



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Programas de capacitación documentaria y su impacto en el
desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad
provincial, Cusco, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Hinojosa Acuña, Jose Luis (orcid.org/0009-0006-7785-1809)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Programas de capacitación documentaria y su impacto en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024", cuyo autor es HINOJOSA ACUÑA JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 10 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 20:23:35

Código documento Trilce: TRI - 0808853



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HINOJOSA ACUÑA JOSE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Programas de capacitación documentaria y su impacto en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE LUIS HINOJOSA ACUÑA DNI: 48082553 ORCID: 0009-0006-7785-1809	Firmado electrónicamente por: JHINOJOSAACU el 10- 07-2024 20:31:05

Código documento Trilce: TRI - 0808852

Dedicatoria

A mi hijo el motor de mi vida, por quien realizo mis proyecto y sueños, a mi madre, por motivarme constantemente y decir que los sueños si se cumplen cuando estas con Dios.

A mi familia por apoyar todos mis sueños que pretendo lograr desde que les prometí ser un orgullo para todos los integrantes que compporto momentos únicos y especiales.

Agradecimiento

A Dios todo poderoso por ser el que guía mi camino y me permite buscar mis logros personales.

A la Universidad César Vallejo, por permitirme continuar mis estudios de posgrado y buscar el éxito. A mi Asesor por los constantes consejos que me dio durante el proceso que duro buscar consolidar mi investigación y lograr satisfacción por todo lo aprendido durante esta etapa.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Alfa de Cronbach para la variable programa de capacitación documental.....	17
Tabla 2 Prueba de Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral.....	18
Tabla 3 Programa de capacitación documentaria y desempeño laboral	20
Tabla 4 Necesidades de capacitación y desempeño laboral	21
Tabla 5 Ejecución de capacitación y desempeño laboral	22
Tabla 6 Evaluación de capacitación y desempeño laboral	23
Tabla 7 Prueba de normalidad	24
Tabla 8 Informe de ajuste del modelo de la hipótesis general.....	25
Tabla 9 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	25
Tabla 10 Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1.....	27
Tabla 11 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	27
Tabla 12 Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2.....	29
Tabla 13 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	29
Tabla 14 Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3.....	31
Tabla 15 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	31

Resumen

La investigación se basa en el objetivo de desarrollo sostenible: trabajo decente y crecimiento económico que se orienta hacia el estímulo de un desarrollo económico que perdure en el tiempo, debido a que la capacitación fortalece el trabajo decente y crecimiento económico en los servidores públicos. Se tiene como objetivo de estudio determinar el programa de capacitación documentaria y su impacto en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

La investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 129 servidores públicos. Para el recojo de datos se utilizaron dos instrumentos, con escala tipo Likert; sobre los resultados, se tiene que el valor del R cuadrado de Cox y Snell es 0.680, lo que indica que aproximadamente el 68% de la variabilidad de la variable dependiente es explicada por las variables predictoras.

En conclusión, la incidencia del valor del R cuadrado de Nagelkerke es 0,799, lo que sugiere que el modelo explica aproximadamente el 79,9% de la variabilidad de la variable dependiente. Esto demuestra que los programas de formación documentaria impactan significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos.

Palabras clave: Capacitación, desempeño, servidores públicos.

Abstract

The research is based on the objective of sustainable development: decent work and economic growth that is oriented towards stimulating economic development that lasts over time, because training strengthens decent work and economic growth in public servants. The objective of the study is to determine the documentary training program and its impact on job performance in public servants of a provincial municipality, Cusco, 2024.

The research was basic, quantitative approach, causal explanatory level, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 129 public servants. Two instruments were used to collect data, with a Likert-type scale; Regarding the results, the value of the Cox and Snell R square is 0.680, which indicates that approximately 68% of the variability of the dependent variable is explained by the predictor variables.

In conclusion, the incidence of the Nagelkerke R-squared value is 0.799, suggesting that the model explains approximately 79.9% of the variability of the dependent variable. This shows that documentary training programs significantly impact the job performance of public servants.

Keywords: Training, performance, public servants.

I. INTRODUCCIÓN

La falta de desarrollo de programas de capacitación en el contexto de la gestión pública tiene consecuencias significativas en el desempeño laboral y, en última instancia, en la eficacia de los servicios gubernamentales. Sin acceso a oportunidades de formación y actualización, los trabajadores pueden quedarse rezagados en cuanto a habilidades y conocimientos necesarios para abordar los desafíos contemporáneos. Esto puede resultar en una brecha entre las expectativas de los habitantes y la capacidad del estado para satisfacerlas, lo que mina la confianza en las instituciones públicas.

Además, la poca capacitación conduce a una falta de motivación y compromiso entre el personal. Cuando los trabajadores no ven oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente, es más probable que experimenten descontento laboral y desmotivación. Esta falta de compromiso puede manifestarse en una disminución en la calidad del trabajo, una mayor rotación de personal y una pérdida de talento, lo que socava la estabilidad y corta la continuidad en la atención de servicios públicos.

Los cambios en el entorno laboral y tecnológico. En un mundo en constante evolución, es crucial que los trabajadores públicos estén al tanto de las últimas herramientas, tendencias y las prácticas en gestión y administración. Sin capacitación adecuada, las organizaciones gubernamentales corren el riesgo de volverse obsoletas y menos eficientes en comparación con sus contrapartes más actualizadas.

Así lo muestra el estudio internacional desarrollado Smith y Jones (2019) sobre los programas referidos a capacitar dentro del sector público en Estados Unidos, en los cuales se examinaron las incidencias de la capacitación en diversas agencias gubernamentales a lo largo de un período de cinco años; también es necesario mencionar el estudio desarrollado por Díaz-Cortés y Morris (2020), desarrollaron un estudio sobre la importancia de las capacitaciones en los funcionarios municipales, dentro de la Gestión Pública, donde se demostró que hacer capacitaciones es una herramienta valiosa que contribuye a la mejora el desempeño dentro del trabajo.

Sobre el desempeño laboral, se muestra el estudio en Chile desarrollado por Sánchez y Córdova (2021), quienes demostraron que el desempeño del trabajo que

realiza el personal administrativo se encuentra a un grado de regular, con un 58% de los trabajadores ubicados en esta categoría. En cuanto al servicio y su calidad, el 62% de los usuarios la califica como regular; destaca la importancia de que se mejoré el desempeño laboral en las municipalidades para ofertar un adecuado servicio de calidad a los pobladores.

Del mismo modo, a nivel nacional se tiene el estudio desarrollado por García et al. (2020), quienes evaluaron en Lima la incidencia del programa de capacitación en el sector público. Entre los resultados se demostró como las capacitaciones mejoran el desempeño del trabajador de una entidad pública. Por otro lado, se menciona el estudio de Meza y Zapata (2022), quienes evalúan la importancia del desempeño dentro del centro de trabajo de los servidores públicos en Huancayo, durante el periodo 2020-2021. Los resultados del estudio revelan que el desempeño dentro del trabajo del personal municipal se encuentra en un grado de regular, con un 61% de los trabajadores ubicados en esta categoría. Los elementos que más inciden lo que es el desempeño de las funciones laborales, son la motivación, la capacitación y las condiciones laborales.

En la actualidad a nivel local, en el Municipio provincial del Cusco, la falta de capacitación para los trabajadores de una municipalidad genera muchos problemas significativos que afectan el desempeño laboral como el funcionamiento general de la entidad gubernamental. La falta de habilidades actualizadas y conocimientos específicos llevan a una baja eficiencia en la realización de tareas y procesos administrativos. Lo que resulta en retrasos en la prestación de servicios públicos, errores en tomar decisiones y un poco calidad en la atención al ciudadano.

Durante el año 2023, la Municipalidad de Cusco complemento varios programas para potenciar la capacitación, con la intención a ir mejorando las competencias y habilidades de su personal en áreas como servicio al cliente, gestión administrativa, desarrollo personal y tecnologías de la información. Aunque la participación fue alta y se observaron mejoras en campo laboral (desempeño) y la satisfacción del personal, se reconoce la necesidad de profundizar en las capacitaciones ofrecidas para lograr un impacto más significativo en el desarrollo del profesional y mejorar lo que es la calidad de cómo se presta el servicio a la comunidad.

La ausencia de capacitación contribuye a una falta de motivación y compromiso entre los trabajadores municipales. Los trabajadores de la municipalidad no reciben oportunidades para desarrollarse profesionalmente, experimenten descontento laboral y una sensación de estancamiento en sus carreras. Esto está llevando a una disminución en la moral del equipo, un aumento en la rotación de personal y dificultades para retener y atraer talento, lo que a su vez afecta negativamente la continuidad y la estabilidad en la prestación de servicios municipales.

La capacitación es considerada un proceso sistemático de modificar las actitudes, conocimientos, habilidades y comportamientos de los servidores para que su desempeño en el trabajo sea mejor (Pérez, 2020).

Por otro lado, el desempeño dentro del trabajo, es el resultado observable de la interacción entre las habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos de un individuo en el contexto de su trabajo (Páramo, 2020).

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) relevante para la investigación sobre capacitaciones y su impacto en el desempeño laboral es el ODS 8: "trabajo decente y crecimiento económico se orienta hacia el estímulo de un desarrollo económico que perdure en el tiempo", abarque a todos los sectores de la sociedad y respete los recursos que existen, los naturales, así como hacia la creación de empleo completo y eficaz, y la promoción de condiciones laborales dignas para cada individuo.

Dentro del estudio se propone el siguiente problema general: ¿Cuál es el impacto de la capacitación documental en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?; del mismo modo, como problemas específicos se tiene: ¿Cuál es el impacto de las necesidades de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?; Cuál es el, impacto de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad provincial, Cusco, 2024? y ¿Cuál es el impacto de la evaluación de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?

El estudio se justificará teóricamente al emplear la Teoría sobre el Capital Humano, cuyo autor es Gary Becker, quien argumenta sobre lo que significa invertir en capital humano, considerando la educación y la capacitación, es fundamental para la mejora de del desempeño en el trabajo y la productividad (Becker, 1993).

Sobre la justificación práctica, es esencial para que mejore la eficiencia y lo que es la efectividad de los trabajadores, optimizar la asignación de recursos, alinear las habilidades con los objetivos organizacionales, aumentar la satisfacción laboral y retención del talento, y finalmente, para mejorar los servicios públicos ofrecidos a la comunidad.

Con respecto sobre la justificación metodológica, la investigación hará uso de procesos metodológicos válidos y demostrados, los cuales podrán ser utilizadas para investigaciones futuras que tengan relación con la temática, para lo cual se hará utilización de instrumentos que fueron validados y su grado de validez y confiabilidad sean altos.

Respecto a la justificación de responsabilidad social universitaria, la formación continua no solo hay mejoras en las habilidades técnicas y cognitivas de los trabajadores, sino que también fortalece su compromiso organizacional y su habilidad de adaptarse a los cambios. En el contexto de la gestión pública, la inversión en programas de capacitación no solo beneficia a los individuos, sino que también contribuye al desarrollo socioeconómico al promover una fuerza laboral más competente y comprometida (Beer et al., 1985).

De lo expuesto se menciona el objetivo general: determinar el impacto de los programas de capacitación documental en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024; del mismo modo, como objetivos específicos se tiene: determinar el impacto de las necesidades de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024; determinar el impacto de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024 y determinar el impacto de la evaluación de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se tiene el estudio de Belmonte (2019), quien diseño un programa de capacitación en gobierno abierto para funcionarios públicos de Argentina; el estudio fue de enfoque cualitativo, donde se realizó la exploración de fuentes bibliográficas y se realizó entrevista a expertos; sobre los resultados, se diseñó un programa de capacitación que incluyo conceptos básicos, transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas. Para las

conclusiones se tiene que la capacitación es una herramienta que fortalece las capacitaciones de los funcionarios públicos en materia de gobierno abierto.

Por su lado Cepeda y Ospina (2020), desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo analizar las experiencias de capacitación en gestión pública para tener un mejor desarrollo sostenible en Latinoamérica. Se aplicó un enfoque cualitativo, donde se realizó una revisión de literatura y estudios de caso. Se recolectaron datos mediante encuestas y entrevistas. Mediante los resultados se identificaron los principales desafíos y oportunidades de la capacitación en gestión pública que permita el desarrollo sostenible en Latinoamérica. Se destacaron la importancia de la transversalidad, la participación de múltiples actores y el examen de la incidencia de los programas de capacitación. Sobre las conclusiones, la capacitación en gestión pública para el desarrollo sostenible es una herramienta clave para proyectarse hacia una gestión pública más efectiva y sostenible en América Latina.

También se debe mencionar el estudio realizado por Rodríguez-Díaz y Pulido-Arévalo (2021), quienes desarrollaron un estudio, cuyo objetivo fue evaluar la incidencia del programa de capacitación en compras públicas verdes en Colombia. Se aplicó un diseño cuasiexperimental, pretest y postest, con grupo control. Se recolectaron datos mediante encuestas y entrevistas. Los resultados demostraron que el programa tuvo un impacto positivo y significativo en el conocimiento y las prácticas de compras públicas verdes de los funcionarios públicos participantes. Sobre las conclusiones se tiene que la capacitación en compras públicas verdes es una herramienta efectiva para promover la sostenibilidad en la contratación pública.

Ramírez y Leyva (2022), desarrollaron un estudio que planteó como propósito diseñar un programa de capacitación en innovación para el sector público en México; dentro del proceso se aplicó un enfoque cualitativo, donde se realizó una revisión de literatura y entrevistas a expertos; para los resultado se diseñó un programa de capacitación que incluyó los siguientes módulos: conceptos básicos de innovación, cultura de la innovación, herramientas y metodologías para la innovación, y gestión de proyectos innovadores. En conclusión, el programa de capacitación propuesto es una herramienta útil para fortalecer las capacidades del sector público para mejorar e innovar la calidad de los servicios del estado.

