



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de
administración tributaria de la
municipalidad distrital de la Molina, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Espinoza Tello, Maria Geovana

ASESOR

Dr. Cama Sotelo, Manuel Salvador

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del Jurado



Mg. Daniel Cardenas Canales
Presidente



Mg. Lupe Graus Cortez
Secretario



Mg. Wilder Pizarro Rodas
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, quienes me inculcaron la perseverancia y deseo de superación, a mi familia por su tolerancia y porque este es el resultado de mis días de ausencia con ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su paciencia, tolerancia, confianza y por proporcionarme la entereza para conseguir mis ilusiones.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo María Geovana Espinoza Tello con DNI N° 15726142, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 16 de diciembre de 2017



María Geovana Espinoza Tello

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Capacitación y Evaluación del Desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Maria Geovana Espinoza Tello

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICO	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
GENERALIDADES	13
Esquema de investigación	14
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Capacitación	23
1.3.2 Características	24
1.3.3 Importancia	24
1.3.4 Procesos de la capacitación	24
1.3.5 Evaluación del desempeño	25
1.3.6 Características	26
1.3.7 Importancia	26
1.3.8 Procesos de la evaluación del desempeño	27
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37

III. RESULTADOS	38
3.1 Análisis descriptivo	39
3.1.1 Capacitación	39
3.1.2 Evaluación del desempeño	39
3.2 Análisis interferencial	39
3.2.1 Prueba de hipótesis general: Capacitación y evaluación del desempeño	39
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	46
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2: Perfiles de puestos.....	35
Tabla 3: Procesamiento de casos para capacitación.....	37
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de capacitación.....	37
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos de evaluación.....	37
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de evaluación del desempeño.....	37
Tabla 7: Análisis descriptivo de capacitación.....	39
Tabla 8: Análisis descriptivo de evaluación del desempeño.....	39
Tabla 9: Normalidad capacitación y evaluación del desempeño.....	40
Tabla 10: Correlaciones de variables.....	41
Tabla 11: Matriz de consistencia.....	55
Tabla 12: Frecuencia de diagnóstico de las necesidades de capacitación.....	57
Tabla 13: Frecuencia de diseño de la capacitación.....	58
Tabla 14: Frecuencia de implementación de la capacitación.....	59
Tabla 15: Frecuencia de evaluación de la capacitación.....	60
Tabla 16: Frecuencia de cualidades personales del empleado.....	61
Tabla 17: Frecuencia de comportamiento en el trabajo.....	62
Tabla 18: Frecuencia de desempeño en el trabajo.....	63
Tabla 19: Frecuencia de evaluación del gerente.....	64
Tabla 20: Frecuencia de acciones personales.....	65
Tabla 21: Prueba de normalidad de necesidad de capacitación y evaluación del desempeño.....	67
Tabla 22: Correlación del diagnóstico de las necesidades de la capacitación con evaluación del desempeño.....	68
Tabla 23: Prueba de normalidad de diseño de la capacitación con evaluación del desempeño.....	70
Tabla 24: Correlación de diseño de la capacitación y evaluación del desempeño.....	71
Tabla 25: Prueba de normalidad de implementación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	72
Tabla 26: Correlación de implementación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	74
Tabla 27: Prueba de normalidad de evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	75
Tabla 28: Correlación de evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	77
Tabla 29: Cuestionario N° 01.....	78
Tabla 30: Cuestionario N° 02.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1: Frecuencia de Capacitación	56
Gráfico 2: Frecuencia de Evaluación del desempeño	56
Gráfico 3: Normalidad capacitación y evaluación del desempeño	57
Gráfico 4: Dispersión de correlación de variables	57
Gráfico 5: Frecuencia de diagnóstico de las necesidades de la capacitación	58
Gráfico 6: Frecuencia de diseño de la capacitación	59
Gráfico 7: Frecuencia de implementación de la capacitación.....	60
Gráfico 8: Frecuencia de la evaluación de la capacitación.....	61
Gráfico 9: Frecuencia de cualidades personales del empleado	62
Gráfico 10: Frecuencia del comportamiento en el trabajo	63
Gráfico 11: Frecuencia del desempeño en el trabajo	64
Gráfico 12: Frecuencia de la evaluación del gerente	65
Gráfico 13: Frecuencia de las acciones personales	66
Gráfico 14: Dispersión del diagnóstico de las necesidades de la capacitación y evaluación del desempeño	67
Gráfico 15: Dispersión de correlación del diagnóstico de las necesidades de la capacitación y evaluación del desempeño	69
Gráfico 16: Dispersión del diseño de la capacitación y evaluación del desempeño.....	70
Gráfico 17: Dispersión del diseño de la capacitación y evaluación del desempeño.....	71
Gráfico 18: Dispersión de la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	73
Gráfico 19: Dispersión de la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	74
Gráfico 20: Dispersión de evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	76
Gráfico 21: Dispersión de evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño.....	77

