



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de capacitación conforme la Ley Servir y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sosa Martinez, Diana Lisbeth (orcid.org/0000-0003-0906-5196)

ASESOR:

Mg. Mansilla, Antonio Wilfredo (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Dora y Enrique

A mi esposo Antonio Neciosup y a mis
hijos: Aaron, Fabrizio y Jeanpierre por ser mi
mayor motivación y éxito profesional.

Agradecimiento

A Dios padre por guiar mi camino para lograr mis objetivos con optimismo y perseverancia.

A la Universidad César Vallejos por darme la oportunidad de realizar mis estudios de maestría de posgrado, a los profesores y al asesor mg. Wilfredo Mansilla Antonio por compartir sus enseñanzas con sabiduría.

A la municipalidad de los Olivos, al gerente y trabajadores de seguridad ciudadana por su apoyo y gentil atención

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipos y diseños de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población (criterio de selección), muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos ético	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1	Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos	26
Tabla 2	Análisis de confiabilidad de las variables	27
Tabla 3	Correlación de rho de Spearman	27
Tabla 4	Percepción sobre la gestión de la capacitación	29
Tabla 5	Dimensiones de la variable gestión de la capacitación	30
Tabla 6	Frecuencias de la variable desempeño laboral	31
Tabla 7	Percepción de la variable desempeño laboral	32
Tabla 8	Prueba de normalidad de los datos	33
Tabla 9	Correlación de Gestión de la capacitación y desempeño laboral	34
Tabla 10	Correlación de la planificación de la capacitación y el desempeño laboral	35
Tabla 11	Correlación de la programación de la capacitación y desempeño laboral	36
Tabla 12	Correlación de la ejecución de la capacitación y desempeño laboral	37
Tabla 13	Correlación de la evaluación de la planificación y desempeño laboral	38

Índice de figuras

Figura	1	Dimensiones de la Ley SERVIR (2016)	13
Figura	2	Modelo de desempeño laboral	19

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. El tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, correlacional, transversal, con muestra de 50 colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, el muestreo fue intencional, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, para la variable gestión de la capacitación de 25 ítems y para el desempeño laboral otro de 16 ítems, escalas de Likert; de cinco alternativas de respuestas: Muy en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), de Acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). La validez mediante juicio de expertos 3 en total y la confiabilidad por método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.923 para la gestión de la capacitación y 0.875 para el desempeño laboral. Resultado: Correlación según el Rho de Spearman de 0.606, es decir, correlación positiva fuerte. Se concluye que la gestión de capacitación conforme la Ley Servir se relaciona positiva y fuerte con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020.

Palabras clave: Gestión, Capacitación, desempeño laboral, Ley SERVIR

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between training management under the SERVIR Law and the job performance of citizen security workers in a municipality, Lima 2022. The type of research was basic, non-experimental, correlational, cross-sectional design. with a sample of 50 employees of the Municipality of Los Olivos, the sampling was intentional, the data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire, for the training management variable of 25 items and for job performance another of 16 items, Likert scales; of five response alternatives: Strongly disagree (1), Disagree (2), Neither disagree nor agree (3), Agree (4) and Strongly agree (5). Validity by expert judgment 3 in total and reliability by Cronbach's Alpha method, whose result was 0.923 for training management and 0.875 for job performance. Result: Correlation according to Spearman's Rho of 0.606, that is, strong positive correlation. It is concluded that the management of training according to the Servir Law is positively and strongly related to the job performance of citizen security workers of a municipality, Lima 2020.

Keywords: Management, Training, job performance, SERVIR Law

I. Introducción

En el contexto internacional las realidades con la globalización han modificado los aspectos laborales relacionadas a la gestión organizacional, que toman el trabajo como parte primordial del discernimiento en el desempeño de las funciones a su cargo, para lo cual promueven la aplicación de programas de capacitación para atender las necesidades más apremiantes para la institución y lograr ofrecer un servicio de calidad.

No obstante, según estudios realizados, se tiene que, el 79% de quienes lideran las instituciones gubernamentales municipales destacan que es prioritario variar la gestión para un excelente desempeño y reseñan que comparando los años 2015 el 2017 el 10% de las instituciones han mejorado su gestión mediante la capacitación (Deloitte, 2017). Por su parte, Castelló (2019) indica que, en países europeos, como España, el avance en políticas públicas referidas a gestión de recurso humano es escaso, originando que en el referido país presente una disminución significativa de la cantidad de trabajadores del Estado y escaso rendimiento laboral, lo que ha generado servicios públicos deficientes.

Mientras que, en Latinoamérica en evaluación realizada por Barrera, directora metodológica de ACSENDO, a 60 mil colaboradores gubernamentales en Colombia, reconocieron tres factores que restringen el desempeño en lo que se destaca, compromiso deficiente del líder del área, capacitación insuficiente y nulo proceso evaluativo del ente para detectar las deficiencias o debilidades de esta (EJE21, 2019). De lo que se puede asumir que, municipalidades que no mantengan frecuentemente una programación de capacitación, no evalúen el trabajo desempeñado por los trabajadores en las funciones que cumplen y gerentes con escasez de liderazgo, difícilmente puedan alcanzar el desarrollo y éxito en la misma. Mientras que, Teklay (2016) indica que, si una organización desea mantenerse activa eficientemente, requiere establecer normas éticas para lograr reformas laborales tendientes a mejorar la remuneración, condiciones laborales, recursos humanos y servicios a la población de manera, eficiente, transparente, responsable y eficaz.

En tal sentido, el ejercicio de la gestión pública marca la pauta de las decisiones de los entes gubernamentales, ya sea a nivel nacional, nivel regional o

nivel local. La pretensión es el mejoramiento de las condiciones administración financiera del capital con equidad, justicia y transparencia en beneficio de la colectividad, ya que constituyen los elementos básicos de los regímenes para inducir los indicadores de desempeño que pueden evaluarse en los organismos públicas (Bonney y Armijo. 2005, citado en Marín y Delgado 2020), donde se valore la meritocracia en la asignación de cargos, al respecto, Strannegård (2017) refiere que, la meritocracia es la esencia de la democracia, por ello se tiene la firme idea de que la promoción, el reclutamiento y las jerarquías están sujetas a los conocimientos, capacidades, y destrezas de un individuo para un mejor desempeño laboral en las funciones a cumplir. Mientras que para (Chang y Yong, 2017), los méritos y capacidades de los servidores públicos influyen en un sistema social basado en la meritocracia.

Mientras que en el contexto nacional, el desempeño laboral en Perú está afectado porque los trabajadores sufren de estrés, debido a numerosos problemas familiares por la incapacidad de sus superiores para comisionar funciones, incapacidad de trabajar en equipo en proyectos importantes que así lo amerita, por la falta de identificación y sentido de pertenencia con la institución que representan; El estigma es otro aspecto que incide en el cumplimiento efectivo de los empleados (Ramaci, et al. 2020). Al respecto, Blanco-Donoso, et al. (2020), refieren que trabajadores que padecen de riesgo ocupacional presentan una disminución en el desempeño laboral. Mientras que para Steinmair, et al. (2020) los ambientes de trabajo severos intervienen negativamente en el cumplimiento del desempeño laboral. El 70% de empresas estatales y privadas padecen tal realidad; no obstante, son mínimas los patrocinantes que apoyan una solución en ese sentido (Medina y Ninanya,2019).

Cieza, et al. (2021), en su investigación gestión y desempeño laboral, en lo adelante (DL) en trabajadores de seguridad ciudadana municipales en Perú, refieren que los orígenes de una ineficiencia laboral son varias , con mayor razón en un ente público con impacto permanente en los últimos 60 años, no se ajusta a las necesidades cambiantes de sus trabajadores; como no les brinda la entidad facilidades en la atención a sus necesidades, el trabajador tampoco elige mejorar su rendimiento. Delgado (2020) por su parte, sugiere que en la Municipalidad

Distrital de Huicungo se observa incapacidad y carencia laboral. Como en el último plan de incentivos en el periodo 2014 al 2018, el monto establecido en la normativa no se logró recaudar por lo que no se cumplieron las metas establecidas. Mientras que Solis y Ventura (2019) destacan en su investigación que la municipalidad de Huariaca, entidad distrital, existen diversos reclamos por el mal servicio ofrecido por los trabajadores de la entidad. Cabe destacar que, personal ingresado es del partido de gobierno sin previa capacitación para las funciones que les toca desempeñar.

Lo que permite inferir que esta problemática puede ser atacada mediante capacitaciones específicas para ofrecer a los colaboradores herramientas, conocimientos, condiciones de trabajos óptimas para el desarrollo de habilidades en función de un mejor desempeño laboral. Situación que se repite en diferentes municipalidades del Perú.

En atención a lo expuesto, el Estado ha desarrollado instrumentos legales en beneficio de los trabajadores públicos como la Ley N° 30057, denominada, Ley del Servicio Civil, en ella se establece los procedimientos de formación tendiente a mejorar el ejercicio de los empleados públicos específicamente los del área seguridad ciudadana para mejorar su acción en la comunidad. Además, pretende fortalecer y empoderar a los servidores públicos para lograr resultados acordes con los objetivos institucionales de las distintas instancias gubernamentales para optimar los servicios prestados a los habitantes. En este sentido, SERVIR será el órgano de gobierno del Servicio Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) cuya misión es establecer, desarrollar e implementar la política pública en materia de servidores públicos.

Asimismo, el año 2016 se aprueban la normativa legal que aprueba la gestión de los procesos de capacitación de las distintas entidades públicas, mediante R. E. N° 141-2016-SERVIR-PRE, donde se aprobó las disposiciones y lineamientos de supervisión del proceso de formación, pertenecientes al subsistema de desarrollo y gestión de la capacitación del sistema administrativo, recursos y provisiones, con vigencia anual. En el Perú, existen aproximadamente 1,4 millones de servidores públicos, de los cuales el 45% están destinados al

gobierno nacional, el 42% a los gobiernos locales y el 13% a los gobiernos locales (SERVIR, 2016).

A nivel local, el problema que concita el interés para investigar se da en el interior de la Municipalidad de Los Olivos, distrito ubicado en la zona Norte de Lima, actualmente cuenta con 392,000 ciudadanos, conformado por 22 asociaciones de propietarios, 15 cooperativas de vivienda, 22 asociaciones de propietarios, 01 pueblo joven, 4 locaciones industriales, 53 urbanizaciones consolidadas, 08 conjuntos habitacionales, Programa municipal de Vivienda (ex. 09 asentamientos humanos).

Cabe destacar que Perú históricamente la seguridad ha sido responsabilidad única y exclusiva de la presidencia de la república mediante la Policía Nacional; pero, hoy día no es suficiente para ofrecer seguridad a los ciudadanos, ya que a cada momento se informa la gran cantidad de robos, atracos, asaltos, homicidios entre otros delitos cometidos por ciudadanos de ambos sexos y de diversas edades, por los medios de comunicación, lo que permite aseverar que el servicio que presta la municipalidad en cuanto a la seguridad ciudadana es ineficaz e insuficiente para garantizar la seguridad a la comunidad que en la actualidad vive en zozobra.

La cantidad de policía es insuficiente, ya que son muy pocos los que se ven patrullando en las calles y urbanizaciones para ofrecer seguridad a la población, los vecinos, maestros, estudiantes, padres de familia viven en el temor y con miedo de ser asaltados, por la falta de seguridad y capacitación a los trabajadores de seguridad ciudadana; en este último año, ha aumentado porque los trabajadores de seguridad ciudadano conjuntamente con serenazgo y fiscalizadores no están desempeñando una labor efectiva dejando muchas veces pasar la delincuencia por amenazas o por temor a represalias con sus familias, se apersonan al lugar de los hechos pero no saben cómo actuar por desconocimiento o por falta de capacitación, como consecuencia este problema está afectando la vida y la salud emocional de la colectividad.

Mientras que la comunidad manifiesta que en algunos casos, la policía ha sido testigo de competencias de carros y motos de personas que bajo efectos del alcohol realizan esas actividades en la vía pública; así como escuchar música con alto volumen y tomar licor, perturbando la tranquilidad de los vecinos y no hacen

nada, manifiestan no ser suficientes para atender a toda la colectividad, no cuentan con suficientes vehículos para el patrullaje para realizar rondas por los distintos puntos de la ciudad; así como también, falta de un plan de reclutamiento para el personal que se dedicará a la seguridad ciudadana por parte de la municipalidad, tomando a cualquiera que lo solicite o por la recomendación política que tenga como funcionario en el área de seguridad ciudadana. Falta de acciones de integración desde la municipalidad entre vecinos policía y serenazgo para velar por la seguridad de la colectividad.

Vale recalcar que, el cuerpo de Serenazgo presta apoyo de seguridad al distrito, pero no tiene facultad para intervenir en actos delictivos, como su nombre lo indica, serenazgo es para serenar, por tanto, se encarga de coordinar y colaborar en la defensa de bienes o personas, de igual forma con en el orden ciudadano y mantenimiento de la tranquilidad, con los órganos públicos competentes, su propósito es prestar apoyo a las tareas de seguridad ciudadana.

