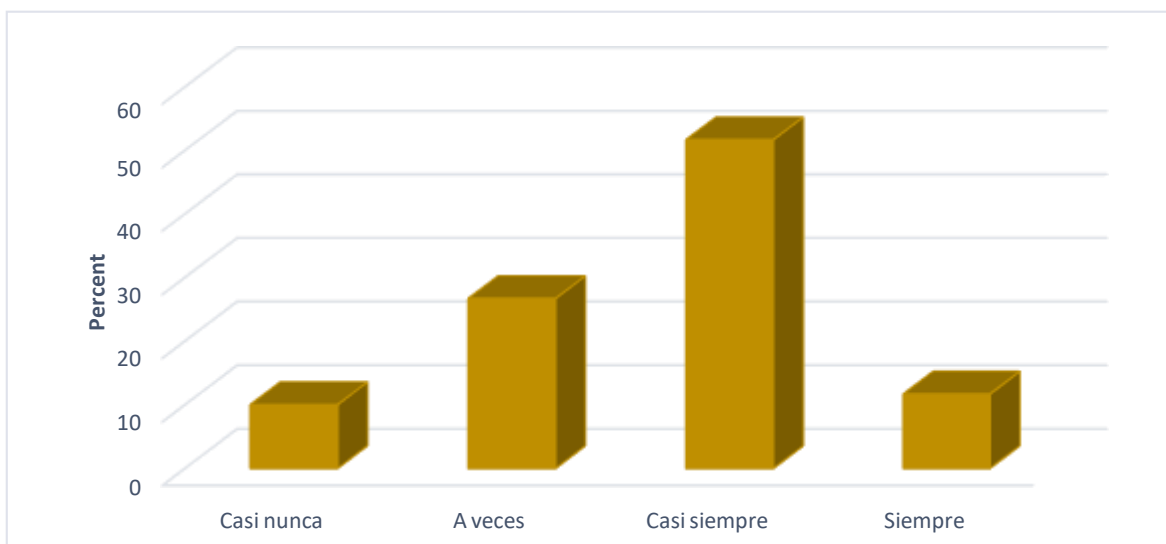
**Figura 3** Representación gráfica de planificación

Observando los datos de la tabla 3 y la figura 3, tomando la muestra de 60 colaboradores de las oficinas de una Municipalidad del Callao, quienes constituyen el 100% de la muestra, hallándose que 37 encuestados los cuales representan el 62% manifestaron “casi siempre”. Del mismo modo, 9 personas que son el 15% afirmaron “a veces” y parecido resultado se obtuvo en otro rubro, 9 personas que representan el 15% afirmaron “siempre”. En tanto que 5 personas es decir el 8% respondieron “casi nunca”. Consiguientemente, podemos deducir que los colaboradores del municipio tuvieron conocimiento de la planificación de la capacitación.

#### 4.1.4 Análisis descriptivo de ejecución

**Tabla 4**  
*Resultado descriptivo de Ejecución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	6	10.0	10.0	10.0
	A veces	16	26.7	26.7	36.7
	Casi siempre	31	51.7	51.7	88.3
	Siempre	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



**Figura 4** Representación gráfica de ejecución

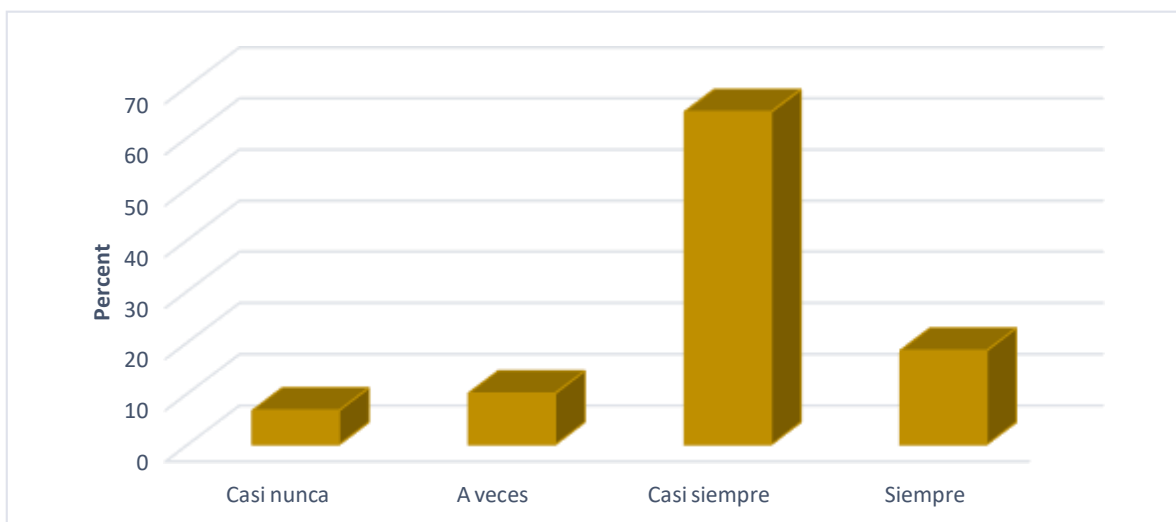
Considerando los datos de la tabla 4 y figura 4, basándonos en la muestra de 60 colaboradores pertenecientes a las oficinas de una Municipalidad del Callao, los que conforman el 100% de la muestra, se determinó que 31 personas representantes del 52% asintieron “casi siempre”. De la misma manera, se halló que 16 personas correspondientes al 27% supieron responder “a veces” y 7 personas comprendidas en el 12% respondieron “siempre”. En tanto, 6 personas comprendidas en el 10% respondieron “casi nunca”. Consecuentemente, se puede deducir que se llevó a cabo la ejecución de la capacitación.

