



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Capacitación Personal en el Desempeño Laboral de los Serenos en  
la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad Distrital. Año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Baca Barboza, Ricardo Juan ([orcid.org/0000-0003-4955-7793](https://orcid.org/0000-0003-4955-7793))

**ASESOR:**

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto ([orcid.org/0000-0002-9687-492X](https://orcid.org/0000-0002-9687-492X))

**CO-ASESORA:**

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz ([orcid.org/0000-0002-1629-1776](https://orcid.org/0000-0002-1629-1776))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia: mis padres Ovidio y Margarita, mi hijo y compañero Ricardo Matías, y mi pareja Maritza Graciela, quienes son mis motores para continuar esforzándome y desarrollarme profesionalmente. Así también a mis queridas hermanas Silva, Rosario y Ángela, quienes aportaron en mi vida, para lograr mis aspiraciones.

### **Agradecimiento**

Agradezco a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo e información para realizar esta investigación y en especial a mis docentes de mi Maestría en Gestión Pública, por contribuir con sus enseñanzas y experiencias a nutrirme de ellas y apoyarme constantemente a lo largo de esta tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Plan de capacitación cumple acciones, del planeamiento institucional	68
Tabla 2. Relevancia del plan de capacitación, como propósito	69
Tabla 3. Centro de formación y preparación de serenos	70
Tabla 4. Presupuesto para capacitaciones y preparación del personal	71
Tabla 5. Participación del personal en la capacitación	72
Tabla 6. Capacitación evaluada en el periodo ejecutado	73
Tabla 7. Capacitación evaluada y cumplimiento de objetivos	74
Tabla 8. Actividades de los serenos competentes	75
Tabla 9. Incentivos monetarios	76
Tabla 10. Incentivos no monetarios	77
Tabla 11. Rendimiento acorde a remuneraciones y condiciones laborales	78
Tabla 12. Condiciones de ambiente de trabajo	79
Tabla 13. Equipos y materiales adecuados para actividades asignadas	80
Tabla 14. Infraestructura adecuada condiciones laborales	81
Tabla 15. Prueba de hipótesis general: Relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral.	82
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1: Relación entre el planeamiento y el desempeño laboral.	83
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2: Relación entre la preparación y el desempeño laboral.	84
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3: Relación entre la ejecución y el desempeño laboral.	85
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 4: Relación entre la evaluación y el desempeño laboral	86
Tabla 20. Prueba de normalidad para la variable Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral.	87
Tabla 21: Prueba de normalidad para la dimensión Planeamiento y la variable Desempeño laboral.	88
Tabla 22: Prueba de normalidad para la dimensión Preparación y la variable Desempeño laboral.	89

Tabla 23: Prueba de normalidad para la dimensión Ejecución y la variable Desempeño laboral.	90
Tabla 24: Prueba de normalidad para la dimensión Evaluación y la variable Desempeño laboral.	91

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Gráfico 1. Plan de capacitación cumple acciones, del planeamiento institucional	68
Gráfico 2. Relevancia del plan de capacitación, como propósito	69
Gráfico 3. Centro de formación y preparación de serenos	70
Gráfico 4. Presupuesto para capacitaciones y preparación del personal	71
Gráfico 5. Participación del personal en la capacitación	72
Gráfico 6. Capacitación evaluada en el periodo ejecutado	73
Gráfico 7. Capacitación evaluada y cumplimiento de objetivos	74
Gráfico 8. Actividades de los serenos competentes	75
Gráfico 9. Incentivos monetarios	76
Gráfico 10. Incentivos no monetarios	77
Gráfico 11. Rendimiento acorde a remuneraciones y condiciones laborales	78
Gráfico 12. Condiciones de ambiente de trabajo	79
Gráfico 13. Equipos y materiales adecuados para actividades asignadas	80
Gráfico 14. Infraestructura adecuada condiciones laborales	81

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. La investigación fue tipo básica, con enfoque cualitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 55 serenos encargados de la seguridad, los cuales se les aplicó un instrumento en escala de Likert con valoración de 1 entre 5 por cada variable de estudio. Cada instrumento tuvo un total de 7 ítems, los mismos que fueron validados por un juicio de expertos y con una alta confiabilidad en resultado de Alfa de Cronbach. Durante los análisis, se halló que los datos recolectados no tienen una distribución normal, por tanto, se utilizó el coeficiente estadístico de Rho de Spearman para determinar la correlación. En los resultados se encontró una Sig. (bilateral) de  $p\text{-valor} < 0,05$  ( $p\text{-valor} = 0,000$ ) y coeficiente de correlación de Rho igual a 0,394 entre la capacitación del personal y el desempeño laboral, por lo tanto, se tuvo una correlación positiva baja, de esta forma se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . La conclusión determinó que, al mejorar las estrategias de capacitación del personal, puede incrementar el nivel del desempeño laboral en los serenos en la seguridad ciudadana.

**Palabras clave:** *capacitación del personal, desempeño laboral, planeamiento.*



## **Abstract**

The present investigation had as objective to determine the relationship between the training of the personnel and the labor performance of the security guards in the citizen security of a district municipality, 2022. The investigation was basic type, with a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and level descriptive-correlational. The sample consisted of 55 security guards in charge of security, who were applied an instrument on a Likert scale with a rating of 1 out of 5 for each study variable. Each instrument had a total of 7 items, the same ones that were validated by an expert judgment and with a high reliability in the Cronbach's Alpha result. During the analysis, it was found that the data collected does not have a normal distribution, therefore, the Spearman's Rho statistical coefficient was used to determine the correlation. In the results, a Sig. (bilateral) of  $p\text{-value} < 0.05$  ( $p\text{-value} = 0.000$ ) and Rho correlation coefficient equal to 0.394 between staff training and work performance were found, therefore, it was had a low positive correlation, thus  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted. The conclusion determined that, by improving staff training strategies, you can increase the level of job performance in the security guards in citizen security.

**Keywords:** *staff training, job performance, planning.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, las empresas e instituciones públicas se encuentran preocupados debido a los rápidos cambios tecnológicos que están revolucionando la forma de trabajo de las personas, por lo que se estima que alrededor de 15 millones de trabajadores desempleados en Europa las capacitaciones requeridas por los nuevos puestos de trabajo difieren arraigadamente de las habilidades de la época. Este informe advierte del peligro de que, si continúa la escasez de capacitaciones, las grandes industrias verían la posibilidad de hacer un traslado geográfico de sus infraestructuras (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Por otro lado, España ha estado experimentando serios problemas en su desempeño laboral, lo cual se ha visto reflejado en términos macroeconómicos debido a que sitúa un 14,1% por debajo de la eurozona en productividad laboral. Estos puntos críticos han provocado que la renta per cápita de ese país pase del 85,1% al 81,5% de la media de la eurozona. Asimismo, en otros países europeos se mantienen más estableces en desempeño laboral a comparación de España, como es el caso de Alemania (por delante en un 22%), Francia (25%) e Italia (7,3%), esto explicaría también la brecha existente en términos de bienestar económico (Maudos, 2021).

En el contexto de América Latina, las empresas latinoamericanas han observado un problema latente en su personal trabajador, ya que al no ser capacitados para las tareas que necesitan mayor especialización puedan ver afectado los resultados e indicadores de los objetivos planteados, tal es el caso en Colombia, donde analizada esa situación las empresas colombianas de servicios han empezado invertir en capacitar a su personal (73% de las organizaciones), seguido de la manufactura (45%) y el comercio (44%). En Chile, las empresas del Estado como del agua, luz y gas son las que cuentan una mayor capacitación de su plantel (65%), seguidas del rubro inversiones y finanzas (61%) y las manufacturas (55%) (Red Laureate International Universities, 2017).

Por otra parte, el bajo desempeño laboral que afecta a la productividad es la razón principal de la debilidad económica de las naciones latinas durante estos 30 años pasados. Su contribución global al crecimiento fue negativa (-

0,3%), y el aumento de la jornada laboral apoyó el crecimiento interno. Además, durante todo el período 1980-2010. La productividad en América Latina ha sido más lenta en comparación a EE. UU., ampliando la brecha con EE. UU., en un 12 por ciento, siendo Chile el único país que la redujo. Este efecto negativo es la principal motivación de este estudio, que tiene como objetivo averiguar qué es lo más importante y cómo se puede medir de manera efectiva a (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPLAN], 2013).

En el Perú, la baja capacidad laboral para fortalecer el capital humano del país aún es un gran camino por recorrer. De acuerdo al informe de Competitividad Global del World Economic Forum, nuestro país se encuentra en el puesto 68 de 139 países en temas de competitividad y capacidades para el nivel de desarrollo de capital humano; y figura en Latinoamérica, detrás de otras economías como Costa Rica, México, Panamá y Chile (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018).

Mientras que, el desempeño laboral para los peruanos se ha traducido principalmente en las horas trabajadas (en promedio son 45.5 horas a la semana en el periodo 2020). Las empresas a raíz de la pandemia, han elegido aumentar las horas de trabajo con respecto al año anterior (+2.6 horas respecto al periodo 2019) para frenar la desaceleración económica, sin embargo, se han sacrificado aspectos importantes como la falta de motivación y salarios ajustados, lo cual, el trabajador peruano siente un mayor peso mental a sus labores diarias (Sociedad de Comercio del Perú, [COMEXPERU], 2021).

A nivel regional, el Estado peruano se encuentra preocupado porque en un informe descubrió que los jóvenes de 15 a 29 años que no estudian ni trabajan. Ante esta grave situación, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) tiene la necesidad en lanzar programas gratuitos en línea hacia los jóvenes de Lima Metropolitana sobre capacitación laboral para poder insertarse en el mercado laboral. Los cursos de capacitación van desde operarios de almacén hasta tele operadores, los cuales nacen a causa de que los jóvenes presenten malos niveles de capacitación laboral (Gobierno del Perú, 2021).

Entendiéndose esta problemática en diversos contextos, se ha observado y analizado que un grupo serenos encargados de la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, los cuales han manifestado que no se sienten completamente preparados para asumir ciertas tareas en su funcionamiento, afirman que han perdido productividad, tienen dificultad en adaptarse a ciertos cambios, hay veces que olvidan que no pueden desempeñar funciones policiales, los ciudadanos desconfían de su trabajo y han observado una rotación de trabajadores; el cual les causa preocupación. Lo anterior podría explicarse también con el Informe Anual de Seguridad Ciudadana del IDL-2017, el cual encontró que las personas que postulan a trabajos como serenos no tienen preparación ni capacitación alguna para ese puesto. Asimismo, esto evidenciaría porque las personas que ejercen el puesto de serenos constantemente salen en noticieros por un indebido desempeño laboral, el cual es manifestado a través del abuso de autoridad y un mal manejo de las situaciones.

Ante esta problemática, la presente investigación se propuso como problema general: ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021? En ese mismo sentido, se propusieron como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?; y ¿Cuál es la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?

En cuanto a la justificación de la presente investigación, aportará información importante que tienen los serenos en la seguridad ciudadana sobre su nivel de percepción en la capacitación y desempeño laboral. Permitirá conocer cuáles son aquellas competencias que les hace falta o que la ciudadanía necesita que tengan para sentirse más seguros, por otra parte,

también se permitirá saber si su desempeño actual es el más óptimo o bajo. Considerando la justificación metodológica, la presente investigación vio conveniente usar un modelo de investigación cualitativa, pero basado en una información cuantitativa, en la objetividad, ya que proyectó emplear un cuestionario tipo Likert por cada variable, ya que esto permitirá conocer el nivel de percepción de los serenos respecto al tema de estudio. Al mismo tiempo, los cuestionarios podrían ser de utilidad a investigaciones similares, ya que los instrumentos fueron validados y analizados mediante la prueba de confiabilidad de A. de Cronbach.

En ese sentido, se propuso como objetivo general: determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Como objetivos específicos se propusieron los siguientes: determinar la relación entre el planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; determinar la relación entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021: determinar la relación entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; y determinar la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.

En cuanto a las hipótesis de investigación, como hipótesis general se planteó: Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Junto a las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre el planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; Existe relación entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; Existe relación entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; y existe relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Según los estudios anteriores examinados del ámbito nacional, Dávila (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la capacitación y el desempeño laboral en una institución pública de Lima. El marco metodológico optó por un diseño no experimental de corte transaccional, alcance correlacional. Participaron 50 colaboradores de dicha organización en representación de la población. En cuanto a los resultados, halló un valor de Rho equivalente a 0,655 y un p-valor menor a 0,05 (el valor de P fue 0,000). Concluyó obtuvo una correlación positiva moderada entre sus variables.

Asimismo, Rodríguez (2022) se propuso determinar de qué manera la capacitación incide en el desempeño laboral de los auditores gubernamentales. Se realizó investigación fue aplicada, cuantitativa y correlacional. Los resultados mostraron que la capacitación tuvo un impacto efectivo sobre el desempeño laboral de los auditores gubernamentales, según se determinó por el Rho de Spearman. Por lo tanto, se concluyó que una capacitación en los auditores les ayudo a que puedan desarrollarse mejor en sus actividades laborales.

A su vez, Rosa (2019) se planteó establecer la dependencia entre la capacitación del personal y el desempeño en el trabajo en los trabajadores administrativos de un establecimiento de salud de Trujillo. El marco metodológico llevo un diseño sin intervención experimental, alcance descriptivo y correlacional. En representación de la muestra, trabajó con 60 colaboradores del área administrativa. En sus resultados halló un grado de correlación de -0,330 y un valor p mayor a 0,05. Concluyó que sus variables no guardan ningún tipo de relación. Por consiguiente, la capacitación del personal no trasciende en la forma que el trabajador pueda rendir en su actividad laboral.

Además, Huamachuco (2020) se propuso encontrar de qué manera se relacionan la capacitación laboral junto al desempeño laboral dentro de una I.E. pública de Arequipa. El diseño metodológico empleado fue cuantitativo, no experimental-transaccional, correlacional. Como muestra de estudio, la conforman 25 profesionales de educación. Respecto a los resultados, halló que el 72% de los encuestados percibe un grado regular en la capacitación

laboral y un 40% de esos mismos percibe un grado regular en el desempeño laboral. Asimismo, obtuvo un valor correlacional equivalente a 0,834 y un p-valor igual a 0,000. Por lo tanto, obtuvo una correlación positiva alta entre sus variables, esto evidenciaría que el desempeño de los trabajadores profesionales mejoraría a raíz que se efectúen una constante capacitación del plantel laboral.

También, Rosales (2017) se planteó establecer si la capacitación del personal se asocia con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Grupo Perú L&L. El contexto metodológico fue de alcance descriptivo y correlacional, diseño sin intervención experimental y periodo transaccional. La población de estudio la integraron 55 colaboradores. Como resultados halló un valor de P menor a 0,05 y valor de similitud igual a 0,699. Determinó que sus variables guardan una correlación positiva moderada, por lo tanto, el desempeño laboral obtendría mejores resultados siempre y cuando la organización brinde talleres y cursos que capaciten y actualización a su plantel laboral.

Según los estudios anteriores examinados en el marco exterior, Chávez y Navarrete (2018) en Ecuador se plantearon comprobar si la capacitación guarda relación con el desempeño en los trabajadores de la empresa Megamaxi Mall en la ciudad de Ambato. Para la elaboración del estudio requirió un enfoque mixto, de nivel descriptivo y correlacional. Participaron 100 trabajadores como muestra de estudio. En el análisis de resultados halló un grado de correlación igual a 0,729 y un p-valor igual a 0,000. Concluyó que, al aplicar mejores estrategias para preparar al personal, el desempeño en el trabajo se incrementará visiblemente.

Asimismo, Fiallos (2018) en Ecuador se propusieron conocer si la comunicación organizacional incide en el desempeño laboral en una compañía privada de manufactura de Tungurahua. El método investigativo fue mixto, de alcance correlacional, diseño sin intervención experimental. Como muestra de estudio participaron 50 trabajadores de la entidad empresarial. Entre sus resultados, determinaron un valor correlacional igual a 78,2% y un de p-valor inferior al 5%. Se concluyó que ambas variables guardan una relación directa y positiva alta, por lo tanto, la comunicación organizacional es

un factor clave para mejorar la forma en que se ejecuta las labores en el aumento del desempeño.

Rojas (2018) en México se planteó encontrar si la capacitación del personal incide en el desempeño de los trabajadores de la empresa Tenería San Miguel de Quetzaltenango. El marco metodológico optó por un criterio cuantitativo, diseño sin intervención experimental y transaccional, alcance correlacional. Participaron 36 colaboradores en el estudio, a los cuales los midió por medio de un cuestionario en valoración de Likert. Entre sus resultados, encontró una Sig. (bilateral) menor a 0,05 y coeficiente correlacional igual a 0,950. Por consiguiente, encontró una correlación positiva muy fuerte entre sus variantes. En ese sentido, el desempeño de los colaboradores se verá reflejado en mayor medida que se apliquen buenas prácticas de capacitación.