Realidad que permite asumir que la municipalidad objeto de estudio presenta indicadores que determinan que no hay un desempeño laboral óptimo de los empleados de seguridad ciudadana en lo adelante seguridad ciudadana al servicio de la comunidad teniendo normativa legal que obligan a los entes responsable de dirigir los organismos gubernamentales del Estado a ofrecer a sus trabajadores recursos necesarios para el desarrollo de sus habilidades mediante conocimientos y técnicas que les permiten hacer efectivo su labor a través de programas de capacitación para ofrecer un mejor servicio a la colectividad. Para (Calle, 2017) la Ley del Servicio Civil permite a las instituciones mejorar eficaz y eficientemente, para brindar mejor servicio a la ciudadanía mediante herramientas de gestión. Por lo cual parte la inquietud de constatar de qué manera la Ley de Servicios Civiles es llevada a cabo según lo establecido en la gestión de capacitación en la municipalidad de estudio.

En tal sentido, se plantea como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022? Y como problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre la planeación de capacitación, conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre la

programación de capacitación, conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022?, ¿Cuál es la relación entre la ejecución de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022? Y ¿Cuál es la relación entre la evaluación de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022?

Teóricamente esta investigación se justifica porque genera conocimientos que se corresponde con las teorías de las variables estudiadas la gestión de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de los empleados de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022, con el fin de encontrar una explicación interna sobre la misma y aportar información que conlleva a ofrecer un mejor servicio a la municipalidad. En lo práctico, ya que permitirá conocer la realidad problemática en el desempeño de trabajadores de seguridad ciudadana de una Municipalidad, Lima 2022 y la relación entre la gestión de la capacitación en lo adelante gestión de capacitación conforme a la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana que prestan sus servicios, cuyos resultados podrán brindar propuestas o soluciones que en un futuro sean aplicadas por la institución en estudio y gobiernos locales en beneficio de su propia gestión y los trabajadores para mejorar el servicio prestado a la comunidad. Metodológicamente, el estudio se justifica porque permite diseñar y aplicar instrumentos que permitan medir las variables gestión de capacitación conforme a la Ley de Servicio Civil y el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana de una municipalidad Lima, 2022 para contrastar aportes y rechazar o aprobar hipótesis y en función de ello general conclusiones. utilizar un método científico para orientar la elaboración actual de los aspectos formales y sustantivos de las dos variables estudiadas.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la gestión de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. Los objetivos específicos: Determinar la relación entre la planeación de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. Determinar la relación entre la programación de capacitación conforme

la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. Determinar la relación entre la ejecución de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. Determinar la relación entre la evaluación de capacitación conforme la Ley SERVIR y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022.

Asimismo, la hipótesis general es: La gestión de capacitación conforme a la Ley SERVIR se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. y como hipótesis específicas: La planeación de capacitación conforme la Ley SERVIR se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. La programación de capacitación conforme la Ley SERVIR se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. La ejecución de la capacitación conforme la Ley SERVIR se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022. La relación entre la evaluación de la capacitación conforme la Ley SERVIR se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022.

II. Marco Teórico

Cárdenas (2021). Determinó la relación entre capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020. Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, en una muestra de 30 funcionarios, aplicó el cuestionario, resultados del Rho de Spearman no es significativa, ya que su valor de (0.206), es decir, correlación positiva baja. Concluyó que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil.

Ballantes et al. (2020) relacionó la capacitación y desarrollo laboral de los empleados en la alcaldía de Cuanday, la metodología empleada en su estudio fue cuantitativo no experimental, correlacional, aplicó un cuestionario de 27 preguntas a una muestra de 17 empleados en Colombia. Resultados, la correlación entre las variables de (0,174) significando una correlación positiva baja entre la capacitación y desarrollo laboral. Concluye que, la falta de capacitación que ofrece el ente gubernamental municipal a sus trabajadores es nulo, falta de interés de los colaboradores para capacitarse por su cuenta por el costo económico que acarrea, empleados tienen más carga de trabajo que otros y empleados que realizan actividades y funciones muy diferentes a sus títulos de acuerdo con la estructura orgánica de la entidad y trabajadores que se niegan a los cambios por temor a que tomen amenazas según las evaluaciones de desempeño.

Rojas (2018), determinó la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la zona de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango,, su metodología, estudio básico, cuantitativo, correlacional, no experimental a muestra de 45 empleados con los resultados de correlación r de Pearson ($r= 0,769$), relación es positiva buena entre el desempeño laboral y la capacitación. Concluyó, una correlación positiva y buena, es decir, si se desarrollan programas de capacitación se mejora en el personal de la zona de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango el desempeño laboral.

Navarrete (2018). Determinó la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de

Corporación Favorita C.A. Ambato. Enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional muestra 100 colaboradores mediante cuestionario. Resultados, se obtuvo un valor de $p = 0.729$, se asume que el nivel de capacitación del personal si incide en el desempeño laboral manifestado. Conclusiones: Los colaboradores requieren de capacitación iniciando con el conocimiento mismo de la empresa y la estructura y funciones que la integran. Las funciones de los trabajadores denotan falta de preparación y carecen de formación en las actividades inherentes al cargo. Por lo que se requiere de una planificación de capacitación para el personal que permita mejorar el desempeño de los mismos.

Ponce y Gómez, (2021) cuyo objetivo en su investigación es relacionar el nivel de capacitación en el desempeño y satisfacción laborales de los empleados del comercio CHONEPAC, provincia de Manabí Ecuador. Utilizó una metodología tipo investigación básica, el diseño no experimental, correlacional-transversal, instrumento cuestionario escala de Likert con 32 ítems, muestra de 33 trabajadores. Resultados ($r = .629$), correlación positiva directa el proceso de capacitación en el desempeño y satisfacción laborales. Concluyeron que la relación de las variables permite afirmar la hipótesis, es decir que, a mayor capacitación, mayor desempeño laboral de los colaboradores.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se consideró a Llanos (2021) Formación y el desempeño de los servidores públicos en el Proyecto Especial Chavimochic, quien determinó la relación entre la formación y el desempeño de los servidores públicos. El método utilizado es cuantitativo, diseño es no experimental, correlacional. Resultados: correlación Tau B de Kendall entre las variables capacitación y desempeño laboral de 0.852^{**} indica relación positiva fuerte entre dichas variables. Concluyó que existe una relación altamente significativa entre las capacitaciones y el desempeño laboral en los servidores públicos del proyecto especial CHAVIMOCHIC en el año 2020. Se recomienda que las capacitaciones se realicen de acuerdo con un plan establecido cada año, los servidores están dispuestos a participar en seminarios, programas o conferencias implementados en el área de personal para el desarrollo laboral administrativo.

Holgado (2020), en su investigación, planteó como objetivo determinar el Impacto del desempeño laboral y la Implementación de la Ley SERVIR de los

Servidores Públicos de la DIRESA Apurímac, 2018-2019, Metodología, cuantitativa, descriptiva correlacional, transversal, muestra de 218 servidores públicos. Técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Resultado, coeficiente es de 0.851, un valor positivo, es decir se da una relación significativa alta entre el desempeño laboral y la Implementación de la Ley SERVIR. Conclusión, existe un impacto significativo, es decir, con la Implementación de la Ley SERVIR se puede mejorar significativamente el desempeño laboral.

Rengifo (2018). Determinó la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017; se aplicó el enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, correlacional, transversal, muestra de 92 trabajadores, el muestreo fue aleatorio. Resultado, correlación de Spearman (sig. (bilateral o p_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**), relación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Concluyó que entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017 existe una relación positiva y significativa.

Asimismo, Chávez (2019). Relacionó la Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farméutica. Metodología con enfoque cuantitativo y diseños descriptivo-correlacional, técnica la encuesta y entrevista a profundidad. Resultados, la prueba de correlación rho= 0,805; p < 0,05, lo que indica una correlación directa entre la capacitación y desempeño laboral. Concluyó que los colaboradores sabían quiénes realizaban la capacitación y evaluación del desempeño, beneficios y procesos, pero las normas internas y nacionales que regulan estas herramientas aún les resultan ambiguas, que las herramientas de gestión estudiadas no han sido aplicadas debido a que desconocen su propia rentabilidad, no están enfocadas en maximizar la productividad de todos los recursos y capacidades y en RRHH, su organización atrae talento, pero no les aplica un proceso de formación y ve la formación como una herramienta de resolución de problemas más que de gestión de la capacitación.

Finalmente, Baldani (2018). Determinó la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de colaboradores administrativos. Metodología, estudio tipo básico, cuantitativo, diseño no experimental – correlacional, transversal. Resultado

fue coeficiente $\rho = 0,729$ con relación directa significativa alta entre las variables estudiadas. Concluyó que la correlación entre la capacitación de los colaboradores administrativos y el desempeño laboral también fue alta.

Mancilla y Vara (2018), determinó la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, durante el año 2018. Metodología, cuantitativa, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Seleccionó a 24 trabajadores como muestra, Resultados: entre gestión del talento humano y el desempeño laboral la relación es significativa positiva con $p\text{-valor} = 0.000$ luego de aplicar la prueba Rho de Spearman y valor del coeficiente de correlación 0.847. Concluyeron que entre ambas variables existe una correlación positiva

La fundamentación de la variable gestión de la capacitación conforme a la Ley SERVIR considera la Teoría de Pavlov, dedicado a adherirse al condicionamiento clásico. Según su teoría, el aprendizaje ocurre cuando se conectan dos estímulos. Uno de ellos es condicional y el otro es incondicional. El último origina una respuesta desencadenada por una condición que se asocia incondicionalmente. Piaget en su teoría tomó a los niños como asiento básico de su obra. Para él los niños nacen con un lienzo en blanco que van pintando a medida de su desarrollo el cual van perfeccionando con la relación con su entorno, las demás personas y su percepción del mundo.

Piaget permite a los infantes a indagar y vislumbrar su medio y facilita el aprendizaje. A través de la reflexión y la búsqueda, el lienzo cambia y toma forma en la edad adulta. La teoría de Ausubel fuertemente influenciados por Piaget se basa en que, si alguien quiere aprender algo, debe saber si tiene los conocimientos previos pertinentes. Teoría de Bandura: Él va un paso más allá al integrar teorías cognitivas y conductuales, argumentando que el aprendizaje requiere observación e imitación.

Conceptualización de variable gestión de la capacitación: Proceso que contribuye a mejorar el desempeño del servidor público mejorando las habilidades y destrezas de los servidores públicos, brindando servicios de calidad a los habitantes y logrando los objetivos de la materia. Para determinar esto, debe coordinar el proceso de planificación, revisar los temas que está enseñando, aplicar

criterios de priorización y manejar las derivaciones de la evaluación de desempeño como datos de entrada (Ley Servir, 2016).

A propósito de Pérez y Miranda (2016) y Ramos et al. (2018) la capacitación es una serie de actividades progresivas en las organizaciones profesionales para optimizar las actitudes de discusión y reconocimiento para demostrar mejor su trabajo diario para una mayor contribución, impacto efectivo o valor. Según la definición de formación de Moreno et al. (2016) se refiere a las estrategias utilizadas para orientar a los individuos en una organización, su capacidad para realizar su trabajo, etc. Mientras que para Porta (2019), la capacitación al capital humano es fundamental para lograr los objetivos y procesos que determinan el cumplimiento de la misión del centro, teniendo en cuenta que son los trabajadores los que conducen al éxito de la entidad o frenan dicho éxito sino tienen definidos los objetivos de la misma, favorecen que sus capacidades crezcan dentro de la entidad formando parte de ella y de sus resultados contribuyendo además a la innovación, los procesos de cambio es mejor.

Sobre este tema, Parra y Rodríguez (2016) y Valdéz García (2021) argumentan que la capacitación es relevante para la organización, gracias a la estructuración del programa como estrategia para su progreso y competitividad, que, además, será beneficiosa para la organización. Mientras que para Cervantes (2017) es aquella que trae beneficios futuros tanto para la organización como para los empleados. Asimismo, Epiquén et al. (2018) La gestión de la capacitación tiene como objetivo inculcar ideas en los empleados para que puedan implementar mecanismos adecuados y anticipatorios para corregir las fallas anteriores que puedan haber ocurrido en el programa y hacer frente a las pérdidas financieras.