#### 4.1.5 Análisis descriptivo de Verificación

**Tabla 5**

*Resultado descriptivo de Verificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Valid	Casi nunca	4	6.7	6.7	6.7
	A veces	6	10.0	10.0	16.7
	Casi siempre	39	65.0	65.0	81.7
	Siempre	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



**Figura 5** Representación gráfica de la verificación

Observando los datos de la tabla 5 y la figura 5, de acuerdo a la muestra de 60 colaboradores que trabajan en las oficinas del Concejo Provincial del Callao, representan al 100% de la muestra, se halló que 39 personas que representan el 65% respondieron “casi siempre”. También, se evidenció que 11 personas correspondientes al 18% respondieron “siempre” y 6 personas comprendidas en el 10% respondieron “a veces”. 4 personas consideradas en el 7% afirmaron “casi nunca”.

## 4.2 Estadística Inferencial

### Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad con el fin de verificar si se daba o no una distribución normal en un grupo de datos. Por consiguiente, esta prueba permitió establecer el tipo de estadística empleado para verificar las hipótesis de estudio.

Hipótesis de normalidad:

- Ho: Distribución de la muestra es normal.
- H1: Distribución de la muestra no es normal.

Criterio de decisión:

- Si el V. de significancia  $\geq 0.05$  aceptamos Ho
- Si el V. de significancia  $< 0.05$  rechazamos Ho

Tabla 6

#### *Prueba de normalidad de las dos variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	0.367	60	0.000	0.774	60	0.000
Comportamiento laboral	0.341	60	0.000	0.788	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Viendo los datos que hay en la Tabla 6, realizamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova a fin de establecer si las puntuaciones muestrales siguen o no una distribución normal. Los resultados indicaron el nivel de significación ( $0,000 < 05$ ), esto indica que los datos de las variables no presentan una distribución normal, procediendo a aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

Se han examinado las hipótesis iniciales del estudio para establecer la existencia de una relación entre las variables. Sobre ello, se ha creado una tabla para precisar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, calculado a través del programa estadístico SPSS 24.0 de IBM, y comprobar qué grado de conexión existe entre las variables de la investigación.

Prueba de hipótesis general de la capacitación y el comportamiento laboral

- Ho: No existe relación entre la Capacitación y Comportamiento Laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.
- HG: Existe relación entre la Capacitación y Comportamiento Laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia  $\geq 0.05$  aceptamos Ho
- V. de significancia  $< 0.05$  rechazamos Ho

### Tabla 7

*Prueba de hipótesis general capacitación y comportamiento laboral*

		Capacitación	Comportamiento laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Correlation Coefficient	,937**
		Sig. (2-tailed)	0.000
		N	60
Comportamiento laboral		Correlation Coefficient	,937**
		Sig. (2-tailed)	0.000
		N	60

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

Visto los resultados de la tabla 7, se alcanzó un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ), debido a ello rechazamos la “Ho”, por lo tanto, aceptamos la “HG”. Igualmente, se obtuvo que el coeficiente de Rho de Spearman fue 0,937 y conforme a la escala de estimación (ver anexo), se da una correlación positiva muy alta, existiendo relación entre capacitación y comportamiento laboral en las oficinas de Educación, Cultura y Turismo del Municipio del Callao.

## Prueba de hipótesis específica de la planificación y el comportamiento laboral

- Ho: No existe relación entre la planificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.
- H1: Existe relación entre la planificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia  $\geq 0.05$  aceptamos Ho
- V. de significancia  $< 0.05$  rechazamos Ho

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis general de la planificación y el comportamiento laboral*

		Planificación	Comportamiento laboral
Spearman's rho	Planificación	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	,803**
		N	60
	Comportamiento laboral	Correlation Coefficient	,803**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	60

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

Tomando en cuenta los resultados de la tabla 8, se alcanzó un coeficiente de Rho de Spearman es 0,803 y según la escala de estimación de la correlación de Spearman (ver anexo), se da una correlación positiva alta. De igual modo, rechazamos la "Ho" que indica que no existe relación entre planificación y el comportamiento laboral en la gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao. En consecuencia, aceptamos la "H1" pues el nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ), indica que se presenta una relación entre la planificación y el comportamiento laboral en la oficina de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao.

## Prueba de hipótesis específica de la ejecución y el comportamiento laboral

- Ho: No existe relación entre la ejecución y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.
- H2: Existe relación entre la ejecución y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia  $\geq 0.05$  aceptamos Ho
- V. de significancia  $< 0.05$  rechazamos Ho

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis general de la ejecución y el comportamiento laboral*

		Ejecución	Comportamiento laboral
Spearman's rho	Ejecución	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	,821**
		N	60
	Comportamiento laboral	Correlation Coefficient	,821**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	60

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

Considerando los resultados de la tabla 9, se consiguió obtener un coeficiente de Rho de Spearman es 0,821 y tomando en cuenta la escala de estimación de la correlación de Spearman (ver anexo), se evidencia una correlación positiva alta. Asimismo, rechazamos la "Ho" denotando que no existe relación entre la ejecución y el comportamiento laboral en la gerencia de Educación, Cultura y Turismo del Concejo Provincial del Callao. Por ello, aceptamos la "H2" ya que el nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ), señala que se presenta una relación entre ejecución y comportamiento laboral en la gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao.