Como antecedente internacional final García y Ariza (2021), realizaron un estudio donde el objetivo fue examinar la incidencia de un programa de gestión del desempeño basado en competencias en el sector público de Colombia. Se aplicó un diseño cuasiexperimental, pretest y posttest, con grupo control. Se recolectaron datos mediante encuestas y entrevistas a 300 funcionarios públicos de diferentes entidades del gobierno colombiano.

El estudio encontró que el programa de gestión del desempeño basado en competencias tuvo un impacto positivo y significativo en el desempeño dentro del centro laboral de los trabajadores públicos participantes. Se observaron mejoras en la productividad, la calidad del trabajo, la motivación y la satisfacción laboral. Sobre las conclusiones, la implementación de un programa de gestión del desempeño basado en competencias puede contribuir a la mejora del desempeño dentro del trabajo de los funcionarios públicos y, por ende, la eficiencia y eficacia del sector público. Se recomienda a las instituciones públicas colombianas adoptar este enfoque para optimizar el rendimiento de sus empleados y realizar una mejora de la calidad de servicio.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se tiene el estudio desarrollado por Sánchez (2019), quien se planteó determinar la incidencia de como el programar un conjunto de capacitación en lo que es la gestión de proyectos públicos en cómo influye en lo que es la calidad de ejecución de proyectos que tienen montos de inversión público, Gobierno Regional de Piura. Se aplicó un diseño cuasiexperimental, pretest y posttest, con grupo control. Se recolectaron datos mediante encuestas y análisis de todos los expedientes que son proyectos de inversión pública.

Sobre los resultados se demostró que: antes del programa: 70% de los proyectos cumplieron con el cronograma, y después de la aplicación del programa: 90% de los proyectos cumplieron con el cronograma, mediante la prueba de T Student se tuvo la diferencia significativa ($p < 0.05$). En conclusión, la capacitación en gestión de proyectos públicos es una técnica eficiente con la intención de mejorar la calidad como se ejecuta los proyectos de inversión pública. Se recomienda al Gobierno de esa región y a otras entidades públicas implementar programas de capacitación en este ámbito para optimizar la gestión de sus proyectos y maximizar el impacto de sus inversiones.

Medina (2021), realizó un estudio donde se buscó evaluar la incidencia de un programa de capacitación en compras públicas electrónicas en la eficiencia de las adquisiciones en un Ministerio. Se aplicó un diseño cuasiexperimental, pretest y postest, con grupo control. Se recolectaron datos mediante encuestas y análisis de los tiempos de procesamiento de las compras públicas. Los resultados mostraron una reducción significativa en los errores del proceso de compras y en la satisfacción de los proveedores. La capacitación en compras públicas electrónicas es una técnica útil que mejora la eficacia y la transparencia de las adquisiciones en el sector público.

Córdova (2021), desarrollo un estudio, donde se buscó determinar la incidencia de un programa de capacitación en liderazgo para jefes de unidades en el Gobierno Regional de Piura. Se aplicó un diseño cuasiexperimental, pretest y postest, con grupo control. Se recolectaron datos mediante encuestas y entrevistas a los jefes de unidades participantes. Sobre los resultados, se tuvo una mejora significativa, en las cuales, antes del programa se tenía un promedio de 3.5 en una escala de 1 a 5, después del programa el promedio mejoró a 4.5 en una escala de 1 a 5, con una diferencia significativa ($p < 0.05$).

La capacitación en liderazgo es una herramienta útil para fortificar las competencias de los jefes de unidades y así se pueda mejorar la gestión del sector público. El programa sobre las capacitaciones tuvo una incidencia positiva y significativa en las habilidades de liderazgo de los jefes de unidades participantes. Se observaron mejoras en la comunicación, la motivación, la delegación y la toma de decisiones.

Por otro lado, Sánchez (2019), realizó un estudio que estableció la incidencia de las de capacitaciones en la gestión de la realización de proyectos públicos en la calidad de la ejecución de proyectos, en Piura. Se aplicó un diseño cuasiexperimental, pretest y postest, con grupo control. Se recolectaron datos mediante encuestas y análisis de todos los expedientes que se presentaron en los proyectos que requieren de inversión pública. Sobre los resultados, se muestra una mejora significativa en el cumplimiento de los cronogramas, presupuestos y calidad de los proyectos; al obtener el valor de 0.05 mediante la prueba estadística de T Student. La capacitación en gestión de proyectos públicos es una técnica que, con el tiempo, permite mejorar la calidad de los proyectos y ejecución en inversión pública.

Quispe (2021) buscó estimar el vínculo entre lo que denomina la gestión administrativa y la variable desempeño laboral. El estudio utilizó un diseño no experimental, correlacional y transversal. La información se recolectó a través de encuestas a 120 trabajadores. Se comprobó la correlación positiva ($r = 0.65$, $p < 0.01$) entre lo que es la gestión dentro de la administración y la variable desempeño laboral. Esto indica que un mejor proceso de gestión de la administración se asocia con un mejor desempeño laboral de los servidores. La gestión administrativa se identifica como un factor importante que impacta en el desempeño en su trabajo de los trabajadores.

En relación de las bases teóricas de la variable programas de capacitación documentaria, se tiene la Teoría del Aprendizaje Organizacional de Chris Argyris que en el año (1978), menciona que las organizaciones tienen una capacidad de aprendizaje que afecta directamente su desempeño. Según esta teoría, la capacitación en las organizaciones debe centrarse en la mejora del aprendizaje tanto a nivel individual como colectivo. Argyris sostiene que las organizaciones deben promover un entorno donde los empleados se sientan seguros para experimentar, cometer errores y aprender de ellos. La capacitación debe enfocarse en desarrollar habilidades de resolución de problemas, comunicación efectiva y trabajo en equipo, fomentando así un ambiente de aprendizaje continuo (Argyris, 1978).

También se debe mencionar la teoría del Desarrollo Organizacional de Edgar Schein que en el (1985) argumenta que la capacitación debe ser parte integral de un proceso más amplio de cambio organizacional. Según su teoría, la capacitación efectiva no solo se trata de adquirir habilidades técnicas, sino también de cambiar actitudes, valores y comportamientos dentro de la organización. Schein aboga por un enfoque de capacitación que no solo se centre en la transferencia de conocimientos, sino también en la creación de conciencia y comprensión sobre los propósitos y valores de la institución, lo que lleva a un cambio cultural más profundo (Schein, 1985).

Teoría del Capital Humano de Gary Becker, en el (1964), introdujo el concepto de capital humano, que se considerado como el conjunto de conocimientos, habilidades y experiencia que tienen los individuos y que aumenta su productividad. Según esta teoría, la capacitación es una inversión en capital humano que aumenta

el valor económico tanto para el individuo como para la organización. Becker argumenta que las instituciones que invierten en la capacitación de sus colaboradores no solo mejoran su desempeño actual, sino que también están creando un activo intangible que aumenta su competitividad a largo plazo. En este sentido, la capacitación se considera una inversión estratégica que ayuda al crecimiento y permite desarrollar la organización (Becker, 1964).

Lakshmi y Amma (2018), un programa de capacitación tiene que ver con el conjunto de actividades planificadas diseñadas, que tiene el propósito de mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de los servidores en un entorno laboral específico; por otro lado, Pouliakas y Theodossiou (2019), definen al programa de capacitación como el proceso estructurado que busca mejorar la competencia y el desempeño laboral de los empleados, alineando las habilidades adquiridas con las necesidades organizacionales.

Adams y Smith (2020), describen un programa de capacitación como un enfoque estratégico para el desarrollo de los desempeños y habilidades que sean importantes en la mejora del desempeño laboral y la eficacia organizativa; Parra y Ruiz (2020), un programa de capacitación se refiere a un proceso sistemático diseñado para la mejora de las habilidades, actitudes y conocimiento de los servidores, con el fin de aumentar su rendimiento e impulsar al logro de todos los propósitos de la organización.

Kirkpatrick (1994), conocido por su modelo de evaluación de la capacitación en tres niveles, propone un enfoque completo, para examinar la eficiencia de la capacitación en las organizaciones. Destaca que tan importante es identificar cuáles son las necesidades de capacitación (primer nivel). Antes de implementar cualquier programa de capacitación, es crucial comprender las áreas donde se requiere desarrollo y mejorar. Esto implica llevar a cabo un análisis exhaustivo de las habilidades, conocimientos y chabilidades necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales. Kirkpatrick argumenta que una capacitación efectiva debe abordar directamente estas necesidades identificadas, asegurando que esté alineada con las metas y estrategias de la organización.

Luego, enfoca la ejecución de la capacitación (segundo y tercer nivel). Aquí, se centra en la calidad de la implementación y evaluación del programa de capacitación y en cómo se entrega el contenido a los participantes. Esto incluye aspectos como el

diseño del curso, la entrega de la capacitación, la participación de los instructores y la disponibilidad de recursos, sostiene que una ejecución efectiva de la capacitación es fundamental para maximizar el impacto en el aprendizaje, el desarrollo de los empleados y su evaluación. Además, enfatiza la importancia de la retroalimentación continua y la adaptación del programa según sea necesario para garantizar su efectividad a lo largo del tiempo (Kirkpatrick, 1994).

Sobre la variable desempeño laboral, se menciona la teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg que en el año 1959. Según esta teoría, el desempeño laboral está influenciado por dos conjuntos de factores: los factores motivadores y los que se conocen como factores higiénicos. Los factores como el reconocimiento, las motivaciones, el logro y la responsabilidad, son intrínsecos al trabajo y poseen la potencia necesaria para aumentar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. Los factores higiénicos, conocidos como son los escenarios de trabajo, las políticas y salarios de la empresa, no aumentan la satisfacción cuando están presentes, pero pueden causar insatisfacción si están ausentes o son deficientes. Según Herzberg, para mejorar el desempeño laboral, las organizaciones deben enfocarse tanto en proporcionar factores motivadores como en garantizar condiciones laborales satisfactorias (Herzberg, 1959).

También se menciona la teoría X y Y de McGregor propuso en el año 1960. La Teoría X asume que los colaboradores son inherentemente relajados, buscan de alguna forma evitar el trabajo y requieren ser dirigidos y controlados de forma autoritaria para cumplir con sus responsabilidades laborales. En contraste, la Teoría Y sostiene que los colaboradores son internamente motivados, buscan la autorrealización y pueden ser autodirigidos si se les proporciona un entorno de trabajo adecuado. Según McGregor, la percepción que tiene la gerencia sobre la naturaleza humana influye en su enfoque hacia la gestión de los empleados, lo que a su vez impacta en su desempeño laboral. Las organizaciones que adoptan la Teoría Y tienden a fomentar un clima laboral más participativo y de confianza, lo que puede conducir a un mejor desempeño y satisfacción laboral (McGregor, 1960).

Teoría del Reforzamiento de Skinner, quien desarrolló su teoría del reforzamiento en el año 1953. Según esta teoría, el comportamiento humano es influenciado por sus consecuencias, es decir, por el refuerzo o la falta de refuerzo que

sigue a una acción específica. Skinner identificó tres tipos de refuerzos: positivo, negativo y de castigo. En el contexto laboral, el desempeño de los empleados puede ser moldeado mediante el uso de estos refuerzos. Por ejemplo, recompensar el logro de objetivos con incentivos monetarios puede aumentar la probabilidad de que los empleados continúen realizando comportamientos deseables. La aplicación efectiva de técnicas de reforzamiento puede ser utilizada por los gerentes para mejorar el desempeño laboral y fomentar conductas productivas en el lugar de trabajo (Skinner, 1953).

Según Robbins (2019), presenta una visión holística del rendimiento laboral que engloba múltiples aspectos, como la excelencia en la labor, comprensión del rol, eficiencia, dedicación, acatamiento de la jerarquía, liderazgo, habilidades comunicativas, gestión de recursos y conexión interpersonal; argumenta que la excelencia en la labor resulta crucial para el triunfo de una organización, dado su incidencia en la satisfacción del usuario y la reputación corporativa. Además, destaca la importancia del conocimiento del trabajo, argumentando que los empleados deben poseer un entendimiento profundo de sus roles y responsabilidades para desempeñarse de manera efectiva. La productividad, según Robbins, es fundamental para la eficacia operativa y poder lograr los objetivos organizacionales, requiriendo un equilibrio entre la cantidad y la calidad de la producción.

Además, Robbins aborda el papel del esfuerzo, la conformidad aceptada por la autoridad, el liderazgo, la facilidad comunicativa, la administración de recursos y la empatía interpersonal en el desempeño laboral. Destaca la importancia del compromiso y la motivación de los empleados para alcanzar altos grados de desempeño, así como la necesidad de un liderazgo efectivo que inspire y guíe a los equipos hacia el éxito. Además, subraya lo importante que es la comunicación sencilla y abierta, la gestión eficaz de los recursos y la capacidad de empatía para edificar buenas relaciones y se pueda promover un contexto de trabajo positivo y colaborativo (Robbins, 2019).

González y Gutiérrez (2018), el desempeño laboral como el resultado observable de las acciones y comportamientos de un empleado en relación con las metas y estándares establecidos por la organización, que tiene una contribución al logro de los propósitos organizacionales; también, Peters y Jones (2019), el

desempeño laboral tiene que ver con la capacidad de un empleado para cumplir con las responsabilidades asignadas, alcanzar los propósitos propuestos y contribuir al éxito general de la institución mediante el uso eficiente de recursos y habilidades.