La gestión de la capacitación es la acción de una organización, como un curso, cronometrado según las necesidades de quienes conforman la institución, con un objetivo predeterminado, a saber, la difusión de conocimientos y habilidades, planificado, organizado y evaluado. (Sabuncua y Karacaya, 2016). Según Maleck et al. (2018) Identificar este como un proceso por el cual una persona adquiere nuevos conocimientos para su desempeño, sobresale en el desarrollo de las tareas propias de la función que desempeña. La capacitación es una forma de desarrollar habilidades personales para aumentar la productividad, la creatividad y

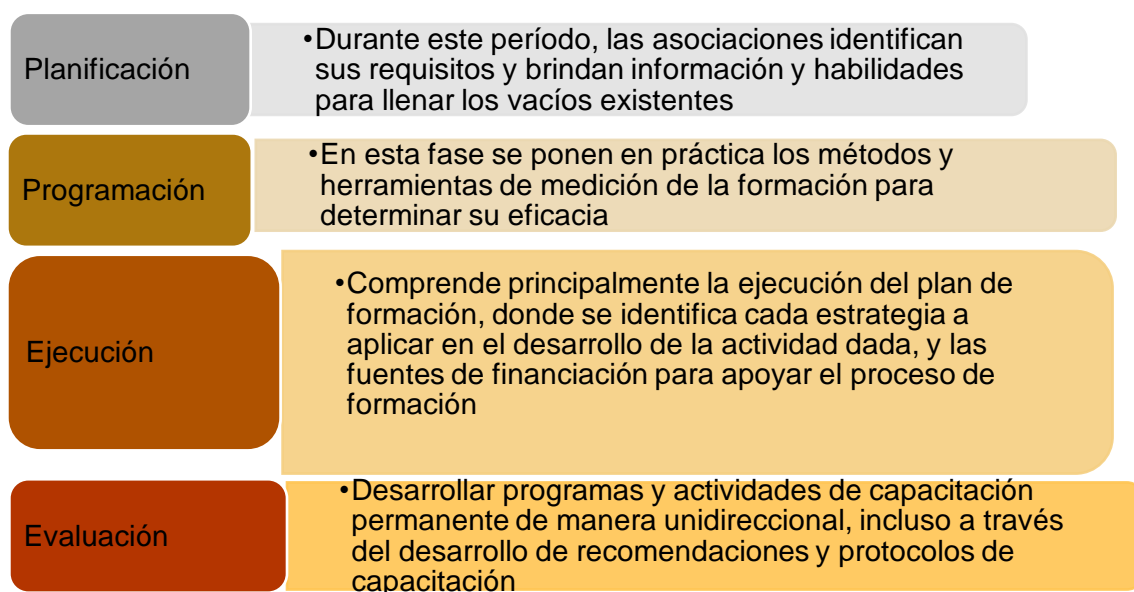
la innovación, con el objetivo de contribuir mejor al logro de las metas institucionales y un mayor éxito.

Por lo que se refiere a la gestión de desarrollo y capacitación bajo la Ley N° 30057 se realiza a través del desarrollo, implementación y evaluación de un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos (PDR) propuesto para cumplir con las necesidades de capacitación de los usuarios de instituciones públicas enmarcadas en la gestión del desarrollo y la formación, para afinar habilidades de desarrollo específicas en función de las capacidades y aptitudes de los empleados, es decir, que se intenta mejorar todas las actitudes con las que cuentan los servidores para que de esta forma ellos puedan crecer profesional y personalmente en beneficio de su trabajo.

Para las dimensiones de la variable gestión de la capacitación se consideran las siguientes dimensiones: Planificación, programación, Ejecución y evaluación según la Ley SERVIR (2016)

Figura 1

Dimensiones de la Ley SERVIR (2016)



Nota: tomado de la Ley de Servicio Civil (2016). Gestión de la Capacitación en las entidades públicas

El ente responsable de dar cumplimiento a la planificación de la capacitación, debe tomar en cuenta aspectos inherentes al desempeño laboral para fortalecer mediante talleres, cursos con el propósito de mejorar significativamente las

funciones que desempeñan al frente de los cargos ocupados, por tanto la planificación debe partir de un análisis de las insuficiencias de los trabajadores para delinear un plan para la ejecución de las capacitaciones que requiera el personal para mejorar su desempeño laboral (Ley SERVIR, 2016).

La programación de capacitación atañe todo lo concerniente a las herramientas tecnológicas, recursos materiales y humanos debidamente capacitado, la cantidad de talleres o cursos que debe recibir el trabajador mediante la capacitación, así como reforzar las habilidades blandas y duras (Ley SERVIR, 2016), entendiéndose por actividades blandas, aquellas que permiten percibir valores, contribuir al desarrollo humano en diversos campos de trabajo, responder al trabajo bajo presión, flexibilidad y adaptabilidad en diferentes situaciones, habilidad para aceptar críticas y aprender de ellas, digno de confianza, comunicarse efectivamente, demuestra habilidades para resolver problemas, tiene una mente clara, crítica y analítica, sabe administrar bien el tiempo, trabajar en grupo, iniciativa, inquisitivo e imaginativo, y ganas de aprender, así como saber conciliar la vida personal, familiar y social y trabajo, entre otras cosas (Mazuelos, 2013), las habilidades duras son todas aquellas habilidades que están directamente relacionadas con la tarea que realiza el trabajador. Es el conocimiento y la habilidad en un tema particular lo que permite a los trabajadores realizar su trabajo, es decir conocimiento técnico o profesional de las cuales se vale el ente executor de la capacitación para desarrollar la misma

Para la ejecución de la capacitación, se debe tomar en cuenta el horario en el cual se desarrollen las actividades, las estrategias que debe utilizar en cada sesión acorde a la actividad, evaluación de las actividades desarrolladas, el desarrollo de la capacitación, local, equipos requeridos, se mide la satisfacción de los capacitados después de haber culminado el programa de capacitación y la entrega de certificado que garantiza el haber culminado el programa de capacitación (Ley SERVIR, 2016),

Mientras que, la evaluación de la capacitación, la debe hacer el ente executor para medir la asimilación de conocimientos en los trabajadores, de igual manera la municipalidad debe realizar evaluaciones con el fin de medir el alcance de la capacitación en la producción después de la capacitación, el personal de trabajo,

la ubicación en cargos tomando en cuenta el dominio y certificación de la capacitación (Ley SERVIR, 2016).

Por otra parte, se tiene, la variable desempeño laboral, la cual se basa en la teoría del cambio. Según Van et al. (2015) explican cómo los pensamientos y creencias sobre el cambio (ya sean conscientes o inconscientes) conducen a modificaciones en el comportamiento, la acción para tomar decisiones que permiten a los trabajadores pensar y reflexionar sobre un determinado aspecto. Según James (2011) es un proceso continuo de reflexión que visualiza el cambio y cómo ocurre, articulando e ilustrando lo que esto significa para un actor en un contexto dado. La teoría general de sistemas es importante en el progreso profesional en todos los niveles de investigación para garantizar una comprensión más profunda de las características funcionales y estructurales de las unidades y las interacciones que ocurren dentro y fuera del sistema u otros sistemas idénticos o diferentes (De la Peña y Velásquez, 2018).

Otra teoría es el pensamiento sistémico, que facilita el estudio de las relaciones entre disciplinas para predecir el comportamiento de los sistemas, que pueden ser simples o complejos, actuando como una unidad (Vieytes, 2018). Según Flores, et al. (2020) Se puede determinar que el salario es uno de los componentes más importantes reflejados en el desempeño y satisfacción laboral.

En cuanto a la gestión de la capacitación, propuesta por la Ley SERVIR, regulada por la Resolución de la Presidencia Ejecutiva de Servir 141 (2016), se implementa a través de la elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), en respuesta a las necesidades de adiestramiento requeridas en los distintos entes públicos. Según la ley la gestión de capacitación se desarrolla en tres etapas: la planificación, la ejecución y la evaluación, las cuales demandan actividades y procedimientos que admiten tramitar los programas de capacitación de los trabajadores.

Cabe destacar que es en la etapa de evaluación se comprueba si mediante la capacitación se beneficia el servidor capacitado igual que la entidad pública a la cual presta servicio. Servir plantea la siguiente gradualidad de evaluación: (i) de reacción, (ii) de aprendizaje, (iii) de aplicación y (iv) de impacto. Todas ellas tiene un trascendencia para la ente públicó. Servir pone énfasis en la evaluación de

aplicación, favoreciendo a la dependencia gubernamental mediante las capacitaciones.

Por tanto, Servir, establece discernimientos de pertinencia para priorizar los cursos de capacitación aprobados en las instituciones gubernamentales como son los siguientes: (i) beneficio de la capacitación, (ii) tipo de función que realiza el que se capacitará y (iii) el tipo de objetivo de la capacitación, que podría ser de conocimiento, aprendizaje, aplicación o impacto.

Por lo antes descrito la gestión de la capacitación según la ley SERVIR se planifica con objetividad y pertinencia, con la intención de favorecer el desarrollo integral de los servidores públicos para ofrecer mejores resultados en el cargo ocupado.

En cuanto a la variable desempeño laboral se parte de la teoría de las expectativas propuesta por el psicólogo Vroom (1994), en la que se plantea que un individuo actúa de acuerdo con la perspectiva de acuerdo con la labor que desarrolla, para alcanzar metas con gusto y superación personal de acuerdo con el valor positivo o negativo que otorgue al cumplimiento de estas.

En esta teoría se establecen tres tipos de relaciones: recompensa y metas personales, esfuerzo y desempeño y desempeño y recompensa; la motivación es la que incide en un alto nivel de dedicación y esfuerzo y se refleja en su desempeño laboral, lo que admite que la organización pueda brindar una recompensa, que puede ser materializada en ascensos, placas, bonos, medallas ajustes salariales entre otros. No obstante, dicha recompensa debe remediar un fin personal trazado por el sujeto, de tal manera que, la recompensa anhelada por el máximo de su desempeño estará sujeta a la perspectiva que posea el individuo.

Conceptualmente, se explica que según Chiavenato (2018), el desempeño laboral es el proceder observado por los empleados en relación al alcance de los fines de una organización. Asegúrese de que el buen desempeño sea la fortaleza más importante de la organización (p. 85)

Posición de diferentes autores al respecto señalan: el desempeño laboral es la conducta de los empleados frente al contenido de su cargo, tareas, actividades y atribuciones, las cuales dependen de la regulación y mediación entre la empresa

y él, por lo que se requiere proponer inmovilidad laboral a los empleados que integran las empresas para ofrecerles beneficios acordes al puesto que va a ocupar (Faria 1995, citado en Flores 2020). Así también se expresa que, el desempeño laboral se puede describir como un proceso sistemático e iterativo en el que las personas asumen ciertas actividades y responsabilidades por el trabajo que realizan, con el objetivo de juzgar o estimar el valor de una persona en el campo, la excelencia y la calidad (Robbins, 2004), también es considerado el desempeño laboral como un proceso continuo y sistemático de análisis para permitir juicios de valor sobre el trabajo de un trabajador durante un período de tiempo determinado para complementar las metas comerciales y personales. Sin embargo (Alles, 2017) identificó que evaluar el desempeño es un asunto estructurado para calcular el desempeño de los colaboradores, además de ser un subsistema de recursos humanos que diseñó e implementó diferentes métricas.

Con relación a lo expuesto Palaci (2005) argumenta que varios factores que afectan la productividad laboral están interrelacionados y conducen a una productividad laboral baja o alta, tales como: a) Satisfacción con la tarea asignada; b) Habilidades y capacidades (competencias) para la realización de las tareas ordenadas; c) Formación y desarrollo continuo de los empleados; d) Motivación personal y factores de comportamiento; e) Cultura organizacional; f) Cultura organizacional; g) Expectativas de los colaboradores (p 237), por su parte Pashanasi et al. (2021), refieren que, el desempeño laboral es analizado desde la satisfacción laboral hasta el clima organizacional por el gran impacto que tienen en la producción.

Considerando que, para realizar la medición del desempeño laboral es esencial realizar una evaluación del desempeño según Chiavenato (2018) afirma que en una empresa puede establecerse de acuerdo con los siguientes criterios: autoexamen en torno a las metas y objetivos de alcanzar sus metas laborales, el comportamiento de expresar su desempeño, la comunicación y cómo se desempeña en un individuo y enfocándose en realizar investigaciones, unificando toda la información entre los empleados de la empresa, redefiniendo el problema de mejorar las situaciones que conducen a la prosperidad individual y grupal. En consonancia con ello, Mateus (2018) señala que las evaluaciones de desempeño

pueden causar problemas que originan daños personales e interpersonales a los trabajadores. Esto puede suceder si el jefe inmediato superior no tiene las habilidades necesarias para la evaluación. Al ser un empleado, sus medidas de desempeño no están directamente relacionadas con las metas estratégicas de la organización. La Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH (2014) conceptualiza la evaluación como un proceso sistemático, continuo e integral de reconocimiento imparcial y medición basada en evidencias del desempeño del funcionario público en el cumplimiento de las funciones, considerando así, la tarea que se le asigna.

Mientras, para funcionar de manera óptima, se requiere ser inteligente. Las organizaciones municipales necesitan colaboradores fiables y completos. (Caballana, 2011) identifica cinco cualidades para un buen trabajo: la capacidad de aprender si se trata de un conocimiento, de un proceso particular o de una navegación efectiva dentro de una empresa, y crearlos y utilizarlos, será una ventaja competitiva para cualquier organización. Aplicación, aplicar es un rasgo de personalidad que hace una contribución importante a la organización. Los empleados con aplicaciones avanzadas tienden a ser fidedignos y confiables, es más probable que se queden, se concentren en los detalles y estén dispuestos a hacer más por su institución. Habilidades interpersonales para colaborar e interactuar con otros empleados, áreas o equipos. La adaptabilidad, que sabe resistir al cambio incluso en circunstancias adversas, sigue siendo eficaz y responde a las demandas potenciales de trabajo y condiciones. Integridad, la empresa valora a las personas en las que se puede confiar demostrando moral y ética a favor de la organización. Sobre el particular, Al-Kurdi et al. (2020) mencionan que no debe dejarse de lado lo potente que puede ser la gestión del conocimiento para el desempeño laboral.