RESUMEN

El objetivo general de este estudio ha sido determinar la concordancia entre dos variables capacitación y evaluación del desempeño. El presente estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño transeccional no experimental, aplicado a una población de 30 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina, siendo la muestra de tipo censal y se ha empleado el instrumento para la compilación de datos el cuestionario, en la cual se han formulado un total de 51 preguntas cerradas de tipo Likert, el mismo que fue validado por el juicio de expertos y determinó su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, lo que ha permitido cumplir con las expectativas tras realizar los análisis correlacionales, demostrado una correlación de 0,887 lo que indica una correlación positiva alta entre capacitación y evaluación del desempeño.

Palabras clave: Capacitación, evaluación del desempeño, competencias

ABSTRACT

The general objective of this study has been to determine the concordance between two variables, training and performance evaluation. The present study was descriptive correlational type, with a non-experimental transectional design, applied to a population of 30 workers of the Tax Administration Management of the District Municipality of La Molina, being the sample of census type and the instrument has been used to the compilation of data the questionnaire, in which a total of 51 closed Likert questions have been formulated, the same that was validated by the expert judgment and determined its reliability through Cronbach's alpha, which has allowed to comply with the expectations after performing the correlational analyzes, showing a correlation of 0.887 which indicates a high positive correlation between training and performance evaluation.

Key words: training, performance evaluation, competencies.

GENERALIDADES

ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO

Capacitación y Evaluación del Desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina, 2017

II. AUTOR

Maria Geovana Espinoza Tello

III. ASESOR

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

IV. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva Correlacional

V. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

VI. LOCALIDAD

Lima – Perú

VII. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

01 Mes

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Desde la década de 1980 se habla de la guerra del talento (atraer, desarrollar y retener personal) así como de la carencia mundial de diversos perfiles profesionales, conceptos estrechamente vinculados con el aprendizaje; la importancia de ello radica en que trabajadores con mayores destrezas intelectuales generarán un mayor valor diferencial para cualquier organización.

Históricamente, el aprendizaje surge en la edad media con la generación de talleres de aprendices y luego, durante la revolución industrial, con colegios industriales cuya finalidad era conseguir el mayor aprendizaje de metodologías y programaciones de labores a corto plazo. Las guerras mundiales dieron comienzo a la formación metódica y expansiva, y posteriormente nació la formación personalizada; desde fines del siglo XX esta formación personalizada apoyada en el uso de la tecnología viene formando parte de un sistema destinado a divulgar y agilizar el aprendizaje mejorando el desempeño de las personas. En ese sentido, la formación se ha convertido en la manera más económica y sencilla de alcanzar objetivos, facilitar el cambio y la renovación de las organizaciones.

La evaluación del desempeño (Evaluación del desempeño, su historia (s/f)), por su parte, no es un procedimiento reciente pues en la edad media la Compañía de Jesús ya usaba un modo mixto de informes, notas de las acciones y de los conocimientos de los integrantes; en 1842 la administración pública de Estados Unidos estableció un régimen para evaluar el esfuerzo de los trabajadores y, en 1880, el ejército estadounidense optó por lo mismo; de igual modo, en 1918, la empresa General Motors estableció el medio para evaluar a sus ejecutivos, no obstante solo luego de la segunda Guerra Mundial los sistemas comenzaron a divulgarse en las compañías.

Es por esta razón, que –en todo el mundo– las empresas han puesto en marcha el desarrollo de programas de formación como estrategia para efectuar valoraciones al capital humano, retener a colaboradores calificados

además de permitir el cumplimiento de objetivos y efectuar las mejoras necesarias en la empresa. En particular, en nuestro país, los programas de formación vienen tomando relevancia pues constituyen un conjunto de prácticas, políticas, instrumentos, y técnicas que deben utilizar las compañías para evaluar de manera efectiva el desenvolvimiento del talento humano.