## Prueba de hipótesis específica de la verificación y el comportamiento laboral

- Ho: No existe relación entre la verificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.
- H1: Existe relación entre la verificación y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia  $\geq 0.05$  aceptamos Ho
- V. de significancia  $< 0.05$  rechazamos Ho

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis general de la verificación y el comportamiento laboral*

		Verificación	Comportamiento laboral
Spearman's rho	Verificación	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	,687**
		N	60
	Comportamiento laboral	Correlation Coefficient	,687**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	60

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

Con los resultados de la tabla 10, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman es 0,687 y de acuerdo a la escala de estimación de la correlación de Spearman (ver anexo), se presenta una correlación positiva moderada. Por ello, rechazamos la "Ho" indicando que no existe relación entre la verificación y el comportamiento laboral en la gerencia de Educación, Cultura y Turismo del Municipio del Callao. Por lo tanto, aceptamos la "H3" ya que el nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ), señalando la existencia de relación entre verificación y comportamiento laboral.

## V. DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio, que corresponden a las variables capacitación y comportamiento laboral, nos permiten establecer una comparación más exacta con los antecedentes, lo que se muestra seguidamente:

A continuación, se subdivide según el objetivo general, que es determinar la relación entre la capacitación y el comportamiento laboral de los trabajadores en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021. Los resultados de la Tabla 7 demuestran una correlación positiva muy fuerte ( $\rho = 0,937$ ) entre la capacitación y el comportamiento laboral, lo que indica que la capacitación percibida en una municipalidad del Callao presenta una relación directa con el comportamiento laboral; datos que corroboran lo descubierto por Rengijo (2018) en su trabajo titulado: *Proceso de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la agencia de protección ambiental*. Encuentra que se evidencia relación efectiva e importante entre las acciones de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Esto se evidencia con el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0,707^{**}$ ) y una sig. bilateral de  $p = 0,000 < 0,05$ ; A través de estos resultados, afirman en coincidencia que la capacitación si contribuye de manera favorable a fortalecer el comportamiento laboral, nuestros resultados son muy coincidentes, podemos manifestar que a mayor capacitación habrá mejor comportamiento laboral. Con estos hallazgos, se confirma coincidentemente que la capacitación ayuda positivamente a reforzar el comportamiento laboral. Además, Alles (2019) se refiere a ella como a las actividades configuradas, comúnmente bajo la apariencia de un curso, con un cronograma preestablecido y objetivos precisos. Por tanto, debe ser una transferencia de conocimientos y habilidades: ordenada, planificada y plausible de ser evaluada. También Díaz (2016), manifiesta que la capacitación consiste en conocer las actividades que se organizan y que se basan en las verdaderas necesidades de un organismo o corporación y que persiguen contar con un grupo de trabajo competente y rendidor mediante la preparación conceptual y de aplicación que mejore la productividad y la eficiencia favoreciendo el bienestar organizacional.

Siendo así, el primer objetivo específico es identificar la relación entre planificación y comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021. Los resultados de la Tabla 8 demuestran la fuerte correlación positiva ( $\rho = 0,803$ ) entre planificación y el comportamiento laboral, lo que indica que la capacitación impartida tiene una correlación directa con el comportamiento laboral; hallazgos que corroboran lo descubierto por Martell y Sánchez (2013) citado por Corrales (2017) en su trabajo denominado "Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio "Sport Club" quien obtuvo como resultado que la puesta en funcionamiento de acciones de capacitación eleva el desempeño del personal operativo, luego de examinar los más importantes beneficios de la implementación del plan de capacitación, dio la conclusión que no solo beneficia al sector económico al aumentar el agrado de los clientes con el desempeño de los empleados y la fidelidad de los mismos a la empresa, sino también al desarrollo personal de cada empleado, quien nota un aumento en su capacidad para enfrentar diversos problemas, realizar su trabajo e interactuar con los clientes. Con estos hallazgos, se afirma coincidentemente que la planificación de la capacitación guarda relación con el comportamiento laboral y contribuye positivamente al fortalecimiento del comportamiento laboral. Al ser tan coincidentes nuestros hallazgos, podemos afirmar que a mayor planificación se tendrá mejor preparación, mayor capacitación y mejor comportamiento laboral. Además, García (2017) define que la planificación de la capacitación comprende cuatro pasos con las siguientes etapas: diagnóstico de las necesidades de capacitación, formulación de un plan de capacitación a fin de satisfacer esas necesidades, la implementación y puesta en marcha del programa de capacitación debiendo evaluarse los resultados.