Wang y Li (2020), conceptualizan el desempeño laboral como el grado en que un empleado logra los resultados esperados en términos de calidad, cantidad y eficacia de su trabajo, en línea con los requisitos y expectativas organizacionales y Smith y Johnson (2021), el desempeño dentro del centro laboral se conceptualiza como la capacidad de un empleado para realizar sus funciones de manera eficiente y efectiva, demostrando competencia, compromiso y motivación en la ejecución de tareas asignadas.

Al dotarlos de nuevas habilidades y conocimientos, estas iniciativas no solo fortalecen su competencia técnica, sino que también fomentan un sentido de compromiso y motivación hacia sus responsabilidades. Además, al brindarles herramientas para acomodar a los cambios que se forman en el contexto laboral y enfrentar desafíos emergentes, las capacitaciones contribuyen a mejorar la eficacia operativa y de cómo se da la calidad del servicio que ofrecen las municipalidades. Sin embargo, el éxito de las iniciativas tiene una dependencia de un enfoque integral que incluya la identificación precisa de las exigencias de formación, el diseñar programas relevantes y accesibles, así como una evaluación continua para medir su impacto y realizar ajustes según sea necesario.

Sobre las definiciones de las componentes de la variable programa de capacitación documentaria, se tiene que; la necesidad de capacitación implica identificar las áreas de habilidades y conocimientos que requieren mejoras dentro de la organización, ya sea para abordar deficiencias existentes o para que se adapten a los cambios en el contexto laboral. La ejecución de capacitación, es el diseño efectivo de la programación de capacitaciones para satisfacer las exigencias identificadas. La evaluación de capacitación, implica examinar la incidencia y la eficiencia de los programas referidos a la capacitación en lo que es el desempeño en el trabajo y el logro de los propósitos organizacionales.

Sobre la variable desempeño laboral, las dimensiones son; calidad del trabajo, que es el grado de excelencia en la realización de las tareas, cumpliendo con los estándares de precisión y atención al detalle; el conocimiento del trabajo, referido al

dominio de las habilidades, procedimientos y conocimientos específicos del puesto de trabajo; sobre la productividad, se refiere a la efectividad en realizar las tareas, logrando los objetivos en el tiempo establecido y utilizando los recursos de manera óptima; sobre el esfuerzo, es la dedicación y compromiso invertidos en las tareas laborales, mostrando iniciativa y persistencia ante los desafíos; en el caso de la conformidad aceptando la autoridad, es la aceptación y cumplimiento de las normas, reglamentos y directrices establecidas por la organización

Sobre el liderazgo, tiene que ver con inspirar, guiar y motivar al equipo hacia el cumplimiento de objetivos; la facilidad comunicativa, es la habilidad para transmitir ideas, pensamientos e información de manera clara, concisa y efectiva, tanto oralmente como por escrito; en la administración de recursos, es la capacidad para planificar, organizar y utilizar de forma efectiva los recursos que se hallan a disposición para el desarrollo del trabajo y sobre la empatía interpersonal, es la habilidad para comprender y conectar con las emociones y sentimientos de los demás, fomentando relaciones de colaboración y respeto.

La implementación de programas de capacitación efectivo en una municipalidad tiene una alta incidencia en el desempeño dentro del trabajo de los colaboradores. Al proporcionar oportunidades para adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias relevantes para sus roles, los trabajadores pueden sentirse más capacitados y motivados para enfrentar los desafíos laborales. Esta capacitación no solo fortalece la calidad del trabajo realizado, sino que también fomenta un sentido de compromiso y pertenencia a la organización, lo que puede mejorar la retención del talento y reducir la rotación de personal. Además, al alinear la capacitación con las necesidades y objetivos organizacionales, se pueden mejorar la efectividad y eficiencia en cómo se presta un servicio en la municipalidad, lo que resulta en una mayor satisfacción tanto para los trabajadores como para los ciudadanos.

Finalmente, se propone las siguientes hipótesis: Los programas de capacitación documental impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024; del mismo modo, como hipótesis específicas se tiene: las necesidades de capacitación impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024; la ejecución de capacitación impacta en el desempeño laboral en servidores públicos de una

municipalidad provincial, Cusco, 2024 y el la evaluación de capacitación impacta en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio es el aplicado, se da cuando su objetivo principal es abordar problemas o situaciones prácticas mediante la aplicación de conocimientos teóricos y metodológicos. Esta designación surge cuando la investigación se enfoca en la resolución de problemas concretos que enfrenta una comunidad o una organización, utilizando métodos y técnicas que tienen implicaciones directas en las decisiones tomadas y en la práctica profesional (Ñaupás et al., 2017).

El enfoque del estudio es cuantitativo, el cual se caracteriza por enfatizar en el análisis y recolección de los datos cuantificables que sirven para poder dar respuesta a las dudas de investigación y así se puedan probar las hipótesis. Este enfoque se apoya en la utilización de métodos estructurados y estandarizados, así como en técnicas estadísticas, con el objetivo de generalizar los resultados a una población más amplia. Además, este paradigma busca objetividad y replicabilidad en sus procedimientos, priorizando la precisión y la verificación empírica de los fenómenos estudiados mediante la medición cuantitativa (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño del presente estudio es no experimental, busca comprender la realidad tal como es, utilizando métodos como la observación y la encuesta. Al no realizar manipulaciones controladas, este tipo de diseño proporciona una visión más holística y descriptiva de los fenómenos estudiados, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones existentes en el ámbito investigado (Hernández y Mendoza, 2018).

El presente estudio responde a un alcance de nivel explicativo, el cual se relaciona estrechamente con el uso de diseños metodológicos adecuados, como el diseño experimental o el diseño explicativo, que permiten examinar las relaciones causales entre variables y pueda proporcionar un entendimiento más profundo de los procesos investigados (Hernández y Mendoza, 2018).

El método usado en el estudio es hipotético-deductivo, que según Hernández y Mendoza (2018), este método se presenta como un proceso lógico y sistemático que guía la formulación y evaluación de teorías a través de la generación de hipótesis, su contrastación con la realidad a través de la observación y la experimentación, y la revisión constante en función de los resultados hallados. Se resalta lo importante que son las hipótesis sean falsables, es decir, que puedan ser sometidas a pruebas

empíricas que puedan refutarlas o corroborarlas, lo que promueve la construcción progresiva del conocimiento científico.

El corte es transversal, en el cual se recopilan datos de una muestra de individuos en un único punto en el tiempo. Es utilizado para obtener una instantánea de la población en estudio en un momento específico, permitiendo analizar características o variables de interés en un momento dado (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto a las variables, se tiene menciona la definición conceptual, sobre el programa de capacitación documentaria, es una iniciativa estructurada diseñada para contribuir a la mejora de conocimientos y habilidades de los colaboradores gubernamentales. Estos programas suelen abordar áreas específicas de competencia, como liderazgo, gestión de proyectos, administración financiera o políticas públicas (Belmonte, 2019). En el caso de su definición operacional, esta variable se medirá mediante un cuestionario tipo escala Likert, tomando en cuenta sus dimensiones: ejecución de capacitación, necesidades de capacitación y evaluación de capacitación (Umiña, 2017).

Sobre la definición conceptual sobre la variable desempeño laboral, es la evaluación de cómo los empleados cumplen con sus responsabilidades y favorecen al logro de los propósitos organizacionales (Pérez, 2020). En el caso de su definición operacional, esta variable se mide con un cuestionario tipo escala Likert, tomando en cuenta sus dimensiones: habilidades, conocimientos y actitudes, las cuales se trabajan con escala tipo Likert (Valle, 2019).

El término población engloba a todos los elementos o personas que comparten una característica específica y son objeto de análisis dentro de un contexto particular. El estudio está conformado por 192 servidores públicos de la municipalidad.

La muestra es considerada por varios autores como un subconjunto que usualmente representa a la población que es selecciona con la intención de ser investigada, con el fin de poder realizar inferencias sobre la más amplia población (Supo, 2014). Por lo cual la muestra será de 129 servidores públicos.

El muestreo es el proceso de seleccionar una muestra representativa de una población más amplia con el fin de realizar inferencias sobre esa población (Supo,

2014). El muestreo utilizado será no probabilístico por conveniencia por cuanto la se trabajará con servidores públicos que hayan recibido alguna capacitación. Para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

Un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95% y una población de 192 individuos. A continuación, se presenta la fórmula que se utilizará para calcular el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño total de la población; n = Tamaño de la muestra; Z = Nivel de confianza (1,96); E = Margen de error (0,05); p = Proporción estimada (0,5); y q = Complemento de la proporción estimada (0,5). En consecuencia, se realizó el cálculo siguiente.

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(100)}{(0,05)^2(100-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 129$$

Sobre la unidad de análisis, esta estará compuesta por un servidor público.

Para recoger la información se aplicarán ambos instrumentos, uno para medir los programas de capacitación documentaria y otra para medir el desempeño laboral, el primer y segundo instrumento serán tipo Likert y sus resultados serán codificados y procesados en el programa SPSS, donde se extraerán los resultados descriptivos e inferenciales según las hipótesis planteadas. Ambos instrumentos fueron validades por expertos los cuales están registrados en SUNEDU y reúnen las condiciones para validar ambos instrumentos.

Tabla 1

Prueba de Alfa de Cronbach programa de capacitación documental

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	36

Interpretación

El valor obtenido mediante la prueba de confiabilidad fue de 0.941, que es un valor muy cercano al valor de 1, con lo cual el grado de confiabilidad del instrumento es muy alto. Con lo cual se procedió a aplicar el instrumento sobre programa de capacitación documental.

Tabla 2

Prueba de Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	36

Interpretación

El valor obtenido mediante la prueba de confiabilidad fue de 0.934, que es un valor muy cercano al valor de 1, con lo cual el grado de confiabilidad del instrumento es muy alto. Con lo cual se procedió a aplicar el instrumento sobre desempeño laboral.

La unidad de análisis está compuesta por los servidores públicos de la Municipalidad, el cual consiste en establecer los principales elementos que se están estudiando. Estos elementos pueden ser individuos, grupos, organizaciones, eventos, objetos, entre otros. La elección de la unidad de análisis es crucial porque determina la manera en que se analizan y recopilan los datos.

La técnica que se usó para recoger la información fue la encuesta; la técnica se refiere a los procedimientos específicos y sistemáticos utilizados para recolectar, analizar e interpretar datos. Las técnicas son herramientas esenciales que permiten a los investigadores obtener información precisa y confiable para responder a sus preguntas y probar sus hipótesis.

El instrumento usado fue el cuestionario, este instrumento fue aplicado a los servidores públicos de la municipalidad, para el llenado de los cuestionarios no se consignó el nombre de los participantes, manteniendo su anonimato; para el proceso de recolección de los datos se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable; para la variable programa de capacitación se aplicó un instrumento conformado por 36 preguntas y sus escalas fueron: muy en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo; en el caso del segundo instrumento para la variable desempeño laboral, este estaba conformado por 36 preguntas y sus escalas fueron: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Sobre el código de ética, este estudio se sometió a los códigos de ética establecidos por la Universidad César Vallejo; se obtuvo el consentimiento informado

de los participantes, explicando claramente el propósito, los procedimientos, y cualquier riesgo o beneficio potencial, asegurando que entienden que pueden retirarse en cualquier momento sin repercusiones. La confidencialidad y el anonimato son cruciales, por lo que se utilizaron códigos para identificar a los participantes y almacenar los datos de manera segura. La justicia, se garantizó la selección de los participantes de manera equitativa, sin discriminación, y asegurando que los beneficios del estudio se distribuyan de manera justa.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 3

Cruce entre Programa de capacitación documentaria y desempeño laboral

		V2: Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
V1: Programa capacitación documentaria	Inadecuado	21	1	0	22
		95,5%	4,5%	0,0%	17,1%
	Poco adecuado	3	55	0	58
	Adecuado	5,2%	94,8%	0,0%	45%
		0	21	28	49
		0,0%	42,9%	57,1%	38%
Total		24	77	28	129
		18,6%	59,7%	21,7%	100,0%

Interpretación

En la tabla 3, según los resultados obtenidos, se tiene que en la variable programa de capacitación documentaria el 17.1% (22) considera que es inadecuado, mientras que el 45% (58) considera que es poco adecuado y el 38% (49) considera que es adecuado. Estos resultados muestran que, los servidores públicos de la municipalidad provincial, no están muy satisfecho con el proceso de capacitación documentaria, algunos consideran que el proceso de capacitación no se planifica con anticipación (no se planifica), también manifiestan que los temas tratados en las capacitaciones documentarias deben estar más acorde a la realidad y las necesidades; otro aspecto de que el programa de capacitación documentaria sea poco adecuada, se debe a los costos o los descuentos que se realizan a los participantes, el cual suele muy elevado comparado con lo que ofrece el programa de capacitación documentaria.

Sobre la variable desempeño laboral, el 18.6% (24) considera que es malo, mientras que el 59.7% (77) considera que es regular y el 21.7% (28) considera que es bueno. Estos resultados muestran que los servidores públicos están cumpliendo con sus funciones de manera aceptable pero no destacada. Esto sugiere que, si bien están alcanzando los objetivos mínimos establecidos, hay áreas significativas para mejorar en términos de eficiencia, calidad del servicio y cumplimiento de metas.