Por su parte, Chiavenato (2018) plantea que el desempeño del personal dentro de un organismo público se puede expresar de las siguientes formas: Metas y objetivos concernientes con las operaciones realizadas por el servidor. Indica que el servidor está centrado en el usuario. Las conductas coherentes con las relaciones con los demás y la forma en que se comunican son los mismos que se reflejan en los comportamientos de orientación individuales y grupales. Autocontrol concerniente con la conducción de la información, la propagación e integración de

la información entre las personas que interactúan en una organización, y la mejora y modificación de aspectos de oportunidades que conducen al bienestar personal y colectivo.

Finalmente, Dueñas (2015) sugiere formas de llevar a cabo el desempeño laboral, se recomienda realizar evaluaciones anualmente, para efectuar arreglos a tiempo y el rendimiento quedará en delantera ante cualquier percance en el desempeño. Recursos humanos comisionará la forma de llevar a cabo el control del desempeño. El personal especialista es directamente responsable de revisar las posiciones medidas y evaluar al personal de nivel medio. El propósito de la evaluación del desempeño es mantener a cada empleado motivado. Es esta motivación la que respalda el alcance de los objetivos económicos y productivos de una empresa a través de la compensación relativa de los errores y las ganancias generales de productividad.

Cabe señalar que la eficiencia del trabajo está relacionada con el crecimiento de los empleados. La productividad organizacional ocurre cuando las personas son positivas con su trabajo, por lo que es importante que cada empleado se sienta comprometido e identificado con los ideales del equipo y de la organización.

El modelo de medición de la variable desempeño laboral es el de (Chiavenato, 2018) quien propone que el desempeño laboral se mide a partir de las siguientes dimensiones: Calidad en el trabajo, compromiso, trabajo en equipo y productividad. (Figura 2)

Figura 2

Modelo de desempeño laboral



Nota: Tomado del libro de Administración de recursos humanos. Colombia. Ed. Mc Graw Hill. Chiavenato 2018.

Calidad en el trabajo: la calidad del desempeño es el grado en que una parte de una organización satisface sus necesidades personales a través de actividades dentro de la municipalidad. La calidad del lugar de trabajo se refiere a oportunidades futuras en la organización, satisfacción laboral, salario, percepción de resultados, relaciones en grupos y organizaciones, beneficios sociales, ambiente físico y psicológico de trabajo, oportunidades de participación, libertad de elección, se refiere a muchos factores. La calidad significa no sólo el lado interno de la posición, sino también los aspectos externos y de contexto, esto afecta las actitudes personales y los comportamientos como la capacidad de cambiar el entorno laboral, la motivación del trabajo, la flexibilidad y la voluntad de innovación para concretar los objetivos de la institución (Chiavenato, 2018 p 289) cuyos indicadores son: Eficacia considerado como el desarrollo de los empleados enfocado al logro efectivo de las metas establecidas y es también un factor para lograr que los empleados participen tanto de su trabajo como de las metas y valores de la municipalidad. Un empleado eficiente es quién siente pasión por su labor y lo demuestra poniendo más esfuerzo en su trabajo. Los gerentes orientados a objetivos también se preocupan por el éxito de su organización, siempre hacen más de lo necesario y se esfuerzan por ayudar a otros empleados. En otras palabras, el compromiso conecta a los empleados física, psicológica y emocionalmente con la organización (Chiavenato, 2018). Robbins S. (2004) también define a un empleado como consciente de la organización y su propósito y deseando seguir siendo parte de la organización. Indicadores: Eficacia, eficiencia y objetivos.

El compromiso, es el mejor predictor, ya que es una respuesta más general y duradera para toda la municipalidad que la satisfacción laboral. Indicadores: Identidad organizacional y responsabilidad

Trabajo en equipo, Chiavenato (2018), afirma que el trabajo en equipo involucra a todos los que participan en las actividades en este caso de la municipalidad. La principal forma de lograr esto es a través del trabajo en equipo desde todas las posiciones, de arriba abajo con eficiencia y eficacia de los trabajadores. La empresa está migrando de su estructura organizativa jerárquica tradicional al uso de una amplia red de equipos interconectados. La red de este equipo comienza en la parte superior, donde el jefe dirige una unidad de progreso

de la calidad en toda la municipalidad (p. 295). Al respecto, Wayne y Robert (2010) afirman que el trabajo en equipo tiene como objetivo capacitar a los empleados para trabajar en grupos que muchas veces tienen el poder de tomar decisiones. Este tipo de aprendizaje es necesario porque la cultura se sustenta en los logros individuales. De manera similar, Acosta, et al. (2011) encontraron que el trabajo en equipo es una característica positiva relacionada con el trabajo de energía, dedicación y absorción en grupos de trabajo que resulta de interacciones e intercambios de experiencia entre los participantes del trabajo estado de comando. Su indicador es la cooperación y reconocimiento.

Productividad: Chiavenato (2018) determina que la producción es una resultante intermedia en la sucesión que crea las consecuencias finales deseados, como: apoyo del líder, ascensos, aceptación del grupo, reconocimiento público, dinero, entre otros. Todo enmarcado en el modelo situacional de las perspectivas, que pretende realzar el grado positivo de la producción y la calidad en el trabajo; se trata de realzar el nivel de instrucción para alcanzar la excelencia en el comportamiento laboral, lo cual significa que el trabajador tenga un desempeño de excelencia, lo cual trae bienes para la organización, pero también, para los individuos comprometidos (p.293).

De modo que, el incentivo por producción y salario elevado constituye el objetivo que persigue el trabajador, lo cual se convierte en la motivación para producir más. Pero si sus intereses son de aprobación social en su grupo, asumirá una producción menor al nivel que piense como modelo informal de fabricación. Producir puede significar el rechazo de sus camaradas. Según Alles (2017) la producción es la habilidad de fijar objetivos de ocupación sobre lo normal, consiguiendo exitosamente. Indicadores: Resultados y efectividad.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Considerando que la finalidad principal es el estudio teórico de hechos o fenómenos reales (Valderrama, 2019), la investigación es de tipo básica. Porque con las teorías encontradas se busca la descripción de estas para generar nuevos conocimientos (Fuentes, 2020), mientras que para Sánchez (2018) en ella se organiza la teoría en función a los principios y leyes científicas. De igual manera se plantea como nivel correlacional, sobre esto Sánchez, et al. (2018) indicaron que se mide el grado de correlación y se establece una relación entre ambas. De diseño no experimental, sobre ello Fuentes (2020), no existe una manipulación de variables sólo se describe la realidad tal como se presenta; también es transversal porque la extracción de la información se realiza en un momento específico, (Sánchez et al. 2018), de igual forma se aborda bajo la representación cuantitativa, porque se realiza una medición de los resultados de forma numérica (Sánchez et al. 2018) con base en el método hipotético deductivo se comprueban las hipótesis sobre los fenómenos observados y a través de los datos recogidos se justifican las conclusiones (Hernández, 2018)

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual: Gestión de capacitación según la Ley Servir (2016), proceso que ayuda a mejorar el desempeño de los servidores civiles robusteciendo sus competencias y capacidades, para ofrecer servicios de calidad a los habitantes y conseguir los objetivos de las entidades (p 24)

Definición operacional: la medición de la variable gestión de capacitación se desarrolló mediante las dimensiones: planificación, programación, ejecución y evaluación en una escala ordinal tipo Likert con 25 ítems y cinco alternativas de respuestas planteadas con sus respectivos valores numéricos: Muy en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), de Acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Es necesario definir cada una de las dimensiones entre ellas: La planificación de capacitación: Son las acciones que cumplir para mejorar y cambiar actitudes con las que cuentan los servidores para la concreción de mejores resultados en el

cumplimiento de las funciones en su trabajo (Ley SERVIR 2016), cuyos indicadores son: Diagnóstico de necesidades y plan desarrollo de personal.

Por su parte, la programación de capacitación: Es el proceso organizado y estructurado mediante el cual se abastece de información y se facilitan prácticas a una persona para que desempeñe una labor determinada con satisfacción (Ley SERVIR 2016) con los siguientes indicadores: Herramientas, habilidades blandas, recursos, cantidad y presupuesto.

Mientras que, la ejecución de capacitación según la Ley SERVIR (2016) es la que operacionaliza la capacitación, lo que involucra la relación de intereses, esfuerzos y tiempos del personal implicado en la ejecución de los acontecimientos de capacitación, desarrollado mediante los siguientes indicadores: Horario, estrategia, evaluación, desarrollo, equipos, satisfacción y certificado.

Y por último la evaluación de capacitación: Proceso de valoración sistemática que se realiza a la validez y la efectividad de los programas de capacitación. Implica el feedback de los participantes, para establecer comparaciones de su desempeño laboral antes y después del programa, el cumplimiento de las procedencias estratégicas de la compañía y mucho más. Cuyos indicadores son: Impacto, Personal, Producción, Certificación (Ley SERVIR 2016)

Definición conceptual: La variable desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato, 2018, p 78)

Definición operacional: La variable se operacionaliza en una escala ordinal tipo Likert atendiendo a las dimensiones: El compromiso, la calidad en el trabajo, el trabajo en equipo y la productividad con 16 ítems y cinco alternativas de respuestas planteadas con sus respectivos valores numéricos: Muy en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), de Acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Precisando cada una de las dimensiones de esta variable se tiene que, la calidad en el trabajo: Se refiere a oportunidades futuras en la organización, satisfacción laboral, salario, percepción de resultados, relaciones en grupos y organizaciones, beneficios sociales, ambiente físico y psicológico de trabajo, oportunidades de participación, libertad de elección, se refiere a muchos factores que conllevan a la satisfacción del trabajador. Se operacionaliza con los indicadores: Eficacia, eficiencia y objetivos. (Chiavenato, 2018).

Por su parte el compromiso: Es la responsabilidad adquirida por el trabajador tanto física, psicológica y emocionalmente con la organización (Chiavenato, 2018), se materializa con los indicadores: Identidad organizacional, Responsabilidad.

Trabajo en equipo: Es una forma establecida de trabajar entre diferentes personas con el propósito de alcanzar metas comunes, cuyos indicadores son: cooperación y reconocimiento.

Productividad: Es la cantidad de bienes y servicios que produce un grupo de trabajadores en un período de tiempo determinado, cuyos indicadores son: resultados y efectividad.

3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo

3.3.1 Población: Conjunto de fenómenos a estudiar, en el que cada unidad tiene características comunes para un estudio y generar datos de investigación (Fuentes, 2020). La población está conformada por 57 trabajadores nombrados de seguridad ciudadana de la municipalidad. Pero solo se encuestó al personal en planilla es aquel personal que tiene horario de oficina y por lo tanto se puede encuestar.

Criterios de Inclusión: son aquellos colaboradores nombrados del área seguridad ciudadana.

Criterio de Exclusión: Quedan excluidos de la muestra todos los gerentes, y personal CAS que tiene diversos horarios de trabajo y no tienen un horario fijo por la modalidad de contrato que no están adscritos al área de seguridad ciudadana.

3.3.2 Muestra: Es una pequeña parte de la población a la que se le aplicó el instrumento para obtener información (Sánchez, 2018). Tamaño de la muestra, es la cantidad de respuestas completas que se reciben en la encuesta, las cuales

suelen denominarse muestra representativa o muestra estadística. Para determinar el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde: N = Total de la población

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 10% = 0.10)

q = 1 – p (en este caso 1-0.10 = 0.90)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Sustituyendo se tiene:

Población 57

Margen de error 10%

Intervalo de confianza 95%

precisión 5%

= 50 colaboradores.

3.3.3 Muestreo intencional u opinático: En este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador (Arias 2016). Para este estudio se toman en cuenta los 50 colaboradores del área de Seguridad ciudadana del turno de la mañana asistentes al momento de la aplicación del instrumento.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica para (Sánchez et al. 2018) es el conjunto de instrucciones y recursos utilizado para obtener información, en este estudio se utilizó la técnica de la encuesta dado que permite a través de la interacción obtener información mediante el instrumento de un cuestionario de 41 ítems

Instrumentos de acuerdo con Córdova (2019) es el formato físico utilizado por el investigador para la recolección y registro de los datos obtenidos para el estudio, contentivo de preguntas cerradas a las cuales debe ajustarse el entrevistado. Para la obtención de estos, se realizó un instrumento escala de Likert constituido por dos partes una para cada variable, con 41 ítems y cinco alternativas

de respuestas: Muy en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), de Acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Validez, es el análisis que se realiza a un instrumento para establecer la coherencia entre los aspectos teóricos y la evidencia empírica implicados en su construcción (Sánchez et al., 2018). Los cuestionarios fueron sometidos a justificación de su validez de contenido, mediante los criterios de relevancia, pertinencia y claridad en los ítems que lo consienten, mediante juicio de expertos (Sánchez et al. 2018)

Tabla 1

Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos

<u>Nº</u>	<u>Grado Académico</u>	<u>Expertos</u>	<u>Resultados</u>
<u>1</u>	Magister	Quiroz Garrido de Pérez, Sara María	Aplicable
<u>2</u>	Magister	Mori Marín, Patricia Karina	Aplicable
<u>3</u>	Doctor	Tapia Díaz, Abel	Aplicable

Confiabilidad, proceso que admite estar al tanto del nivel de fidelidad que el instrumento conserva en el cotejo que realiza a las variables y sus dimensiones, en función del grado de similitud con que se originan las derivaciones después de ser aplicados en poblaciones semejantes Córdova (2019).