Mariño (2018) en Ecuador se planteó como determinar si la capacitación del personal influye en el desempeño laboral en la compañía Bioalimentar CIA. La investigación por método con diseño correlacional y no experimental-transaccional. El estudio estuvo conformado por 302 trabajadores de la empresa. Como resultados, encontró un p-valor  $< 0,05$  y un valor correlacional de  $Rho = 0,715$ . Por consiguiente, determinó que sus variables se establecen como una reciprocidad positiva considerada, es decir, que la optimización enfocada en el desempeño de los colaboradores está vinculada a técnicas y la constante capacitación que recibe el plantel trabajador.

Moncayo y Ramírez en Colombia se propusieron establecer de qué manera la motivación se asocia con el desempeño laboral en la compañía Humanacorp. El marco del método investigativo tuvo un criterio cuantitativo, diseño sin práctica experimental y transaccional, alcance correlacional. Participaron 120 colaboradores que integraron la población. Se encontró entre los resultados un coeficiente correlacional igual a 0,717 y valor de P menor a 0,05. Por último, estableció que sus variables tienen una correlación positiva moderada, por lo tanto, si se quiere aumentar los índices del desempeño en los colaboradores, se deben implementar estrategias que puedan mantener motivado y satisfecho al personal laboral.



Respecto a las bases conceptuales que respaldan a la variable capacitación del personal, Chiavenato (2017) detalla que es un método temporal de formación, utilizado de manera formal y sistemática, por medio del cual los colaboradores obtienen conocimientos, mejoran conocimientos y las habilidades se basan en objetivos. El aprendizaje implica la transferencia de conocimientos relacionados con el trabajo, actitudes a otras partes de la organización, el trabajo y el entorno, así como el perfeccionamiento de destrezas y habilidades durante las actividades.

Por su parte, Alles (2020) define la capacitación como la instrucción y formación de los subordinados en basarse únicamente en el beneficio esperado: como el trabajador preserva su dominio, quienes pagan por su crianza y educación en años posteriores reciben una porción muy pequeña del dinero pagado por sus servicios. Asimismo, la capacitación de empleados iniciada por el empleador brinda ganancias que el empleador no puede utilizar por completo; la capacitación laboral es un ejemplo importante de inversión extranjera no recurrente.

Además, Alles (2019) detalla que la 'Teoría clásica' el cual fue dado por Henri Fayol. Cuenta con una perspectiva estructural y organizacional que se enfoca solo en la organización formal; contando con un estilo tradicional y dominante. Es vista como una serie de y funciones. Presenta al hombre como agente económico que vive de lo que recibe de su salario del trabajo. Igualmente confirma que 'Teoría científica' detallado por Frederick Taylor cuenta con una visión que enfatiza las actividades y el proceso de planificación se enfoca solo en la organización sistemática. El método depende del departamento.

Igualmente, explican que la 'Teoría humanista' detallado por Elton Mayo, radicado en la organización, que está fuera de la organización. Ve al trabajador como una persona social, y su aporte indaga a la organización vista desde un enfoque grupal, la completa representación de autoridad y la independencia. Las principales motivaciones de un empleado son sociales y simbólicas. Además, detalla que el 'Teoría del comportamiento' por Abraham Maslow se centra en la psicología organizacional y esta define los vínculos de los individuos. Se centra en una pirámide de necesidades que una persona

satisface cuando se alcanzan las metas. La motivación está ligada a la pirámide de necesidades y la búsqueda de un empleado satisfecho.

Además, la 'Teoría del neoclásico' fue introducida por Peter Drucker, quien describe la organización como un sistema social de personas cuyas metas deben alcanzarse de manera razonable. Las metas organizacionales son una combinación de las metas individuales de los empleados y las metas organizacionales. La 'Teoría del burocrática' fue introducido por Max Weber basándose en la ordenación grupal. Depende de la organización y del sistema cerrado. Detallando que la estructura organizativa es un conjunto de reglamentos, distribución del trabajo, la comunicación, administración del poder, métodos y procedimientos.

Finalmente, La 'Teoría de los sistemas' diseñado por Ludwig Von Bertalanffy, es una disciplina que se ocupa del estudio de los sistemas y cómo estos interactúan con su entorno. Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que trabajan juntos para cumplir un objetivo o realizar una función. La teoría de los sistemas se aplica a una amplia variedad de campos, como la ingeniería, la biología, la psicología, la sociología, la economía y la política.

Para Dessler (2017) la capacitación del personal son aquellas acciones realizadas para desarrollar y perfeccionar las habilidades y competencias de trabajo de los recursos humanos, con el objetivo incrementar su productividad y aumentar sus posibilidades a mejores vacantes de trabajo.

Asimismo, Siliceo (2006) detalla que la capacitación es un instrumento utilizado por las organizaciones empresariales para que sus empleados adquieran nuevos conocimientos y habilidades en su área de trabajo o en otras que se les considera capaces de desempeñar. A menudo, se produce ante un ascenso o incorporación en la empresa, ya que se entiende que es una forma de facilitar la adaptación del empleado a sus nuevas responsabilidades y ayudarlo a obtener mejores resultados.

Se ha comprobado que la capacitación es transcendental para que una organización se mantenga a la vanguardia. Una buena formación se basa en una planificación precisa, sin limitarse a las ganancias o reputación de organización, sino también en la forma de actuar de los trabajadores que la

integran, que adquieren habilidades y cualidades gracias a la formación que reciben y se convierten en colaboradores eficientes (Ollivier, 2012).

La capacitación laboral proporciona información relevante para las instituciones en la forma de cómo alcanzar sus metas y en ayudar al desarrollo de los empleados para que mejoren su rendimiento en sus tareas. Sin embargo, la capacitación laboral no debe limitarse a estas situaciones, sino que debe ser una práctica continua, ya que puede traer beneficios tanto para el equipo de trabajo como para la organización en general (Obando, 2020).

También, la capacitación del personal tiene una gran importancia en el talento humano, ya que usualmente es un factor decisivo que permite conseguir los objetivos a través de un impacto efectivo que tiene como eje a los colaboradores. Esta es la razón de porqué la capacitación resulta fundamental, puesto que ayuda a mejorar las habilidades y competencias de los empleados, convirtiéndolos en trabajadores más calificados y comprometidos con su trabajo (Pérez, 2016).

Según Mondy (2010), los trabajadores capacitados proporcionan conocimientos y técnicas necesarias para desenvolverse efectivamente sus funciones. Además, si se invierte en ello de forma constante, el empleado no solo mejorará su desempeño, sino que también desarrollará nuevas habilidades y estrategias para ejecutar con mayor eficacia sus labores. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016), los empleados altamente capacitados rinden al límite de sus capacidades, por lo que es significativo que el empleador realice una ejecución profesional en potencializar sus habilidades.

Es importante mantener al personal informado y capacitado sobre los sucesos mundiales para que puedan realizar su trabajo de manera más efectiva, optimizando los recursos y produciendo productos de alta calidad, con el objetivo de aumentar la productividad de la organización en la que trabajan (Molina, 2017).

La capacitación también formar al empleado en los valores que posee, proporcionando conocimientos nutren un desarrollo en el ámbito personal y profesional. Por ello, las empresas deben considerar la capacitación como una inversión en lugar de un gasto, ya que el empleado se educa a lo largo de su

vida, progresando en diversos ámbitos en los que desempeña sus funciones (Barrientos et al., 2018).

Efectuar capacitaciones es beneficioso para cualquier tipo de organización, ya que sustancialmente mejora e incrementa los indicadores de desempeño de los empleados en sus actividades. Debe realizarse de forma continua, no solo para los empleados nuevos, sino también para los que llevan tiempo en la empresa. Según Martínez (2009), el principal objetivo de las capacitaciones en una organización es desarrollar las competencias técnicas, sociales y actitudes de los trabajadores para llegar al nivel de desempeño deseado.

Según Castillo (2012), el objetivo principal de la capacitación es obtener resultados positivos después del proceso de aprendizaje, lo cual implica definir objetivos que incluyan aspectos como el tiempo, la cantidad, la calidad, el sujeto y la acción. Estos objetivos se pueden dividir en objetivos organizacionales, que son los que la organización espera lograr al final del proceso de capacitación; objetivos operacionales, que detallan los contenidos, metodologías y medios a utilizar durante la capacitación; y objetivos de capacitación, que se subdividen en objetivos generales y objetivos específicos. Los objetivos generales se refieren a los comportamientos finales que deben alcanzar las personas capacitadas, mientras que los objetivos específicos hacen referencia a los módulos o eventos que conforman una capacitación.

En cuanto a la importancia de la capacitación del personal, Pereyra (2020) agrega que, contribuye con el crecimiento personal y gremial de los trabajadores, igualmente de que impulsa la comprobación de los colaboradores con la orden. Un trabajador capacitado será altamente más apto al instante de actuar sus funciones y, por consiguiente, aumentará la productividad de la orden.

Chiavenato (2021) señala que se explora optimizar distintos ambientes a través de la mejora de un trabajador, de modo que su misión sea eficiente, rentable y que se perciba reconocida por la empresa.

Por lo tanto, se deben evaluar las dimensiones de la capacitación del personal, según Dessler (2017) se componen en las siguientes: planeamiento, preparación, ejecución y evaluación.

La dimensión planeamiento: En esta fase es necesario especificar las actividades educativas y de capacitación que se llevarán a cabo durante el período. Esto incluye la programación de cursos, la determinación de si la participación es voluntaria o requerida, el desarrollo de un programa anual o trienal de desarrollo de capacidades.

La dimensión preparación: En esta fase de preparación se fijan los objetivos del curso, se desarrollan los temas según el nivel de formación y se establecen prioridades para la fase de ejecución tomando como base las necesidades inmediatas y de mediano plazo de la empresa y de la persona.

La dimensión ejecución: Durante este período, se utiliza un plan planificado previamente, teniendo en cuenta el manejo de eventos anteriores, capacitaciones, entrevistas u otras actividades planificadas.

La dimensión evaluación: En esta se evalúa la capacitación impartida y esta puede evaluarse a través de unas encuestas para establecer el nivel de satisfacción, eficacia, eficiencia o efecto de las actividades realizadas.

Respecto a las teorías relacionadas al desempeño laboral, Bohórquez et al. (2020) detalla que la 'Teoría de la Equidad' de Herzberg depende de la percepción que tenga el empleado de cómo se le trata. Como resultado, esta prueba conduce a la confiabilidad, una demostración de excelencia y gran éxito en su trabajo en la organización. La mayoría de las veces este pensamiento estaba relacionado con un estado de ánimo más que con una visión realista. Sin embargo, esto significa que la equidad y el buen trato son importantes. También dificulta la comunicación efectiva entre todos los niveles de la organización.

Vroom (1964) manifiestan que la 'Teoría de las expectativas' se enfoca en el sentido de satisfacción de los empleados, lo que conduce a mejores interacciones con los demás. En este sentido, la situación se centra en la actitud del comportamiento del trabajador y la posibilidad de que su forma de hacer el trabajo o mostrar ciertas características conduzca al éxito de un determinado trabajo. Esto representa tres componentes detectados: (a) lo que

el empleado cree que puede lograr el nivel esperado de desempeño, (b) evaluación del empleado, seguida de reconocimiento en forma de bonificaciones o penalizaciones, debido al logro o no logro del nivel de desempeño esperado y (c) el valor asignado por el empleado a los salarios o sanciones.

Locke (1976) declara que la 'Teoría de la Fijación de Metas' hay un elemento de motivación que incide las finalidades de los empleados cuando trabajan. En otras palabras, los empleados buscan un propósito o una meta deliberadamente al realizar un trabajo que requiere algún esfuerzo, y esto es lo que muestra hasta qué punto se completan. Cabe señalar que "una meta es lo que una persona se propone hacer".

Para Alles (2019) el desempeño laboral se entiende como la calidad y efectividad de trabajo que realiza cada trabajador en sus funciones cotidianas, durante un plazo determinado. De esta forma, se considera si el empleado es apto o no para el puesto asignado.

Dolan et al. (2007) declararon que la estimación del desempeño es una método formal y sistemática en el comportamiento, y cuyos resultantes se vinculan con el trabajo para ver cuánto potencial tiene un empleado y cómo puede mejorar su desempeño futuro. actuación.

Para Marianella (2014), el desempeño laboral es un aspecto fundamental en una empresa a fin de establecer las derivaciones obtenidas y que afectan directamente la posibilidad de conseguir aquellas proyecciones estipuladas. A medida que una empresa crece y se incorpora más personal, es común que se pierda de vista la calidad y productividad de cada empleado. Por esta razón, mejorar el desempeño laboral es esencial para que se realice un efectivo funcionamiento en el sistema estructural de la organización.

Desde el punto de vista de Tichuanca y Mamani (2021) el desempeño laboral se refiere a la calidad del trabajo que cada empleado realiza en su rol y responsabilidades. Se evalúa en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las tareas y obligaciones asignadas, teniendo en cuenta las expectativas y responsabilidades del puesto de trabajo. El desempeño laboral es un concepto clave en el área de recursos humanos y se utiliza para medir cómo una persona se desempeña en su trabajo.

Rodríguez y Lechuga (2020) describen el desempeño laboral como la capacidad de los líderes de adaptarse y crecer en función de criterios sistémicos. Además, Hernández (2008) destaca el enfoque en la ejecución de las tareas por parte del empleado para cumplir con las ambiciones de la empresa en un plazo establecido.

Palací (2005) considera el desempeño laboral como un conjunto de metas observadas en los trabajadores, mientras que lo ve como el valor que una persona aporta a la empresa a través de su desempeño conductual en un período de tiempo determinado. Según Robbins y Judge (2009), que realizaron un estudio empírico sobre el desempeño y sus resultados, es importante buscar un propósito consciente, pero también intervienen otros factores que pueden ayudar a relacionar el comportamiento con el resultado.

Singh et al. (2020) menciona ciertos factores que contribuyen a mejorar al desempeño, como: la capacitación adecuada que puede mejorar las habilidades y conocimientos de una persona, lo que a su vez puede mejorar su desempeño. Y la motivación, ya que una persona motivada tiende a tener un mayor rendimiento en su trabajo.

Boada (2019) agregó al evaluar al desempeño laboral ofrece información sobre cómo está funcionando la empresa en general. Puede ayudar a detectar y prevenir problemas que de otra manera podrían pasar desapercibidos o no tener el tiempo suficiente para abordarlos. Al utilizar la evaluación del desempeño laboral, es posible analizar en profundidad el desempeño de los empleados y el rumbo que está tomando la organización en ciertos períodos de tiempo. Esto se reflejaría en un mejor control respecto lo que ocurre en la empresa y prevenir problemas potenciales.

Gazi et al. (2020) plantearon que, para el desempeño de un subordinado es importante y se deben considerar los siguientes aspectos: Productividad y calidad: el empleado debe cumplir los objetivos establecidos en el plazo establecido y hacerlo de manera eficiente, proporcionando un trabajo de calidad. Eficiencia: la eficiencia consiste en entregar el trabajo a tiempo, cumpliendo los objetivos marcados y satisfaciendo tanto a la empresa como al cliente. Presencia en el entorno laboral: la actitud y la relación con el resto del equipo también son importantes para evaluar el desempeño laboral.

Actitud y esfuerzo: son factores clave para medir el desempeño de un subordinado. Trabajo en equipo: la habilidad de coordinarse y trabajar en equipo es esencial y es método seguro para que las misiones laborales se cumplan.

En cuanto a la importancia de la variable desempeño laboral, para Chiavenato (2000) medir la productividad de los empleados radica en que sus resultados contribuyen al aumento de la productividad y, simultáneamente, mejoran los recursos para alcanzar las metas organizacionales.

Asimismo, Posada (2022) rescata que examinar el desempeño de los empleados no solo puede ayudar a mejorar competitividad de una empresa, sino también aumentar la productividad. También, es una oportunidad para establecer un diálogo abierto y transparente entre el empleado y su supervisor o gerente, en el que se pueden discutir las expectativas y metas laborales.

Es importante destacar que la evaluación de desempeño no es solo una actividad puntual que se realiza una vez al año, sino que debe ser un proceso continuo y regular que permita a los empleados tener retroalimentación constante sobre su desempeño y puedan trabajar en su desarrollo profesional de manera continua.

Por lo tanto, se deben evaluar las dimensiones de la capacitación del personal, según Alles (2019) se componen en las siguientes: Competencia, motivación y condiciones de trabajo.

La dimensión competencia: Esto se define por la eficacia con la que se desempeña, como lo demuestra su desempeño demostrado en un entorno de trabajo determinado. Este es un producto de la experiencia adquirida en entornos de trabajo reales, así como de la capacidad y la experiencia.

La dimensión motivación: Se refiere a la capacidad de una organización para mantener a sus empleados comprometidos con el fin de proporcionar el mejor rendimiento posible y, a su vez, alcanzar los objetivos comerciales establecidos por la organización.

La dimensión condiciones de trabajo: Cualquier aspecto del trabajo que pueda tener un efecto adverso en la salud de los empleados, incluidos, además de las preocupaciones ambientales y tecnológicas, cuestiones organizativas y de programación relacionadas con el trabajo.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente documento de investigación tiene en cuenta un enfoque cualitativo, pero basado en una información cuantitativa, en la objetividad, recopilando datos, convirtiéndolos en números y asignando valores para determinar la magnitud de una variable (Hernández et al., 2014).