Adicionalmente, el segundo objetivo específico es relacionar la ejecución y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021. Los resultados de la Tabla 9 indican la fuerte correlación positiva ( $\rho = 0,821$ ) entre la ejecución y el comportamiento laboral, lo que indica que la ejecución está directamente relacionada con el comportamiento laboral; este hallazgo coincide con los hallazgos de Cionza, Davis y Labrador (2019) quienes en su investigación titulada *Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con*

*enfoque de aprendizaje Cooperativismo y Desarrollo* proporcionan un tratamiento para gestionar la capacitación de los recursos humanos utilizando un enfoque de aprendizaje en su trabajo, llega a la conclusión que es importante para la capacitación, el diagnosticar las necesidades de capacitación de todos los involucrados en el proceso e identificar las brechas en la gestión de la capacitación, desarrollar los programas de capacitación específicos y planificar el proceso de ejecución de la capacitación de los integrantes del sector a nivel del equipo de trabajo conformado para llevar adelante el procedimiento del cooperativismo. Asimismo, Gambetta (2015) en su artículo "Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay", donde en la ejecución de la mano de obra. Al contar con estos hallazgos que reafirman la existencia de un vínculo entre las variables de investigación, se puede verificar que la capacitación sí contribuye positivamente al fortalecimiento del comportamiento laboral. Con estos hallazgos se confirma coincidentemente que la ejecución se relaciona con el comportamiento laboral, podemos afirmar que es importante llevar una buena ejecución de la capacitación ya que eso contribuye al comportamiento laboral. Además, Orozco (2017), nos refiere que debe ser visto como un proceso global e indispensable para la permanencia, desarrollo y transformación de los actores inmersos en la capacitación.

Finalmente, el tercer objetivo específico, es determinar la relación entre verificación y comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021., Gestión de Educación, Cultura y Turismo. Los resultados de la Tabla 10 indican un nivel moderado de correlación positiva ( $\rho = 0,687$ ) entre la verificación y el comportamiento laboral, lo que indica que la verificación mantiene una relación directa con el comportamiento laboral; hallazgos que son coincidentes con lo trabajado por Huallanca (2018) en su trabajo de investigación, titulado "El proceso de capacitación, actualización y especialización continua de los docentes, elemento crítico en el perfeccionamiento de los profesores de la Universidad Autónoma de Ica, en la ciudad de Chincha, durante el segundo semestre académico de 2017. Ica-Perú", considera importante las cuestiones relativas al seguimiento, evaluación, resultados, concluyendo que es importante entender que estos elementos sirven como puntos de reflexión sobre los parámetros necesarios para las mejoras del personal, asimismo Cira et al.(2021) en su artículo "La capacitación como precondition para la implementación de un

sistema de gestión de la calidad", en el que verificaron la efectividad de la capacitación fuera de las instalaciones. La verificación estableció que la información obtenida era capaz de establecer una base sólida para desarrollar planes de trabajo con nuevos objetivos en mente para el futuro. Los resultados obtenidos reafirman, de manera coincidente, la presencia de una relación entre la verificación y el comportamiento laboral, podemos afirmar que es importante un seguimiento una evaluación para obtener resultados de un mejor comportamiento laboral. Además, Umiña (2017) menciona que es la última fase del proceso de capacitación; debe incorporar una evaluación de su eficacia, incluyendo estos factores: La verificación de que las acciones formativas dieron lugar a las modificaciones deseados en el comportamiento de los empleados y que los resultados obtenidos están relacionados con los objetivos de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

Considerando los objetivos planteados, y los resultados logrados en el presente trabajo de investigación, corresponde establecer las siguientes conclusiones:

Para empezar, se determinó que existe una relación entre capacitación y comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo del Concejo Provincial del Callao, 2021, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,937, que establece una correlación positiva muy fuerte, y un nivel de significación (0,0000,05).

En segundo lugar, se determinó que existe una relación entre planificación y comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo del Municipio del Callao, 2021, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,803 que sugiere una fuerte correlación positiva y un nivel de significación de (0,0000,05).

En tercer lugar, se determinó que existe una relación entre el desempeño y el comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de la Municipalidad del Callao, 2021, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,821, lo cual señala una fuerte correlación positiva, y un nivel de significación de (0,0000,05).

En cuarto lugar, se determinó que existe una relación entre verificación y comportamiento laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo del Municipio Provincial del Callao, 2021, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,687 que establece una correlación positiva moderada y un nivel de significación (0,0000,05).

## VII. RECOMENDACIONES

Estando conforme con los resultados obtenidos, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera: Existiendo un nivel de correlación positiva muy alta entre la capacitación y el comportamiento laboral, se aconseja continuar reforzando la capacitación motivando la participación de todos, asimismo brindar capacitaciones a cada colaborador, dinamizando sus habilidades, y optimizando su comportamiento laboral, esto conllevará que el trabajo sea más eficiente.

En segundo lugar, dada la fuerte asociación positiva entre la planificación y el comportamiento en el trabajo, instamos a que se planifique adecuadamente el componente humano, en el que los gerentes asuman el liderazgo de su propia formación y sean responsables de educar al personal a su cargo. De esta manera, el rendimiento de los equipos de trabajo aumentará.

Tercero: Habiendo establecido una fuerte correlación positiva entre rendimiento y comportamiento laboral, se recomienda seguir reforzándola mediante una formación bimensual o semestral para garantizar que los empleados alcancen las capacidades cognitivas, las herramientas, las aptitudes y las actitudes necesarias para interactuar eficazmente en el lugar de trabajo y realizar el trabajo asignado.