Tabla 4*Cruce entre Necesidades de capacitación y desempeño laboral*

		V2: Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
D1.V1.:	Inadecuado	18	1	0	19
Necesidades		94,7%	5,3%	0,0%	14,7%
de	Poco	6	47	0	53
capacitación	adecuado	11,3%	88,7%	0,0%	41,1
	Adecuado	0	29	28	57
		0,0%	50,9%	49,1%	44,2%
Total		24	77	28	129
		18,6%	59,7%	21,7%	100,0%

Interpretación

En la tabla 4, según los resultados obtenidos, se tiene que en la dimensión necesidades de capacitación el 14.7% (19) considera que es inadecuado, mientras que el 41,1% (53) considera que es poco adecuado y el 44,2% (57) considera que es adecuado. Eso muestra que, la capacitación actual es insuficiente para desarrollar las competencias y habilidades necesarias para un desempeño óptimo. Esto indica que los programas de formación y desarrollo profesional no están alineados con las demandas del puesto ni con las expectativas de calidad en el servicio.

Sobre la variable desempeño laboral, el 18.6% (24) considera que es malo, mientras que el 59.7% (77) considera que es regular y el 21.7% (28) considera que es bueno. Que la variable desempeño laboral, se encuentre en la escala de regular indica que los servidores públicos cumplen con sus responsabilidades de manera aceptable, pero sin sobresalir. Esto muestra que se están alcanzando los objetivos básicos, aunque existen áreas con potencial de mejora significativa. Un desempeño regular puede reflejar falta de motivación, insuficiencias en la capacitación o problemas en la gestión.

Tabla 5*Cruce entre Ejecución de capacitación y desempeño laboral*

		V2: Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
D2.V1.:	Inadecuado	17	0	0	17
Ejecución		100,0%	0,0%	0,0%	13,2%
de	Poco	7	49	0	56
capacitación	adecuado	12,5%	87,5%	0,0%	43,4%
	Adecuado	0	28	28	56
		0,0%	50,0%	50,0%	43,4%
Total		24	77	28	129
		18,6%	59,7%	21,7%	100,0%

Interpretación

En la tabla 5, según los resultados hallados, se observa que en la dimensión ejecución de capacitación el 13.2% (17) considera que es inadecuado, mientras que el 43,4% (56) considera que es poco adecuado y el 43,4% (56) considera que es adecuado. Esto muestra que, la dimensión ejecución de capacitación de los servidores públicos, se encuentre en la escala de poco adecuada, indica que los programas de capacitación actuales no están siendo implementados de manera efectiva. Esto sugiere deficiencias en la planificación, organización y ejecución de las actividades formativas, resultando en una falta de desarrollo de habilidades y competencias necesarias para un rendimiento óptimo.

Sobre la variable desempeño laboral, el 18.6% (24) considera que es malo, mientras que el 59.7% (77) considera que es regular y el 21.7% (28) considera que es bueno. Esto muestra que la variable desempeño laboral de los servidores públicos, están cumpliendo con sus tareas de manera aceptable pero no destacada. Esto muestra que los objetivos básicos se están alcanzando, aunque existen áreas con margen de mejora significativa; también señala que, existen problemas como falta de motivación, capacitación insuficiente o recursos limitados.

Tabla 6*Cruce entre Evaluación de capacitación y desempeño laboral*

		V2: Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
D3.V1.:	Inadecuado	24	8	0	32
Evacuación		75,0%	25,0%	0,0%	24,8%
de	Poco	0	55	0	55
capacitación	adecuado	0,0%	100,0%	0,0%	42,6%
	Adecuado	0	14	28	42
		0,0%	33,3%	66,7%	32,6%
Total		24	77	28	129
		18,6%	59,7%	21,7%	100,0%

Interpretación

En la tabla 6, según los resultados hallados, se tiene que en la dimensión evaluación de capacitación el 24,8% (32) considera que es inadecuado, mientras que el 42,6% (55) considera que es poco adecuado y el 32,6% (42) considera que es adecuado. Estos resultados indican que los mecanismos para medir la efectividad de la capacitación son deficientes. Esto muestra que no se están utilizando métodos adecuados para evaluar si los programas de capacitación están cumpliendo con sus objetivos y mejorando el desempeño laboral. La falta de una evaluación adecuada puede resultar en la perpetuación de capacitaciones ineficaces, desperdicio de recursos y la incapacidad de identificar áreas de mejora.

Sobre la variable desempeño laboral, el 18.6% (24) considera que es malo, mientras que el 59.7% (77) considera que es regular y el 21.7% (28) considera que es bueno. Estos resultados indican que los servidores públicos están cumpliendo con sus funciones de manera aceptable pero no sobresaliente. Esto muestra que los objetivos mínimos se están alcanzando, aunque hay margen para mejoras significativas. Un desempeño regular puede reflejar problemas como motivación insuficiente, falta de capacitación adecuada o recursos limitados. También puede señalar ineficiencias en la gestión y supervisión.

Análisis inferencial

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Programa de capacitación documental	,246	129	,000
Desempeño laboral	,302	129	,000

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 7, la aplicación de la prueba estadística de normalidad de Kolmogórov-Smirnov arrojó un valor de 0.000, que es inferior al umbral de 0.05. Esto indica que los valores de ambas variables no siguen una distribución normal.

Hipótesis general

Ho: Los programas de capacitación documentaria no impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Ha: Los programas de capacitación documentaria impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Tabla 8

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	156,288			
Final	9,226	147,062	2	,000

En la tabla 8 se muestra que el valor p asociado con esta estadística de chi-cuadrado es 0,000, que es menor que el grado de significancia típico de 0,05. Sugiere que el modelo final, que incluye los predictores, proporciona un ajuste significativamente mejor a los datos que el modelo con sólo el intercepto. Por lo tanto, los resultados indican que los predictores (probablemente "programa de capacitación documentaria" y "desempeño laboral") están significativamente relacionados con la variable de resultado en el estudio.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	,680
Nagelkerke	,799
McFadden	,598

Función de enlace: Logit.

En la tabla 9, el valor del R cuadrado de Cox y Snell es 0.680, lo que indica que aproximadamente el 68% de la variabilidad de la variable dependiente es explicada por las variables predictoras. El valor del R cuadrado de Nagelkerke es 0.799, lo que sugiere que el modelo explica aproximadamente el 79.9% de la variabilidad de la variable dependiente.

Estos valores de pseudo R cuadrado muestran que las variables "programa de capacitación documentaria" y "desempeño laboral" tienen un alto poder explicativo de la variable dependiente.

En general, los resultados de esta tabla sugieren que el modelo final tiene un buen ajuste y un alto poder predictivo, lo cual respalda la importancia de las variables independientes en el estudio.

Hipótesis específica 1

Ho: Las necesidades de capacitación no impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Ha: Las necesidades de capacitación impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Tabla 10

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	156,288			
Final	9,987	121,463	2	,000

En la tabla 10, se muestra que el valor p asociado con esta estadística de chi-cuadrado es 0,000, que es menor que el grado de significancia típico de 0,05. Sugiere que el modelo final, que incluye los predictores, proporciona un ajuste significativamente mejor a los datos que el modelo con sólo el intercepto. Por lo tanto, los resultados indican que los predictores (probablemente "la necesidad de capacitación" y "desempeño laboral") están significativamente relacionados con la variable de resultado en el estudio.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,610
Nagelkerke	,717
McFadden	,494

En la tabla 11, el valor del R cuadrado de Cox y Snell es 0.610, lo que indica que aproximadamente el 61% de la variabilidad de la variable dependiente es explicada por las variables predictoras. El valor del R cuadrado de Nagelkerke es 0.717, lo que sugiere que el modelo explica aproximadamente el 71.7% de la variabilidad de la variable dependiente.

Estos valores de pseudo R cuadrado muestran que las variables "la necesidad de capacitación" y "desempeño laboral" tienen un alto poder explicativo de la variable dependiente.

En general, los resultados de esta tabla sugieren que el modelo final tiene un buen ajuste y un alto poder predictivo, lo cual respalda la importancia de las variables independientes en el estudio.

.

Hipótesis específica 2

Ho: La ejecución de capacitaciones no impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Ha: La ejecución de capacitaciones impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Tabla 12

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	134,065			
Final	0,000	134,065	2	,000

En la tabla 12, se muestra que el valor p asociado con esta estadística de chi-cuadrado es 0,000, que es menor que el grado de significancia típico de 0,05. Sugiere que el modelo final, que incluye los predictores, proporciona un ajuste significativamente mejor a los datos que el modelo con sólo el intercepto. Por lo tanto, los resultados indican que los predictores (probablemente "la ejecución de capacitación" y "desempeño laboral") están significativamente relacionados con la variable de resultado en el estudio.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,646
Nagelkerke	,759
McFadden	,546

En la tabla 13, el valor del R cuadrado de Cox y Snell es 0.646, lo que indica que aproximadamente el 64.6% de la variabilidad de la variable dependiente es explicada por las variables predictoras. El valor del R cuadrado de Nagelkerke es 0.759, lo que sugiere que el modelo explica aproximadamente el 75.9% de la variabilidad de la variable dependiente.

Estos valores de pseudo R cuadrado muestran que las variables "la ejecución de capacitación" y "desempeño laboral" tienen un alto poder explicativo de la variable dependiente.

En general, los resultados de esta tabla sugieren que el modelo final tiene un buen ajuste y un alto poder predictivo, lo cual respalda la importancia de las variables independientes en el estudio.

Hipótesis específica 3

Ho: La evaluación de capacitaciones no impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Ha: La evaluación de capacitaciones impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024.

Tabla 14

Informe de ajuste del modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	164,016			
Final	0,000	164,016	2	,000

En la tabla 14, se muestra que el valor p asociado con esta estadística de chi-cuadrado es 0,000, que es menor que el grado de significancia típico de 0,05. Sugiere que el modelo final, que incluye los predictores, proporciona un ajuste significativamente mejor a los datos que el modelo con sólo el intercepto. Por lo tanto, los resultados indican que los predictores (probablemente "la evaluación de capacitación" y "desempeño laboral") están significativamente relacionados con la variable de resultado en el estudio.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,720
Nagelkerke	,845
McFadden	,667

En la tabla 15, el valor del R cuadrado de Cox y Snell es 0.720, lo que indica que aproximadamente el 72% de la variabilidad de la variable dependiente es explicada por las variables predictoras. El valor del R cuadrado de Nagelkerke es 0.845, lo que sugiere que el modelo explica aproximadamente el 84.5% de la variabilidad de la variable dependiente.

Estos valores de pseudo R cuadrado muestran que las variables "la evaluación de capacitación" y "desempeño laboral" tienen un alto poder explicativo de la variable dependiente.

En general, los resultados de esta tabla sugieren que el modelo final tiene un buen ajuste y un alto poder predictivo, lo cual respalda la importancia de las variables independientes en el estudio.

IV. DISCUSIÓN

Se demostró el impacto del programa de capacitación documentaria en el desempeño dentro de su centro laboral en los servidores públicos de una Municipalidad, al obtenerse mediante el examen de regresión un valor de 0.000, que es un valor menor al 0.05; también mediante la prueba de Pseudo R2 de Cox y Snell, señaló que el desempeño laboral es explicado por los programas de capacitación documental en un 68 % y los valores de la prueba de Nagelkerke indicó que el desempeño laboral es explicado por los programas de capacitación documental en un 79,9 %.

Sobre los resultados descriptivos, se tiene que el programa de capacitación documentaria, el 17.1% (22) considera que es inadecuado, mientras que el 45% (58) considera que es poco adecuado y el 38% (49) considera que es adecuado. Sobre los resultados descriptivos del desempeño laboral, el 18.6% (24) considera que es malo, mientras que el 59.7% (77) considera que es regular y el 21.7% (28) considera que es bueno.

Los resultados hallados, son parecidos a los obtenidos por Sánchez (2019), quien demostró la influencia de los programas de capacitación sobre gestión de proyectos públicos en la calidad de proyectos que son sustentados por inversión pública; dentro de sus propuestas trabajo con un pretest y un posttest; mediante la prueba estadística de T Student, se obtuvo una diferencia significativa ($p < 0.05$). Dentro de sus resultados resalta que un programa de capacitación en gestión de proyectos influye positivamente al proporcionar a los empleados habilidades y conocimientos especializados necesarios para planificar, ejecutar y supervisar proyectos de manera eficiente. Mejora la capacidad para manejar recursos, cumplir plazos y gestionar riesgos, lo que aumenta la tasa de éxito de los proyectos. Además, fomenta una comunicación efectiva y colaboración dentro del equipo, fortaleciendo el liderazgo y la toma de decisiones informadas.

También estos resultados son semejantes a los hallados por Medina (2021), quien demostró la incidencia del programa de capacitación en el proceso de compras públicas electrónicas en las adquisidores; se trabajó con un pretest y un posttest, en el cual hubo una mejor eficiencia en el proceso de adquisición gracias a las compras desarrolladas; Medina demuestra que un programa de capacitación en adquisiciones

mejora la eficiencia y eficacia del proceso de compra al dotar a los empleados de habilidades en negociación, análisis de mercado y gestión de proveedores. Asegura el cumplimiento de normativas y políticas internas, reduciendo riesgos legales y financieros. Incrementa la capacidad para evaluar y seleccionar proveedores estratégicos, optimizando costos y asegurando la calidad de los productos o servicios adquiridos. Facilita una mejor gestión de contratos y relaciones comerciales, promoviendo la sostenibilidad y responsabilidad en las adquisiciones.

También los resultados hallados son semejantes a los encontrados por Córdova (2021), donde se demostró la incidencia de un programa de capacitación sobre liderazgo para fortalecer el trabajo de los jefes de las unidades participantes, el programa fortalece sus habilidades para tomar decisiones adecuadas y se solucionen los conflictos, mejorando la eficiencia operativa. Promueve una comunicación efectiva y clara, lo que facilita la coordinación y motivación de los equipos de trabajo.