Ver anexo 8.

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Se eligió que el tipo de investigación fuese aplicada. La investigación aplicada tiene como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación, por ende, mejorar el desarrollo científico y cultural (Baena, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El trabajo de investigación tuvo un diseño de investigación sin manipulación o alteración de variables, conocido también como no experimental. El diseño de este estudio no altera ninguna parte de donde se está desarrollando y aplicando el análisis del estudio, dejando que las variantes se desarrollen en total libertad y de costumbre como lo hacen habitualmente (Salgado, 2018).

A su vez, se optó por el nivel descriptivo correlacional. La investigación de nivel o alcance correlacional se orienta a calcular el grado de analogía que puede haber entre variantes en un área de indagación que sea de interés y establece conocer el nivel de correspondencia entre variantes de estudio (Arias y Covinos, 2021).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Capacitación del personal

- **Definición conceptual:** La capacitación del personal son aquellas acciones realizadas para desarrollar y perfeccionar las habilidades y competencias de trabajo de los recursos humanos, con el objetivo incrementar su productividad y aumentar sus posibilidades a mejores vacantes de trabajo (Dessler, 2017).

- **Definición operacional:** Analizar el nivel de conocimiento de los serenos encargados de la seguridad respecto a la capacitación del personal mediante un cuestionario considerando las siguientes cuatro dimensiones: planeamiento, preparación, ejecución y evaluación.
- **Indicadores:** Para la dimensión planeamiento se tienen dos indicadores: plan de capacitación y relevancia. Para la dimensión preparación se tienen dos indicadores: organismo encargado y presupuesto. Para la dimensión ejecución se tienen un indicador: participación. Para la dimensión evaluación se tienen dos indicadores: capacitación en el tiempo establecido y capacitación en el cumplimiento de objetivos.
- **Escala de medición:** Ordinal. Escala de Likert con 5 valores: (1) muy de acuerdo, (2) de acuerdo, (3) indiferente, (4) en desacuerdo y (5) muy en desacuerdo.

**Variable 2:** Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral se entiende como la calidad y efectividad de trabajo que realiza cada trabajador en sus funciones cotidianas, durante un plazo determinado. De esta forma, se considera si el empleado es apto o no para el puesto asignado (Alles, 2019).
- **Definición operacional:** Analizar el nivel de conocimiento de los serenos encargados de la seguridad respecto al desempeño laboral mediante un cuestionario considerando las siguientes tres dimensiones: competencia, motivación y condiciones de trabajo.
- **Definición operacional:**
- **Indicadores:** Para la dimensión competencia se tiene un indicador: desarrollo de actividades. Para la dimensión motivación se tienen dos indicadores: incentivo monetario e incentivo no monetario. Para la dimensión condiciones de trabajo se tienen cuatro indicadores: rendimiento, ambiente, equipos y materiales, e infraestructura.
- **Escala de medición:** Ordinal. Escala de Likert con 5 valores: (1) muy de acuerdo, (2) de acuerdo, (3) indiferente, (4) en desacuerdo y (5) muy en desacuerdo.

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

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo compuesta por 64 serenos encargados de la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital. La población son los elementos o unidades que participan e integran el análisis de estudio para extraer información o datos (Ríos, 2017).

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a los serenos entre edades de 18 a 65 años que laboran en la entidad municipal, se encuentran bajo contrato de planilla y aceptaron participar de la investigación.
- **Criterio de exclusión:** No se consideró a los serenos que no cumplen la edad indicada anteriormente, que no se encuentren en planilla y que no aceptaron participar de la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

Para obtener la muestra, se utilizó la fórmula de la población finita, (Ver anexo 9) obteniendo como resultado un total de 55 serenos. La muestra es un subconjunto que integra a la población, la cual refleja las mismas particularidades que la población y se emplea para facilitar el análisis de quienes lo componen (Dalle et al., 2015).

#### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo se estableció como probabilístico, aleatorio simple. Este tipo de muestreo aplica un sistema donde cada elemento que integra la población, posee igual probabilidad de ser partícipe a integrar la muestra de investigación (Grande y Abascal, 2005).

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

A raíz que el presente estudio parte del método cuantitativo, se consideró apropiada a la encuesta como técnica de investigación. La encuesta consiste en la interrogación sistemática de un conjunto de individuos con el objetivo de generalizar. Se emplea para conocer la opinión respecto a un tema de interés (Corral et al., 2019).

Asimismo, el instrumento empleado se optó por elegir al cuestionario. Un instrumento de investigación debe integrar una estructura secuenciada y lógica, no se debe situar las interrogantes sin orden, o tal y como haya surgido el planteamiento de investigación (Cohen y Gómez, 2019).

En cuanto a la validación de los instrumentos, se tuvo en cuenta la revisión y opinión de tres especialistas en la materia de investigación, los cuales dieron su observación para decidir si los cuestionarios están calificados. La validación es un proceso que evalúa el cumplimiento del contenido de la prueba (tareas, preguntas) para mejorar y ajustar el contenido de los ítems antes de su aplicación (Salvatierra, 2020).

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se realizó un plan piloto donde participaron los serenos de la población. Por medio del estadístico Alfa de Cronbach se llegó a concluir que los cuestionarios de estudio poseen una fiabilidad muy alta, lo cual, garantiza su aplicación para la presente investigación. La confiabilidad es un método estadístico para calcular el nivel de fiabilidad que tiene un instrumento antes de que se aplique por completo al estudio, considerando que el cuestionario aplicado debe proporcionar resultados similares a otras investigaciones de igual línea de investigación (Espinoza, 2014).

### **3.5. Procedimientos**

Para empezar a ejecutar la presente investigación, primero se solicitará el permiso al director de la entidad municipal. Luego que la carta de solicitud haya sido de ser examinado y aprobada, se hará una selección de la muestra de según a los criterios establecidos de inclusión y exclusión. Luego de ello, se aplicará cada uno de los cuestionarios que tienen un tiempo aproximado de 20 minutos a los serenos encargados de la seguridad. Los datos recolectados por los cuestionarios serán puestos sistemáticamente en el programa Excel. Por último, los datos ingresados en este programa se organizarán a conveniencia para ser adjuntados y analizados en un programa especialista en estadística.

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

Siguiendo con la evaluación de las respuestas recopilados y tabulados correctamente, fueron descargados digitalmente al software estadístico SPSS v25. En este programa, se realizan principalmente los análisis de tipo descriptivo e inferencial. El primer análisis será para conocer el nivel percepción que se encuentran las variables según la muestra de estudio, y el segundo permitirá conocer y comprobar si las hipótesis planteadas se

cumplen según el coeficiente de correlación hallado. Para finalizar, los cálculos establecidos se mostrarán a través de tablas de una entrada y doble entrada con frecuencias relativas y absolutas, agregando la parte interpretativa de cada análisis para explicar cada resultado encontrado.

### **3.7. Aspectos éticos**

Si bien es cierto en el mundo de hoy no se puede hablar de confianza o fe en la palabra de alguien, se confía en el método científico, dado que el principio es de poder comprobar los resultados y el procedimiento, en tal sentido Acevedo, P. (2002), en su estudio de la ética hace referencia a dos principios básicos en el mundo de la investigación. a) Principio de no maleficencia que indica que nadie es malo por principio y b) principio de beneficencia que persigue maximizar los beneficios y minimizar los daños. De tal modo también acotar que la ciencia tiene la metodología para prevenir la manipulación de la información y el estado también la previene, un ejemplo de ello es la Ley N.º 29733 "Ley de Protección de Datos Personales; a la cual se adhiere los estándares de la universidad César Vallejo. Además del código de Ética de la UCV (2017), la Sección 3 hace hincapié en la dignidad del individuo y la confidencialidad de la información. También a nivel internacional se tuvo en cuenta a la American Psychological Association (2020), puesto que la presente investigación respetó los lineamientos expresados en su normativo para la elaboración de este estudio.

#### **IV. RESULTADOS**

De acuerdo al análisis de dato correspondiente, se tienen los siguientes resultados:

Para la evaluación estadística de la hipótesis general, se encontró un factor de Rho igual 0,394 y una Sig. bilateral menor al 0,1%, en consecuencia, se obtuvo una correlación positiva baja entre la variable capacitación del personal y la variable desempeño laboral.

Para la evaluación estadística de la hipótesis específica 1, se encontró un factor de Rho igual 0,304 y una Sig. bilateral menor al 0,9%, en consecuencia, se obtuvo una correlación positiva baja entre la dimensión el planeamiento y la variable desempeño laboral.

Para la evaluación estadística de la hipótesis específica 2, se encontró un factor de Rho igual 0,348 y una Sig. bilateral menor al 1%, en consecuencia, se obtuvo una correlación positiva baja entre la dimensión preparación y la variable desempeño laboral.

Para la evaluación estadística de la hipótesis específica 3, se encontró un factor de Rho igual 0,232 y una Sig. bilateral menor al 8,80%, en consecuencia, se obtuvo una correlación positiva baja entre la dimensión la ejecución y la variable desempeño laboral.

Para la evaluación estadística de la hipótesis específica 4, se encontró un factor de Rho igual 0,340 y una Sig. bilateral menor al 1,10%, en consecuencia, se obtuvo una correlación positiva baja entre la dimensión la evaluación y la variable desempeño laboral.

Ver anexo 9: Análisis estadístico y ver anexo 10: resultados de la investigación y análisis inferencial, de todos los ítems, así como la comprobación de cada una de las hipótesis de la investigación desarrollada respectivamente

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados de los datos procesados, se determinó que existe relación significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; puesto que se consiguió un nivel de correlación de  $Rho = 0,394$  y una significancia =  $0,001$  ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), es decir, se evidenció una correlación positiva baja.

Los resultados mencionados guardan relación con Dávila (2022), debido a que determinó una correlación positiva moderada entre la gestión de capacitación influye y desempeño laboral en el personal administrativo de una institución pública, ya que obtuvo por rho de Spearman =  $0,655$  y un  $p\text{-valor} = 0,000$ . Por lo tanto, la capacitación es un elemento clave para el desempeño efectivo en el trabajo. Cuando se proporciona a los empleados la capacitación adecuada en las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus trabajos, se les permite desempeñarse de manera más eficiente y efectiva en su trabajo.

Se deduce que la capacitación constante puede contribuir a mejorar el desempeño general de la empresa y aumentar la productividad. Además, la capacitación también puede ayudar a los empleados a desarrollarse profesionalmente y a crecer en sus carreras. Además, se debe tener en cuenta que, si hablamos de capacitación en seguridad, se debe tener todavía mayor cuidado y responsabilidad. En resumen, la capacitación es un componente esencial para el desempeño efectivo en el trabajo.

Alles (2020) respalda el comentario anterior ya que sostuvo que la capacitación se refiere a la educación y formación de los trabajadores, y no solo se basa en el beneficio esperado. La capacitación de los empleados también puede proporcionar ganancias que el empleador no puede utilizar por completo, y es un ejemplo importante de inversión extranjera no recurrente.

También, se encontró semejanza con la investigación de Huamachuco (2020), debido a que estableció una correlación positiva alta entre la capacitación laboral y desempeño laboral en los profesionales de educación de una I.E., ya que obtuvo por rho de Spearman =  $0,834$  y un  $p\text{-valor} = 0,000$ . Asimismo, encontró que halló que el 72% de los encuestados percibe un grado

regular en la capacitación laboral y un 40% de esos mismos percibe un grado regular en el desempeño laboral. Dando lugar a que el desempeño de los trabajadores profesionales mejoraría a raíz que se efectúen una constante capacitación del plantel laboral. Por lo tanto, la capacitación es un elemento clave para el desempeño efectivo en el trabajo. Cuando se proporciona a los empleados la capacitación adecuada en las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus trabajos, se les permite desempeñarse de manera más eficiente y efectiva en su trabajo.

Se podría inferir que proporcionar a los empleados la formación adecuada en las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus trabajos, se les permite desempeñarse de manera más eficiente y efectiva en su trabajo. Esto puede contribuir a mejorar el desempeño general de la empresa y aumentar la productividad.

Siliceo (2006) guarda una postula similar con el enunciado anterior, ya que mencionó capacitación también puede ayudar a los empleados a mantenerse al día con las últimas tendencias y desarrollos en su campo de trabajo, lo que puede mejorar su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente. En resumen, la capacitación es un componente esencial para el desempeño efectivo en el trabajo.

Por otro lado, se difiere de los resultados de Rosa (2019) porque estableció que la capacitación del personal no guarda relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de un establecimiento de salud, debido a que en sus resultados halló un grado de correlación de  $-0,330$  y un valor  $p$  mayor a  $0,05$ . Por consiguiente, la capacitación del personal no trasciende en la forma que el trabajador pueda rendir en su actividad laboral.

Se podría explicar que, para el autor anterior, al centrar su investigación en el sector salud, el personal de esa área siempre se encuentra capacitado de forma constante, ya que se trata de una profesión laboral que en muchas ocasiones está en riesgo la salud de las personas a las cuales tratan, por lo tanto, la capacitación viene a ser un factor totalmente intrínseco y normal, a diferencia de otras actividades o rubros profesionales. Por lo que el su desempeño laboral no se rige por su grado de capacitación, sino por otros factores que podrían ser los recursos del personal, el ambiente físico y las



herramientas a disposición, que es lo que más exigen siempre las profesionales que trabajan en el sector salud.

Singh et al. (2020) sostiene un concepto similar al anterior, ya que mencionó que el desempeño laboral se refiere a la calidad del trabajo que realiza un empleado en una organización. Esto incluye aspectos como sus competencias profesionales y habilidades interpersonales, que pueden afectar directamente los resultados de la empresa. Por lo tanto, es importante medir el desempeño laboral ya que un mal desempeño puede perjudicar a la organización, mientras que un desempeño excelente puede aumentar la motivación y ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos.

Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; puesto que se consiguió un nivel de correlación de  $Rho = 0,304$  y una significancia =  $0,009$  ( $p$ -valor  $< 0,05$ ), es decir, se evidenció una correlación positiva baja, puesto que el planeamiento es una herramienta importante para mejorar el desempeño laboral. Cuando se realiza un buen planeamiento, se establecen metas claras y se determinan las acciones necesarias para alcanzarlas.

Los resultados expuestos son similares a los Rosales (2017), ya que encontró una correlación positiva moderada entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en los trabajadores de Grupo Perú L&L, debido a que en resultados halló un valor de  $P$  menor a  $0,05$  y valor de similitud igual a  $0,699$ , por lo tanto, el desempeño laboral obtendría mejores resultados siempre y cuando la organización brinde talleres y cursos que capaciten y actualización a su plantel laboral.

Se evidencia que el desempeño es relevante al tener un impacto directo en la eficiencia y productividad de una empresa. Además, un buen desempeño laboral también puede contribuir a la satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo, lo que puede mejorar su bienestar y aumentar su compromiso con la empresa. En última instancia, el desempeño laboral puede tener un impacto positivo en los resultados financieros de una empresa y en su éxito a largo plazo.

Boada (2019) tiene una postura similar al enunciado anterior, porque para él la evaluación del desempeño laboral no solo permite conocer el progreso profesional de los empleados de una organización, sino que también brinda información sobre el rendimiento general de la empresa. De esta manera, la evaluación del desempeño puede ayudar a detectar y prevenir problemas que de otra manera podrían pasar desapercibidos o no tener el tiempo suficiente para solucionarlos.

Además, se determinó que existe relación significativa entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; puesto que se consiguió un nivel de correlación de  $Rho = 0,348$  y una significancia =  $0,001$  ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), es decir, se evidenció una correlación positiva baja. Por lo tanto, la preparación puede proporcionar a una persona las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva, puede ayudar a una persona a comprender mejor las expectativas y requisitos de su puesto de trabajo, lo que puede facilitar su desempeño en ese puesto.

Chávez y Navarrete (2018) encontraron los resultados similares al determinar una correlación positiva moderada entre capacitación del personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Megamaxi, ya que obtuvo un grado de correlación igual a  $0,729$  y un  $p\text{-valor}$  igual a  $0,000$ . Por lo tanto, al aplicar mejores estrategias para preparar al personal, el desempeño en el trabajo se incrementará visiblemente.

Se demuestra que la capacitación puede proporcionar a una persona las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera más eficiente y efectiva. Además, la capacitación también puede ayudar a una persona a desarrollar nuevas habilidades que pueden ser útiles en su trabajo y en su desarrollo profesional en general.

Mondy (2010) también concuerda con el comentario anterior, ya que la capacitación también puede mejorar la motivación y el compromiso de una persona en su trabajo, lo que puede contribuir a un desempeño laboral más satisfactorio. En resumen, la capacitación puede ser una herramienta muy valiosa para mejorar el desempeño laboral de una persona.