Al mismo tiempo, una adecuada preparación es fundamental para garantizar el desarrollo exitoso de una compañía, ayudando a introducir a los colaboradores a las políticas, procedimientos y estructura de la misma, siendo útiles para lograr el cambio, así como la evaluación del desempeño permite analizar las cualidades, acciones personales, comportamiento del trabajo, productividad y competencia; por ello resulta pertinente realizar un estudio que tenga como propósito comprobar la presencia de una concordancia entre capacitación y evaluación del desempeño.

Para tal efecto, se tomará como objeto de estudio a la Municipalidad Distrital de La Molina, entidad que tiene como visión ser un *“Distrito líder a nivel nacional, de carácter eminentemente residencial, solidario, ecológico y con estándares elevados de calidad de vida”*, y cuyas funciones y competencias se encuentran establecidas en la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades. Específicamente, se trabajará con la Gerencia de Administración Tributaria, órgano de línea encargado –de acuerdo con el artículo 61 del Reglamento de Organización y Funciones vigente – de la orientación y atención al contribuyente, registro, recaudación y fiscalización de las obligaciones tributarias, y del establecimiento de políticas de gestión y de estrategias para simplificar los procesos tributarios.

En ese sentido, se han identificado una serie de debilidades en la Gerencia de Administración Tributaria ligadas por un lado, a la capacitación y, por otro, a la evaluación del desempeño. En el caso de capacitación, se identifica lo siguiente: i) presupuesto para capacitación inexistente, y ii) planes de capacitación con limitada ejecución y seguimiento debido a restricciones presupuestales (las capacitaciones responden solo a temas de coyuntura

tipo otorgamiento de beneficios, estandarización de criterios de registro para afrontar problemas específicos).

Respecto de las debilidades asociadas a la evaluación del desempeño, que cuentan con una cuantificación, se identifican las siguientes: i) elevados tiempo de espera en los procesos de atención (la espera en Declaraciones Juradas se incrementó de 18 a 25 minutos en el año 2016), ii) incremento de 21% en el stock de expedientes reclamados (al pasar de 916 al cierre del 2015 a 1,109 al cierre de 2016), y iii) sueldos poco competitivos en relación a municipalidades de similares características (entre 20% y 25% por debajo de municipalidades como San Isidro y Miraflores).

Asimismo, las debilidades identificadas a nivel cualitativo respecto de la evaluación del desempeño son las siguientes: i) limitada definición de metas operativas, ii) procesos de cobranza coactiva manuales, en particular aquellos asociados a la generación de medidas cautelares o embargos, iii) personal con un bajo nivel de compromiso con los resultados (enfoque funcional predominante), iv) limitada supervisión de operaciones de campo (los coordinadores priorizan la atención de carga administrativa en detrimento de una supervisión en campo), y v) limitada evaluación del desempeño de manera sistemática y objetiva (no se mide el rendimiento esperado de los trabajadores a nivel individual sino solo de manera general).

Finalmente, considerando que el talento humano es pieza clave para alcanzar los objetivos personales y empresariales en un ambiente sano y productivo, con una mejor calidad de vida y habiendo detectado la problemática respecto a la carencia de preparación de los colaboradores, es útil realizar la investigación para determinar si la capacitación está relacionada a la evaluación del desempeño.

1.2. Trabajos previos

Realizar una investigación promueve la exploración y explotación de recursos en la cual recurrimos a antecedentes previos.

Antecedentes internacionales

Dias, R. (2011) *“Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos –Linares Nuevo León”* Magister en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Montemorelos, México.

El objetivo fue la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados, conociendo los niveles de capacitación y desempeño laboral auto observados por los empleados, además el marco metodológico se utilizó un tipo de investigación descriptiva, correlacional, cuantitativa y transversal, una población de 141 trabajadores y una muestra de 113 colaboradores, teniendo como instrumento la encuesta.

El investigador concluyó que la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral percibieron como bueno y excelente, tanto para capacitación como para desempeño laboral, los empleados lo hallaron bueno y excelente.

Es relevante lo señalado por el autor pues logró cumplir con el objetivo propuesto, lo que permitió demostrar la percepción de los colaboradores respecto a la capacitación y su desempeño laboral, por lo tanto es un antecedente oportuno que servirá para el estudio.

Maradiaga, D. (2016) *“Motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en Coats Honduras”* Maestría en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Tecnológica de Honduras - Honduras.

El objetivo determinó la relación de la motivación laboral y el desempeño de empleado en Coats Honduras en la ciudad de Choloma, por medio de una investigación correlacional no experimental, con enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo transversal y utilizó una muestra de 412 empleados con un muestreo no probabilístico, y con el instrumento de cuestionario en la escala de likert.