Así mismo se midió la confiabilidad de los instrumentos mediante el estadístico de Alpha de Cronbach tomando una prueba piloto de 9 trabajadores de la municipalidad con características similares a la muestra. Para determinar su confiabilidad.

Tabla 2*Análisis de confiabilidad de las variables*

Variables	Alpha Cronbach	de de	Número de elementos
Gestión de capacitación	0.923		23
Desempeño Laboral	0.875		16

3.5. Procedimientos

Ejecutado el diseño y validación de los instrumentos y confiabilidad se estableció la entrevista con el jefe de la municipalidad para la realización de una encuesta a los 57 trabajadores de seguridad ciudadana de la misma que corresponden a la muestra del estudio, luego solicitó la ejecución de dicha encuesta para la aplicación del cuestionario. Los resultados fueron tratados en Excel para analizados y procesados, seguidamente sometidos al software SPSS 26.

3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado fue el estadístico, en la cual se resumió la larga lista de datos obtenidos con el instrumento aplicado a los colaboradores de seguridad ciudadana, los mismos se organizaron, sintetizaron mediante el software SPSS 26 y se describió la información de una manera sencilla y rápida, presentándose los resultados mediante gráficos y tablas para representar los valores y facilitan la comprensión de los datos.

En cuanto a la estadística inferencial, se aplicó para deducir y sacar conclusiones acerca de situaciones generales más allá del conjunto de datos obtenidos, con el objetivo de tomar decisiones y realizar predicciones mediante la prueba de normalidad de los datos a través de Kolgomorov Smirnov demostrándose en los resultados que los datos tienen un comportamiento no paramétrico por lo tanto para contrastación de las hipótesis se utilizó Rho de Spearman

Tabla 3*Correlación de rho de Spearman*

Estándares positivos Y negativos	Grado de correlación
0 – 0.19	Muy débil
0.20 – 0.39	Débil
0.40 – 0.59	Moderada
0.60 – 0.79	Fuerte
0.80- 0.99	Muy fuerte
1	Perfecta

Nota: Traducido de McHugh, M. L. (2012). Interrater reliability: The kappa statistic

3.8 Aspectos éticos

Para este aspecto se ha tomado en cuenta la confidencialidad de la población estudiada, el cumplimiento de los canales regulares para solicitar la entrada en la municipalidad para el permiso en la aplicación del instrumento. De igual forma se respetó las normas y los reglamentos propuesto por la Universidad César Vallejo para la investigación. De igual forma se respetó el derecho de autoría y propiedad intelectual citando y referenciando respectivamente a los autores consultados, aplicando el estilo APA 7. También se informó a las personas o instituciones que colaboraron con la misma sobre los fines de esta investigación y para no cometer plagio se utilizó el software Turnitin.

IV. Resultados

4.1. Análisis descriptivo

Con relación a la variable Gestión de la capacitación, se ha podido identificar en la tabla 4, que la valoración que otorgaron los encuestados fue de muy mala el 2%, mala el 18%, regular 60%, buena 20% en tal sentido, los encuestados consideran que la capacitación debe mejorar y considerar los 4 aspecto que con lleva la capacitación principalmente haciendo énfasis en la planificación y ejecución dado que es aquí donde el personal que llega a la capacitación aprecia la calidad de la capacitación, el staff de los capacitadores que deben tener un dominio temático y práctico de la temática desarrollada.

Tabla 4

Percepción sobre la gestión de la capacitación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	1	2.0
Mala	9	18.0
Regular	30	60.0
Buena	10	20.0
Total	50	100.0

Asimismo, la valoración que brindan los encuestados en la tabla 5 a la dimensión de planificación es buena dado que el 84% de los encuestados mencionan que está entre regular y muy buena por otro lado la principal observación es la falta de planificación en sus capacitaciones.

La valoración que brindan los encuestados con respecto a la programación se tiene que el 24% menciona que es malo o muy malo, y el 76% de colaboradores mencionan que es regular y buena la programación.

Asimismo, la valoración para la ejecución el 82% considera regular y bueno asimismo las personas que les parece mala la ejecución es el 18%.

Finalmente, para la dimensión evaluación la valoración de regular y buena llega al 80%, sin embargo, solo el 18% menciona que la evaluación es mala.

Tabla 5

Dimensiones de la variable gestión de la capacitación

Variable y dimensiones	Planificación	Programación	Ejecución	Evaluación
Niveles	porcentaje	porcentaje	porcentaje	porcentaje
Muy mala	0.0	2.0	0.0	2.0
Mala	16.0	22.0	18.0	18.0
Regular	66.0	64.0	62.0	58.0
Buena	12.0	12.0	20.0	22.0
Muy buena	6.0	0.0	0.0	0.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Con respecto a la variable desempeño laboral en la tabla 6, los encuestados calificaron como muy mala y mala un 22%, sin embargo, lo calificaron como buenas y muy buena un 28%, en tal sentido un porcentaje significativo de personas consideran que el desempeño laboral es regular en algunos colaboradores de la organización; en este sentido hay un margen de mejoramiento del desempeño laboral importante en la organización.

Tabla 6

Frecuencias de la variable desempeño laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	1	2.0
Mala	10	20.0
Regular	25	50.0
Buena	13	26.0
Muy buena	1	2.0
Total	50	100.0

Asimismo, en la tabla 7, con respecto a la dimensión calidad en el trabajo los resultados obtenidos de la encuesta fue que un 16 % de personas mencionan que la calidad en el trabajo es malo y muy malo, sin embargo, los encuestados mencionan que el 48% es regular.

La percepción para la dimensión compromiso como se tiene de los encuestados da una calificación de 24% para los niveles malo y muy malo.

Asimismo, para la dimensión trabajo en equipo se tiene que un 24% considera como malo y muy malo y 74% de encuestados valora como regular y buena.

Para la dimensión productividad se tiene que el 42 % califica en el nivel muy malo y malo. Asimismo, el 58% califica de regular y bueno. En tal sentido, los aspectos a mejorar son compromiso, trabajo en equipo y productividad con suma urgencia con el fin de mejorar la gestión de la capacitación y ver resultados positivos en la organización.

Tabla 7*Percepción de la variable desempeño laboral*

Variable y dimensiones	Calidad en el trabajo	compromiso	Trabajo en equipo	Productividad
Niveles	porcentaje	porcentaje	porcentaje	porcentaje
Muy malo	4.0	4.0	4.0	14.0
Malo	12.0	20.0	20.0	28.0
Regular	48.0	42.0	42.0	44.0
Buena	30.0	32.0	32.0	14.0
Muy Bueno	6.0	2.0	2.0	0.0
Total	100.0	100.0	100.0	100

4.2 Análisis inferencial

En la tabla 8 se expone que, dado que el tamaño de la muestra fue de 50 participantes se aplica la prueba de normalidad de los datos según Kolmogorov-Smirnov, y se obtiene los resultados que las significancias $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que los datos tienen un comportamiento no paramétrico o no normal y se aplica pruebas de hipótesis para datos no paramétricos, siendo que se trata de un estudio correlacional se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 8*Prueba de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadíst.	Gl	Sig.	Estadíst.	df	Sig.
Gestión de capacitación	.312	50	.000	.809	50	.000
Desempeño laboral	.250	50	.000	.869	50	.000

Análisis:

En la tabla 9, correlación de la gestión de la capacitación y desempeño laboral se tiene que, de la prueba de hipótesis general, la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la gestión de capacitación conforme la Ley Servir se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.606 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva fuerte.

Tabla 9

Correlación de Gestión de la capacitación y desempeño laboral

			Gestión de capacitación	Desempeño laboral
Rho de	Gestión de	Coef. correlación	1.000	.606**
Spearman	capacitación	Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	Desempeño	Coef. correlación	.606**	1.000
	laboral	Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

Análisis:

Como puede apreciarse en la tabla 10, de la prueba de hipótesis específica 1, la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la planificación de la capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.517 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada.

Tabla 10

Correlación de la planificación de la capacitación y el desempeño laboral

			Planificación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coef. correlación	1.000	.517**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coef. correlación	.517**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

Análisis:

En los resultados de la tabla 11, de la prueba de hipótesis específica 2, la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la programación de la capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.556 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada.

Tabla 11

Correlación de la programación de la capacitación y desempeño laboral

			Programación	Desempeño laboral
Rho de		Coef. correlación	1.000	.556**
Spearman	Programación	Sig. (2-tailed)	.	.000
	n	N	50	50
	Desempeño laboral	Coef. correlación	.556**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

Análisis

Como se observa en la tabla 12, de la prueba de hipótesis específica 3, la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la ejecución de la capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020. Asimismo, el coeficiente

de correlación es 0.438 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada.

Tabla 12

Correlación de la ejecución de la capacitación y desempeño laboral

		Desempeño	
		Ejecución	laboral
Rho de Spearman	Coef. Correlación	1.000	.438**
	Sig. (2-tailed)	.	.001
Ejecución	N	50	50
Desempeño laboral	Coef. Correlación	.438**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.001	.
	N	50	50

Análisis:

En la tabla 13, se observa claramente en la prueba de hipótesis específica 4, la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la evaluación de la capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.510 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada.

Tabla 13

Correlación de la evaluación de la capacitación y desempeño laboral

			Evaluación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación	Coef. correlación	1.000	.510**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coef. correlación	.510**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

V. Discusiones

Con respecto a la hipótesis general se planteó que la gestión de capacitación conforme la Ley Servir se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022, obteniéndose resultados descriptivos e inferenciales de la variables en relación a la variable Gestión de la capacitación, se ha podido identificar que la valoración que otorgaron los encuestados fue de buena 20%, en tal sentido los encuestados consideran que hay margen de mejora en la capacitación. Asimismo, la variable desempeño laboral los encuestados calificaron como bueno 26% en tal sentido, un porcentaje significativo de personas consideran que para el desempeño laboral hay un margen de mejoramiento del desempeño laboral importante en la organización.

Además, de la prueba de hipótesis se obtuvo que la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la gestión de capacitación conforme la Ley Servir se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana, el coeficiente de correlación es 0.606 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva fuerte. Contrario a los resultados obtenidos se tiene a Cárdenas (2021) que concluyó que no existe relación significativa entre la dimensión capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del "BanEcuador B.P, la correlación que obtuvieron fue de 0.206., cabe destacar que los contextos empresariales son diferentes y este estudio es una herramienta para identificar las correlaciones y luego proponer alternativas de solución, sin embargo Ponce y Gómez, (2021) que determinaron que existe relación entre el proceso de capacitación en el desempeño laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del comercio CHONEPAC la conclusión obtenida fue que correlación positiva directa. Concluyeron que la relación de las variables permite afirmar la hipótesis, es decir que, si en el centro de labores se práctica de manera continua la capacitación, mejorará los resultados, ya que están en constante aprendizaje, permitiendo que innoven y utilicen los recursos adecuadamente.

También, se planteó la hipótesis específica 1 que la planificación de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana, cuyos resultados inferenciales fue que, la significancia es

menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la planificación de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.517 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada. En este sentido, se tiene que Ballantes et al. (2020) que menciona la correlación entre las variables son de 0,174 significando una correlación positiva baja entre la capacitación y desarrollo laboral, este autor establece también que la falta de capacitación afecta el interés de los colaboradores para capacitarse por su cuenta por el costo económico que acarrea, empleados tienen más carga de trabajo que otros y empleados que realizan actividades y funciones muy diferentes a sus títulos de acuerdo con la estructura orgánica de la entidad y trabajadores que se muestran renuentes al cambio por miedo a ser desplazados en las evaluaciones de desempeño. Además, Rojas (2018), estudio la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, de los empleados de la zona de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango los resultados obtenidos fueron que la correlación r de Pearson ($r = 0,769$) relación es positiva buena. En este sentido, la planificación de la capacitación es esencial para el buen desarrollo del desempeño laboral.

Asimismo, se planteó la hipótesis específica 2 que la programación de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana cuyos resultados inferenciales fueron que, la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la programación de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.556 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada. En tal sentido, se tiene a Llanos (2021) que estableció la Formación y el desempeño existía un vínculo muy importante entre la formación de los servidores públicos y sus logros. Además, menciona que la planificación, la ejecución, la inspección, la gestión y la formación son relevantes para incrementar el desempeño laboral en las empresas.