Por otro lado, los resultados obtenidos son similares a los obtenidos por Sánchez (2019), quien demostró como las capacitaciones sobre la gestión de proyectos, mejoró la calidad de ejecución de proyectos; se muestra una mejora significativa en el cumplimiento de los cronogramas, presupuestos y calidad de los proyectos; al obtener el valor de 0.05 mediante la prueba estadística de T Student. Las capacitaciones en gestión de proyectos mejoran la calidad de los proyectos al proporcionar a los equipos las herramientas y metodologías necesarias para una planificación y ejecución precisas.

Fomentan el uso de estándares y mejores prácticas, asegurando una mayor consistencia y control en todas las fases del proyecto. Incrementan la capacidad para identificar y mitigar riesgos tempranamente, reduciendo errores y retrabajos. Los resultados son similares a los hallados por Quispe (2021), quien demostró la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral en empleados del gobierno regional, encontró una correlación positiva ($r = 0.65$, $p < 0.01$) entre lo que es la gestión administrativa y lo referido al desempeño laboral. La gestión administrativa incide en el desempeño laboral al establecer procesos y estructuras organizativas claras que facilitan el flujo de trabajo y la comunicación. Mejora la eficiencia operativa al optimizar la asignación de recursos y la gestión del tiempo. Facilita la

implementación de políticas y procedimientos que aseguran la consistencia y calidad en las tareas realizadas.

Sobre el primer objetivo específico, se demostró el impacto de la necesidades de capacitación en el desempeño laboral de los servidores públicos de una Municipalidad, al obtenerse mediante la prueba de regresión un valor de 0.000, que es un valor menor al 0.05; también mediante la prueba de Pseudo R² de Cox y Snell, señaló que el desempeño laboral es explicado por las necesidades de capacitación en un 64.4% y los valores de la prueba de Nagelkerke indicó que el desempeño laboral es explicado por los programas de capacitación documental en un 75.9%. Sobre los resultados descriptivo, se tiene que el 14.7% (19) considera que es inadecuado, mientras que el 41,1% considera que es poco adecuado y el 44,2% considera que es adecuado.

Estos hallazgos son semejantes a los hallados por Cepeda y Ospina (2020), quienes demostraron como las experiencias de capacitación dieron soporte a las entidades públicas en América Latina; dentro de su propuesta mencionan lo importante que es previamente explorar las necesidades de capacitación dentro de la gestión pública; dentro de sus estudio Cepeda y Ospina, demuestran que la experiencia de capacitación mejora la gestión pública al proporcionar a los funcionarios conocimientos y habilidades actualizadas sobre políticas, procedimientos y tecnologías.

Fortalece la capacidad de diseñar e implementar programas públicos de manera más eficiente y efectiva. Suscita la rendición y transparencia de cuentas al formar en mejores prácticas de gestión y ética pública. Mejora la capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía mediante una planificación y ejecución más estratégica de los recursos. En conjunto, eleva la calidad y eficacia de los servicios públicos, beneficiando a la sociedad en general.

Sobre el segundo objetivo específico, se demostró el impacto de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral de los servidores públicos de una Municipalidad, al obtenerse mediante la prueba de regresión un valor de 0.000, que es un valor menor al 0.05; también mediante la prueba de Pseudo R² de Cox y Snell, señaló que el desempeño laboral es explicado por las necesidades de capacitación en un 64.6% y los valores de la prueba de Nagelkerke indicó que el desempeño

laboral es explicado por los programas de capacitación documental en un 75.9%. Sobre los resultados descriptivo, se tiene que el 13.2% considera que es inadecuado, mientras que el 43,4% considera que es poco adecuado y el 43,4% considera que es adecuado.

Estos hallazgos son semejantes a los hallados por Sánchez (2019), quien demostró la influencia de las capacitaciones en la calidad de gestión de proyectos; dentro de su propuesta menciona que no solo se deben de planificar las capacitaciones, sino que también se debe ejecutar en distintos periodos; por lo tanto, demostró que la ejecución de capacitaciones es importante en mejorar la calidad sobre todo en la gestión y ejecución de proyectos públicos. Demostrando que mejora la eficiencia al proporcionar a los empleados herramientas y métodos específicos para planificar y ejecutar proyectos complejos.

Aumenta la capacidad para manejar presupuestos y plazos, reduciendo la probabilidad de sobrecostos y retrasos. También se debe mencionar que los hallazgos obtenidos por Córdova (2021), que son parecidos, porque demostró la incidencia de un programa de capacitación de liderazgo en las autoridades del gobierno regional, si bien sus resultados son en promedios, se tuvieron buenos resultados: un promedio de 3.5 en una escala de 1 a 5, después del programa el promedio mejoró a 4.5 en una escala de 1 a 5, con una diferencia significativa ($p < 0.05$).

El concluye que la capacitación fortaleció la comunicación y la colaboración, facilitando la coordinación entre diferentes niveles de gobierno y actores locales. Promueve la innovación y la adaptabilidad ante desafíos regionales, asegurando respuestas más rápidas y efectivas. Aumenta el compromiso y la motivación de los equipos, mejorando el ambiente de trabajo y la productividad. En conjunto, estas mejoras se traducen en una administración regional más eficiente y orientada a resultados.

Sobre el tercer objetivo específico, se demostró el impacto de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral de los servidores públicos de una Municipalidad, al obtenerse mediante la prueba de regresión un valor de 0.000, que es un valor menor al 0.05; también mediante la prueba de Pseudo R² de Cox y Snell, señaló que el desempeño laboral es explicado por las necesidades de capacitación

en un 72% y los valores de la prueba de Nagelkerke indicó que el desempeño laboral es explicado por los programas de capacitación documental en un 84.5%. Sobre los resultados descriptivo, se tiene que el 24,8% (32) considera que es inadecuado, mientras que el 42,6% (55) considera que es poco adecuado y el 32,6% (42) considera que es adecuado.

Estos hallazgos son parecidos a los hallados por Medina (2021), quien demostró la influencia de como la capacitación mejoro el manejo de las compras públicas, dentro de su propuesta establece como componente la evaluación de las capacitaciones, el afirma que cualquier proceso de capacitación debe ser evaluado ni bien se concluido; un programa de capacitación en compras públicas mejora el proceso al proporcionar conocimientos sobre normativas y procedimientos, garantizando cumplimiento legal y transparencia. Optimiza la evaluación y selección de proveedores, asegurando la adquisición de bienes y servicios de alta calidad y al mejor precio.

Aumenta la eficiencia operativa mediante la implementación de mejores prácticas y tecnologías, reduciendo tiempos y costos. También, estos resultados son similares a los obtenidos por Córdova (2021), quien demostró como los programas de capacitación con su debida evaluación, seguimiento y monitoreo, mejoro el liderazgo de las autoridades de un gobierno regional; se tuvo una mejora significativa, en las cuales, antes del programa se tenía un promedio de 3.5 en una escala de 1 a 5, después del programa el promedio mejoró a 4.5 en una escala de 1 a 5. La evolución proporciono información valiosa como la efectividad del programa y su impacto en las habilidades y competencias de liderazgo.

El proceso de evaluación del programa de capacitación sobre liderazgo, mejoró el liderazgo de las autoridades al definir objetivos claros y utilizar encuestas y entrevistas para medir cambios en competencias clave como la toma de decisiones y la gestión de equipos. La recolección y análisis de datos antes y después de la capacitación identificaron mejoras significativas en el comportamiento y desempeño de los líderes. La interpretación de resultados y la retroalimentación detallada permitieron destacar éxitos y áreas de mejora, facilitando ajustes en el programa. Esto aseguró una capacitación efectiva y un desarrollo continuo de habilidades de liderazgo, beneficiando a la administración regional.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Se demostró que el programa de capacitación documental es estadísticamente significativo para explicar la variable de desempeño laboral, utilizando un modelo de regresión logística ordinal como método válido. Además, los valores de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke confirmaron que el desempeño laboral puede ser explicado en términos del programa de capacitación documental.

Segunda:

Se verificó que las necesidades de capacitación son estadísticamente significativas para explicar la variable de desempeño laboral, mediante un modelo de regresión logística ordinal considerado adecuado. Igualmente, los valores de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke concluyeron que el desempeño laboral explica las necesidades de capacitación.

Tercera:

Se constató que la ejecución de capacitación es estadísticamente significativa para explicar la variable de desempeño laboral, utilizando un modelo de regresión logística ordinal como método aceptable. De igual forma, los valores de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke determinaron que el desempeño laboral explica la ejecución de capacitación.

Cuarta:

Se evidenció que la evaluación de capacitación es estadísticamente significativa para explicar la variable de desempeño laboral, mediante un modelo de regresión logística ordinal apropiado. Asimismo, los valores de Pseudo R2 de Cox y Snell y de Nagelkerke concluyeron que el desempeño laboral explica la evaluación de capacitación.

VI. RECOMENDACIONES

Primero:

Las autoridades de la municipalidad deben de realizar una evaluación exhaustiva del impacto del programa mediante indicadores claros de rendimiento antes y después de la capacitación. Además, es crucial implementar sesiones de retroalimentación y seguimiento para ajustar las habilidades adquiridas a las necesidades operativas específicas.

Segundo:

Las autoridades deben de realizar un análisis detallado de competencias actuales y futuras requeridas. Esto debe ser seguido por la elaboración de un plan de capacitación estratégico que priorice habilidades críticas y técnicas específicas para cada departamento. Incorporar retroalimentación continua y evaluaciones de impacto garantizará que la capacitación sea relevante y contribuya directamente a la eficiencia y efectividad del servicio municipal.

Tercero:

Las autoridades deben establecer objetivos claros y medibles para cada programa de capacitación. Además, es fundamental asegurar recursos adecuados y el apoyo continuo de la alta dirección para garantizar la implementación efectiva. Integrar sesiones de seguimiento y evaluación regular permitirá ajustar las estrategias según los resultados obtenidos, asegurando así un impacto positivo y sostenido en la calidad del servicio municipal.

Cuarto:

Las autoridades deben de implementar un sistema de evaluación estructurado que incluya indicadores cuantitativos y cualitativos de rendimiento antes y después de la capacitación. Es esencial recopilar retroalimentación directa de los empleados y supervisores para entender mejor los cambios observados. Además, se deben utilizar estos datos para ajustar programas futuros y enfocar la capacitación en áreas que maximicen el beneficio operativo y la eficiencia del servicio municipal.

REFERENCIAS

- Adams S. y Smith J. . (2020). Enhancing police performance through training programs: A meta-analysis. *Public Administration Review*, 288-302.
- Argyris, C. (1978). *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*. New York: Addison-Wesley.
<https://www.nber.org/system/files/chapters/c3730/c3730.pdf>
- Becker, G. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. New York: University of Chicago Press.
- Becker, G. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. New York: University of Chicago Press.
<https://www.nber.org/system/files/chapters/c3730/c3730.pdf>
- Beer M., Spector B., Lawrence P., Mills D. y Walton R. (1985). *Human resource management: A general manager's perspective*. New York: The Free Press.
<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=49902>
- Belmonte, D. (2019). Diseño de un programa de capacitación en gobierno abierto para funcionarios públicos de Argentina. *Estudios en la Administración Pública*, 1-24.
https://sai.inap.gob.ar/download_pdf.dhtml?contenido=disenio&formact_codigo=1&act_codigo=29340&tipoact_codigo=1
- Cepeda M. y Ospina S. (2020). La capacitación en gestión pública para el desarrollo sostenible: un análisis de las experiencias en América Latina. *Revista del CLAD*, 143-164. <https://clad.org/documentacion/revista-clad/>
- Córdova, M. (2021). *Efecto de un programa de capacitación en liderazgo para jefes de unidades en el Gobierno Regional de Piura*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Díaz-Cortés J. y Marris S. (2020). Las necesidades de capacitación de los funcionarios municipales en Chile: Un estudio exploratorio. *Estudios en Administración Pública y Gobierno*, 349-370.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7626822>

- García A. y Ariza C. . (2021). Impacto de un programa de gestión del desempeño basado en competencias en el sector público de Colombia. *Administración y desarrollo*, 1-26. <https://revistas.esap.edu.co/>
- García A., Pérez M. y Rodríguez J. (2020). Impacto de los programas de capacitación en el sector público peruano: un análisis de caso. *Revista Peruana de Administración Pública*, 150-168. <file:///C:/Users/User/Downloads/5.+El+impacto+de+un+programa+de+capacit+aci%C3%B3n+en+el+clima+organizacional+de+una+instituci%C3%B3n+de+gesti%C3%B3n+p%C3%ABlica+adscrita+al+Minis.pdf>
- González M. y Gutiérrez L. . (2018). Desempeño laboral en el sector público: un enfoque multidimensional. *Revista de Estudios Sociales*, 102-117. <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/res>
- Hernández R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: MgrawHill. <https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-9786071520319-latam-group>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Motivation-to-work%2C-by-F.-Herzberg%2C-B.-Mausner-Giroux/3cab41d8d98959b5ebcc9f4536f1406c0c42d78d>
- Kirkpatrick, D. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. New York: Berrett-Koehler Publishers. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=BJ4QCmvP5rcC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Kirkpatrick,+D.+\(1994\).+Evaluating+Training+Programs:+The+Four+Levels.+New+York:+Berrett-Koehler+Publishers&ots=MpU3cas2a-&sig=ZBXSHp94AMF5cAqk_ZLemtlLpco#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=BJ4QCmvP5rcC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Kirkpatrick,+D.+(1994).+Evaluating+Training+Programs:+The+Four+Levels.+New+York:+Berrett-Koehler+Publishers&ots=MpU3cas2a-&sig=ZBXSHp94AMF5cAqk_ZLemtlLpco#v=onepage&q&f=false)
- Lakshmi V. y Amma S. (2018). Effectiveness of training programs on employee performance in public sector organizations. *International Journal of Applied Engineering Research*, 7588-7593. https://techniumscience.com/index.php/sustainability?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw0YGyBhByEiwAQmBEWoJJii-kl4i3K2jIkBT2iKqUTA5vOjos64FM4DK3i0wY7I0K6Q_YiBoCCrMQAvD_BwE

- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. México: McGraw-Hill Education.
<https://books.google.com.pe/books?id=GozLleuNOG0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Medina, M. (2021). *Impacto de un programa de capacitación en compras públicas electrónicas en la eficiencia de las adquisiciones en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621105>
- Meza C. y Zapata C. M. (2020). Evaluación del desempeño laboral del personal de las municipalidades distritales de la provincia de Huancayo en el periodo 2020-2021. *Espacio y Tiempo*, 1-14. <https://revistas.uned.es/index.php/ETFV>
- Ñaupas H., Valdivia R., Palacios J. y Romero D. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: DGP Editores SAS.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas, P. (2017). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Bogotá: Digital Books.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24111w/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica%20y%20Tecnologica%20-%20Jose%20Cegarra%20Sanchez.pdf>
- Páramo, L. (2020). *Gestión del Desempeño Laboral en las Organizaciones Modernas*. México: Editorial Alfaomega. <https://alfaomega.com.mx/>
- Parra R. y Ruiz C. . (2020). Evaluación de impacto de los programas formativos: aspectos fundamentales,. *Educación*, 15-23.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/40281>
- Pérez, J. (2020). *Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas. <https://etrillas.mx/>
- Peters S. y Jones R. (2019). Measuring employee performance in public sector organizations: A systematic review. *Public Management Review*, 687-704.
<https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Measuring+employee+performance>

+in+public+sector+organizations:+A+systematic+review&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

- Pouliakas K. y Theodossiou I. . (2019). The effectiveness of medical training programs on employee performance in public hospitals. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 572-590. https://osjournal.org/submissions.html?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw0YGyBhByEiwAQmBEWgk5unYiWkRzc53P6wohe8MbxuK5KIL2QCw7w9HTGQ3_bqCKEyVB6hoC7R4QAvD_BwE
- Quispe, J. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Junín*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
- Ramírez B. y Leyva G. . (2023). Diseño de un programa de capacitación en innovación para el sector público en México. *Gestión y Política Pública*, 235-258. <https://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojscide/index.php/gypp>
- Robbins, S. (2019). *Organizational Behavior*. México: Pearson. https://www.audible.com/es_US/pd/Organizational-Behaviour-Audiolibro/1543639100?source_code=UHSP30DTRIAL548101222017X&ipRedirectOverride=true&&cvsorc=ppc%20content.googlegdn.21074400939&cv_o_crid=&cv_o_pid=&source_code=&gclid=CjwKCAjw0YGyBhByEiwAQmBEWqHklh_ha82Zu2lg01Fe_EAtNAUPvyVZUL3fO0FqeuhOKNq7rVaYphoCCvYQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds
- Rodríguez-Díaz R. y Pulido-Arévalo M. A. (2020). Evaluación del impacto de un programa de capacitación en compras públicas verdes en Colombia. *Revista Espacios Geográficos*, 23-39. <https://revistas.academia.cl/index.php/esp>
- Sánchez M. A. y Córdova M. A. (2021). Análisis del desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Antonio de Putina en el periodo 2016 - 2020. *Revista Científica Ágora*, 313-324. <https://www.periodicos.unc.br/index.php/agora>
- Sánchez, V. (2019). *Efecto de un programa de capacitación en gestión de proyectos públicos en la calidad de la ejecución de proyectos de inversión pública en el Gobierno Regional de Piura*. Piura: Universidad Nacional de Piura.

<https://www.udep.edu.pe/biblioteca/recursos-de-informacion/repositorio-pirhua/>

- Schein, E. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. México: Jossey-Bass.
http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATIONAL%20CULTURE%20Organizational%20Culture%20and%20Leadership,%203rd%20Edition.pdf
- Skinner, B. (1953). *Science and Human Behavior*. New York: Free Press.
<https://www.bfskinner.org/newtestsite/wp-content/uploads/2014/02/ScienceHumanBehavior.pdf>
- Smith A. y Jones B. (2019). Impacto de los programas de capacitación en el sector público: un análisis longitudinal. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 321-339.
https://osjournal.org/submissions.html?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw0YGyBhByEiwAQmBEWnl10FN4YHd4GBIBUB5aYfexbuUh9wyloAHKEy-x0ikmLaDxEgdUOxoCrYcQAvD_BwE
- Smith K. y Johnson M. (2021). Exploring the relationship between job satisfaction and employee performance in public sector agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 434-452.
https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw0YGyBhByEiwAQmBEWrlp_f9jvUTKREWz6HIF_XVFn_fjCvpGYrFWS-69ZTD5OFP7kKT0UhoCHiMQAvD_BwE
- Supo, J. (2014). *Como elegir una muestra*. Arequipa: Bioestadístico.
<https://booksmedicos.org/como-elegir-una-muestra-jose-sup/>
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la Empresa SERPETBOL PERÚ S.A.C. - BORAJ 2016*. Lima: Universidad Autónoma.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/398>
- Valle, O. (2019). *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5832>

Wang H. y Li J. (2020). Determinants of employee performance in public sector: A review of empirical studies. *Public Personnel Management*, 421-439.
<https://journals.sagepub.com/home/PPM>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Programas de capacitación y su impacto en el desempleo laboral en trabajadores de una municipalidad provincial, Cusco, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cuál es el impacto de la capacitación documentaria en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?	Determinar el impacto de los programas de capacitación documentaria en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024	Los programas de capacitación documentaria impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DOCUMENTARIA	D1 - Necesidades de capacitación D2 - Ejecución de capacitación D3 - Evaluación de capacitación
Específicos	Específicos	Específicos	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es el impacto de las necesidades de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?	Determinar el impacto de las necesidades de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024	Las necesidades de capacitación impactan en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024	DESEMPEÑO LABORAL	D1 - Calidad de trabajo D2 - Conocimiento del trabajo D3 - Productividad
¿Cuál es el impacto de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en	Determinar el impacto de la ejecución de capacitación en el desempeño laboral en	La ejecución de capacitación impacta en el desempeño laboral en servidores públicos		D4 - Esfuerzo D5 - Conformidad aceptando la autoridad

servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?

¿Cuál es el impacto de la evaluación de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024?

servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024

Determinar el impacto de evaluación de capacitación en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024

de una municipalidad provincial, Cusco, 2024

La evaluación de capacitación impacta en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024

D6 - Liderazgo

D7 - Facilidad comunicativa

D8 - Administración de recursos

D9 - Empatía interpersonal

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. Tipo de Investigación: Aplicada. Nivel de Investigación: Correlacional. Diseño: No experimental. Corte: Transversal. Método: Hipotético-Deductivo. Población: (Dimensión 1 / Dimensión 2). Instrumento: Encuesta

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título:

Autor:

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DOCUMENTARIA	Las organizaciones tienen una capacidad de aprendizaje que afecta directamente su desempeño. Según esta teoría, la capacitación en las organizaciones debe centrarse en la mejora del aprendizaje tanto a nivel individual como colectivo (Argyris, 1978).	El instrumento será un cuestionario tipo Likert (Umiña, 2017).	D1 - Necesidades de capacitación	Análisis de puesto	1, 2 y 3	Ordinal Muy en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Evaluación de desempeño	4, 5 y 6	
				Entrevista	7, 8 y 9	
			D2 - Ejecución de capacitación	Observación	10, 11 y 12	
				Métodos	13, 14 y 15	
				Tiempo	16, 17 y 18	
				Costo	19, 20 y 21	
			D3 - Evaluación de capacitación	Lugar	22, 23 y 24	
				Seguimiento	25, 26 y 27	
				Evaluación	28, 29 y 30	
Resultados	31, 32 y 33					
				Informe	34, 35 y 36	
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral está influenciado por dos conjuntos de factores: los factores motivadores y los factores higiénicos. Los factores motivadores, como el reconocimiento, el logro y la responsabilidad, son intrínsecos al trabajo y tienen el potencial de aumentar la satisfacción y el desempeño de los empleados (Herzberg, 1959).	El instrumento será un cuestionario tipo Likert (Valle, 2019).	D1- Calidad de trabajo	Exactitud en las labores	1	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Corrección oportuna de errores	2	
				Cumplimiento de los procesos establecidos	3 y 4	
			D2- Conocimiento del trabajo	Capacitación constante	5	
				Aplica los conocimientos adquiridos	6	
			D3- Productividad	Corrige los errores a tiempo	7 y 8	
				Prioriza las actividades	9	

	Demuestra interés por alcanzar los objetivos	10
	Buen uso del tiempo	11 y 12
D4- Esfuerzo	Número de horas extras	13
	Apoyo en actividades no laborales	14
	Apoyo en el trabajo a sus compañeros	15 y 16
D5- Conformidad aceptando la autoridad	Acata las órdenes de inmediato	17
	Puntualidad	18
	Amabilidad	19 y 20
D6- Liderazgo	Responsabilidad	21
	Creatividad	22
	Empatía	23 y 24
D7- Facilidad comunicativa	Habilidades sociales	25
	Expone bien sus ideas de forma oral	26
	Expone bien sus ideas de forma escrita	27 y 28
D8- Administración de recursos	Diseña la estructura orgánica	29
	Utiliza las matrices para la toma de decisiones	30
	Aplica una auditoría de desempeño	31 y 32
D9- Empatía interpersonal	Respeto a la multiculturalidad	33
	Empatía con los jefes y compañeros de trabajo	34, 35 y 36

Instrumento para medir los programas de capacitación documentaria

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciaciones sobre el programa de capacitación documentaria, lea atentamente cada uno de ellos y responda (en la hoja de respuestas) con total sinceridad en la columna a la que pertenece su respuesta, tomando en cuenta el siguiente cuadro:

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

Da su consentimiento para ser parte de este trabajo de investigación:

a) Si

b) No

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Consideras que el análisis del puesto es una etapa importante en la planificación de los programas de capacitación					
2	Creer que el análisis del puesto ayuda a identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores de manera efectiva					
3	Has experimentado mejoras en tu desempeño luego de participar en programas de capacitación basados en el análisis del puesto					
4	Consideras que la evaluación del desempeño es útil para identificar las áreas en las que se necesita capacitación adicional					
5	Creer que la evaluación del desempeño contribuye a mejorar la efectividad de los programas de capacitación					
6	Has recibido retroalimentación constructiva sobre tu desempeño después de participar en programas de capacitación					
7	Consideras que la entrevista es una herramienta efectiva para identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores					
8	Creer que la entrevista permite adaptar los programas de capacitación a las necesidades individuales de los trabajadores					
9	Has experimentado mejoras en tus habilidades y competencias después de participar en programas de capacitación basados en entrevistas					
10	Consideras que la observación es una forma efectiva de identificar las áreas en las que se necesita mejorar el desempeño					
11	Creer que la observación permite adaptar los programas de capacitación a las necesidades específicas de los trabajadores					
12	Has experimentado mejoras significativas en tu desempeño después de participar en programas de capacitación basados en observaciones					
13	Consideras que los métodos utilizados en los programas de capacitación son adecuados para transmitir los conocimientos					
14	Creer que los métodos empleados en la capacitación fomentan la participación activa y el aprendizaje práctico					
15	Has encontrado útiles los métodos utilizados en los programas de capacitación para adquirir nuevas habilidades					
16	Creer que el tiempo asignado para la capacitación es suficiente para cubrir los contenidos de manera efectiva					
17	Consideras que se gestiona adecuadamente el tiempo durante los programas de capacitación					
18	Has tenido suficiente tiempo para aplicar y practicar los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación					

19	Consideras que los costos asociados a los programas de capacitación están justificados por los beneficios obtenidos						
20	Crees que se optimiza el uso de los recursos financieros en los programas de capacitación						
21	Consideras que la inversión realizada en los programas de capacitación se traduce en mejoras en el desempeño laboral						
22	Consideras que el lugar donde se imparten los programas de capacitación es adecuado para el aprendizaje						
23	Creas que el ambiente físico y las instalaciones del lugar influyen en la efectividad de los programas de capacitación						
24	Has tenido dificultades relacionadas con el lugar de capacitación que hayan afectado tu experiencia de aprendizaje						
25	Consideras que se realiza un seguimiento adecuado después de la capacitación para evaluar su impacto en el desempeño						
26	Crees que se brinda apoyo y acompañamiento posterior a la capacitación para facilitar la aplicación de los conocimientos						
27	Has recibido oportunidades de seguimiento y refuerzo después de participar en programas de capacitación						
28	Consideras que se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación en tu desempeño laboral						
29	Crees que la evaluación de los programas de capacitación es adecuada para determinar su efectividad						
30	Has recibido retroalimentación sobre tu desempeño después de participar en programas de capacitación						
31	Consideras que los programas de capacitación han mejorado tu desempeño en las áreas específicas en las que fuiste capacitado						
32	Crees que los resultados de los programas de capacitación se reflejan en un mejor desempeño laboral en general						
33	Has notado cambios positivos en tu desempeño como resultado de participar en programas de capacitación						
34	Consideras que los informes generados sobre los programas de capacitación son útiles para la toma de decisiones						
35	Crees que los informes brindan información clara y completa sobre los resultados de los programas de capacitación						
36	Han utilizado los informes para identificar áreas de mejora en los programas de capacitación						