También, se determinó que existe relación significativa entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; puesto que se consiguió un nivel de correlación de  $Rho = 0,232$  y una significancia =  $0,088$  ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), es decir, se evidenció una correlación positiva baja. Por lo tanto, la ejecución se vincula a la capacidad de una persona para llevar a cabo las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo de manera eficiente y efectiva. La ejecución es la aplicación práctica de las habilidades y conocimientos adquiridos a través de la preparación en el trabajo diario.

Los resultados de Fiallos (2018) fueron equivalentes a los resultados encontrados, ya que encontró una correlación positiva alta entre la comunicación organizacional incide en el desempeño laboral en la empresa Electrocercos de la provincia de Tungurahua, ya que encontró una correlación igual  $0,782$  y una significancia de  $p\text{-valor}$  menor a  $0,05$ . Por lo tanto, la comunicación organizacional es un factor clave para mejorar la forma en que se ejecuta las labores en el aumento del desempeño.

Se entiende que la comunicación organizacional es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización. Una buena comunicación organizacional puede contribuir a mejorar el desempeño laboral de varias maneras. Primero, una buena comunicación organizacional puede ayudar a asegurar que todos los miembros de la organización estén al tanto de las metas, objetivos y estrategias de la empresa, lo que puede contribuir a un mejor desempeño individual y colectivo.

Gazi et al. (2020) mantiene una postura similar la mencionar que una buena comunicación organizacional también puede ayudar a resolver conflictos y malentendidos en el lugar de trabajo, lo que puede mejorar el clima laboral y contribuir a un desempeño laboral más eficiente y efectivo. Entonces, una buena comunicación organizacional también puede fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, lo que puede mejorar la eficiencia y productividad en la organización. En resumen, la comunicación organizacional es un elemento clave para el buen desempeño laboral en cualquier empresa u organización.

Por último, se determinó que existe relación significativa entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021; puesto que se consiguió un nivel de correlación de  $Rho = 0,340$  y una significancia =  $0,011$  ( $p\text{-valor} < 0,05$ ), es decir, se evidenció una correlación positiva media. Por lo consiguiente, la evaluación del desempeño es un proceso que se utiliza para medir y evaluar el rendimiento de una persona en su puesto de trabajo. Se basa en una serie de criterios y estándares predeterminados que se utilizan para medir el desempeño de una persona en relación con las expectativas y requisitos de su puesto de trabajo.

Comparando a Rojas (2018), se encontró equivalencia con sus resultados ya que encontró una correlación positiva muy fuerte entre la capacitación del personal incide en el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Tenería San Miguel de Quetzaltenango, puesto que en sus resultados encontró una Sig. (bilateral) menor a  $0,05$  y coeficiente correlacional igual a  $0,950$ . Por consiguiente, el desempeño de los colaboradores se verá reflejado en mayor medida que se apliquen buenas prácticas de capacitación.

Se puede colegir que la capacitación puede proporcionar a una persona las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera más eficiente y efectiva. Por ejemplo, si una persona recibe capacitación en una nueva herramienta o tecnología, es posible que pueda completar sus tareas de manera más rápida y precisa después de la capacitación.

De igual modo, Mariño (2018) en sus resultados se encontró una correlación positiva fuerte entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en la compañía Bioalimentar CIA, ya que halló un  $p\text{-valor} < 0,05$  y un valor correlacional de  $Rho = 0,715$ . Por lo tanto, la optimización en desempeño de los colaboradores está vinculada a técnicas y la constante capacitación que recibe el plantel trabajador.

Se podría agregar que la capacitación también puede mejorar la motivación y el compromiso de una persona en su trabajo, lo que puede contribuir a un desempeño laboral más satisfactorio. La capacitación también

puede mejorar la motivación y el compromiso de una persona en su trabajo, lo que puede contribuir a un desempeño laboral más satisfactorio. En resumen, la capacitación puede ser una herramienta muy valiosa para mejorar el desempeño en el trabajo de una persona.

Ollivier (2012) sustenta el comentario anterior, ya que afirmó que la capacitación es fundamental para una organización y todo lo que implica. Una buena capacitación se basa en una planificación clara y precisa, que no solo se refleja en el éxito de la empresa, sino también en las actitudes de los empleados, quienes adquieren habilidades y cualidades gracias a la formación que reciben y se convierten en colaboradores eficientes.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: se determinó que existe una relación positiva baja entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Puesto que se obtuvo una Sig. (bilateral) menor a 0,05 (p-valor = 0,001) y un factor de Rho equivalente a 0,394. Por lo tanto, a medida que el desempeño laboral aumenta, es porque se están ejecutando mejores técnicas capacitación hacia el personal.

Segunda: se determinó que existe una relación positiva baja entre el planteamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Puesto que se obtuvo una Sig. (bilateral) menor a 0,05 (p-valor = 0,009) y un factor de Rho equivalente a 0,304. Por lo tanto, el aumento del desempeño laboral se encuentra vinculado al planteamiento de alternativas que plantee en la organización.

Tercera: se determinó que existe una relación positiva media entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Puesto que se obtuvo una Sig. (bilateral) menor a 0,05 (p-valor = 0,010) y un factor de Rho equivalente a 0,348. Por lo tanto, si el personal de serenos se encuentra mejor preparado para sus funciones, esto puede incrementar los niveles en su desempeño de trabajo.

Cuarta: se determinó que existe una relación positiva baja entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Puesto que se obtuvo una Sig. (bilateral) menor a 0,05 (p-valor = 0,088) y un factor de Rho equivalente a 0,232. Por lo tanto, la manera en cómo se ejecuta la capacitación estará sujeto a medida del desempeño que pueden realizar los serenos en sus actividades.

Quinta: se determinó que existe una relación positiva baja entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021. Puesto que se obtuvo una Sig. (bilateral) menor a 0,05 (p-valor = 0,011) y un factor de Rho equivalente a 0,340. Por lo tanto, el incremento del desempeño laboral dependerá de la manera en que se evaluará a los serenos en su actividad laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Identificar las necesidades de capacitación de los empleados de acuerdo a sus roles y responsabilidades en la empresa. Esto puede incluir evaluaciones de desempeño periódicas, encuestas de satisfacción laboral o entrevistas individuales con los empleados.

Segunda: Ofrecer capacitación en habilidades que son relevantes para el trabajo actual y futuro de los empleados. Esto puede incluir habilidades técnicas, como el uso de herramientas o tecnologías, así como habilidades blandas, como el liderazgo, la comunicación efectiva o el trabajo en equipo.

Tercera: Establecer un plan de capacitación detallado y asegurarse de que los empleados tengan acceso a la capacitación necesaria para desempeñarse mejor en sus roles. Esto puede incluir programas de capacitación internos, así como la participación en programas externos de capacitación.

Cuarta: Proporcionar un ambiente de aprendizaje que fomente el desarrollo profesional de los empleados. Esto puede incluir el establecimiento de metas de aprendizaje claras, la provisión de recursos de aprendizaje adecuados y el apoyo de supervisores y colegas en el proceso de capacitación.

Quinta: Evaluar regularmente el impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados y hacer ajustes en el plan de capacitación en consecuencia. Esto puede incluir la recopilación de retroalimentación de los empleados sobre la capacitación recibida y la realización de evaluaciones de desempeño después de la capacitación para medir su impacto en el desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18. <https://bit.ly/3FulFdG>
- Alles, M. (2019). Formación, Capacitación, Desarrollo. Volumen 1 de Recursos humanos. Ediciones Granica
- Alles, M. (2020). Formación En La Práctica: Volumen 2. Ediciones Granica
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Enfoques Consulting EIRL
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (3ra Ed.). Grupo Editorial Paria
- Barrientos, V., Díaz, L., Ledesma, M. y Huamani, E. (2018). Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84). <https://bit.ly/3BxcRCn>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, finance and international business*, 3(1). <https://bit.ly/3VURMds>
- Bohórquez, E. Pérez, M., Caiche, W. y Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. <https://bit.ly/3uusoiB>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://bit.ly/3FpE2jw>
- Chávez, H. y Navarrete, M. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Chiavenato, I. (2000). Administración: Proceso Administrativo. (3 era ed.) McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. (10ma ed.) McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? Editorial Teseo.



- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPLAN, 2013). El desempeño mediocre de la productividad laboral en América Latina: una interpretación neoclásica. <https://bit.ly/3iuNZEE>
- Corral, Y., Corral, I. y Franco, A. (2019). La Investigación: tipos, normas, acopio de datos e informe final. Fondo Editorial OPSU.
- Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. y Elbert, R. (2015). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales
- Dávila, M. (2022). Gestión de la capacitación y desempeño laboral de una dependencia administrativa de un instituto del sector defensa, Lima [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95684>
- Dessler, G. y Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. (6° ed.). Pearson de la Educación: Madrid
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007). La gestión de los recursos humanos (3° ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.
- Espinoza, C. (2014). Metodología de investigación tecnológica (2da ed.) Editor: Ciro Espinoza Montes
- Fiallos, E. (2018). Comunicación organizacional y el desempeño laboral en la empresa Electrocercos del cantón Ambato provincia de Tungurahua [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27526>
- Gazi, A., Islam, A., Shaturaev J. y Dhar, B. (2022). Effects of Job Satisfaction on Job Performance of Sugar Industrial Workers: Empirical Evidence from Bangladesh. *Sustainability*, 14(21), 14156. <https://doi.org/10.3390/su142114156>
- Gobierno del Perú. (2021). MTPE ofrece capacitación laboral para jóvenes en Lima Metropolitana. <https://bit.ly/3URB9hv>
- Grande, I. y Abascal, E. (2005). Análisis de Encuestas. Madrid: Editorial ESIC
- Guereca, R., Blásquez, L. y López, I. (2016). Guía para la investigación cualitativa: etnografía, estudio de caso e historia de vida. Edición Rebeca Ocaranza Bastida

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta. Ed.). McGrawHill
- Huamachuco, M. (2020). Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Continental. <https://bit.ly/3uRU5MP>
- Laureate Internation Universities. (2017). La capacitación laboral en América Latina. <https://bit.ly/3h08g4J>
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology (págs. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally College Publishing Co
- Marianella, K. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral. Editorial Académica Española. <https://bit.ly/3hpSy2R>
- Maudos, J. (2021). Productividad y reformas estructurales, esa es la cuestión. <https://bit.ly/3h6OiVN>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral. <https://bit.ly/3FuGk2o>
- Molina, A. (2017). ¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización? <https://bit.ly/3VSqGTZ>
- Navarro, J. (2014). Epistemología y Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. ECA Sinergia, 11(2), 166-173. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Ollivier, J. (2012). Evaluación de la Capacitación Al Personal. Editorial Académica Española.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). La OIT reclama formación para compensar el déficit de capacitación en Tecnología de la Información y de las Comunicaciones. <https://bit.ly/3VrqT0l>
- Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. Pearson de la Educación: Madrid
- Pereyra, L (2020). Capacitación en administración I. Ediciones Klik.
- Pérez, O. (2016). ¿Qué es la gestión del talento humano? <https://bit.ly/3YfwyZ4>

- Posada, C. (2020). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral del egresado. <https://bit.ly/3W7M8nQ>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional (13 Ed.) Pearson: México
- Rodríguez, C. (2022). La capacitación y su nivel de impacto en el desempeño laboral de los auditores gubernamentales [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9803>
- Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2020). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rosa, G. (2019). La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo [Tesis de maestría]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5548>
- Rosales, J. (2017). Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017 [Tesis de maestría]. Universidad San Pedro. <https://bit.ly/3uS13a3>
- Salgado, C. (2018). Manual de investigación: teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat
- Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad. España: Independently Published
- Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de persona. Editorial Limusa. <https://bit.ly/3hhLN3f>
- Singh, A., Guha, S. y Gomes, J. (2022). Emotional Intelligence and Job Performance: A Review. <https://bit.ly/3HLZen1>
- Sociedad de Comercio del Perú. (2021). Desempeño del mercado laboral peruano. <https://bit.ly/3iEIZyH>

- Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.  
<http://dx.doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.  
<https://bit.ly/3X1Sd5G>

## **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA
Capacitación del personal	La capacitación del personal son aquellas acciones realizadas para desarrollar y perfeccionar las habilidades y competencias de trabajo de los recursos humanos, con el objetivo incrementar su productividad y aumentar sus posibilidades a mejores vacantes de trabajo Dessler (2017).	Analizar el nivel de conocimiento de los serenos encargados de la seguridad respecto a la capacitación del personal mediante un cuestionario considerando las siguientes cuatro dimensiones: planeamiento, preparación, ejecución y evaluación.	Planeamiento	-	- Plan de capacitación - Relevancia.	Escala Ordinal:  Likert: (5) Muy en desacuerdo (4) En desacuerdo (3) Indiferente (2) De acuerdo (1) Muy de acuerdo
			Preparación	-	- Organismo encargado - Presupuesto.	
			Ejecución	-	- Participación	
			Evaluación	-	- Capacitación en el tiempo establecido - Capacitación en el cumplimiento de objetivos	
Desempeño laboral	El desempeño laboral se entiende como la calidad y efectividad de trabajo que realiza cada trabajador en sus funciones cotidianas, durante un plazo determinado. De esta forma, se considera si el empleado es apto o no para el puesto asignado. Alles (2019)	Analizar el nivel de conocimiento de los serenos encargados de la seguridad respecto al desempeño laboral mediante un cuestionario considerando las siguientes tres dimensiones: competencia, motivación y condiciones de trabajo.	Competencia	-	- Desarrollo de actividades	Escala Ordinal:  Likert: (5) Muy en desacuerdo (4) En desacuerdo (3) Indiferente (2) De acuerdo
			Motivación	-	- Incentivo monetario - Incentivo no monetario.	
			Condiciones de trabajo	-	- Rendimiento - Ambiente - Equipos y materiales	

					- Infraestructura.	(1) Muy de acuerdo
--	--	--	--	--	--------------------	--------------------

## Anexo 02. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?	Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	<b>Variable 1:</b> Capacitación del personal  Dimensiones: • Planeamiento	<b>Tipo:</b> básica  <b>Enfoque:</b> cuantitativo  <b>Diseño:</b> no experimental, transversal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	• Preparación	<b>Nivel:</b> descriptiva correlacional.
¿Cuál es la relación entre el planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?	Determinar la relación entre el planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021	Existe relación entre el planeamiento y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	• Ejecución	<b>Población:</b> 64 serenos encargados de la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital.
¿Cuál es la relación entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?	Determinar la relación entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	Existe relación entre la preparación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	<b>Variable 2:</b> <b>Desempeño laboral</b>	<b>Muestra:</b> 55 serenos encargados de la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital.
¿Cuál es la relación entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?	Determinar la relación entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	Existe relación entre la ejecución y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	Dimensiones: • Competencia	
¿Cuál es la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021?	Determinar la relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	Existe relación entre la evaluación y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021.	• Motivación	
			• Condiciones de trabajo	<b>Muestreo:</b> probabilístico, aleatorio simple



### **Anexo 03.** Instrumentos de recolección de datos

Capacitación del personal y el desempeño laboral de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital, 2021

#### **CUESTIONARIO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Autor: Baca Barboza, Ricardo Juan

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones para medir el nivel de la capacitación del personal. Marque con un aspa (X) la opción que vea conveniente.

Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Muy en desacuerdo	5
En desacuerdo	4
Indiferente	3
De acuerdo	2
Muy de acuerdo	1

<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>		<b>Opciones de respuesta</b>				
<b>D1. Planeamiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El Plan de Capacitación permite el cumplimiento de las acciones, propuestas en el planeamiento institucional?					
2	¿Es relevante el Plan de Capacitación para el cumplimiento de las acciones planeadas, como propósito?					
<b>D2. Preparación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿El centro de Formación es el organismo encargado para la preparación del personal de serenos?					
4	¿El presupuesto asignado permite organizar capacitaciones, para lograr una buena preparación del personal?					
<b>D3. Ejecución</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿El personal participa y/o recibe capacitación, ejecutada por el municipio?					
<b>D4. Evaluación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿La capacitación de los participantes es evaluada al término del período ejecutado?					
7	¿La capacitación es evaluada, para el cumplimiento de los objetivos?					

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Baca Barboza, Ricardo Juan

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones para medir el nivel del desempeño laboral. Marque con un aspa (X) la opción que vea conveniente.

Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Muy en desacuerdo	5
En desacuerdo	4
Indiferente	3
De acuerdo	2
Muy de acuerdo	1

DESEMPEÑO LABORAL		Opciones de respuesta				
<b>D1. Planeamiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El desarrollo de las actividades de los serenos es competente en el cumplimiento de sus funciones?					
<b>D2. Preparación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2	¿La institución otorga incentivos monetarios, como motivación, por la labor desarrollada a sus trabajadores?					
3	¿La Institución otorga incentivos no monetarios, como: permisos u otro tipo de beneficios a sus trabajadores que actúan sobresalientemente, para motivarlos?					
<b>D4. Evaluación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿El rendimiento de los serenos es acorde a sus remuneraciones y condiciones laborales?					
5	¿El ambiente de trabajo es bueno y óptimo, como condición laboral?					
6	¿Los equipos y materiales con los que cuentan los serenos, son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?					
7	¿La infraestructura que ocupan los serenos, les brindan buenas condiciones laborales en el cumplimiento de sus funciones?					