El autor del estudio concluyó que la relación de las condiciones

laborales y la eficiencia fue positiva muy débil. Además, la relación de las tareas tediosas y la productividad fue positiva débil. Luego, sobre el puesto de trabajo y la productividad tuvo un nivel de correlación negativa débil y la relación de la definición de objetivos y la calidad fue positiva débil. Asimismo, la relación de la colaboración y eficiencia fue positiva débil. Finalmente, la relación de la toma de decisiones y la productividad fue positiva muy débil.

Es significativo lo investigado pues se determinó que el esfuerzo laboral está relacionado con la definición de objetivos, productividad, colaboración y calidad, siendo indicadores que permiten evaluar el desempeño laboral, por lo que esta investigación servirá como precedente para el estudio.

Cano, A. & Núñez, M. (2015) *“Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores”* Maestría en Administración de empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Cuyo objetivo tuvo el propósito examinar la relación de la satisfacción laboral con evaluación del desempeño del personal del área de operaciones, con el fin de mejorar al rendimiento. Respecto, al marco metodológico el autor utilizó el estudio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de tipo transversal, y una población de 394 trabajadores, siendo la muestra finita y utilizó el instrumento de cuestionario.

Los investigadores concluyeron, que la evaluación de desempeño por áreas, se halló que el área de vapor fue de menor puntaje y el área de transferencias fue de mayor puntaje y, se observó los puntajes promedio de la satisfacción laboral en relación a los cargos, encontrando que había que mejorar la remuneración y el reconocimiento.

Lo señalado por los autores, lograron comprobar la relevancia de la antigüedad laboral de los colaboradores, edad y reconocimiento con la evaluación del desempeño, existiendo una similitud en aspectos que se tratarán en la investigación, es por ello que servirá como precedente para el estudio.

Antecedentes nacionales

Alvites, L. (2014). *“Capacitación y Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2014”* Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad César Vallejo, Lima.

Cuyo objetivo fue identificar la correlación de la capacitación con la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Logística del RENIEC 2014. En lo que respecta, al marco metodológico el autor utilizó un tipo de estudio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Asimismo, tomó como población a 41 colaboradores y se utilizó un muestreo fue de tipo censal, con el instrumento de la encuesta.

Además, el autor concluyó la significancia entre la capacitación y la gestión administrativa, el 39% calificó como buena la capacitación y la gestión administrativa. También, logró reconocer la correspondencia entre la evaluación de necesidades con la gestión administrativa, el 39% calificó como buena la evaluación las necesidades y la gestión administrativa.

Igualmente, determinó que la relación fue directa entre el diseño de la capacitación y gestión administrativa, pues el 4.5% la calificó como buena, el 19.5% apreció de regular y el 39% calificó de eficiente la gestión administrativa, mientras que 68.3% calificó de buena la implementación de la capacitación y la gestión administrativa. Además, 70% reconoció una relación adecuada en la evaluación de la capacitación con la gestión administrativa.

Es relevante el estudio ya que determinó lo vital de la opinión de los colaboradores para efectuar un adecuado plan de capacitación, lo que permitiría el cumplimiento de objetivos de la organización, lo que es demostrado en los resultados, en razón a ello esta investigación es un precedente interesante.

Acero, R. (2014) *“Capacitación y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa ITICSA, Cercado de*

Lima, 2014” Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo, Lima.

Cuyo objetivo general fue determinar la concordancia entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área producción de ITICSA, cercado de Lima, 2014; asimismo respecto al marco metodológico el investigador utilizó un diseño transversal correlacional con enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, con una población de 55 trabajadores, siendo la muestra de tipo censal y se usó el instrumento de encuesta de tipo likert.

El investigador alcanzó a concluir que encontró la correlación positiva alta entre capacitación y desempeño laboral, hallando una correlación alta (0,8555). Luego, se halló una correlación positiva alta (0,934) entre las necesidades de capacitación y desempeño laboral. Además, se acertó la correlación positiva (0,717) de diseño de la capacitación y el desempeño laboral. Por último, se atinó correlación positiva en ejecución de la capacitación y desempeño laboral (0,758), además encontró la correlación positiva entre la evaluación y desempeño laboral.

Es significativo destacar lo indicado por el autor pues se logró cumplir con determinar la concordancia entre capacitación y el desempeño laboral y los resultados lo demuestran, además existe una similitud en el tema producto de este estudio, por lo tanto es un precedente oportuno.