Instrumento para medir el desempeño laboral

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciaciones sobre el programa de capacitación documentaria, lea atentamente cada uno de ellos y responda (en la hoja de respuestas) con total sinceridad en la columna a la que pertenece su respuesta, tomando en cuenta el siguiente cuadro:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Da su consentimiento para ser parte de este trabajo de investigación:

a) Si

b) No

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Realizas tus tareas con precisión y exactitud					
2	Corriges los errores identificados en tu trabajo					
3	Sigues los procedimientos y protocolos establecidos en tu área de trabajo					
4	Sigues los procedimientos establecidos para la realización de sus tareas					
5	Buscas oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para mejorar tus habilidades laborales					
6	Aplicas los conocimientos y habilidades adquiridos en programas de capacitación en tu desempeño laboral					
7	Identificas y resuelves los errores en tu trabajo antes de que se conviertan en problemas más grandes					
8	Los errores en los procesos laborales los resuelves rápidamente para evitar repercusiones negativas en la calidad del servicio municipal					
9	Eres capaz de establecer prioridades y gestionar eficientemente tus actividades laborales					
10	Estás comprometido en lograr los objetivos y metas establecidos en tu área de trabajo					
11	Utilizas eficientemente tu tiempo durante la jornada laboral para completar tus tareas y responsabilidades					
12	Prioriza sus tareas para maximizar la productividad durante la jornada laboral					
13	Realizas horas extras para completar tus responsabilidades laborales					
14	Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo en actividades que no están directamente relacionadas con tus responsabilidades					
15	Brindas apoyo y colaboración a tus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas					
16	Muestra disposición para ayudar a sus compañeros cuando enfrentan dificultades en sus tareas.					
17	Sigues las instrucciones y órdenes de tus superiores de manera oportuna y sin demoras					
18	Llegas a tiempo a tu lugar de trabajo y a las reuniones programadas					
19	Eres amable y cortés en tus interacciones con tus compañeros de trabajo y las personas con las que interactúas en tu labor					
20	Mantiene una actitud amigable y respetuosa tanto con sus compañeros como con el público en general					
21	Asumes la responsabilidad de tus acciones y cumples con tus tareas y obligaciones laborales					

22	Eres creativo al proponer nuevas ideas y soluciones en tu trabajo					
23	Te pones en el lugar de los demás y consideras sus perspectivas y necesidades en tu trabajo					
24	Demuestran empatía al escuchar activamente y comprender los problemas de los ciudadanos					
25	Eres para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales en tu entorno laboral					
26	Puedes comunicar claramente tus ideas y opiniones de manera oral en tu entorno laboral					
27	Eres efectivo al comunicar tus ideas y opiniones por escrito en tu entorno laboral					
28	Comunica claramente sus ideas y opiniones a través de informes y documentos escritos					
29	Contribuyes en el diseño de la estructura organizacional y la distribución de responsabilidades en tu área de trabajo					
30	Utilizas matrices y herramientas de análisis para tomar decisiones informadas en tu trabajo					
31	Sigue un proceso estructurado para llevar a cabo auditorías de desempeño que identifican áreas de mejora					
32	Aplicas una auditoría de desempeño para evaluar y mejorar tu rendimiento laboral					
33	Valoras y respetas las diferencias culturales y la diversidad en tu entorno laboral					
34	Eres empático al entender y considerar las necesidades y preocupaciones de tus superiores y compañeros de trabajo en tu interacción con ellos					
35	Demuestran empatía hacia sus jefes, comprendiendo y apoyando sus decisiones y desafíos					
36	Muestra empatía hacia sus compañeros de trabajo, entendiendo y respetando sus preocupaciones y necesidades					

Ficha técnica

Programa de capacitación documentaria

Nombre	Cuestionario de programas de capacitación documentaria
Autor	Jose Luis Hinojosa Acuña
Año	2024
Lugar	Municipalidad Provincial de Cusco
Objetivo	Recolectar información
Dimensiones	Necesidades de capacitación, ejecución de capacitación y evaluación de capacitación
Escala de medición	Muy en desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)
Cantidad de ítems	36 ítems
Tiempo	15 minutos

Ficha técnica

Desempeño laboral

Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autor	Jose Luis Hinojosa Acuña
Año	2024
Lugar	Municipalidad Provincial de Cusco
Objetivo	Recolectar información
Dimensiones	Calidad de trabajo, conocimiento del trabajo, productividad, esfuerzo, conformidad aceptando la autoridad, liderazgo, facilidad comunicativa, administración de recursos y empatía interpersonal
Escala de medición	Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)
Cantidad de ítems	36 ítems
Tiempo	15 minutos

En primer lugar, se procederá a realizar la validación de ambos instrumentos, mediante juicio de expertos y posteriormente a través de la prueba piloto (validez estadística); ya validados los instrumentos (encuesta), estos serán aplicados a expertos maestros en gestión pública, estos datos se codificarán mediante el programa SPSS y se podrá demostrar las hipótesis propuestas.

Para el análisis de los datos, se procederá a utilizar el programa estadístico SPSS, donde la obtención de los resultados se aplicará el estadígrafo de U de Mann-Whitney, la cual es una prueba para determinar la correlacional causal entre ambas variables.

El trabajo de investigación se realizará cumpliendo con las exigencias de la ética de la investigación y con los parámetros establecidos por la Universidad César Vallejo, se tendrá un estricto anonimato de los participantes y se respetará la opinión de los participantes; los datos no serán manipulados y se hará uso correcto de los formatos de redacción y corrección de estilo. También se tendrá respeto por la dignidad y los derechos de los individuos, lo que implica obtener el consentimiento informado de los participantes y proteger su privacidad y confidencialidad. Asimismo, se garantizará la equidad y la justicia en la selección y tratamiento de los participantes, evitando cualquier forma de discriminación. La integridad científica es esencial, lo que implica realizar y reportar la investigación de manera honesta y precisa, así como abordar cualquier conflicto de intereses de manera transparente. Además, es esencial minimizar cualquier riesgo o daño potencial para los participantes y garantizar que los beneficios de la investigación superen cualquier posible riesgo.

Tabla 16

Prueba de Alfa de Cronbach programa de capacitación documental

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	36

Interpretación

El valor obtenido mediante la prueba de confiabilidad fue de 0.941, que es un valor muy cercano al valor de 1, con lo cual el grado de confiabilidad del instrumento es muy alto. Con lo cual se procedió a aplicar el instrumento sobre programa de capacitación documental.

Tabla 17

Prueba de Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	36

Interpretación

El valor obtenido mediante la prueba de confiabilidad fue de 0.934, que es un valor muy cercano al valor de 1, con lo cual el grado de confiabilidad del instrumento es muy alto. Con lo cual se procedió a aplicar el instrumento sobre desempeño laboral.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Lima, 1 de junio de 2024

Señor: Fabre Olarte, Cleison Mayco

Presente

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, promoción 2024, aula uno (01), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Programas de capacitación documentaria y su impacto en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024** y siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros en la gestión pública para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

:



Nombre completo del tesista : Jose Luis Hinojosa Acuña

DNI : 48082553

1. Datos generales del Experto

Nombre del juez	Fabre Olarte, Cleison Mayco
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Gestión Pública (X)
Áreas de experiencia profesional	Gestión Pública
Institución donde labora	Municipalidad Distrital de Acos
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X) Más de 4 años ()
DNI	42333545
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir los programas de capacitación documentaria
Autor (a):	Hinojosa Acuña, José Luis
Objetivo:	Medir el impacto del programa de capacitación documentaria
Administración:	Trabajadores de una Municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Municipalidad
Dimensiones:	D1: Necesidades de capacitación, D2: Ejecución de capacitación, D3: Evaluación de capacitación.
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (132-180), Medio (84 -131), Bajo (36 -83)
Cantidad de ítems:	36
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el experto:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Instrumento para medir los programas de capacitación documental, elaborado por Hinojosa Acuña, José Luis en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable: Programas de capacitación documentaria

Definición de la variable: Programas de capacitación documentaria

es una iniciativa estructurada diseñada para contribuir a la mejora de conocimientos y habilidades de los colaboradores gubernamentales. Estos programas suelen abordar áreas específicas de competencia, como liderazgo, gestión de proyectos, administración financiera o políticas públicas (Kirkpatrick, 1994).

Dimensión 1: Necesidades de capacitación

Antes de implementar cualquier programa de capacitación, es crucial comprender las áreas donde se requiere desarrollo y mejorar. Esto implica llevar a cabo un análisis exhaustivo de las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales (Kirkpatrick, 1994).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Análisis de puesto	Consideras que el análisis del puesto es una etapa importante en la planificación de los programas de capacitación		X		
	Creer que el análisis del puesto ayuda a identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores de manera efectiva		X		
	Has experimentado mejoras en tu desempeño luego de participar en programas de capacitación basados en el análisis del puesto		X		
Evaluación de desempeño	Consideras que la evaluación del desempeño es útil para identificar las áreas en las que se necesita capacitación adicional		X		
	Creer que la evaluación del desempeño contribuye a mejorar la efectividad de los programas de capacitación		X		
	Has recibido retroalimentación constructiva sobre tu desempeño después de participar en programas de capacitación		X		
Entrevista	Consideras que la entrevista es una herramienta efectiva para identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores		X		

	Crees que la entrevista permite adaptar los programas de capacitación a las necesidades individuales de los trabajadores		X		
	Has experimentado mejoras en tus habilidades y competencias después de participar en programas de capacitación basados en entrevistas		X		
Observación	Consideras que la observación es una forma efectiva de identificar las áreas en las que se necesita mejorar el desempeño		X		
	Crees que la observación permite adaptar los programas de capacitación a las necesidades específicas de los trabajadores		X		
	Has experimentado mejoras significativas en tu desempeño después de participar en programas de capacitación basados en observaciones		X		

Dimensión 2: Ejecución de capacitación

Aquí, se centra en la calidad de la implementación y evaluación del programa de capacitación documentaria y en cómo se entrega el contenido a los participantes. Esto incluye aspectos como el diseño del curso, la entrega de la capacitación, la participación de los instructores y la disponibilidad de recursos (Kirkpatrick, 1994).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Métodos	Consideras que los métodos utilizados en los programas de capacitación son adecuados para transmitir los conocimientos	X			
	Crees que los métodos empleados en la capacitación fomentan la participación activa y el aprendizaje práctico	X			
	Has encontrado útiles los métodos utilizados en los programas de capacitación para adquirir nuevas habilidades	X			
Tiempo	Crees que el tiempo asignado para la capacitación es suficiente para cubrir los contenidos de manera efectiva	X			

	Consideras que se gestiona adecuadamente el tiempo durante los programas de capacitación	X			
	Has tenido suficiente tiempo para aplicar y practicar los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación	X			
Costo	Consideras que los costos asociados a los programas de capacitación están justificados por los beneficios obtenidos	X			
	Crees que se optimiza el uso de los recursos financieros en los programas de capacitación	X			
	Consideras que la inversión realizada en los programas de capacitación se traduce en mejoras en el desempeño laboral	X			
Lugar	Consideras que el lugar donde se imparten los programas de capacitación es adecuado para el aprendizaje	X			
	Creas que el ambiente físico y las instalaciones del lugar influyen en la efectividad de los programas de capacitación	X			
	Has tenido dificultades relacionadas con el lugar de capacitación que hayan afectado tu experiencia de aprendizaje	X			

Dimensión 3: Evaluación de capacitación

Enfatiza la importancia de la retroalimentación continua y la adaptación del programa según sea necesario para garantizar su efectividad a lo largo del tiempo (Kirkpatrick, 1994).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	Consideras que se realiza un seguimiento adecuado después de la capacitación para evaluar su impacto en el desempeño	X			
	Crees que se brinda apoyo y acompañamiento posterior a la capacitación para facilitar la aplicación de los conocimientos	X			

	Has recibido oportunidades de seguimiento y refuerzo después de participar en programas de capacitación	X			
Evaluación	Consideras que se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación en tu desempeño laboral	X			
	Crees que la evaluación de los programas de capacitación es adecuada para determinar su efectividad	X			
	Has recibido retroalimentación sobre tu desempeño después de participar en programas de capacitación	X			
Resultados	Consideras que los programas de capacitación han mejorado tu desempeño en las áreas específicas en las que fuiste capacitado	X			
	Crees que los resultados de los programas de capacitación se reflejan en un mejor desempeño laboral en general	X			
	Has notado cambios positivos en tu desempeño como resultado de participar en programas de capacitación	X			
Informe	Consideras que los informes generados sobre los programas de capacitación son útiles para la toma de decisiones	X			
	Crees que los informes brindan información clara y completa sobre los resultados de los programas de capacitación	X			
	Han utilizado los informes para identificar áreas de mejora en los programas de capacitación	X			

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Lima, 1 de junio de 2024

Señor: Montes Vargas, Jose Crisfian

Presente

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, promoción 2024, aula uno (01), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Programas de capacitación documentaria y su impacto en el desempeño laboral en servidores públicos de una municipalidad provincial, Cusco, 2024** y siendo imprescindible contar con la aprobación de maestros en la gestión pública para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

:

Nombre completo del tesista : Jose Luis Hinojosa Acuña

DNI

: 48082553

1. Datos generales del Experto

Nombre del juez	Montes Vargas, Jose Cristian
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Gestión Pública (X)
Áreas de experiencia profesional	Gestión Pública
Institución donde labora	Gobierno Regional Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 4 años (X)
DNI	45932041
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir los programas de capacitación documentaria
Autor (a):	Hinojosa Acuña, José Luis

Objetivo:	Medir el impacto del programa de capacitación documentaria
Administración:	Trabajadores de una Municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Municipalidad
Dimensiones:	D1: Necesidades de capacitación, D2: Ejecución de capacitación, D3: Evaluación de capacitación.
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (132-180), Medio (84 -131), Bajo (36 -83)
Cantidad de ítems:	36
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el experto:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario Instrumento para medir los programas de capacitación documental, elaborado por Hinojosa Acuña, José Luis en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable: Programas de capacitación documentaria

Definición de la variable: Programas de capacitación documentaria

es una iniciativa estructurada diseñada para contribuir a la mejora de conocimientos y habilidades de los colaboradores gubernamentales. Estos programas suelen abordar áreas específicas de competencia, como liderazgo, gestión de proyectos, administración financiera o políticas públicas (Kirkpatrick, 1994).