## Anexo 06. Fichas técnicas

### Ficha técnica: variable 1

1. Nombre	Escala para medir el nivel de la capacitación del personal.
2. Autor	Baca Barboza, Ricardo Juan
3. Fecha	2022
4. Objetivo	Diagnosticar el nivel de la capacitación del personal a través de sus dimensiones: Planeamiento, preparación, ejecución y evaluación.
5. Aplicación	Trabajadores de la Municipalidad
6. Administración	Individual
7. Duración	20 minutos aproximadamente
8. Tipo de ítems	Preguntas
9. N.º de ítems	7
10. Distribución	<b>Dimensiones e indicadores:</b> <b>Planeamiento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de capacitación.</li><li>• Relevancia.</li></ul> <b>Preparación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organismo encargado.</li><li>• Presupuesto.</li></ul> <b>Ejecución</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participación</li></ul> <b>Evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación en el tiempo establecido</li><li>• Capacitación en el cumplimiento de objetivos</li></ul>
11. Escala de valoración	Likert

## Ficha técnica: variable 2

1. Nombre	Escala para medir el nivel del desempeño laboral.
2. Autor	Baca Barboza, Ricardo Juan
3. Fecha	2022
4. Objetivo	Diagnosticar el nivel de la capacitación del personal a través de sus dimensiones: Competencia, motivación y condiciones de trabajo.
5. Aplicación	Trabajadores de la Municipalidad
6. Administración	Individual
7. Duración	20 minutos aproximadamente
8. Tipo de ítems	Preguntas
9. N.º de ítems	7
10. Distribución	<b>Dimensiones e indicadores:</b> <b>Competencia</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de actividades</li></ul> <b>Motivación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivo monetario</li><li>• Incentivo no monetario.</li></ul> <b>Condiciones de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rendimiento</li><li>• Ambiente</li><li>• Equipos y materiales</li><li>• Infraestructura.</li></ul>
11. Escala de valoración	Likert

**Anexo 04.** Validez de los expertos al instrumento de la presente investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACITACIÓN PERSONAL**

Variable 1: <b>Capacitación Personal</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Dimensión/Indicador		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Planeamiento/Plan de Capacitación</b>								
1	¿El Plan de Capacitación permite el cumplimiento de las acciones, propuestas en el planeamiento institucional?	X		X		X		
2	¿Es relevante el Plan de Capacitación para el cumplimiento de las acciones planeadas, como propósito?	X		X		X		
<b>Preparación/Organismo Encargado</b>								
3	¿El centro de Formación es el organismo encargado para la preparación del personal de serenos?	X		X		X		
<b>Preparación/Presupuesto</b>								
4	¿El presupuesto asignado permite organizar capacitaciones, para lograr una buena preparación del personal?	X		X		X		
<b>Ejecución/Participación</b>								
5	¿El personal participa y/o recibe capacitación, ejecutada por el municipio?	X		X		X		
<b>Evaluación/Capacitación</b>								
6	¿La capacitación de los participantes es evaluada al término del período ejecutado?	X		X		X		
7	¿La capacitación es evaluada, para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Variable 2: <b>Desempeño laboral</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Dimensión/Indicador		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Competencia/Desarrollo</b>								
1	¿El desarrollo de las actividades de los serenos es competente en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
<b>Motivación/Incentivos</b>								
2	¿La institución otorga incentivos monetarios, como motivación, por la labor desarrollada a sus trabajadores?	X		X		X		
3	¿La Institución otorga incentivos no monetarios, como: permisos u otro tipo de beneficios a sus trabajadores que actúan sobresalientemente, para motivarlos?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Rendimiento</b>								
4	¿El rendimiento de los serenos es acorde a sus remuneraciones y condiciones laborales?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Ambiente de trabajo</b>								
5	¿El ambiente de trabajo es bueno y óptimo, como condición laboral?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Equipos y materiales</b>								
6	¿Los equipos y materiales con los que cuentan los serenos, son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Infraestructura</b>								
7	¿La infraestructura que ocupan los serenos, les brindan buenas condiciones laborales en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia proba.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Beatriz Panche Rodríguez

DNI: 09586832

Especialidad del validador: Dra. En Gestión Pública

Callao, 15 de octubre del 2022

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

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

\*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



Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACITACIÓN PERSONAL

Variable 1: <b>Capacitación Personal</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
<b>Dimensión/Indicador</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Planeamiento/Plan de Capacitación</b>								
1	¿El Plan de Capacitación permite el cumplimiento de las acciones, propuestas en el planeamiento institucional?	X		X		X		
2	¿Es relevante el Plan de Capacitación para el cumplimiento de las acciones planeadas, como propósito?	X		X		X		
<b>Preparación/Organismo Encargado</b>								
3	¿El centro de Formación es el organismo encargado para la preparación del personal de serenos?	X		X		X		
<b>Preparación/Presupuesto</b>								
4	¿El presupuesto asignado permite organizar capacitaciones, para lograr una buena preparación del personal?	X		X		X		
<b>Ejecución/Participación</b>								
5	¿El personal participa y/o recibe capacitación, ejecutada por el municipio?	X		X		X		
<b>Evaluación/Capacitación</b>								
6	¿La capacitación de los participantes es evaluada al término del período ejecutado?	X		X		X		
7	¿La capacitación es evaluada, para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Variable 2: <b>Desempeño laboral</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Dimensión/Indicador		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Competencia/Desarrollo</b>								
1	¿El desarrollo de las actividades de los serenos es competente en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
<b>Motivación/Incentivos</b>								
2	¿La institución otorga incentivos monetarios, como motivación, por la labor desarrollada a sus trabajadores?	X		X		X		
3	¿La Institución otorga incentivos no monetarios, como: permisos u otro tipo de beneficios a sus trabajadores que actúan sobresalientemente, para motivarlos?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Rendimiento</b>								
4	¿El rendimiento de los serenos es acorde a sus remuneraciones y condiciones laborales?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Ambiente de trabajo</b>								
5	¿El ambiente de trabajo es bueno y óptimo, como condición laboral?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Equipos y materiales</b>								
6	¿Los equipos y materiales con los que cuentan los serenos, son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Infraestructura</b>								
7	¿La infraestructura que ocupan los serenos, les brindan buenas condiciones laborales en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia proba.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Lupe Graus Cortéz

DNI: 07539368

Especialidad del validador: Metodóloga

Callao, 15 de octubre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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



-----  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPACITACIÓN PERSONAL

Variable 1: <b>Capacitación Personal</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
<b>Dimensión/Indicador</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Planeamiento/Plan de Capacitación</b>								
1	¿El Plan de Capacitación permite el cumplimiento de las acciones, propuestas en el planeamiento institucional?	X		X		X		
2	¿Es relevante el Plan de Capacitación para el cumplimiento de las acciones planeadas, como propósito?	X		X		X		
<b>Preparación/Organismo Encargado</b>								
3	¿El centro de Formación es el organismo encargado para la preparación del personal de serenos?	X		X		X		
<b>Preparación/Presupuesto</b>								
4	¿El presupuesto asignado permite organizar capacitaciones, para lograr una buena preparación del personal?	X		X		X		
<b>Ejecución/Participación</b>								
5	¿El personal participa y/o recibe capacitación, ejecutada por el municipio?	X		X		X		
<b>Evaluación/Capacitación</b>								
6	¿La capacitación de los participantes es evaluada al término del período ejecutado?	X		X		X		
7	¿La capacitación es evaluada, para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Variable 2: <b>Desempeño laboral</b>		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Dimensión/Indicador		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Competencia/Desarrollo</b>								
1	¿El desarrollo de las actividades de los serenos es competente en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
<b>Motivación/Incentivos</b>								
2	¿La institución otorga incentivos monetarios, como motivación, por la labor desarrollada a sus trabajadores?	X		X		X		
3	¿La Institución otorga incentivos no monetarios, como: permisos u otro tipo de beneficios a sus trabajadores que actúan sobresalientemente, para motivarlos?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Rendimiento</b>								
4	¿El rendimiento de los serenos es acorde a sus remuneraciones y condiciones laborales?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Ambiente de trabajo</b>								
5	¿El ambiente de trabajo es bueno y óptimo, como condición laboral?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Equipos y materiales</b>								
6	¿Los equipos y materiales con los que cuentan los serenos, son adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades asignadas?	X		X		X		
<b>Condiciones Laborales/Infraestructura</b>								
7	¿La infraestructura que ocupan los serenos, les brindan buenas condiciones laborales en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia proba.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oswaldo Daniel ~~Casazola~~ Cruz      DNI: 40081695

Especialidad del validador: Mg. en Ingeniería de Sistemas

Callao, 15 de octubre del 2022

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

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

\*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



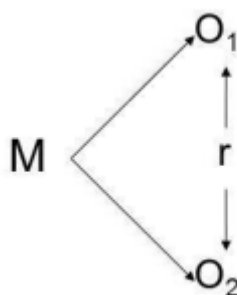
---

Firma del Experto Informante.

## Anexo 05. Diseño de investigación

En consideración al diseño de investigación no experimental. En palabras de Hernández et al. (2014), la investigación no experimental se ejecuta viendo y analizando como las variables se desarrollan en las unidades de análisis tal cual su comportamiento normal o cotidiano, y no se es permitido intervenir o manipular el campo de investigación.

En relación al alcance o nivel, se elige que sea descriptivo – correccional. Caminotti y Toppi (2020) expresan que un estudio correlacional pretende medir el grado de relación y la forma en cómo interactúan dos o más variantes entre sí. Este modo relacionarlos debe centrarse dentro de un mismo escenario.



M = Corresponde a la muestra tomada de los serenos en la seguridad ciudadana de una municipalidad distrital

O<sub>1</sub> = Corresponde a la variable de estudio independiente: Capacitación del personal

O<sub>2</sub> = Corresponde a la variable de estudio dependiente: Desempeño laboral

r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

## Anexo 06. Cálculo de la muestra

En relación a la obtención de la muestra se ha empleado los siguientes valores y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ( $Z = 1,96$ )
- Margen de error + 5,00%. ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia 50%. ( $P$ )
- Tamaño de la población es 64 ( $N$ )

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Reemplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{64 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(64 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$
$$n = 55$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 55 serenos.

## Anexo 07. Recolección de datos

VARIABLES	Capacitación del personal							Desempeño laboral							Planeamiento	Preparación	Ejecución	Evaluación	Competencia	Motivación	Condiciones de trabajo	Capacitación del personal	Desempeño laboral					
ESCALA	(5) Muy en desacuerdo, (4) En desacuerdo, (3) Indiferente, (2) De acuerdo y (1) Muy de acuerdo							Escala de Likert: (5) Muy en desacuerdo, (4) En desacuerdo, (3) Indiferente, (2) De acuerdo y (1) Muy de acuerdo																				
DIMENSIONES	Planeamiento		Preparación		Ejecución		Evaluación		Competencia		Motivación		Condiciones de trabajo															
INDICADORES																												
Encuestas - ítems	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14														
Encuesta 1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	4	2	4	2	4	8	16	14					
Encuesta 2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	2	4	7	13	13					
Encuesta 3	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	9	3	6	15	21	24					
Encuesta 4	2	2	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	4	7	4	6	2	5	10	21	17					
Encuesta 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	2	4	2	3	7	14	12					
Encuesta 6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	8	14	14					
Encuesta 7	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	6	9	10	17					
Encuesta 8	1	1	1	1	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	6	12	12	21					
Encuesta 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	10	14	16					
Encuesta 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	7	7					
Encuesta 11	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	6	2	4	2	6	16	15	24					
Encuesta 12	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	6	12	7	21					
Encuesta 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	12	14	18					
Encuesta 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	10	14	16					
Encuesta 15	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	5	9	8					
Encuesta 16	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	8	11	14					
Encuesta 17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	9	14	15					
Encuesta 18	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	4	4	2	4	1	2	2	5	12	9	19					
Encuesta 19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	14	15	20					
Encuesta 20	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	6	12	7	21					
Encuesta 21	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5	8	12	15					
Encuesta 22	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	4	5	2	2	1	2	1	6	17	7	24					
Encuesta 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	6	7	9					
Encuesta 24	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	6	4	7	3	6	12	21	21						
Encuesta 25	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	4	8	13	14					
Encuesta 26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	6	16	14	24					
Encuesta 27	2	2	2	2	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	5	12	14	18					
Encuesta 28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	7	7					
Encuesta 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	7	7					
Encuesta 30	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	5	8	14	15					
Encuesta 31	2	1	2	2	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	7	12	11	20					
Encuesta 32	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	6	6	7	13					
Encuesta 33	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	8	16	14	26					
Encuesta 34	2	1	1	3	1	1	2	1	4	2	4	2	4	2	3	4	1	3	1	6	12	11	19					
Encuesta 35	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	6	4	2	4	2	8	14	16	24					
Encuesta 36	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	4	2	2	1	2	1	8	13	7	22					
Encuesta 37	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	2	6	2	6	12	16	20					
Encuesta 38	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	2	2	3	3	1	3	1	3	10	10	14					
Encuesta 39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	7	7					
Encuesta 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	4	5	7	10					
Encuesta 41	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	4	2	1	2	2	5	11	9	18					
Encuesta 42	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	8	9	13					
Encuesta 43	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	2	4	4	4	2	4	2	10	12	14	24					
Encuesta 44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	7	7					
Encuesta 45	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	4	2	2	1	3	7	11	11					
Encuesta 46	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	6	10	12	18					
Encuesta 47	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	4	1	4	12	11	17					
Encuesta 48	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	8	11	14					
Encuesta 49	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5	2	4	2	5	11	14	18					
Encuesta 50	2	1	1	4	1	1	2	2	5	4	4	4	2	4	3	5	1	3	2	9	14	12	25					
Encuesta 51	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	6	12	10	21					
Encuesta 52	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	6	12	13	21					
Encuesta 53	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	12	11	21					
Encuesta 54	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	6	12	12	21					
Encuesta 55	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	6	12	14	21					



## Anexo 08. Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 5

### Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

#### 1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

##### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

#### 2. Estadística de fiabilidad del plan piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	14

#### 3. Estadística de cada pregunta realizada en el plan piloto

##### *Estadísticas de elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
PLAN DE CAPACITACIÓN CUMPLE ACCIONES, DEL PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL	2,00	,000	5
RELEVANCIA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO PROPÓSITO	2,40	,894	5
CENTRO DE FORMACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERENOS	2,20	1,095	5

PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL	2,20	,447	5
PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA CAPACITACIÓN	2,80	1,095	5
CAPACITACIÓN EVALUADA EN EL PERIODO EJECUTADO	2,80	1,095	5
CAPACITACIÓN EVALUADA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	2,60	1,342	5
ACTIVIDADES DE LOS SERENOS COMPETENTES	2,20	,447	5
INCENTIVOS MONETARIOS	2,40	,548	5
INCENTIVOS NO MONETARIOS	2,00	,707	5
RENDIMIENTO ACORDE A REMUNERACIONES Y CONDICIONES LABORALES	2,00	1,225	5
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO EQUIPOS Y MATERIALES	2,40	,894	5
ADECUADOS PARA ACTIVIDADES ASIGNADAS	2,60	,894	5
INFRAESTRÚCTURA ADECUADA CONDICIONES LABORALES	2,40	,894	5

---

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al plan piloto

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PLAN DE CAPACITACIÓN CUMPLE ACCIONES, DEL PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL RELEVANCIA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO PROPÓSITO CENTRO DE FORMACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERENOS PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA CAPACITACIÓN CAPACITACIÓN EVALUADA EN EL PERIODO EJECUTADO CAPACITACIÓN EVALUADA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ACTIVIDADES DE LOS SERENOS COMPETENTES INCENTIVOS MONETARIOS INCENTIVOS NO MONETARIOS	31,00	69,000	,000	,906
	30,60	72,800	-,301	,927
	30,80	61,700	,354	,906
	30,80	66,700	,287	,903
	30,20	53,200	,914	,878
	30,20	53,200	,914	,878
	30,40	52,800	,739	,888
	30,80	63,200	,788	,893
	30,60	60,800	,925	,887
	31,00	60,000	,776	,888

RENDIMIENTO ACORDE A REMUNERACIONES Y CONDICIONES LABORALES	31,00	51,500	,910	,877
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO EQUIPOS Y MATERIALES ADECUADOS PARA ACTIVIDADES ASIGNADAS INFRAESTRÚCTURA ADECUADA CONDICIONES LABORALES	30,60	57,800	,765	,887
	30,40	58,800	,685	,890
	30,60	57,800	,765	,887