Además, se planteó la hipótesis específica 3 que la ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad

ciudadana, asimismo la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.438 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada. en acuerdo con los resultados presentados se tiene a Chávez (2019) que estudió la capacitación y desempeño laboral de los colaboradores que realizando una encuesta y entrevista a profundidad concluyó que los colaboradores reconocen que la programación ayuda a para que ellos puedan programarse y asistir a las capacitaciones, sumado a esto es que la empresa debe promover una línea de carrera para motivar a sus colaboradores a capacitarse y ascender.

Además, se planteó la hipótesis específica 4 que la evaluación de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana la significancia es menor que $p < 0.05$ por lo tanto se deduce que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador que la ejecución de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad. Asimismo, el coeficiente de correlación es 0.510 que de acuerdo con la tabla de correlación de rho de Spearman la correlación es positiva moderada. En acuerdo a los resultados presentados se tiene que Baldani (2018) menciona que la capacitación tiene efecto en el desempeño laboral de trabajadores administrativos; y estableció una correlación de $\rho = 0,729$. Y entre los indicadores destaca que el conocimiento, formación y valores, tuvo un mayor impacto en el desempeño laboral de los colaboradores. Además, Mancilla y Vara (2018) demostraron que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus.

VI. Conclusiones

Se concluye que existe relación entre la gestión de capacitación conforme la ley Servir y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020.

Se concluye que existe relaciona entre la planificación de capacitación conforme la ley Servir y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020

Se concluye que existe relación entre la programación de la capacitación conforme la ley Servir y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020

Se concluye que existe relación entre la ejecución de la capacitación conforme la ley Servir y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020

Se concluye que existe relación entre la evaluación de la capacitación conforme la ley Servir y el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2020

VII. Recomendaciones

Se recomienda realizar un estudio de tipo aplicado para determinar la mejora que surge como consecuencia de una adecuada gestión de la planificación de la capacitación en el desempeño laboral.

Se debe tener en cuenta realizar un estudio que contenga entrevistas a los colaboradores para complementar sus posiciones sobre las dimensiones y variables de estudio

La recomendación con respecto a una próxima investigación es establecer fechas para realizar las encuestas en la empresa dado que de momento no te atienden.

Se recomienda que un próximo estudio tome en cuenta no solo la capacitación sino también línea de carrera porque muchos colaboradores se sienten satisfechos en sus organizaciones porque les orientan como ascender y ocupar nuevos puestos de trabajo

Finalmente, se recomienda que en una próxima investigación la población de estudio debe realizar en dos o tres municipalidades dado que hay muchas investigaciones con muestras reducidas, pero no hay con números que sobrepasan los 100 participantes

Referencias

- Acosta, et al. (2011) *¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional*. Departamento de Psicología Social, Universitat Jaume L.
- Al-Kurdi, O. et al. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50(2020), 217–227. 10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.018
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Argentina: GRANICA.
- Arias, F. (2016). *Proyecto de Investigación*. Séptima Edición. Editorial Espíteme, C.A. Caracas-Venezuela.
- AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL (2014). Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH. *Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas*. Lima.
- Baldani, F. (2018). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la universidad nacional*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes).
- Ballantes et al. (2020). *Relación entre la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020*. (Tesis de maestría). <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38133/emmontanac.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Caballana, L. (2011). *Funciones del talento humano*.
- Calle, J. (2017). *Diseño de los perfiles de puestos, de acuerdo a la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad 26 de octubre. -Piura - PIURA 2017*. .
- Cárdenas (2021). *Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador*. (Tesis de maestría)

- Castelló E. et al. (2019). *Mercados de pequeña escala en medios audiovisuales en Europa*.
- Cervantes, J., Salinas, V., & Glasserman, L. (2017). Diseño de la capacitación blended learning en una empresa. *Campus Virtuales*, 6(1), 121-129 <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/1129>
- Chang, H. & Yong, B. (2017). How Meritocracy is defined. *Recent Issues in Sociological Research.*, pp. 112-121. doi:DOI: 10.14254/2071-789X.2017/10-1/8
- Chávez, C. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmedica, Trujillo - 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45742/Chavez_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*, Ed. Mc Graw Hill. Colombia.
- Cieza, et al. (2021). *Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales*. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/esPol>. Con. (Edición núm. 54) Vol. 6, No 2 Febrero 2021, pp. 270-287 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v6i2.2253
- Córdova, I. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Cormack, R. M. (1971). *The statistical argument*. Edinburg: Oliver & Boyd.
- De la Peña, G., y Velázquez, R. (2018). Pensamiento sistémico para el desarrollo de la resiliencia universitariadedicada a la enseñanza de idioma. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Delgado, J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020* (Tesis de posgrado Universidad César Vallejo). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/172>
- Deloitte, M. (2017). *Tendencias Globales en Capital Humano 2017*. University Press:
- Dueñas, R. (2015). *Ekos Recursos Humanos* (anual ed.). <https://bit.ly/3mN5Kx2>

- EJE 21. (14 de diciembre de 2019). *Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado*. EJE 21: <https://www.eje21.com.co/2019/12/como-evaluar-el-desempeno-laboralde-un-empleado/>
- Epiquén et al. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud*. Lima.
- Fisher, R. A. (1953). *The design of experiments*. New York: Hafner.
- Flores, T. (2020). *Incidencia de la gestión del talento Humano en el desempeño laboral*. Madriz Nicaragua.
- Fuentes, et at., (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Edición: Medellín.
- García, J. (2016). *Administración de recursos humanos y desempeño laboral del colegio emblemático de Llata*. (Tesis de maestría inédita). Universidad César Vallejo, Huánuco, Perú.
- Guilford, J. P., y Fruchter, B. (1978). *Fundamental statistics in psychology and education*. Tokyo: McGrawHill Kogakusha, Ltd.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Holgado, M. (2020). Impacto de la Implementación de la Ley SERVIR en el desempeño laboral de Servidores Públicos, DIRESA Apurímac, 2018-2019. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/humancapital> Ingeniería Industrial. 39 (2), 115-123.
- James, C. (2011). *Evaluación de desempeño laboral para una constructora de la provincia de Pastaza*.
- Ley de Servicio Civil (2016). *Gestión de la Capacitación en las entidades públicas*. Perú: Servir <https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-directiva-para-que-las-entidades-del-estado-capaciten-a-su-personal/>
- Llanos, B. (2021). *Capacitación del servidor público y su desempeño laboral en el Proyecto Especial Chavimochic, Trujillo 2020*. (Tesis de maestría,

Universidad Cesar Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56539/Llanos_BRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A., y Tomás, I. (2017). The exploratory factor analysis of ítems: *guided analysis based on empirical data and software*. *Anales de psicología*, 33(2), 417-432. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.2.270211>
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., y Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-49. <http://www.w.statpower.net/Content/312/Handout/MacCallumBrowneSugawara96.pdf>
- Maleck et al. (2018). Relación de las habilidades blandas y el desempeño laboral del docente universitario en Ecuador. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 186-199. Obtenido de <https://bit.ly/3bJIH2U>
- Mancilla, C y Vara, M. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018*. Perú
- Marín y Delgado 2020). Desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145 p. 1139
- Mateus, L. (2018). *Evaluación del desempeño*. Caso Asamblea Nacional de Angola.
- Mazuelos, S. (2013). *Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección del personal docente de una institución* 102. (Tesis de maestría inédita). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- McHugh, M. L. (2012). *Interrater reliability: The kappa statistic*. *Biochemia Medica*, 22(3), 276-282. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23092060>
- Medina C., Ninanya E. (2019). *La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de Lima metropolitana*. Tesis de posgrado. Universidad Marcelino Champagnat. Perú.

<http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/3017/1/82.%20Tesis%20%28Medina%20%20y%20Ninanya%29.pdf>

Moreno, R. et al. (2016). *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.*

Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral.* Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización.* Madrid, España: Pearson Prentice-View Hall.

Parra, C. y Rodríguez, I. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. <https://revistas.uptc.edu.co/index.php/article>

Pashanasi, B. et al. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Comunicacion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>

Pérez, M. y Miranda, F. (2016). *Influencia del programa de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo adscrito a la gerencia de recursos humanos de la universidad nacional experimental politécnica Francisco de Miranda (UNEFM) – Núcleo Barquisimeto, Venezuela.*

Ponce, L. y Gómez, S. (2021). *Proceso de capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí.* Dominio de las ciencias.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>

Porta, S. (2019). *The qualification for the labor acting of the productive workers.*
<http://revista.ucpejv.edu.cu/index.php/rPPProfISSN1684-5765>

Ramaci, T., et al. (2020). Social Stigma during COVID-19 and its Impact on HCWs Outcomes. *Sustainability*, 12(9), 3834. doi:10.3390/su12093834

- Ramos, J. et al. (2018). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–32. Toluca México. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=17&sid=a1263ca0-da85-41f8->
- Rengifo, M. (2013). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. (Tesis de posgrado Universidad César Vallejo).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*.
- Sabuncua, P. y Karacaya, T. (2016). *Gestión de capacitación y desempeño laboral del personal administrativo contratado de la facultad de administración de la Universidad del Zulia, Venezuela*.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>.
- Solis A. y Ventura L. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca – Región Pasco – 2016*. Tesis Universidad nacional daniel alcides carrión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1634/1/T026_72637921_T.pdf
- Son JW., y Diletti J. (2017). What Can We Learn from Textbook Analysis? En Son JW., Watanabe T., y Lo JJ. (Eds.) *What Matters? Research Trends in International Comparative Studies in Mathematics Education* (pp. 3-32). Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-51187-0_1
- Steinmair, D., et al. (2020). Relationship between Mentalizing and Working Conditions in Health Care. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (7), 2420. doi: 10.3390 / ijerph17072420

- Teklay, T. E. (2016). *An Exploration of work ethics in the Ethiopian Civil Service: The case of selected Federal Institutions. South Africa, South Africa.*
- Valderrama, L. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa.* Lima: San Marcos
- Valdéz, C. (2021). La capacitación, herramienta para favorecer la gestión científica, tecnológica y ambiental. *Avances, [S.l.], v. 23, n. 3, p. 234, June 2021. ISSN 1562-3297.*
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/644>>
- Van L. et al. (2015). *Handbook of theories of social psychology.* Thousand Oaks: Sage.
- Vieytes, M. (2018). *Pensamiento Sistémico.* Estrategias para la investigación en sistemas generales.
- Vroom, M. (1994), *Work and Motivation.* Wiley. <https://www.amazon.com/Work-Motivation-Victor-H-Vroom/dp/0787900303>
- Wayne, M., & Robert, N. (2010). *Administración de Recursos Humanos.* (Novena edición ed.). Pearson Educación.

Anexos

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS				
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión de capacitación conforme la Ley SERVIR y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022?</p> <p>Los problemas específicos son:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la planificación de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la programación de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de capacitación conforme la ley Servir y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022</p> <p>Los objetivos específicos son:</p> <p>a) Determinar la relación entre la planificación de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022</p> <p>b) Determinar la relación entre la programación de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de</p>	<p>La gestión de capacitación conforme la ley Servir se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022</p> <p>Las hipótesis específicas son:</p> <p>a) La planificación de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022</p> <p>b) La programación de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores</p>	Variable 1: gestión de capacitación				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Planificación de capacitación	Diagnóstico de necesidades Plan desarrollo de personal	7	Escala: Ordinal Opciones de respuesta	<p>Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5)</p> <p>Muy mala Mala Regular Buena Muy buena</p>
			Programación de capacitación	Herramientas Habilidades blandas Recurso y materiales Cantidad Presupuesto	6		
			Ejecución de capacitación	Horario Estrategias Evaluación Desarrollo Equipo Satisfacción Certificado	7		
Evaluación de capacitación	Impacto Personal Producción Certificación	5					
Variable 2: Desempeño Laboral							

de una municipalidad, Lima 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la ejecución de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022? d) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022?	una municipalidad, Lima 2022 c) Determinar la relación entre la ejecución de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022 d) Determinar la relación entre la evaluación de capacitación y desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022	de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022 c) La ejecución de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022 d) La evaluación de capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escalas Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5)	Nivel y rango Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			Calidad en el trabajo	Eficacia Eficiencia Objetivos	3		
			Compromiso	Identidad organizacional Responsabilidad	3		
			Trabajo en equipo	Cooperación Reconocimiento	5		
			Productividad	Resultados Efectividad	5		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS			ESTADÍSTICA	
Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: básica Diseño: No experimental, transversal descriptivo correlacional Método: Hipotético-deductivo.		Población: 50 trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima, 2022 Muestra: 50 trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima, 2022	Variable 1: Gestión de capacitación Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Variable 2: Desempeño Laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario			Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: Se aplicará el coeficiente Rho Spearman	

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión de capacitación

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango / Valor
Gestión de capacitación	La variable gestión de capacitación según la Ley servir (2016), proceso que ayuda a mejorar el desempeño de los servidores civiles fortaleciendo sus competencias y capacidades, para brindar servicios de calidad a los ciudadanos y alcanzar el logro de los objetivos de las entidades (p 24)	Definición operacional, la medición de la variable gestión de capacitación se desarrolló mediante las dimensiones: planificación, programación, ejecución y evaluación en una escala de Likert con 25 ítems y cinco alternativas de respuestas planteadas con sus respectivos valores numéricos: Muy en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), de Acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).	Planificación de capacitación	Diagnóstico de necesidades	1-2	Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5)	Muy mala Mala Regular Buena Muy buena
				Plan desarrollo de personal	3-7		
			Programación de capacitación	Herramientas	8-9		
				Habilidades blandas	10		
				Recursos	11		
				Cantidad presupuesto	12 13		
			Ejecución de capacitación	Horario	14		
				Estrategia	15		
				Evaluación	16		
				Desarrollo	17		
Equipos	18						
Satisfacción certificado	19 20						
Evaluación de capacitación	Impacto	21					
	Personal	22					
	Producción Certificación	23-25					

Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango / Valor
Desempeño laboral	La variable desempeño laboral, se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2018, p 78)	La operacionalización de la referida variable se operacionaliza en una escala ordinal tipo Likert atendiendo a las dimensiones: El compromiso, la calidad en el trabajo, el trabajar en equipo y la productividad con 16 ítems y cinco alternativas de respuestas planteadas con sus respectivos valores numéricos: Muy en desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), de Acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).	Calidad en el trabajo	Eficacia	1	Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5)	Muy malo Malo Regular Bueno Muy buena
				Eficiencia	2		
				Objetivos	3		
			Compromiso	Identidad organizacional	4		
				Responsabilidad	5-6		
			Trabajo en equipo	Cooperación	7-9		
				Reconocimiento	10-11		
			Productividad	Resultados	12-13		
				Efectividad	14-16		

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos medido por el Coeficiente de Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS versión 25. El Coeficiente de Alfa de Cronbach nos permite garantizar la confiabilidad de los instrumentos en la investigación; en el siguiente Tablas tenemos los datos y el resultado del Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 01

Estadísticas de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N. de ítems
0.992	39

De acuerdo al Tabla N° 01, procesado por el programa estadístico SPSS, nos muestra el resultado del Coeficiente de Alfa de Cronbach con un valor aproximadamente 0.992; es decir los instrumentos de investigación tiene una excelente confiabilidad por ser superior a 0.9.