Inca, K. (2015) *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas”* Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

El objetivo fue establecer la relación de gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, teniendo en cuenta el marco metodológico se apreció que tuvo un enfoque cuantitativo, con un estudio tipo transversal correlacional, y diseño no experimental, una población de 203 trabajadores y una muestra no probabilística de 104, manejando la técnica de la encuesta, con el

instrumento del cuestionario, logrando identificar las características de ambas variables.

El investigador concluyó que la gestión de talento humano y desempeño laboral, tuvo una correlación positiva alta (0,819), la selección de personal con calidad del trabajo una correlación positiva moderada (0.640). Además, la capacitación de personal y calidad del trabajo, mostró una correlación positiva alta (0.756). Finalmente, la capacitación de personal y trabajo en equipo, tuvo una correlación positiva moderada (0.672).

El investigador logró concluir aspectos del talento humano (capacitación, calidad del trabajo, etc.) que son importantes para evaluar el desempeño laboral que beneficiarían a la organización, por lo tanto este estudio es un precedente adecuado para esta investigación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Capacitación

Louffat (2012) lo precisó como:

La capacitación es el proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles de competencias y personales a corto, mediano y largo plazo". (p. 134).

Chiavenatto (2009) manifestó que:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p. 371).

Alles (2008) indicó que:

Se entiende por capacitación actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y

objetivos predeterminados. Por lo tanto debe ser una transmisión de conocimiento y habilidades: organizada, planificada y evaluable. (p. 219).

De acuerdo a los conceptos mencionados sobre capacitación se debe destacar lo indicado por Louffat, pues contribuye al desarrollo personal y profesional alineado a las metas y objetivos empresariales. Asimismo, cuando el conocimiento evoluciona en conjunto con el compromiso y esfuerzo del talento humano, permite que la organización evolucione, innove y se reinvente.

1.3.2 Características

Chiavenato (2011) detalló lo siguiente:

Las principales características es preparar a las personas para la elaboración inmediata de diversas labores del puesto, brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas. Además, cambiar la actitud de las personas, a fin de crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (p.324).

Respecto a la caracterización del aprendizaje destaca la preparación de los colaboradores para la ejecución en distintas labores, otorgar oportunidades de progreso, con el fin de realizar labores más complejas, cambiar de actitud generando un ambiente satisfactorio y nuevas tendencias en la administración.

1.3.3 Importancia

Es necesario manifestar la relevancia de la formación, pues contribuye al desarrollo del personal teniendo como función principal la contribución en la fuerza de trabajo, la relación con el puesto y metas propuestas, por eso toda organización debe formar constantemente para generar estándares de calidad y retribución a la empresa.

1.3.4 Procesos de la capacitación

Louffat (2012) indicó que “el proceso de capacitación comprende cuatro etapas.”(p.136)

Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación: Es el punto de inicio para poder establecer un programa, proceso, o actividad de aprendizaje.

- El Nivel Organizacional
- El Nivel de los Puestos
- El Nivel de las Personas

Diseño de la Capacitación: Este se trata de desenvolver los aspectos de contenidos o fundamentos pedagógicos del programa de aprendizaje.

- Necesidades detectadas
- Objetivos perseguidos
- Características de los colaboradores, situación y entorno
- Requisitos de los contenidos de un curso

Implementación de la Capacitación: Es la etapa encargada de operacionalizar la ejecución de los programas, actividades o curso de formación.

- La Capacitación en el Puesto de Trabajo
- La Capacitación fuera del puesto de Trabajo

Evaluación de la Capacitación: Es medir la generación de valor económico referido a la rentabilidad financiera de la inversión realizada y la generación de valor social

- Situación Inicial
- Situación deseada
- Situación lograda
- Situación mantenida

1.3.5 Evaluación del desempeño

Mosley, D., Megginson, L. & Pietri, P. (2005) manifestaron que:

La evaluación del desempeño es el proceso que se usa para determinar en qué medida un empleado realiza un trabajo como debe hacerlo. Otras denominaciones del proceso son calificación de méritos, evaluación de eficiencia, evaluación del servicio y evaluación del empleado.

Indistintamente del término que se use, el proceso de evaluación siempre tiene el propósito de comparar el desempeño real de un empleado con el desempeño ideal o el estándar. (p. 457).

Cuesta. (2010) indicó que:

La evaluación del desempeño, o evaluación del rendimiento, o evaluación de la actuación, o performance appraisal, o evaluación del desempeño por competencias labores, es el proceso o actividad clave de GRH consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. (p. 341).