---

#### 5. Estadísticas de escala del Plan Piloto de la presente investigación

##### *Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
33,00	69,000	8,307	14

6. Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 5

Estadísticos														
	PLAN DE CAPACITACIÓN CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL	RELEVANCIA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO PROPÓSITO	CENTRO DE FORMACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERENOS	PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL	PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN EVALUADA EN EL PERIODO EJECUTADO	CAPACITACIÓN EVALUADA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	ACTIVIDADES DE LOS SERENOS COMPETENTES	INCENTIVOS MONETARIOS	INCENTIVOS MONETARIOS	RENDIMIENTO ACORDA REMUNERACIONES Y CONDICIONES LABORALES	CONDICIONES DE TRABAJO	EQUIPAMIENTO MATERIAL ADECUADO PARA ACTIVIDADES ASIGNADAS	INFRAESTRUCTURA ADECUADA A CONDICIONES LABORALES
N Válido	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	1,70	2,00	2,40	2,20	2,20	2,80	2,80	2,60	2,20	2,40	2,00	2,00	2,40	2,60
Mediana	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Moda	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2

Desv.	,483	,000	,894	1,095	,447	1,095	1,095	1,342	,447	,548	,707	1,225	,894	,894
Desviación														
Varianza	,233	,000	,800	1,200	,200	1,200	1,200	1,800	,200	,300	,500	1,500	,800	,800
Rango	1	0	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2

---

**Anexo 9. Análisis estadístico descriptivo al total de la muestra de la presente investigación:**

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	55	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		55	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad al total de la muestra

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	14

3. Estadística de cada pregunta realizada al total de la muestra

*Estadísticas de elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
PLAN DE CAPACITACIÓN CUMPLE ACCIONES, DEL PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL	1,5455	,53811	55
RELEVANCIA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO PROPÓSITO	1,6545	,72567	55
CENTRO DE FORMACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERENOS	1,5818	,59910	55

PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL	1,8364	,76409	55
PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA CAPACITACIÓN	1,8909	,89593	55
CAPACITACIÓN EVALUADA EN EL PERIODO EJECUTADO	1,6909	,81360	55
CAPACITACIÓN EVALUADA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	1,6000	,70972	55
ACTIVIDADES DE LOS SERENOS COMPETENTES	1,8545	,70496	55
INCENTIVOS MONETARIOS	2,5636	1,01404	55
INCENTIVOS NO MONETARIOS	2,3818	,93276	55
RENDIMIENTO ACORDE A REMUNERACIONES Y CONDICIONES LABORALES	2,5455	,99663	55
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO	2,3636	,91010	55
EQUIPOS Y MATERIALES ADECUADOS PARA ACTIVIDADES ASIGNADAS	2,6000	,99256	55
INFRAESTRÚCTURA ADECUADA CONDICIONES LABORALES	2,6000	1,01105	55

---



4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al total de la muestra

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PLAN DE CAPACITACIÓN CUMPLE ACCIONES, DEL PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL RELEVANCIA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO PROPÓSITO CENTRO DE FORMACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERENOS PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA CAPACITACIÓN CAPACITACIÓN EVALUADA EN EL PERIODO EJECUTADO CAPACITACIÓN EVALUADA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ACTIVIDADES DE LOS SERENOS COMPETENTES INCENTIVOS MONETARIOS INCENTIVOS NO MONETARIOS	27,1636	54,473	,467	,891
	27,0545	53,682	,401	,893
	27,1273	54,076	,458	,891
	26,8727	52,113	,523	,889
	26,8182	51,707	,463	,892
	27,0182	51,277	,560	,887
	27,1091	52,062	,576	,887
	26,8545	52,238	,563	,887
	26,1455	48,756	,613	,885
	26,3273	49,039	,655	,883

RENDIMIENTO ACORDE A REMUNERACIONES Y CONDICIONES LABORALES	26,1636	48,213	,669	,882
CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO EQUIPOS Y MATERIALES ADECUADOS PARA ACTIVIDADES ASIGNADAS INFRAESTRÚCTURA ADECUADA CONDICIONES LABORALES	26,3455	48,193	,748	,878
	26,1091	48,506	,649	,883
	26,1091	47,247	,734	,879

---

#### 5. Estadísticas de escala al total de la muestra de la presente investigación

##### *Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
28,7091	58,469	7,64653	14

6. Análisis estadístico descriptivo al total de la muestra de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 55

Estadísticos

	PLAN DE CAPACITACIÓN CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL	RELEVANCIA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO PROPÓSITO	CENTRO DE FORMACIÓN Y PREPARACIÓN DE SERENOS	PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL	PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN EVALUADA EN EL PERIODO EJECUTADO	CAPACITACIÓN EVALUADA Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	ACTIVIDADES DE LOS SERENOS COMPLETADAS	INCENTIVOS MONETARIOS	INCENTIVOS NO MONETARIOS	RENDIMIENTO ACORDADO REMUNERACIONES Y CONDICIONES LABORALES	CONDICIONES DE TRABAJO	EQUIPAMIENTO MATERIAL ADECUADO PARA ACTIVIDADES ASIGNADAS	INFRAESTRUCTURA ADECUADA A LAS CONDICIONES LABORALES
N Válido	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	1,70	1,5455	1,6545	1,5818	1,8364	1,8909	1,6909	1,6000	1,8545	2,5636	2,3818	2,5455	2,3636	2,6000
Mediana	2,00	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	3,0000	2,0000	3,0000	2,0000	3,0000
Moda	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Desv.														
Desviación	,483	,53811	,72567	,59910	,76409	,89593	,81360	,70972	,70496	1,01404	,93276	,99663	,91010	,99256
Varianza	,233	,290	,527	,359	,584	,803	,662	,504	,497	1,028	,870	,993	,828	,985
Rango	1	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00

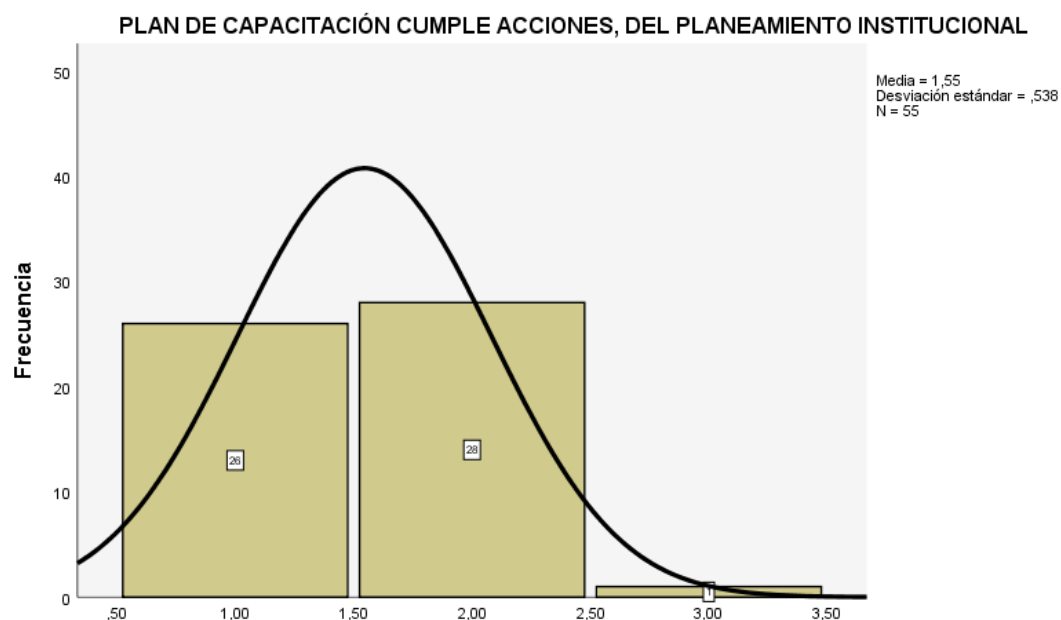
---

## 7. Tablas de frecuencias y gráficos de barras del análisis de datos

**Tabla 1**

*Plan de capacitación cumple acciones, del planeamiento institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy de acuerdo	26	47,3	47,3	47,3
	De acuerdo	28	50,9	50,9	98,2
	Indiferente	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



**Gráfico 1**

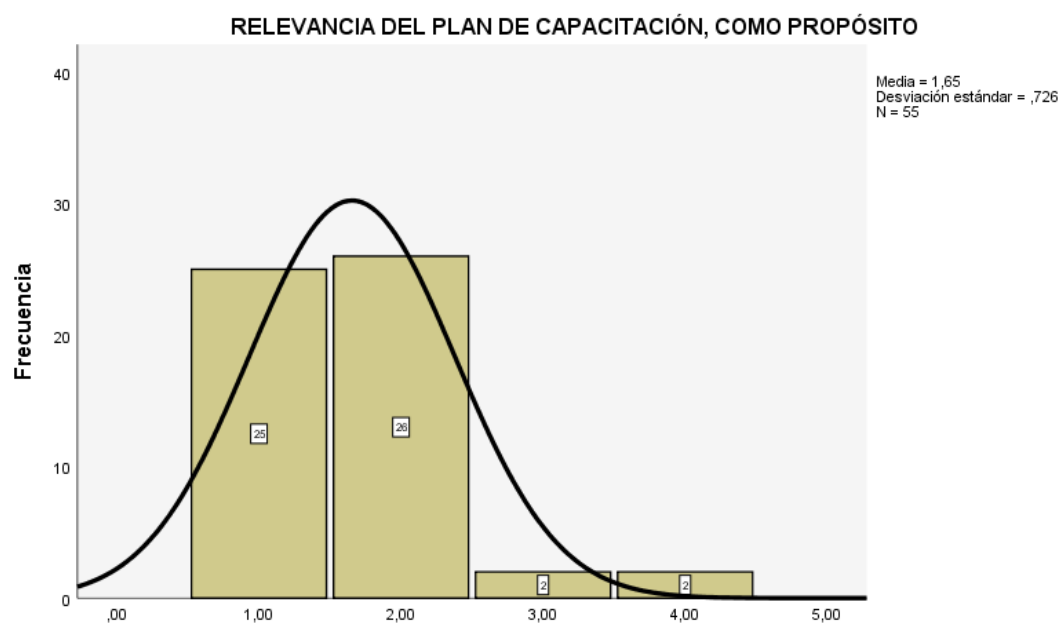
*Plan de capacitación cumple acciones, del planeamiento institucional*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador plan de capacitación cumple acciones, del planeamiento institucional, donde el 50,9% respondió de acuerdo, el 47,3% respondió muy de acuerdo y el 1,8% respondió indiferente.

**Tabla 2**

*Relevancia del plan de capacitación, como propósito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	25	45,5	45,5	45,5
	De acuerdo	26	47,3	47,3	92,7
	Indiferente	2	3,6	3,6	96,4
	En desacuerdo	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

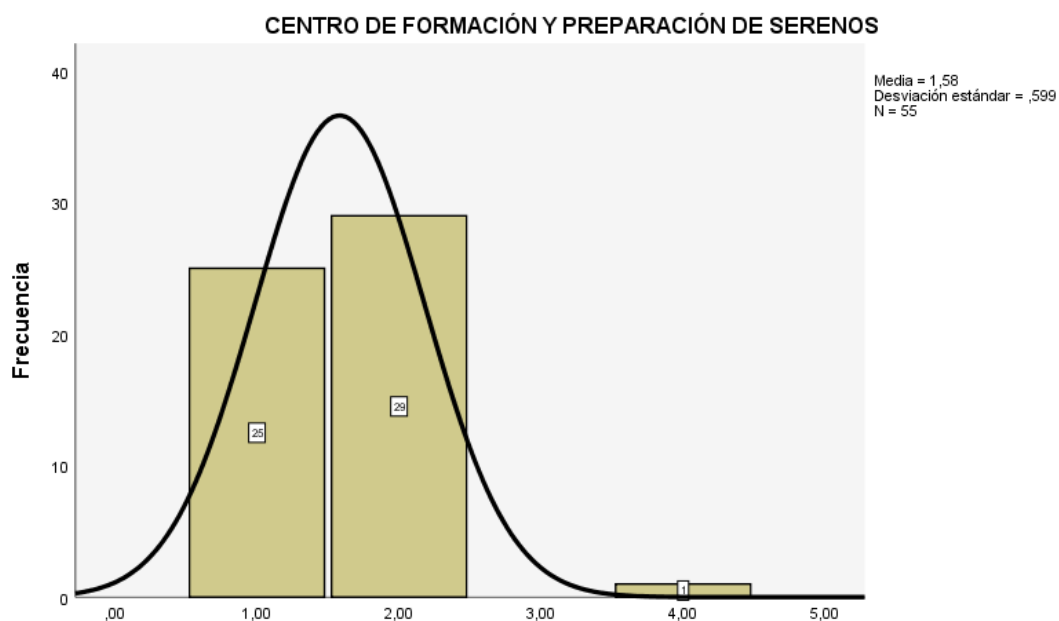
**Gráfico 2**

*Relevancia del plan de capacitación, como propósito*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador relevancia del plan de capacitación, como propósito, donde el 47,3% respondió de acuerdo, el 45,5% respondió muy de acuerdo, el 3% respondió indiferente y en desacuerdo respectivamente.

**Tabla 3***Centro de formación y preparación de serenos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	25	45,5	45,5	45,5
	De acuerdo	29	52,7	52,7	98,2
	En desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

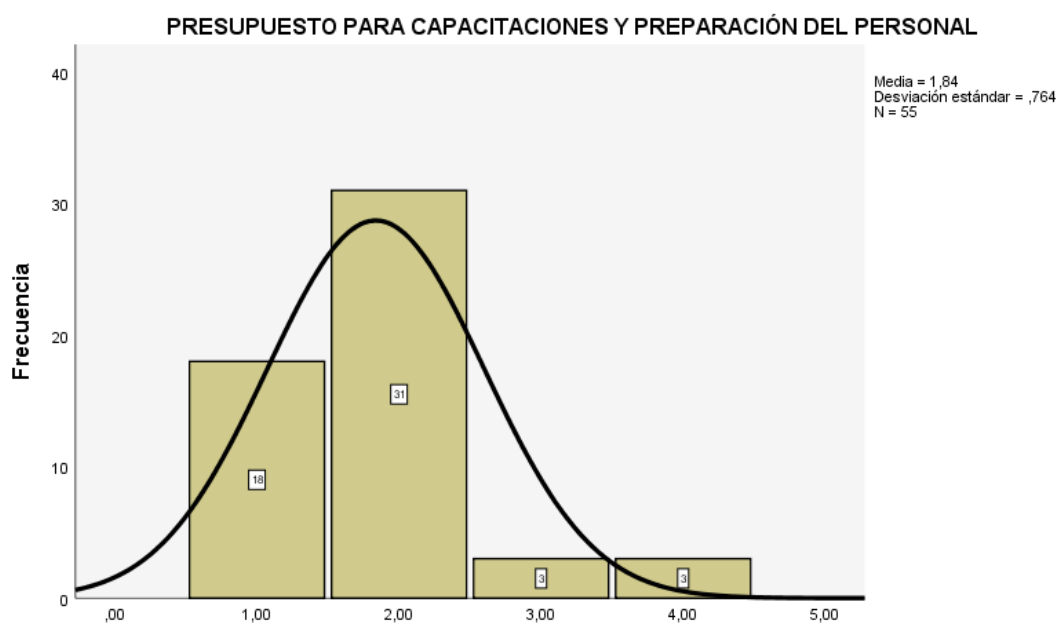
**Gráfico 3***Centro de formación y preparación de serenos*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador centro de formación y preparación de serenos, donde el 52,7% respondió de acuerdo, el 45,5% respondió muy de acuerdo y el 1,8% respondió en desacuerdo.

**Tabla 4**

*Presupuesto para capacitaciones y preparación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	18	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	31	56,4	56,4	89,1
	Indiferente	3	5,5	5,5	94,5
	En desacuerdo	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 4**

*Presupuesto para capacitaciones y preparación del personal*

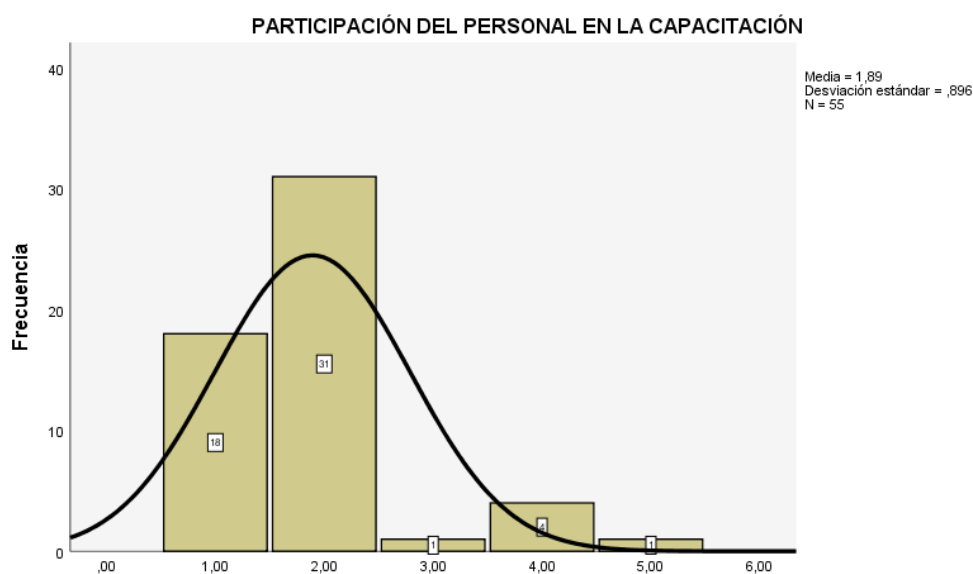
Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador presupuesto para capacitaciones y preparación del personal, donde el 56,4% respondió de acuerdo, el 32,7% respondió muy de acuerdo y el 5,5% respondió indiferente y en desacuerdo respectivamente.