Dimensión 1: Necesidades de capacitación

Antes de implementar cualquier programa de capacitación, es crucial comprender las áreas donde se requiere desarrollo y mejorar. Esto implica llevar a cabo un análisis exhaustivo de las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales (Kirkpatrick, 1994).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Análisis de puesto	Consideras que el análisis del puesto es una etapa importante en la planificación de los programas de capacitación		X		
	Crees que el análisis del puesto ayuda a identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores de manera efectiva		X		
	Has experimentado mejoras en tu desempeño luego de participar en programas de capacitación basados en el análisis del puesto		X		
Evaluación de desempeño	Consideras que la evaluación del desempeño es útil para identificar las áreas en las que se necesita capacitación adicional		X		
	Crees que la evaluación del desempeño contribuye a mejorar la efectividad de los programas de capacitación		X		
	Has recibido retroalimentación constructiva sobre tu desempeño después de participar en programas de capacitación		X		

Entrevista	Consideras que la entrevista es una herramienta efectiva para identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores		X		
	Crees que la entrevista permite adaptar los programas de capacitación a las necesidades individuales de los trabajadores		X		
	Has experimentado mejoras en tus habilidades y competencias después de participar en programas de capacitación basados en entrevistas		X		
Observación	Consideras que la observación es una forma efectiva de identificar las áreas en las que se necesita mejorar el desempeño		X		
	Crees que la observación permite adaptar los programas de capacitación a las necesidades específicas de los trabajadores		X		
	Has experimentado mejoras significativas en tu desempeño después de participar en programas de capacitación basados en observaciones		X		

Dimensión 2: Ejecución de capacitación

Aquí, se centra en la calidad de la implementación y evaluación del programa de capacitación documentaria y en cómo se entrega el contenido a los participantes. Esto incluye aspectos como el diseño del curso, la entrega de la capacitación, la participación de los instructores y la disponibilidad de recursos (Kirkpatrick, 1994).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Métodos	Consideras que los métodos utilizados en los programas de capacitación son adecuados para transmitir los conocimientos	X			
	Crees que los métodos empleados en la capacitación fomentan la participación activa y el aprendizaje práctico	X			
	Has encontrado útiles los métodos utilizados en los programas de capacitación para adquirir nuevas habilidades	X			

Tiempo	Crees que el tiempo asignado para la capacitación es suficiente para cubrir los contenidos de manera efectiva	X			
	Consideras que se gestiona adecuadamente el tiempo durante los programas de capacitación	X			
	Has tenido suficiente tiempo para aplicar y practicar los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación	X			
Costo	Consideras que los costos asociados a los programas de capacitación están justificados por los beneficios obtenidos	X			
	Crees que se optimiza el uso de los recursos financieros en los programas de capacitación	X			
	Consideras que la inversión realizada en los programas de capacitación se traduce en mejoras en el desempeño laboral	X			
Lugar	Consideras que el lugar donde se imparten los programas de capacitación es adecuado para el aprendizaje	X			
	Creas que el ambiente físico y las instalaciones del lugar influyen en la efectividad de los programas de capacitación	X			
	Has tenido dificultades relacionadas con el lugar de capacitación que hayan afectado tu experiencia de aprendizaje	X			

Dimensión 3: Evaluación de capacitación

Enfatiza la importancia de la retroalimentación continua y la adaptación del programa según sea necesario para garantizar su efectividad a lo largo del tiempo (Kirkpatrick, 1994).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Seguimiento	Consideras que se realiza un seguimiento adecuado después de la capacitación para evaluar su impacto en el desempeño	X			
	Crees que se brinda apoyo y acompañamiento posterior a la capacitación para facilitar la aplicación de los conocimientos	X			
	Has recibido oportunidades de seguimiento y refuerzo después de participar en programas de capacitación	X			
Evaluación	Consideras que se realizan evaluaciones periódicas para medir el impacto de la capacitación en tu desempeño laboral	X			
	Crees que la evaluación de los programas de capacitación es adecuada para determinar su efectividad	X			
	Has recibido retroalimentación sobre tu desempeño después de participar en programas de capacitación	X			
Resultados	Consideras que los programas de capacitación han mejorado tu desempeño en las áreas específicas en las que fuiste capacitado	X			
	Crees que los resultados de los programas de capacitación se reflejan en un mejor desempeño laboral en general	X			
	Has notado cambios positivos en tu desempeño como resultado de participar en programas de capacitación	X			
Informe	Consideras que los informes generados sobre los programas de capacitación son útiles para la toma de decisiones	X			
	Crees que los informes brindan información clara y completa sobre los resultados de los programas de capacitación	X			
	Han utilizado los informes para identificar áreas de mejora en los programas de capacitación	X			

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Lima, 1 de junio de 2024

Señor: Farfan Ordoñez, Ronny Ghandy

Presente

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Académico de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima - Norte, promoción 2024, aula número uno (01) , requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Programas de capacitación documental y su impacto en el desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad provincial, Cusco, 2024** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

:

Nombre completo del tesista : Hinojosa Acuña, Jose Luis

DNI

: 48082553

1. Datos generales del Experto

Nombre del juez	Farfan Ordoñez, Ronny Ghandy
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Gestión Pública (X)
Áreas de experiencia profesional	Gestión Pública
Institución donde labora	Municipalidad Provincial de Canchis
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X) Más de 4 años ()
DNI	70580922
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del presente instrumento por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor (a):	Hinojosa Acuña, José Luis
Objetivo:	Medir el desempeño laboral

Administración:	Servidores Públicos de una Municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Municipalidad
Dimensiones:	D1: Calidad de trabajo, D2: Conocimiento del trabajo, D3: Productividad., D4: Esfuerzo, D5: Conformidad aceptando la autoridad, D6: Liderazgo, D7: Facilidad comunicativa, D8: Administración de recursos y D9: Empatía interpersonal
Escala:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Niveles o rango:	Alto (132-180), Medio (84 -131), Bajo (36 -83)
Cantidad de ítems:	36
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el experto:

A continuación, le presento a Usted el Cuestionario para medir el desempeño laboral, elaborado por Hinojosa Acuña, José Luis en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable: Programas de capacitación documentaria

Definición de la variable: Programas de capacitación documentaria

Es la evaluación de cómo los empleados cumplen con sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales (Pérez, 2020).

Dimensión 1: Calidad de trabajo

Es el grado de excelencia en la realización de las tareas, cumpliendo con los estándares de precisión y atención al detalle; el conocimiento del trabajo, referido al dominio de las habilidades, procedimientos y conocimientos específicos del puesto de trabajo (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Exactitud en las labores	Realizas tus tareas con precisión y exactitud		X		
Corrección oportuna de errores	Corriges los errores identificados en tu trabajo	X			
Cumplimiento de los procesos establecidos	Sigues los procedimientos y protocolos establecidos en tu área de trabajo	X			
	Sigues los procedimientos establecidos para la realización de sus tareas	X			

Dimensión 2: Conocimiento del trabajo

Referido al dominio de las habilidades, procedimientos y conocimientos específicos del puesto de trabajo (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	

Capacitación constante	Buscas oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para mejorar tus habilidades laborales	X			
Aplica los conocimientos adquiridos	Aplicas los conocimientos y habilidades adquiridos en programas de capacitación en tu desempeño laboral	X			
Corrige los errores a tiempo	Identificas y resuelves los errores en tu trabajo antes de que se conviertan en problemas más grandes	X			
	Los errores en los procesos laborales los resuelves rápidamente para evitar repercusiones negativas en la calidad del servicio municipal	X			

Dimensión 3: Productividad

Se refiere a la efectividad en realizar las tareas, logrando los objetivos en el tiempo establecido y utilizando los recursos de manera óptima (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Prioriza las actividades	Eres capaz de establecer prioridades y gestionar eficientemente tus actividades laborales	X			
Demuestra interés por alcanzar los objetivos	Estás comprometido en lograr los objetivos y metas establecidos en tu área de trabajo	X			
Buen uso del tiempo	Utilizas eficientemente tu tiempo durante la jornada laboral para completar tus tareas y responsabilidades	X			
	Prioriza sus tareas para maximizar la productividad durante la jornada laboral	X			

Dimensión 4: Esfuerzo

Es la dedicación y compromiso invertidos en las tareas laborales, mostrando iniciativa y persistencia ante los desafíos (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Número de horas extras	Realizas horas extras para completar tus responsabilidades laborales		X		
Apoyo en actividades no laborales	Brindas apoyo a tus compañeros de trabajo en actividades que no están directamente relacionadas con tus responsabilidades		X		
Apoyo en el trabajo a sus compañeros	Brindas apoyo y colaboración a tus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas		X		
	Muestra disposición para ayudar a sus compañeros cuando enfrentan dificultades en sus tareas.		X		

Dimensión 5: Conformidad aceptando la autoridad

Es la aceptación y cumplimiento de las normas, reglamentos y directrices establecidas por la organización (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Acata las órdenes de inmediato	Sigues las instrucciones y órdenes de tus superiores de manera oportuna y sin demoras	X			

Puntualidad	Llegas a tiempo a tu lugar de trabajo y a las reuniones programadas	X			
Amabilidad	Eres amable y cortés en tus interacciones con tus compañeros de trabajo y las personas con las que interactúas en tu labor	X			
	Mantiene una actitud amigable y respetuosa tanto con sus compañeros como con el público en general	X			

Dimensión 6: Liderazgo

Tiene que ver con inspirar, guiar y motivar al equipo hacia el cumplimiento de objetivos (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Responsabilidad	Asumes la responsabilidad de tus acciones y cumples con tus tareas y obligaciones laborales	X			
Creatividad	Eres creativo al proponer nuevas ideas y soluciones en tu trabajo	X			
Empatía	Te pones en el lugar de los demás y consideras sus perspectivas y necesidades en tu trabajo	X			
	Demuestran empatía al escuchar activamente y comprender los problemas de los ciudadanos	X			

Dimensión 7: Facilidad comunicativa

Es la habilidad para transmitir ideas, pensamientos e información de manera clara, concisa y efectiva, tanto oralmente como por escrito (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Habilidades sociales	Eres para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales en tu entorno laboral	X			
Expone bien sus ideas de forma oral	Puedes comunicar claramente tus ideas y opiniones de manera oral en tu entorno laboral	X			
Expone bien sus ideas de forma escrita	Eres efectivo al comunicar tus ideas y opiniones por escrito en tu entorno laboral	X			
	Comunica claramente sus ideas y opiniones a través de informes y documentos escritos	X			

Dimensión 8: Administración de recursos

Es la capacidad para planificar, organizar y utilizar de forma efectiva los recursos que se encuentran disponibles para el desarrollo del trabajo (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	

Diseña la estructura orgánica	Contribuyes en el diseño de la estructura organizacional y la distribución de responsabilidades en tu área de trabajo	X			
Utiliza las matrices para la toma de decisiones	Utilizas matrices y herramientas de análisis para tomar decisiones informadas en tu trabajo	X			
Aplica una auditoría de desempeño	Sigue un proceso estructurado para llevar a cabo auditorías de desempeño que identifican áreas de mejora	X			
	Aplicas una auditoría de desempeño para evaluar y mejorar tu rendimiento laboral	X			

Dimensión 9: Empatía interpersonal

Es la habilidad para comprender y conectar con las emociones y sentimientos de los demás, fomentando relaciones de colaboración y respeto (Smith y Johnson, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llenar	1. Llenar	4	4	3	
Respeto a la multiculturalidad	Valoras y respetas las diferencias culturales y la diversidad en tu entorno laboral		X		
Empatía con los jefes y compañeros de trabajo	Eres empático al entender y considerar las necesidades y preocupaciones de tus superiores y compañeros de trabajo en tu interacción con ellos		X		
	Demuestran empatía hacia sus jefes, comprendiendo y apoyando sus decisiones y desafíos		X		
	Muestra empatía hacia sus compañeros de trabajo, entendiendo y respetando sus preocupaciones y necesidades		X		

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
FABRE OLARTE, CLEISON MAYCO DNI 42333545	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2013 Fecha egreso: 20/12/2018	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
FABRE OLARTE, CLEISON MAYCO DNI 42333545	ABOGADO Fecha de diploma: 20/05/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
FABRE OLARTE, CLEISON MAYCO DNI 42333545	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FARFAN ORDOÑEZ, RONNY GANDHY DNI 70580922	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 17/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/04/2011 Fecha egreso: 17/12/2016	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
FARFAN ORDOÑEZ, RONNY GANDHY DNI 70580922	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
FARFAN ORDOÑEZ, RONNY GANDHY DNI 70580922	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 16/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTES VARGAS, JOSE CRISFIAN DNI 45932041	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 22/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/11/2006 Fecha egreso: 10/04/2017	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
MONTES VARGAS, JOSE CRISFIAN DNI 45932041	TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO Fecha de diploma: 02/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
MONTES VARGAS, JOSE CRISFIAN DNI 45932041	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 16/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Evidencia fotográfica





Galaxy S23 Ultra



Galaxy S23 Ultra



Galaxy S23 Ultra



Galaxy S23 Ultra



Galaxy S23 Ultra