Cuarta: Siendo notorio el nivel de correlación positiva moderada entre la verificación y el comportamiento laboral se recomienda continuar afianzándola con actividades que están orientadas a extender los conocimientos, o las aptitudes y habilidades. Estas permitirán a los colaboradores tener un mejor desempeño y comportamiento laboral gracias a la adecuación a las exigencias.

## REFERENCIAS

- Arias Odón, F. G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta). Editorial episteme, C.A. <https://bit.ly/35wla0L>
- Arias, J. (2021) “*Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: el método del hexágono*” Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314. 09 (13), pp. 58-69.
- Alles, M. (2017) *Comportamiento Organizacional* <https://bit.ly/3DNWXCM>
- Alles, M. (2019) *Formación - Capacitación - Desarrollo*. Volumen 1 <https://www.marthaalles.com/formacioncapacitaciondesarrollo.vol1>
- Arteaga, E. (2015). *Sistema de gestión de la calidad*. México: Editorial Alfa omega.
- Bardales, J. (2019) “*Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016*” Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial Tarapoto – Perú. 2019
- Cañarí, Y. (2017) Tesis “*Motivación laboral y comportamiento organizacional en los docentes de la institución educativa sagrado corazón de Jesús 6059 Lima- 2016*” para obtener el título de licenciada en administración Lima, Perú.
- Carrasco, D. S. (2018). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima: San Marcos de Aníbal Paredes Galván.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill. <https://bit.ly/3cKHfw9>
- Cionza, E., Davis, D. & Labrador, O. *Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con enfoque de aprendizaje Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 195-211. Epub 02 de agosto de 2019. Recuperado en 16 de agosto de 2021, de <https://bit.ly/3oVxrVM>



- Cira, C. Menéndez, A., García, M., Quesada, L. & Quintana. E. (2021) *La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad (2021)* EDUMECENTRO, 13(2), 19-32. Epub 30 de junio de 2021. Recuperado en 16 de agosto de 2021, de <https://bit.ly/3oRzFFZ>
- Consuelo-Bravo, Columba, Sarmentero-Bon, Ileana, Gómez-Figueroa, Olga, & Falcón, Odalys. (2018). *Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional*. Ingeniería Industrial, 39(1), 92-100. Recuperado en 24 de noviembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010&lng=es&tlng=es).
- Corrales, R. (2017) *Capacitación y el desarrollo de habilidades del personal administrativo en la atención al cliente de la universidad nacional de Trujillo año 2017*. Tesis de la Universidad Señor de Sipán. Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración Pública.
- Díaz, K. (2016) *La Capacitación del Personal y su relación con la Productividad de la empresa Maestro Perú s. a.*, Independencia Lima.
- Enríquez, V. y García, L. (2017) tesis "*El comportamiento organizacional y la satisfacción administración de la universidad nacional de laboral en los docentes de la escuela profesional de Huancavelica en el año - 2015*" Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Administración. Huancavelica – Perú.
- Espinoza, C. (2018) *Satisfacción del cliente externo en la escuela académico profesional de turismo y negocios*. Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Falcón O, Sarmentero I, Torres M, et al. (2018) *Algunas consideraciones para la elaboración y evaluación de competencias laborales en organizaciones que implementan la gestión por competencias*. DYNA Ingeniería e Industria. 2018;90(3):2340-6585.
- Figueroa, L. (2018) *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. (Tesis DePosgrado). Universidad Rafael Landivar.

- Gambetta, M. (2015). *Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay*. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 6(2), 71-88. Recuperado en 16 de agosto de 2021, de <https://bit.ly/3cFP06M>
- García, R. (2017) “*La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo, 2017*” Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración Pública
- Gomez, E. (2018) *Motivación y conducta laboral del personal empleado de la inspectoría del trabajo*. Venezuela. <https://bit.ly/32euwQr>
- Gutiérrez (2017) *La medición del impacto de la capacitación al personal administrativo de servindustriales y mercadeo*. Universidad libre de Bogotá facultad de ciencias económicas, administrativas y contables. Programa administración de empresas. Bogotá
- Hanco, E. (2018) “*Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III – Lima Esta 2017*” Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. PERÚ – 2018.<https://concepto.de/comportamiento-organizacional/https://bit.ly/3DMQN62>
- Hernández, Fernández y Baptista (2016) *Metodología de la Investigación*. 6th ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri et al (2016) *Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico*. En *Metodología de la Investigación*. 6th ed. México: McGraw-Hill.
- Huallanca, M. (2018) *El proceso de capacitación, actualización y especialización continua de los docentes, elemento fundamental en el mejoramiento de los docentes de la Universidad Autónoma de Ica, de la ciudad de Chincha, durante el II semestre académico del año 2017*. Ica-Perú <https://bit.ly/3oS6xyd>
- Jesús, S. (2020). *Metodología de la Investigación*. Edición Gamma 2020: 1er semestre. Alicante: Elche. Obtenido de <https://bit.ly/2I34beH>