**Tabla 5**

Participación del personal en la capacitación

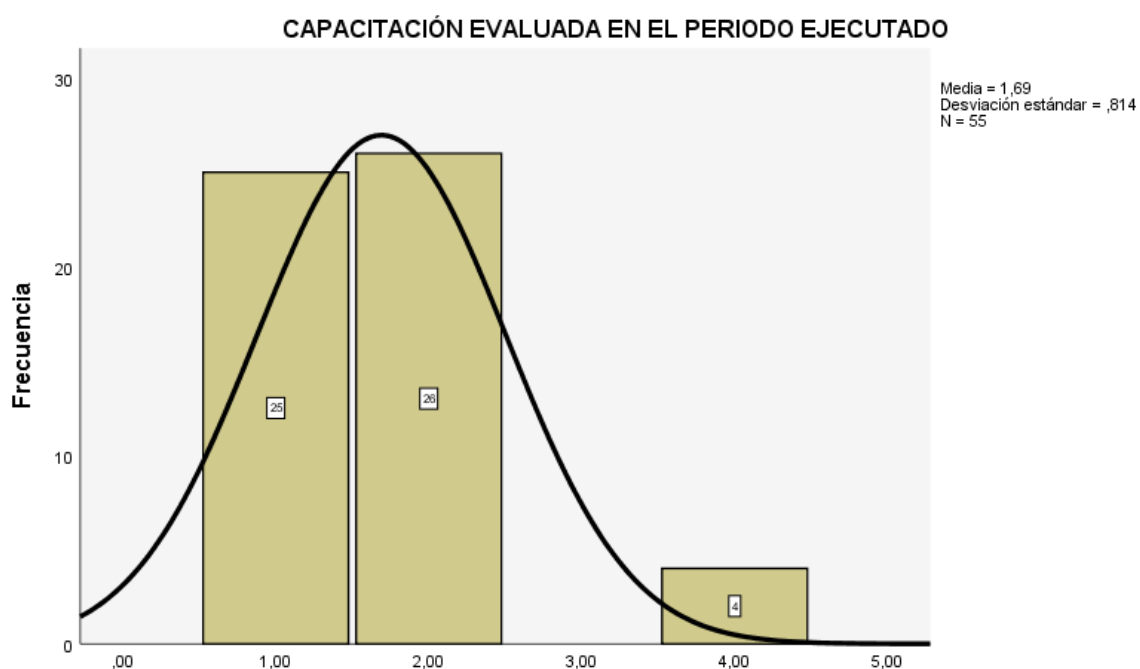
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	18	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	31	56,4	56,4	89,1
	Indiferente	1	1,8	1,8	90,9
	En desacuerdo	4	7,3	7,3	98,2
	Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 5***Participación del personal en la capacitación*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador participación del personal en la capacitación, donde el 56,4% respondió de acuerdo, el 32,7% respondió muy de acuerdo, el 7,3% en respondió en desacuerdo, el 7,3% respondió en desacuerdo y el 1,8% respondió muy en desacuerdo.

**Tabla 6***Capacitación evaluada en el periodo ejecutado*

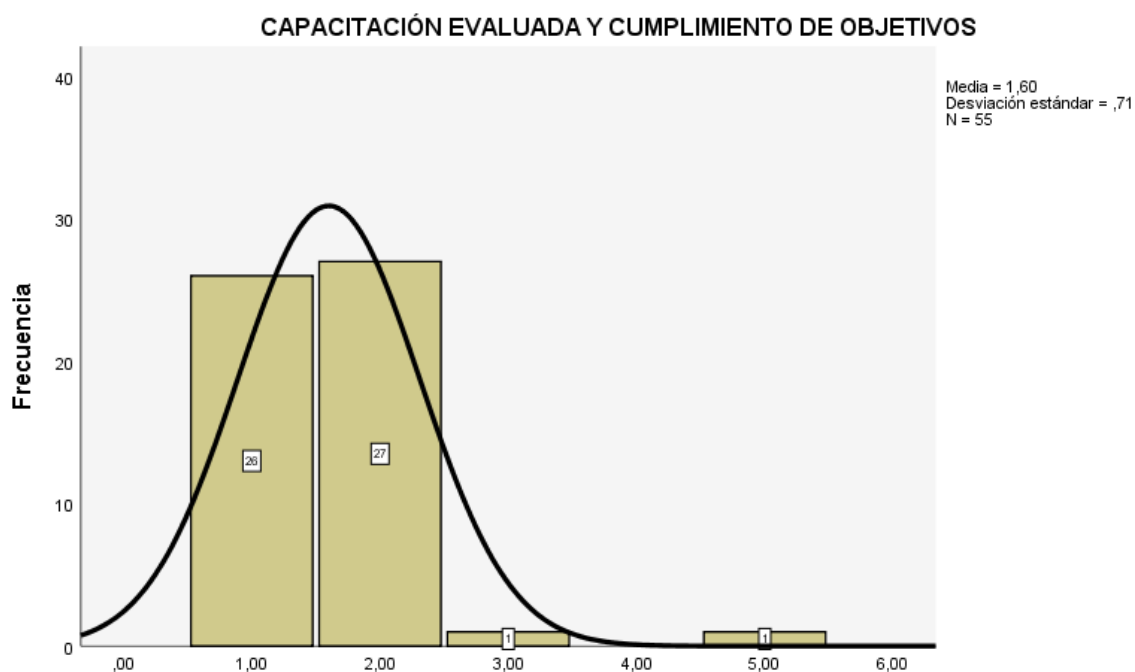
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	25	45,5	45,5	45,5
	De acuerdo	26	47,3	47,3	92,7
	En desacuerdo	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 6***Capacitación evaluada en el periodo ejecutado*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador capacitación evaluada en el periodo ejecutado, donde el 47,3% respondió de acuerdo, el 45,5% respondió muy de acuerdo y el 7,3% respondió en desacuerdo.

**Tabla 7***Capacitación evaluada y cumplimiento de objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	26	47,3	47,3	47,3
	De acuerdo	27	49,1	49,1	96,4
	Indiferente	1	1,8	1,8	98,2
	Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

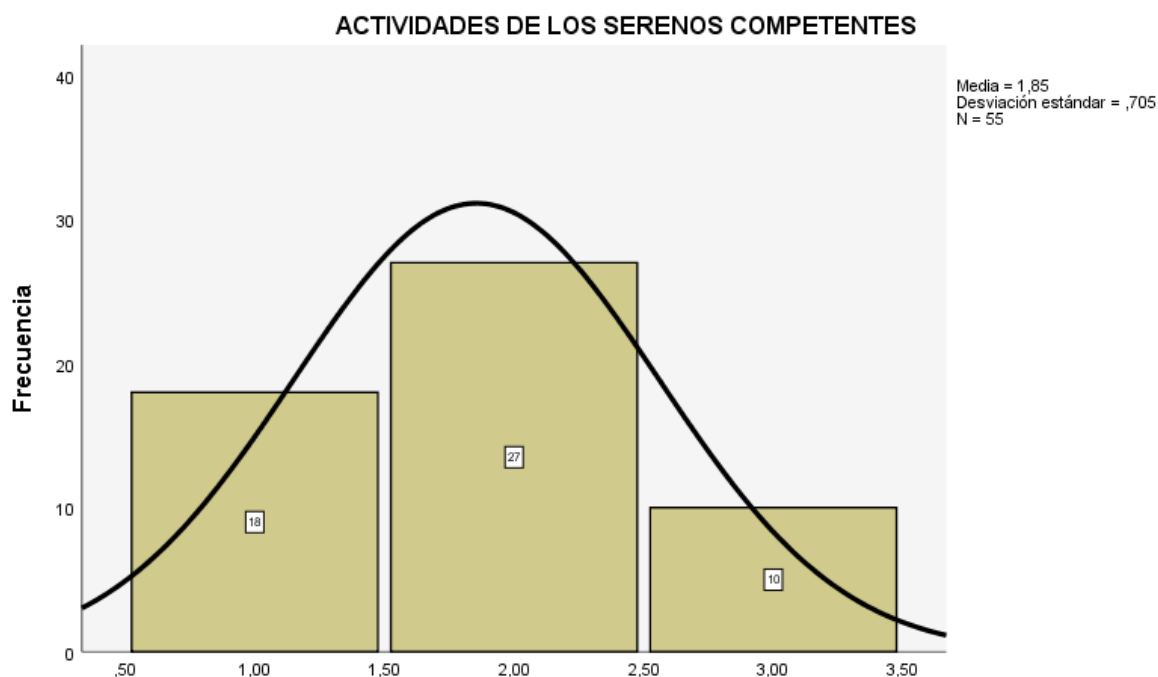
**Gráfico 7***Capacitación evaluada y cumplimiento de objetivos*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador capacitación evaluada y cumplimiento de objetivos, donde el 49,1% respondió de acuerdo, el 47,3% respondió muy de acuerdo, el 1,8% respondió indiferente y muy desacuerdo respectivamente.

**Tabla 8**

*Actividades de los serenos competentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	18	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	27	49,1	49,1	81,8
	Indiferente	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



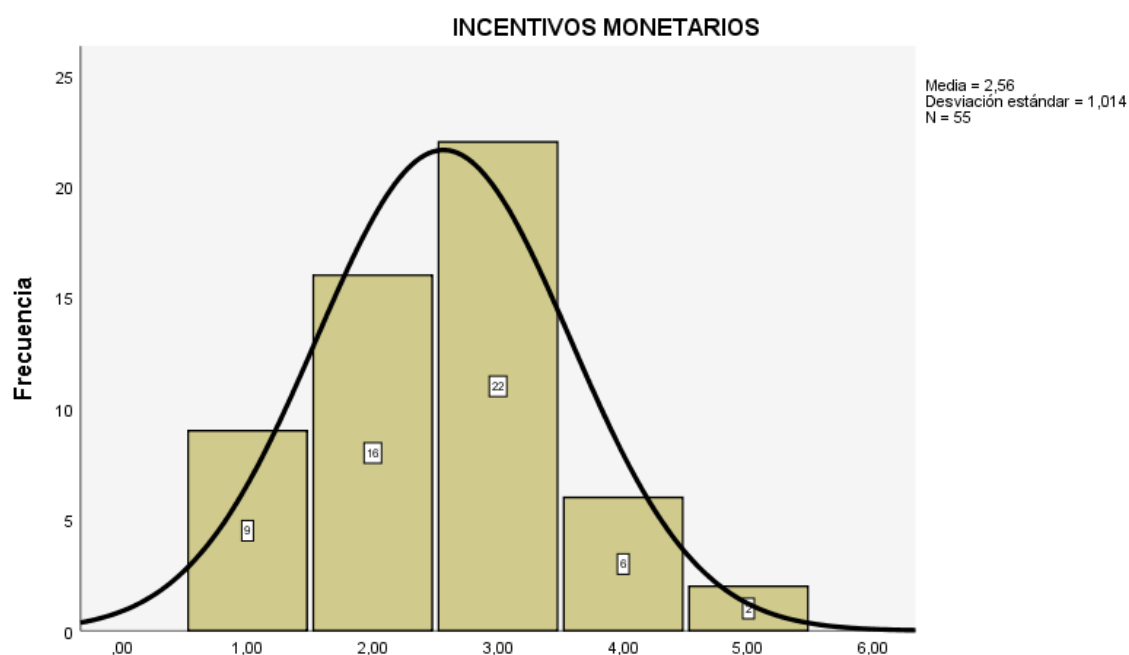
**Gráfico 8**

*Actividades de los serenos competentes*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador actividades de los serenos competentes, donde el 49,1% respondió de acuerdo, el 32,7% respondió muy de acuerdo, y el 18,2% respondió indiferente.

**Tabla 9***Incentivos monetarios*

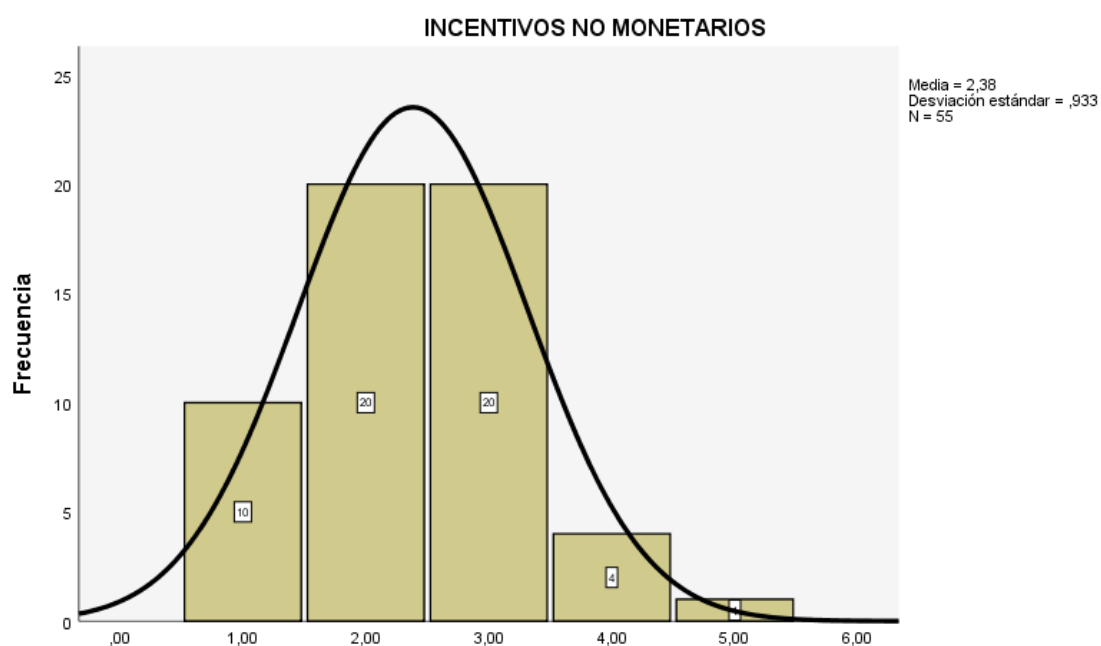
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	9	16,4	16,4	16,4
	De acuerdo	16	29,1	29,1	45,5
	Indiferente	22	40,0	40,0	85,5
	En desacuerdo	6	10,9	10,9	96,4
	Muy en desacuerdo	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 9***Incentivos monetarios*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador incentivos monetarios, donde el 40,0% respondió indiferente, el 29,1% respondió de acuerdo, el 16,4% respondió muy en desacuerdo, 10,9 en desacuerdo y el 3,6% respondió muy en desacuerdo.

**Tabla 10***Incentivos no monetarios*

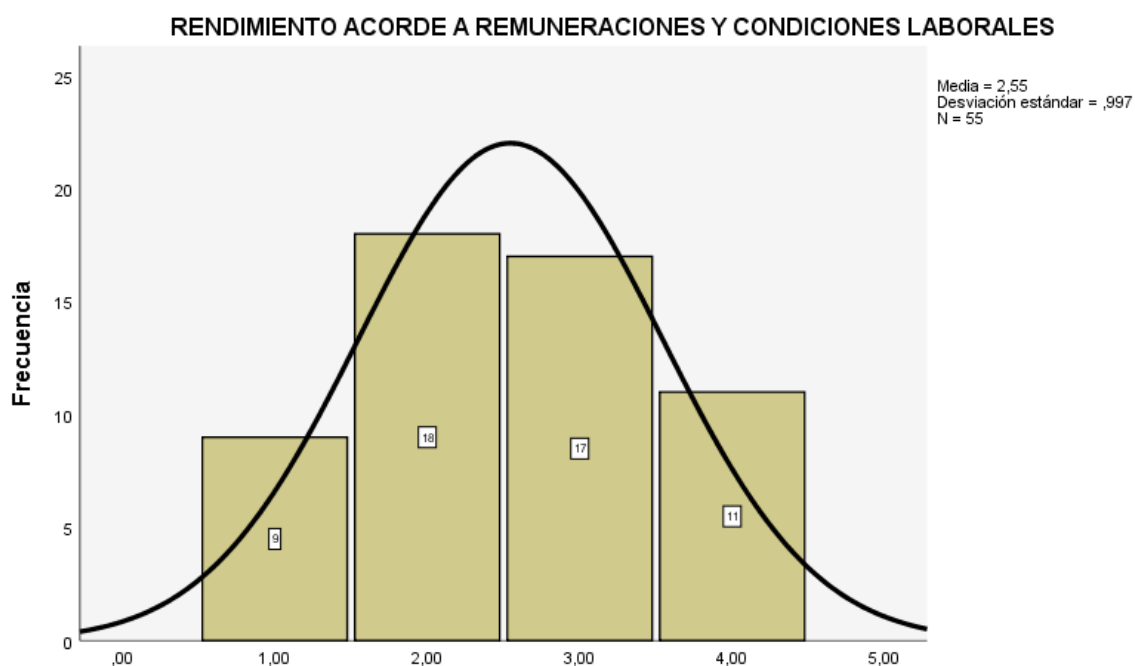
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	18,2	18,2	18,2
	De acuerdo	20	36,4	36,4	54,5
	Indiferente	20	36,4	36,4	90,9
	En desacuerdo	4	7,3	7,3	98,2
	Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 10***Incentivos no monetarios*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador incentivos no monetarios, donde el 36,4% respondió de acuerdo e indiferente respectivamente, el 18,2% respondió muy de acuerdo, el 7,3% respondió muy en desacuerdo, y el 1,8% respondió muy en desacuerdo.