Procesamiento del Alfa de Cronbach pos-SPSS 25

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	9	100
	Excluido	0	0
	Total	9	100

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

Estadísticas de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.992	39

Estadísticas de total de elemento				
Items	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Variación de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	125,1111	1641,611	,843	,992
Item 2	125,1111	1641,611	,843	,992
Item 3	124,8889	1646,861	,851	,992
Item 4	124,3333	1646,250	,885	,992
Item 5	124,6667	1662,000	,796	,992
Item 6	124,2222	1636,194	,930	,991
Item 7	124,6667	1662,000	,796	,992
Item 8	125,2222	1646,944	,893	,992
Item 9	124,3333	1677,250	,791	,992
Item 10	124,4444	1646,528	,947	,991
Item 11	124,6667	1662,500	,869	,992
Item 12	124,8889	1651,611	,870	,992
Item 13	124,7778	1647,444	,888	,992
Item 14	124,7778	1656,694	,867	,992
Item 15	124,5556	1656,528	,926	,991
Item 16	124,8889	1657,111	,890	,992
Item 17	124,6667	1667,000	,819	,992
Item 18	124,8889	1657,111	,890	,992
Item 19	124,6667	1646,750	,880	,992
Item 20	125,1111	1662,361	,833	,992

Item 21	124,7778	1652,194	,915	,992
Item 22	125,0000	1657,000	,931	,991
Item 23	124,6667	1671,750	,859	,992
Item 24	124,5556	1652,278	,888	,992
Item 25	124,8889	1652,861	,858	,992
Item 26	124,6667	1652,250	,896	,992
Item 27	124,3333	1641,000	,935	,991
Item 28	124,5556	1646,528	,947	,991
Item 29	124,4444	1656,778	,923	,992
Item 30	124,5556	1646,528	,947	,991
Item 31	124,7778	1659,944	,919	,992
Item 32	124,5556	1652,278	,888	,992
Item 33	124,6667	1652,250	,896	,992
Item 34	124,6667	1658,250	,770	,992
Item 35	125,0000	1648,000	,868	,992
Item 36	124,4444	1666,778	,908	,992
Item 37	124,7778	1668,194	,825	,992
Item 38	125,1111	1684,111	,668	,992
Item 39	124,6667	1658,250	,770	,992

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA CAPACITACIÓN
CONFORME LA LEY SERVIR**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación de la capacitación							
1	La entidad realiza un diagnóstico adecuado de las habilidades del personal, requeridas para el desarrollo óptimo de sus funciones, a fin de determinar el Programa de Capacitación	x		x		x		
2	La entidad satisface completamente las necesidades de capacitación del personal.	x		x		x		
3	La entidad siempre elabora un adecuado programa anual de capacitación con temática especializada y actual	x		x		x		
4	Las capacitaciones recibidas te han permitido asumir valores para trabajar bajo presión según la necesidad de la organización.	x		x		x		
5	Siempre se brindan las facilidades al personal para asistir a los programas de capacitación programados en su beneficio laboral	x		x		x		
6	Mediante la capacitación recibida he podido desarrollar habilidades para ser más crítico y dispuesto al cambio para asimilar orientaciones y desarrollar mis funciones de manera óptima en beneficio de la institución.	x		x		x		
7	La entidad ejecutora de la capacitación ha desarrollado talleres de habilidades duras (conocimientos y habilidades) para reforzar o actualizar tus conocimientos técnicos inherentes a tu profesión y mejorar la gestión laboral en la organización	x		x		x		
	Dimensión 2: Programación de la capacitación							
8	La planificación de actividades de capacitación se realiza considerando las tendencias tecnológicas actuales para el mejoramiento significativo del desempeño laboral	x		x		x		
9	La entidad considera que la capacitación es una herramienta fundamental que mejora el desempeño de sus servidores en seguridad ciudadana..	x		x		x		
10	Mediante la capacitación recibida he podido desarrollar habilidades como la comunicación, indispensable para interactuar con los vecinos y atender sus demandas.	X x		X x		X x		

11	La entidad proporciona en las capacitaciones material informativo o instructivo de la mejor calidad en contenido y forma los cuales me permiten mejorar las funciones de mi cargo.	x		x		x	
12	El número de sesiones por capacitaciones de los programas brindadas por la entidad es la apropiada para el logro de objetivos institucionales a fin de garantizar la seguridad ciudadana	x		x		x	
13	En la entidad se asigna el presupuesto necesario para el desarrollo de capacitaciones en función de mejorar el servicio de seguridad ofrecido a la comunidad	x		x		x	
	Dimensión 3: Ejecución de la capacitación						
14	Cumple la entidad ejecutora de capacitación con el horario preestablecido para el desarrollo de talleres para elevar su rendimiento laboral en la prestación del servicio de seguridad ciudadana	x		x		x	
15	Las estrategias empleadas para la ejecución de las actividades de capacitación son idóneas para el óptimo desarrollo de las competencias laborales en el ámbito de seguridad ciudadana	x		x		x	
16	En la capacitación la entidad ejecutora realiza evaluación de la misma para determinar si te has apropiado de los conocimientos impartidos para llevarlos a la práctica en el desempeño laboral en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	
17	El desarrollo de la capacitación se realiza de manera teórico y práctica para obtener una mayor comprensión de la información lo que me permite poner dichos conocimientos en el cumplimiento de mis funciones en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	
18	Utiliza la entidad ejecutora de la capacitación equipos tecnológicos para desarrollar los talleres que me permiten captar la información fácilmente para desarrollar de manera óptima mis funciones en el trabajo al servicio de la seguridad de la colectividad	x		x		x	
19	Las Capacitaciones generan un nivel alto de satisfacción en los servidores de la municipalidad para el rendimiento de su desempeño laboral en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	
20	Las capacitaciones están a cargo de especialistas certificados en la temática para aportar conocimientos que permitan una mejora significativa en mi rendimiento laboral en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	

Dimensión 4: Evaluación de la capacitación								
21	La municipalidad evalúa a la entidad ejecutora de la capacitación para medir el impacto alcanzado en el trabajador con dicha capacitación	x		x		x		
22	La entidad ejecutora de la capacitación desarrolla la misma con personal altamente calificado que hace llegar información técnica de forma sencilla para mejorar mi desenvolvimiento en el cargo que ocupo en el área de seguridad ciudadana	x		x		x		
23	La capacitación se evalúa con evidencias del aprendizaje traducidas en la producción significativa de sus trabajadores	x		x		x		
24	Aplica los conocimientos adquiridos de las capacitaciones dispuestas por la entidad para mejorar las funciones de su cargo	x		x		x		
25	Otorga la institución certificación en base a la evaluación de los contenidos desarrollados en la capacitación para brindar un servicio de calidad al frente de la seguridad ciudadana.	x		x		x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Quiroz Garrido de Pérez , Sara María** **DNI: 40178531**

Especialidad: Maestro en Derecho Penal Validador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Abog. Sara M. Quiroz Garrido de Pérez
Reg. C.A.L. N° 037077

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo							
Las capacitaciones recibidas me permitieron realizar mi trabajo reduciendo el tiempo y recursos empleados al servicio de la seguridad ciudadana	x		x		x		
Las capacitaciones me permitieron desarrollar todas las tareas asignadas por más complicadas que fueran en el área de seguridad ciudadana	x		x		x		
Las capacitaciones me permitieron lograr todos mis objetivos profesionales y personales	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Compromiso							
Participar en los programas de capacitación ha reforzado mi identidad con la institución	x		x		x		
Participar en los programas de capacitación ha contribuido al desarrollo de mis actividades con mayor responsabilidad y atención al servicio de la seguridad ciudadana	x		x		x		
Reconocen mis jefes después del programa de capacitación que mi entusiasmo e iniciativa superan lo esperado en el cumplimiento de mis funciones al servicio de la comunidad	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo							
Los programas de capacitación han fortalecido mi habilidad para trabajar en equipo y brindar mejor servicio de seguridad ciudadana	x		x		x		
Los programas de capacitación me han permitido tener mayor integración con mis compañeros de trabajo para cumplir con los objetivos de la institución desde el gerente hasta el trabajador de menor jerarquía	x		x		x		
El programa de capacitación me ha permitido compartir metas comunes con el equipo de trabajo del área de seguridad ciudadana para alcanzar los objetivos de la institución.	x		x		x		

Los programas de capacitación han desarrollado talleres teóricos-prácticos que me ha permitido desarrollar mis funciones trabajando en equipo sin dificultad al servicio de la comunidad	x		x		x		
La capacitación recibida me ha permitido analizar y tomar en cuenta los diferentes puntos de vista de mis compañeros de trabajo para llevarlos a la práctica y aumentar mi desempeño laboral en seguridad ciudadana	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: La productividad							
Obtengo de mis jefes palabras de felicitación en público por el trabajo desempeñado gracias a la capacitación recibida	x		x		x		
La remuneración recibida por la institución después de la capacitación corresponde a las funciones desarrolladas al frente del cargo que desempeño en seguridad ciudadana	x		x		x		
Los programas de capacitación han logrado que culmine las tareas y/o actividades asignadas por mis superiores en seguridad ciudadana de forma eficaz y en el tiempo deseado.	x		x		x		
Los programas de capacitación han permitido que los superiores acepten y comuniquen que mi trabajo posee la calidad necesaria para ser promovido del cargo en el área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
Reconocen los jefes de manera pública que las tareas que realiza y las mejoras que introduce en su trabajo son las adecuadas para alcanzar la calidad de sus funciones gracias al programa de capacitación recibido	x		x		x		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Quiroz Garrido de Pérez, Sara María** DNI:... **40178531**.....