- Kerlinger, F. y H. Lee. (2016) *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill/ Interamericana.
- Llinas, H. & Rojas, C. (2015). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de <https://bit.ly/36dezbB>
- Martell G., Sánchez, A., (2013), *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo*. Tesis Universidad de Trujillo.
- Martínez, J. (2019) *El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental* Acción y Reflexión Educativa Universidad de Panamá, Panamá ISSN: 1563-2911 ISSN-e: 2644-3775 Periodicidad: Anual núm. 44, 2019 [revista.icasa@up.ac.pa](mailto:revista.icasa@up.ac.pa).
- Meneses, J. (2016) *Recogida de información*. Diseño de la colección: Editorial UOC  
Diseño de la cubierta: Natàlia Serrano Primera edición en lengua castellana: junio 2016 Primera edición en formato digital: junio 2016 © Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL ISBN: 978-84-9116-326-8
- Moreira Ortega, R. A. (2013). *Los requerimientos de desarrollo profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para incrementar la calidad del servicio* Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1666>
- Núñez, L. (2018) *Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del hospital Cayetano Heredia*. Tesis. Universidad Cesar Vallejo. Lima Norte. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14620>
- Orozco. A (2017) *El impacto de la capacitación*. Editorial Digital UNID. México <https://bit.ly/3xe3zrs>
- Palacios, C. (2018) *“La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018”* Tesis de: Maestro en Administración de Negocios – Chimbote. Perú.

- Pérez, A. (2014) "*Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*". Revista Cubana de Salud Pública. <https://concepto.de/comportamiento-organizacional/>
- Piélago, E. (2018) *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018* TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima Perú
- Ramírez, Patiño y otros (2020) *Computación y Sistemas*, Vol. 24, No. 3, 2020, pp. 1305–1312 doi: 10.13053/CyS-24-3-3489
- Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño de funciones del talento humano del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*. Lima, Perú.
- Rey, A. (2016). *Factores que afectan la capacitación y el desarrollo*. Presentaciones populares, P/SN.
- Robbins, S. Y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (8ª Ed.). México: Prentice Hall.
- Robins, S.P. & Judge, T.A. (2017). *Las actitudes y la satisfacción en el trabajo*. Comportamiento Organizacional. (8ª ed.). México: Prentice Hall.
- Rojas, F. (2018) *Capacitación y desempeño laboral (estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería san miguel de Quetzaltenango)* Universidad Rafael Landívar. México <https://bit.ly/3DJb3p9>
- Sandoval, L y Zegarra, B (2020) *Inteligencia emocional para fortalecer la comunicación interna en los colaboradores del Hotel Costa del Sol Wyndham, Chiclayo* Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en administración
- Salvador, M. (2014). *Administración aplicada (primera parte): teoría y práctica*. Colombia: Elimusa.

- Sierra, M. (2015) *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán*. (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar.
- Tarazona, M. (2018). *Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del hospital Cayetano Heredia 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14620>
- Umiña, B (2017) “*Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa SERPETBOL PERÚ S.A.C. – San Borja, 2016*” Tesis para obtener el título de licenciada. Lima, Perú, Universidad Autónoma.
- Valentín, E. (2017) *La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco De Crédito Del Perú Los Olivos – 2017* (tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. Perú
- 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*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

## Anexo 01: Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable capacitación

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CAPACITACION	En cuanto a la capacitación son actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades: organizada, planificada y evaluable. (Alles, 2019)	Resultados y suma de los valores de las frecuencias de respuestas de la aplicación del cuestionario para medir la capacitación en las dimensiones: planificación, ejecución, verificación, la misma que se hará a través de la técnica de la encuesta.	planificación	Requerimientos de capacitación Oportunidad de capacitarse programación adecuada de plan de capacitaciones	Tipo de escala: Ordinal
			ejecución	necesidades de capacitación Métodos Tiempo Costo Lugar	
			verificación	Seguimiento Evaluación Resultados Informe	

*Matriz de operacionalización de comportamiento laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>COMPORTAMIENTO LABORAL</b>	Se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Alles (2017)	Resultados y suma de los valores de las frecuencias de respuestas de la aplicación del cuestionario para medir la capacitación en las dimensiones: comportamiento grupal, comportamiento individual, comportamiento estructural la misma que se hará a través de la técnica de la encuesta.	<p>Comportamiento grupal</p> <p>Comportamiento individual</p> <p>Comportamiento estructural</p>	<p>liderazgo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Competencias grupales</p> <p>Habilidades individuales</p> <p>Satisfacción</p> <p>Actitudes</p> <p>Diseño organizacional</p> <p>Cultura organizacional</p>	Tipo de escala: Ordinal

## Anexo 2: Instrumentos



### Cuestionario 01

#### Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a los colaboradores de la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de la Municipalidad del Callao. Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la capacitación y el comportamiento laboral

Debe colocar una x, donde considere conveniente, para contestar considere la siguiente escala:

(1) **Nunca** (2) **Casi nunca** (3) **Algunas veces** (4) **Casi Siempre** (5) **Siempre**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Le dan a conocer la existencia de un plan de capacitación en su área de trabajo					
2	Considera usted que su jefe inmediato coordina sus requerimientos de capacitación					
3	Las capacitaciones estipuladas en el plan se realizan de acuerdo a los estipulado en el mismo.					
4	Cuándo usted ingresó a la institución, recibió algún tipo de inducción					
5	Considera usted que los trabajadores deberían solicitar capacitaciones de acuerdo a su especialidad					
6	Considera usted que los jefes inmediatos conocen las debilidades en el desempeño diario de los trabajadores y solicitan capacitaciones especializadas					
7	Considera que las horas de capacitación son suficientes					
8	Los horarios de capacitación que le dan son ajustados a su horario de trabajo					
9	Considera usted que la infraestructura y equipamiento para las capacitaciones siempre son las adecuadas					
10	Considera que los cursos o seminarios que se brindan en la empresa, son una inversión de costo – beneficio					
11	Considera usted que los cursos virtuales son adecuados para capacitarse					
12	Las condiciones ambientales (luz, ruido, temperatura, olor, otros) donde se brinda la capacitación son adecuadas					
13	Asiste a las capacitaciones organizadas por la empresa					
14	Su asistencia a las capacitaciones se registran de acuerdo a la fecha y hora estipulada					
15	Existe una evaluación adecuada después de la capacitación recibida					
16	Considera usted que los materiales que se utiliza en la capacitación son claros, didácticos y de fácil comprensión					
17	Considera que aplica lo aprendido en la capacitación o formación recibida por la empresa en su trabajo diario					
18	Considera que las capacitaciones recibidas han incrementado su nivel de conocimiento para desempeñar su actividad diaria					

**Muchas gracias por su participación**





## Cuestionario 02

### Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigido a los colaboradores de la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de la Municipalidad del Callao. Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la capacitación y el comportamiento laboral.

Debe colocar una x, donde considere conveniente, para contestar considere la siguiente escala:

(1) **Nunca**   (2) **Casi nunca**   (3) **Algunas veces**   (4) **Casi Siempre**   (5) **Siempre**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	El jefe inmediato involucra, dirige, motiva y facilita el trabajo de la gente con la que trabaja					
2	El jefe inmediato utiliza su influencia personal para el cumplimiento de las labores diarias.					
3	Colabora y coopera para el logro de objetivos comunes dejando de lado sus intereses personales.					
4	Mantiene un adecuado manejo de las relaciones interpersonales y genera un óptimo clima laboral					
5	Considera que existe un adecuado trabajo en equipo dentro de su institución					
6	Consideras que posees habilidades y destrezas para un efectiva labor en el trabajo.					
7	En la entidad existe un procedimiento establecido para realizar correctamente las labores					
8	Eres una persona segura de sí mismo					
9	Considera que su participación en el trabajo es efectiva					
10	Considera usted que la labor que desarrolla en su trabajo le resulta satisfactoria y gratificante.					
11	Cree usted que sus jefes inmediatos Se preocupan por brindar un buen clima laboral					
12	Busca soluciones creativas ante diferentes problemas que se presentan en su labor					
13	Considera que los trabajos encomendados van de acuerdo a sus responsabilidades					
14	Cree usted que las promociones y ascensos en la Institución se manejan de manera justa					
15	Cree usted que en esta Institución existe un efectivo sistema de promoción y ascenso					
16	Considera usted que la entidad realiza actividades para lograr la integración de todos					
17	En la entidad usted se considera una persona con valores éticos					

**Muchas gracias por su participación**

## Anexo 4: Validación de expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
2. Cargo Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
5. Autor del instrumento: Mica Picotti, Diagma Sophia

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

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera concisa y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Dentro las estrategias que responde al propósito de la investigación.					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems ubicados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuando al tipo de usuarios a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Nada que modificar

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Lima, 29 de octubre del 2021

Firma de experto informante  
DNI N° 45962909

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES.

11. Apellido y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
12. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
13. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
14. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuasiforma
15. Actor del instrumento: Mica Placotti, Daphne Sophie

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera concisa y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades, intereses y valores de la investigadora.					88
ACTUALIDAD	Esta actualizado para valores actuales y estrategias de mejora.					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigadora.					88
CONSISTENCIA	Coherencia que los ítems afectan en este instrumento con todos y cada uno propicio del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio a quienes se dirige el instrumento.					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>89%</b>

### IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN.

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Nada que modificar

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Lima, 29 de octubre del 2021.

Firma de experto informante  
CNI N° 45962909

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1. Apellido y nombre del informante: Mg. Iva Katherine González Figueras
2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo-UCV
3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
4. Nombre del instrumento/módulo de la evaluación: Cuadernito
5. Autor del instrumento: Daphne Sojras, Maira Piacenti

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Débil 1 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					85
SUFICIENCIA	Tiene referencia entre indicadores y los criterios					88
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems ubicados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					86
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio o cómo se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>87%</b>

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno

Es aplicable

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Lima, 29 de octubre del 2023

Firma de experto informante  
DNI N° 46461891

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Dr. Katherine González Figueroa
2. Carga institucional donde labora: Docente a tiempo Completo-UCV
3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
5. Autor del instrumento: Bach. Daphne Sotillo Nima Pacanli

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INEÓRNE:

INDICADORES	CRITERIOS	Débil 1-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considero que los ítems abarcan todos los aspectos del cargo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considero la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio a quienes se dirige el instrumento.					88
METODOLOGÍA	Considero que los ítems miden lo que pretende medir.					92
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

### IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ningún aspecto debe modificarse, **es Aplicable**, cumple con todos los criterios para ello.