**Tabla 11***Rendimiento acorde a remuneraciones y condiciones laborales*

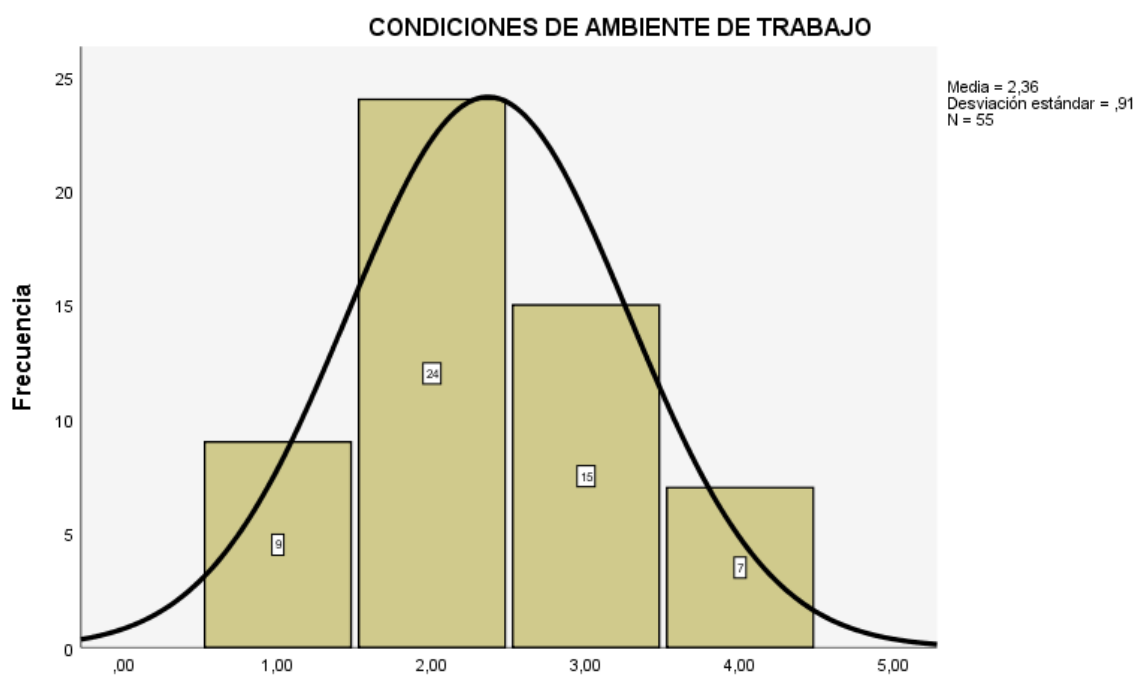
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	9	16,4	16,4	16,4
	De acuerdo	18	32,7	32,7	49,1
	Indiferente	17	30,9	30,9	80,0
	En desacuerdo	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 11***Rendimiento acorde a remuneraciones y condiciones laborales*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador rendimiento acorde a remuneraciones y condiciones laborales, donde el 32,4% respondió de acuerdo, el 30,9% respondió indiferente, el 20,0% respondió en desacuerdo, y el 16,4% respondió muy de acuerdo.

**Tabla 12***Condiciones de ambiente de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	9	16,4	16,4	16,4
	De acuerdo	24	43,6	43,6	60,0
	Indiferente	15	27,3	27,3	87,3
	En desacuerdo	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 12***Condiciones de ambiente de trabajo*

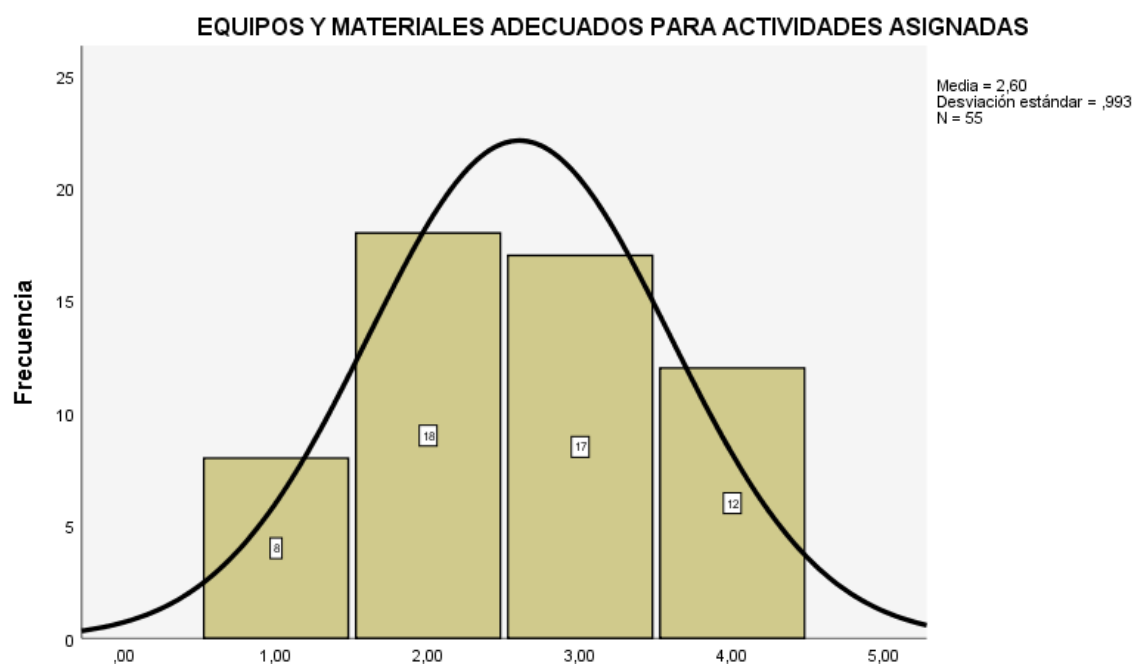
Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador condiciones de ambiente de trabajo, donde el 43,6% respondió de acuerdo, el 27,3% respondió indiferente, el 16,4% respondió muy de acuerdo, el 12,7% respondió en desacuerdo.



**Tabla 13**

*Equipos y materiales adecuados para actividades asignadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	8	14,5	14,5	14,5
	De acuerdo	18	32,7	32,7	47,3
	Indiferente	17	30,9	30,9	78,2
	En desacuerdo	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



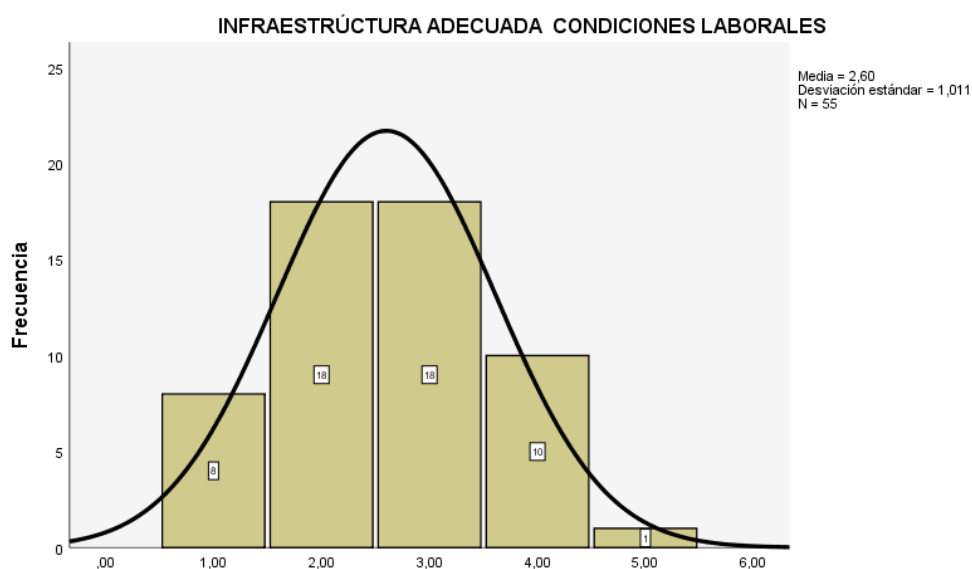
**Gráfico 13**

*Equipos y materiales adecuados para actividades asignadas*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador equipos y materiales adecuados para actividades asignadas, donde el 32,7% respondió de acuerdo, el 30,9% respondió indiferente, el 21,8% respondió en desacuerdo, y el 14,5% respondió muy en desacuerdo.

**Tabla 14***Infraestructura adecuada condiciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	8	14,5	14,5	14,5
	De acuerdo	18	32,7	32,7	47,3
	Indiferente	18	32,7	32,7	80,0
	En desacuerdo	10	18,2	18,2	98,2
	Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Gráfico 14***Infraestructura adecuada condiciones laborales*

Según se observa en tabla y gráfico anterior se demostraron respuestas referentes al indicador infraestructura adecuada condiciones laborales, donde el 32,7% respondió de acuerdo e indiferente respectivamente, el 18,2% respondió en desacuerdo, el 14,5% respondió muy de acuerdo y el 1,8% respondió muy en desacuerdo.

## Anexo 10. Resultados de la investigación y análisis inferencial

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis general: Relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral.*

		Capacitación del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,394**
	Desempeño laboral	N	55
		Coefficiente de correlación	,394**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	55

*Nota.* Datos y resultados de elaboración propia.

Interpretación: se observa en la tabla 15 que la evaluación estadística encontró un p-valor = 0,001 y un valor de Rho = 0,394; por consiguiente, se evidencia y se interpreta como una correlación positiva baja entre la capacitación del personal y el desempeño laboral.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis específica 1: Relación entre el planeamiento y el desempeño laboral.*

			Planeamiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,304**
		Sig. (bilateral)		0.009
		N	55	55
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,304**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.009	
		N	55	55

*Nota.* Datos y resultados de elaboración propia.

Interpretación:

Se observa en la tabla 16 que la evaluación estadística encontró un p-valor = 0,009 y un valor de Rho = 0,304; por consiguiente, se evidencia y se interpreta como una correlación positiva baja entre el planeamiento y el desempeño laboral.

**Tabla 17**

*Prueba de hipótesis específica 2: Relación entre la preparación y el desempeño laboral.*

			Preparación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Preparación	Coeficiente de correlación	1.000	,348**
		Sig. (bilateral)		0.010
		N	55	55
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,348**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	
		N	55	55

*Nota.* Datos y resultados de elaboración propia.

Interpretación:

Se observa en la tabla 17 que la evaluación estadística encontró un p-valor = 0,010 y un valor de Rho = 0,348; por consiguiente, se evidencia y se interpreta como una correlación positiva baja entre la preparación y el desempeño laboral.

**Tabla 18**

*Prueba de hipótesis específica 3: Relación entre la ejecución y el desempeño laboral.*

		Ejecución	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1.000	,232**
		Sig. (bilateral)		0.088
	N	55	55	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,232**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.088	
	N	55	55	

*Nota.* Datos y resultados de elaboración propia.

Interpretación:

Se observa en la tabla 18 que la evaluación estadística encontró un p-valor = 0,088 y un valor de Rho = 0,232; por consiguiente, se evidencia y se interpreta como una correlación positiva baja entre la ejecución y el desempeño laboral.

**Tabla 19**

*Prueba de hipótesis específica 4: Relación entre la evaluación y el desempeño laboral.*

			Evaluación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1.000	,340**
		Sig. (bilateral)		0.011
		N	55	55
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,340**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.011	
		N	55	55

*Nota.* Datos y resultados de elaboración propia.

Interpretación:

Se observa en la tabla 19 que la evaluación estadística encontró un p-valor = 0,011 y un valor de Rho = 0,340; por consiguiente, se evidencia y se interpreta como una correlación positiva baja entre la evaluación y el desempeño laboral.

## Anexo 11. Pruebas de Normalidad

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad para la variable Capacitación del personal y la variable desempeño laboral.*

		Capacitación del personal	Desempeño laboral
N		55	55
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	11.8000	16.9091
	Desv. Desviación	3.64336	5.30294
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.128	0.107
	Positivo	0.128	0.063
	Negativo	-0.109	-0.107
Estadístico de prueba		0.128	0.107
Sig. asintótica(bilateral)		,026c	,174c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Comentario: Se evidencia estadísticamente que existe normalidad entre la variable Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral.



**Tabla 21**

*Prueba de normalidad para la dimensión Planeamiento y la variable Desempeño laboral.*

		Planeamiento	Desempeño laboral
N		55	55
Parámetros normalesa,b	Media	3.2000	16.9091
	Desv. Desviación	1.04350	5.30294
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.251	0.107
	Positivo	0.220	0.063
	Negativo	-0.251	-0.107
Estadístico de prueba		0.251	0.107
Sig. asintótica(bilateral)		,000c	,174c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Comentario: Se evidencia estadísticamente que existe normalidad entre la dimensión Planeamiento y la variable Desempeño laboral.

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad para la dimensión Preparación y la variable Desempeño laboral.*

		Preparación	Desempeño laboral
N		55	55
Parámetros normalesa,b	Media	3.4182	16.9091
	Desv. Desviación	1.16573	5.30294
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.237	0.107
	Positivo	0.218	0.063
	Negativo	-0.237	-0.107
Estadístico de prueba		0.237	0.107
Sig. asintótica(bilateral)		,000c	,174c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Comentario: Se evidencia estadísticamente que existe normalidad para la dimensión Preparación y la variable Desempeño laboral.

**Tabla 23**

*Prueba de normalidad para la dimensión Ejecución y la variable Desempeño laboral.*

		Ejecución	Desempeño laboral
N		55	55
Parámetros normalesa,b	Media	1.8909	16.9091
	Desv. Desviación	0.89593	5.30294
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.342	0.107
	Positivo	0.342	0.063
	Negativo	-0.221	-0.107
Estadístico de prueba		0.342	0.107
Sig. asintótica(bilateral)		,000c	,174c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Comentario: Se evidencia estadísticamente que existe normalidad para la dimensión Ejecución y la variable Desempeño laboral.

**Tabla 24**

*Prueba de normalidad para la dimensión Evaluación y la variable Desempeño laboral.*

		Evaluación	Desempeño laboral
N		55	55
Parámetros normalesa,b	Media	3.2909	16.9091
	Desv. Desviación	1.42300	5.30294
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.236	0.107
	Positivo	0.236	0.063
	Negativo	-0.182	-0.107
Estadístico de prueba		0.236	0.107
Sig. asintótica(bilateral)		,000c	,174c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Comentario: Se evidencia estadísticamente que existe normalidad para la dimensión Evaluación y la variable Desempeño laboral.

## Anexo 12. Valores de correlación de Rho Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

(Tomado de Martínez y Campos, 2015).

## Anexo 13. Consentimiento informado



### GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA

#### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral de los Serenos en la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad Distrital. Año 2021"

Investigador: **RICARDO JUAN BACA BARBOZA**

#### **Propósito del estudio público**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral de los Serenos en la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad Distrital. Año 2021", cuyo objetivo es Determinar la relación entre una adecuada capacitación y el desempeño laboral de Serenos en la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad Distrital los el año 2021. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Lurín.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de la investigación, es para incrementar una sensación de seguridad en la ciudadanía en base a una mejor atención de sus serenos municipales.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral de los Serenos en la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad Distrital. Año 2021".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de una semana y se realizará utilizando el formulario de Google. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas, usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **RICARDO JUAN BACA BARBOZA** email: [rbacab@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rbacab@ucvvirtual.edu.pe); y el Docente asesor Dr. **MORI PAREDES MANUEL ALBERTO**, email: [mmorip@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mmorip@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: **ANÓNIMO**

PD.

*La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORI PAREDES MANUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Capacitación Personal en el Desempeño Laboral de los Serenos en la Seguridad Ciudadana de una Municipalidad Distrital. Año 2021", cuyo autor es BACA BARBOZA RICARDO JUAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 09 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORI PAREDES MANUEL ALBERTO <b>DNI:</b> 07856089 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9687-492X	Firmado electrónicamente por: MMORIP el 09-01- 2023 15:08:20

Código documento Trilce: TRI - 0514795