Especialidad del validador: ... **Maestro en Derecho Penal**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Mag. Abog. Sara M. Quiroz Garrido de Pérez
 Reg. C.A.L. N° 007977

Chiclayo, 06 de junio del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA CAPACITACIÓN
CONFORME LA LEY SERVIDOR**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación de la capacitación							
1	La entidad realiza un diagnóstico adecuado de las habilidades del personal, requeridas para el desarrollo óptimo de sus funciones, a fin de determinar el Programa de Capacitación	x		x		x		
2	La entidad satisface completamente las necesidades de capacitación del personal.	x		x		x		
3	La entidad siempre elabora un adecuado programa anual de capacitación con temática especializada y actual	x		x		x		
4	Las capacitaciones recibidas te han permitido asumir valores para trabajar bajo presión según la necesidad de la organización.	x		x		x		
5	Siempre se brindan las facilidades al personal para asistir a los programas de capacitación programados en su beneficio laboral	x		x		x		
6	Mediante la capacitación recibida he podido desarrollar habilidades para ser más crítico y dispuesto al cambio para asimilar orientaciones y desarrollar mis funciones de manera óptima en beneficio de la institución.	x		x		x		
7	La entidad ejecutora de la capacitación ha desarrollado talleres de habilidades duras (conocimientos y habilidades) para reforzar o actualizar tus conocimientos técnicos inherentes a tu profesión y mejorar la gestión laboral en la organización	x		x		x		
	Dimensión 2: Programación de la capacitación							
8	La programación de actividades de capacitación se realiza considerando las tendencias tecnológicas actuales para el mejoramiento significativo del desempeño laboral	x		x		x		
9	La entidad considera que la capacitación es una herramienta fundamental que mejora el desempeño de sus servidores.	x		x		x		
10	Mediante la capacitación recibida he podido desarrollar habilidades blandas para ser más crítico, de mente abierta y asimilar orientaciones para desarrollar mis funciones de manera óptima bajo presión y resolver problemas en beneficio de la institución.	X x		X x		X x		

11	La entidad proporciona en las capacitaciones material informativo o instructivo de la mejor calidad en contenido y forma los cuales me permiten mejorar las funciones de mi cargo.	x		x		x		
12	El número de sesiones por capacitaciones por programas brindadas por la entidad es la apropiada para el logro de objetivos institucionales	x		x		x		
13	En la entidad se asigna el presupuesto necesario para el desarrollo de capacitaciones en función de mejorar el servicio ofrecido a la comunidad	x		x		x		
	Dimensión 3: Ejecución de la capacitación							
14	Cumple la entidad ejecutora de la capacitación con el horario preestablecido para el desarrollo de talleres para elevar su rendimiento laboral.	x		x		x		
15	Las estrategias empleadas para la ejecución de las actividades de capacitación son idóneas para el óptimo desarrollo de las competencias laborales	x		x		x		
16	En la capacitación la entidad ejecutora realiza evaluación de la misma para determinar si te has apropiado de los conocimientos impartidos para llevarlos a la práctica en el desempeño laboral.	x		x		x		
17	El desarrollo de la capacitación se realiza de manera teórico y práctica para obtener una mayor comprensión de la información lo que me permite poner dichos conocimientos en el cumplimiento de mis funciones.	x		x		x		
18	Utiliza la entidad ejecutora de la capacitación equipos tecnológicos para desarrollar los talleres que me permiten captar la información fácilmente para desarrollar de manera óptima mis funciones en el trabajo.	x		x		x		
19	Las Capacitaciones generan un nivel alto de satisfacción en los servidores de la municipalidad para el rendimiento de su desempeño laboral.	x		x		x		
20	Las capacitaciones están a cargo de especialistas certificados en la temática para aportar conocimientos que permitan una mejora significativa en mi rendimiento laboral.	x		x		x		
	Dimensión 4: Evaluación de la capacitación							

21	La municipalidad evalúa la entidad ejecutora de la capacitación para medir el impacto alcanzado en el trabajador con dicha capacitación	x		x		x		
22	La entidad ejecutora de la capacitación desarrolla la misma con personal altamente calificado que hace llegar información técnica de forma sencilla para mejorar mi desenvolvimiento en el cargo que ocupo.	x		x		x		
23	La capacitación se evalúa con evidencias del aprendizaje traducidas en la producción significativa de sus trabajadores	x		x		x		
24	Aplica los conocimientos adquiridos de las capacitaciones dispuestas por la entidad para mejorar las funciones de su cargo	x		x		x		
25	Otorga la institución certificación en base a la evaluación de los contenidos desarrollados en la capacitación para brindar un servicio de calidad.	x		x		x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Mori Marín, Patricia Karina

DNI: 40417372

Especialidad: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo							
1	Las capacitaciones recibidas me permitieron realizar mi trabajo reduciendo el tiempo y recursos empleados	x		x		x		
2	Las capacitaciones me permitieron desarrollar todas las tareas asignadas por más complicadas que fueran.	x		x		x		
3	Las capacitaciones me permitieron lograr todos mis objetivos profesionales y personales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso							
4	Participar en los programas de capacitación ha reforzado mi identidad con la institución	x		x		x		
5	Participar en los programas de capacitación ha contribuido al desarrollo de mis actividades con mayor responsabilidad y atención	x		x		x		
6	Reconocen mis jefes después del programa de capacitación que mi entusiasmo e iniciativa superan lo esperado en el cumplimiento de mis funciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo							
7	Los programas de capacitación han fortalecido mi habilidad para trabajar en equipo	x		x		x		
8	Los programas de capacitación me han permitido tener mayor integración con mis compañeros de trabajo para cumplir con los objetivos de la institución desde el presidente hasta el trabajador de menor jerarquía	x		x		x		
9	El programa de capacitación me ha permitido compartir metas comunes con el equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de la institución.	x		x		x		
10	Los programas de capacitación han desarrollado talleres teóricos-prácticos que me ha permitido desarrollar mis funciones trabajando en equipo sin dificultad	x		x		x		

11	La capacitación recibida me ha permitido analizar y tomar en cuenta los diferentes puntos de vista de mis compañeros de trabajo para llevarlos a la práctica y aumentar mi desempeño laboral	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: La productividad								
12	Obtengo de mis jefes palabras de felicitación en público por el trabajo desempeñado gracias a la capacitación recibida	x		x		x		
13	La remuneración recibida por la institución después de la capacitación corresponde a las funciones desarrolladas al frente del cargo que desempeño	x		x		x		
14	Los programas de capacitación han logrado que culmine las tareas y/o actividades asignadas por mis superiores de forma eficaz y en el tiempo deseado.	x		x		x		
15	Los programas de capacitación han permitido que los superiores acepten y comuniquen que mi trabajo posee la calidad necesaria para ser promovido del cargo	x		x		x		
16	Reconocen los jefes de manera pública que las tareas que realiza y las mejoras que introduce en su trabajo son las adecuadas para alcanzar la calidad de sus funciones gracias al programa de capacitación	x		x		x		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / **Mg. Mori Marín, Patricia Karina** **DNI: 40417372**

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Trujillo, 10 de junio del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA CAPACITACIÓN

CONFORME LA LEY SERVIR

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación de la capacitación							
1	La entidad realiza un diagnóstico adecuado de las habilidades del personal, requeridas para el desarrollo óptimo de sus funciones, a fin de determinar el Programa de Capacitación	x		x		x		
2	La entidad satisface completamente las necesidades de capacitación del personal.	x		x		x		
3	La entidad siempre elabora un adecuado programa anual de capacitación con temática especializada y actual	x		x		x		
4	Las capacitaciones recibidas te han permitido asumir valores para trabajar bajo presión según la necesidad de la organización.	x		x		x		
5	Siempre se brindan las facilidades al personal para asistir a los programas de capacitación programados en su beneficio laboral	x		x		x		
6	Mediante la capacitación recibida he podido desarrollar habilidades para ser más crítico y dispuesto al cambio para asimilar orientaciones y desarrollar mis funciones de manera óptima en beneficio de la institución.	x		x		x		
7	La entidad ejecutora de la capacitación ha desarrollado talleres de habilidades duras (conocimientos y habilidades) para reforzar o actualizar tus conocimientos técnicos inherentes a tu profesión y mejorar la gestión laboral en la organización	x		x		x		
	Dimensión 2: Programación de la capacitación							
8	La planificación de actividades de capacitación se realiza considerando las tendencias tecnológicas actuales para el mejoramiento significativo del desempeño laboral	x		x		x		
9	La entidad considera que la capacitación es una herramienta fundamental que mejora el desempeño de sus servidores en seguridad ciudadana..	x		x		x		

10	Mediante la capacitación recibida he podido desarrollar habilidades como la comunicación, indispensable para interactuar con los vecinos y atender sus demandas.	X x		X x		X x		
11	La entidad proporciona en las capacitaciones material informativo o instructivo de la mejor calidad en contenido y forma los cuales me permiten mejorar las funciones de mi cargo.	x		x		x		
12	El número de sesiones por capacitaciones de los programas brindadas por la entidad es la apropiada para el logro de objetivos institucionales a fin de garantizar la seguridad ciudadana	x		x		x		
13	En la entidad se asigna el presupuesto necesario para el desarrollo de capacitaciones en función de mejorar el servicio de seguridad ofrecido a la comunidad	x		x		x		
Dimensión 3: Ejecución de la capacitación								
14	Cumple la entidad ejecutora de capacitación con el horario preestablecido para el desarrollo de talleres para elevar su rendimiento laboral en la prestación del servicio de seguridad ciudadana	x		x		x		
15	Las estrategias empleadas para la ejecución de las actividades de capacitación son idóneas para el óptimo desarrollo de las competencias laborales en el ámbito de seguridad ciudadana	x		x		x		
16	En la capacitación la entidad ejecutora realiza evaluación de la misma para determinar si te has apropiado de los conocimientos impartidos para llevarlos a la práctica en el desempeño laboral en el área de seguridad ciudadana	x		x		x		
17	El desarrollo de la capacitación se realiza de manera teórico y práctica para obtener una mayor comprensión de la información lo que me permite poner dichos conocimientos en el cumplimiento de mis funciones en el área de seguridad ciudadana	x		x		x		
18	Utiliza la entidad ejecutora de la capacitación equipos tecnológicos para desarrollar los talleres que me permiten captar la información fácilmente para desarrollar de manera óptima mis funciones en el trabajo al servicio de la seguridad de la colectividad	x		x		x		

19	Las Capacitaciones generan un nivel alto de satisfacción en los servidores de la municipalidad para el rendimiento de su desempeño laboral en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	
20	Las capacitaciones están a cargo de especialistas certificados en la temática para aportar conocimientos que permitan una mejora significativa en mi rendimiento laboral en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	
Dimensión 4: Evaluación de la capacitación							
21	La municipalidad evalúa a la entidad ejecutora de la capacitación para medir el impacto alcanzado en el trabajador con dicha capacitación	x		x		x	
22	La entidad ejecutora de la capacitación desarrolla la misma con personal altamente calificado que hace llegar información técnica de forma sencilla para mejorar mi desenvolvimiento en el cargo que ocupo en el área de seguridad ciudadana	x		x		x	
23	La capacitación se evalúa con evidencias del aprendizaje traducidas en la producción significativa de sus trabajadores	x		x		x	
24	Aplica los conocimientos adquiridos de las capacitaciones dispuestas por la entidad para mejorar las funciones de su cargo	x		x		x	
25	Otorga la institución certificación en base a la evaluación de los contenidos desarrollados en la capacitación para brindar un servicio de calidad al frente de la seguridad ciudadana.	x		x		x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Doctor Tapia Díaz, Abel **DNI:** 43129152

Especialidad: Ingeniero Industrial con Maestría en Dirección de Recursos Humanos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 26 de junio del 2022

Firma del experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo							
Las capacitaciones recibidas me permitieron realizar mi trabajo reduciendo el tiempo y recursos empleados al servicio de la seguridad ciudadana	x		x		x		
Las capacitaciones me permitieron desarrollar todas las tareas asignadas por más complicadas que fueran en el área de seguridad ciudadana	x		x		x		
Las capacitaciones me permitieron lograr todos mis objetivos profesionales y personales	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Compromiso							
Participar en los programas de capacitación ha reforzado mi identidad con la institución	x		x		x		
Participar en los programas de capacitación ha contribuido al desarrollo de mis actividades con mayor responsabilidad y atención al servicio de la seguridad ciudadana	x		x		x		
Reconocen mis jefes después del programa de capacitación que mi entusiasmo e iniciativa superan lo esperado en el cumplimiento de mis funciones al servicio de la comunidad	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo							
Los programas de capacitación han fortalecido mi habilidad para trabajar en equipo y brindar mejor servicio de seguridad ciudadana	x		x		x		
Los programas de capacitación me han permitido tener mayor integración con mis compañeros de trabajo para cumplir con los objetivos de la institución desde el gerente hasta el trabajador de menor jerarquía	x		x		x		
El programa de capacitación me ha permitido compartir metas comunes con el equipo de trabajo del área de seguridad ciudadana para alcanzar los objetivos de la institución.	x		x		x		

Los programas de capacitación han desarrollado talleres teóricos-prácticos que me ha permitido desarrollar mis funciones trabajando en equipo sin dificultad al servicio de la comunidad	x		x		x		
La capacitación recibida me ha permitido analizar y tomar en cuenta los diferentes puntos de vista de mis compañeros de trabajo para llevarlos a la práctica y aumentar mi desempeño laboral en seguridad ciudadana	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: La productividad							
Obtengo de mis jefes palabras de felicitación en público por el trabajo desempeñado gracias a la capacitación recibida	x		x		x		
La remuneración recibida por la institución después de la capacitación corresponde a las funciones desarrolladas al frente del cargo que desempeño en seguridad ciudadana	x		x		x		
Los programas de capacitación han logrado que culmine las tareas y/o actividades asignadas por mis superiores en seguridad ciudadana de forma eficaz y en el tiempo deseado.	x		x		x		
Los programas de capacitación han permitido que los superiores acepten y comuniquen que mi trabajo posee la calidad necesaria para ser promovido del cargo en el área de seguridad ciudadana.	x		x		x		
Reconocen los jefes de manera pública que las tareas que realiza y las mejoras que introduce en su trabajo son las adecuadas para alcanzar la calidad de sus funciones gracias al programa de capacitación recibido	x		x		x		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Doctor Tapia Díaz, Abel DNI: 43129152

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial con Maestría en Dirección de Recursos

Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la capacitación conforme la Ley Servir y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de una municipalidad, Lima 2022.", cuyo autor es SOSA MARTINEZ DIANA LISBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 19- 08-2022 20:17:20

Código documento Trilce: TRI - 0420368