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lima, 29 de octubre del 2023

  
Firma de experto informante  
DNI N° 46461881



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
CAPACITACIÓN**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

Capacitación y Comportamiento Laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de la Municipalidad del Callao, 2021

**1.2 Investigador (a) (es):**

Bach. Mera Pisconti, Daphne Sophia

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera

DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública – Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 03 de octubre de 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
COMPORTAMIENTO LABORAL**

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1. Título Del Trabajo De Investigación:**

Capacitación y Comportamiento Laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de la Municipalidad del Callao, 2021

**1.2. Investigador (a) (es):**

Bach. Mera Pisconti, Daphne Sophia

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Déficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategia					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

**4. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombre y apellido: Abraham José García Yovera

DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración

  
Firma:

Fecha: 03 de octubre de 2021

### Información de expertos designados para validación

Expertos	
Experto 1	Mg. Lizet Malena Farro Ruiz
Experto 2	Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Experto 3	Mg. Abraham José García Yovera

### Validación de experto: Capacitación

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	87%	87%	90%	264%
Objetividad	88%	88%	90%	266%
Pertinencia	88%	88%	90%	266%
Actualidad	88%	91%	90%	269%
Organización	89%	85%	90%	264%
Suficiencia	88%	88%	90%	266%
Intencionalidad	88%	90%	90%	268%
Consistencia	88%	86%	90%	264%
Coherencia	88%	88%	90%	266%
Metodología	88%	87%	90%	265%
	88%	88%	90%	2658%
			TOTAL	
			CV	89%

Se observa la validación con el promedio en 89% correspondiente a la primera variable por lo que el cuestionario es aplicable para el estudio.

Tabla 6

### Validación de experto: Comportamiento laboral

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	85%	87%	90%	262%
Objetividad	88%	92%	90%	270%
Pertinencia	88%	90%	90%	268%
Actualidad	88%	89%	90%	267%
Organización	91%	91%	90%	272%
Suficiencia	88%	89%	90%	267%
Intencionalidad	88%	91%	90%	269%
Consistencia	89%	89%	90%	268%
Coherencia	88%	88%	90%	266%
Metodología	90%	92%	90%	272%
	88%	90%	90%	2681%
			TOTAL	
			CV	89%

Se observa la validación con el promedio de 89% donde podemos demostrar que es factible aplicar el cuestionario de la segunda variable a los colaboradores.



**Anexo 5:** Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach:

*Estadístico de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
.990	35

En el alfa de Cronbach global, resulto un valor 0.990 lo que manifiesta un nivel de confiabilidad elevado, siendo aplicado en la encuesta.

*Estadística de fiabilidad: Variable capacitación*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
.930	18

En la variable capacitación se obtuvo un valor de 0.930, dando un nivel de confiabilidad elevado, siendo posible su aplicación en la encuesta.

*Estadística de fiabilidad: Variable comportamiento laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.901	17

En la variable comportamiento laboral los valores alcanzaron un 0.901, lográndose también un nivel de confiabilidad elevado, lo cual nos permite hacer posible la aplicación de la encuesta.

#### Anexo 4: Rango de correlación de Rho Spearman

Valor del coeficiente (+/-)	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2016)

## Anexo 8: Autorización de la aplicación de la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
GERENCIA DE PERSONAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Callao, 27 de setiembre del 2021

Carta N° 135 -2021-MPC/GGA-GP

Señor (a):

**DAFINE SOPHIA MERA PISCONTI**

Jr San Francisco 235- C. Irb, Tarapacá, Callao

Correo Electrónico: merapiscotidaphnesophia@gmail.com

Teléfono: 950430786

Presente. -

**ASUNTO:** Autorización para investigación

**REFERENCIA:** a) Expediente N°2021-01-093425

b) Memorándum N°934-2021-MPC-GGSSC

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mis más cordiales saludos e indicarle que en atención de lo referenciado (a.), donde solicita autorización para realizar su trabajo de Investigación "Capacitación y Compromiso Laboral en la Gerencia de Educación y Cultura de la Municipalidad del Callao, 2021" en esta Entidad.

Al respecto, le informamos a Ud., que la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo concede su consentimiento, permiso y autorización para la realización de la presente investigación. Cabe precisar que, la autorización no genera un vínculo laboral; asimismo, estamos prestos de colaborar con Ud., brindando información general, más no detallada de la parte contable, financiera y otras, como lo son matrículas y documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales.

Esta investigación se ejecutará con el acompañamiento y supervisión del Gerente Miguel Ángel Anese Matos por parte de la Municipalidad Provincial del Callao, entre los meses de Setiembre y Diciembre del presente año o lo que dure el proceso de investigación a partir de la fecha de ratificación.

En otro particular que tratar me despido, deseándole éxitos en su investigación.

Atentamente:



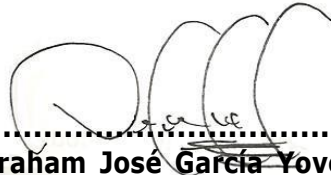
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO  
GERENCIA DE PERSONAL

Jenny Melissa Trillo González  
GERENTE

Yo, **Dr. Abraham José García Yovera**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, Filial – Lima Norte, revisor de la tesis titulada: **“Capacitación y Comportamiento Laboral en la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo de una Municipalidad del Callao, 2021”**, del estudiante Mera Pisconti, Daphne Sophia, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, **01** de **noviembre** del 2021



.....  
**Dr. Abraham José García Yovera**

DNI: **80270538**