Arbaiza (2015, citado por Mondy & Noe, 2005) indicó que:

La evaluación del desempeño es un sistema por el cual se evalúa al individuo, o a los equipos de trabajo, de manera formal; mientras que la gestión del desempeño involucra todos los procesos organizacionales y muestra cómo cada función de recursos humanos contribuye al desempeño de los empleados, la evaluación es solo un elemento de la gestión". (p. 166)

Luego de revisar las conceptualizaciones sobre evaluación del desempeño, es pertinente destacar que toda empresa debe usarla como herramienta para valuar de qué forma los servidores realizan sus labores, teniendo como propósito el lograr un rendimiento óptimo para cumplir con las metas de la empresa.

1.3.6 Características

Mosley, D., Megginson, L. & Pietri, P. (2005), mencionaron que:

Las características son, el reconocer el buen desempeño, identificar áreas que necesitan mejorar, colaboradores con deseos de progresar, detectar gerentes problemáticos para tomar a tiempo acciones apropiadas". (p. 458).

Respecto a la caracterización de la evaluación del desempeño, es vital en la empresa, pues realizarla adecuadamente genera compromiso, cambio en el organismo, cumplimiento de propósitos y evolución total de la compañía.

1.3.7 Importancia

La evaluación del desempeño se puede usar como base para llevar a cabo una acción administrativa, como para propósitos de comunicaciones,

motivación, y para dar asesorías de modo que los empleados tengan una idea mejor formada sobre el trabajo o una base sólida para la planeación y el desarrollo profesional.

1.3.8 Procesos de la Evaluación del desempeño

Mosley, D., Megginson, L., Pietri, P. (2005) mencionaron que “la evaluación del desempeño exige atención a cuestiones como”:

Cualidades personales del empleado: Son habilidades, actitudes, intereses, destrezas, sus conocimientos y valores.

Comportamientos en el trabajo: Las cualidades personales del empleado dan lugar a formas de comportamiento en el trabajo, como acciones, conducta, funciones, actuación y respuestas.

Desempeño en el trabajo: Las cualidades llevan al empleado a asumir ciertas acciones que dan como resultado un producto final o una productividad, como logros, rendimiento y la propia productividad.

Evaluación del gerente: El empleado es evaluado por el gerente y esa evaluación conduce a alguna acción personal, la misma que se evalúa, mide y considera.

Acciones personales: El gerente evalúa y lo recompensa por medio de un incremento de sueldo, transferencia, ascenso, programas de formación y desarrollo o progreso en su profesión. (Progreso de carrera, ceses, despidos y promoción).

1.4. Formulación del problema

- Problema general

¿Qué relación existe entre capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017?

- Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017?

¿Cómo se relaciona el diseño de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017?

¿Qué asociación hay entre la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017?

¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017?

1.5. Justificación del estudio

- Justificación teórica

Méndez (1985) mencionó que “El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente, confrontar una creencia, comparar conclusiones o hacer teoría de verdadero. (p.16).

La presente investigación está basada en teorías que apoyan los conceptos de capacitación y evaluación del desempeño, permitiendo comparar lo teórico con los resultados del estudio, a fin de proponer recomendaciones que apoyen a mejorar el contexto real de la investigación.

- Justificación metodológica

Méndez (1985) manifestó que “El estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107).

Metodológicamente está sustentada en la recopilación de datos por medio de las encuestas determinando la relación entre capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de administración tributaria,

efectuado por medio de la correlación de Pearson, lo que permitió determinar el nivel de significancia y correlación entre las dimensiones.

Finalmente, es relevante considerar el aspecto social, pues se refiere a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, la relación con los superiores, es por eso que el estudio se ejecutó con el fin de medir la relación que tiene la capacitación con la evaluación del desempeño.

1.6. Hipótesis

- Hipótesis general

Existe relación adecuada entre capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina 2017.

- Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación de desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

Existe relación adecuada entre diseño de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

Existe relación favorable entre la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

Existe significativa relación entre la evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina 2017.

1.7. Objetivos

- Objetivo general

Identificar la relación entre capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

- **Objetivos específicos**

Establecer la relación entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

Determinar la relación entre diseño de la capacitación y la evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

Establecer la relación entre la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

Determinar la relación entre la evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

II. MÉTODO

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
CAPACITACIÓN	Según Enrique Louffat (2012) "La capacitación es el proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles de competencias y personales a corto, mediano y largo plazo" (p. 134).	La capacitación, se evaluó tomando en cuenta los procesos de diagnóstico, diseño, implementación y evaluación, sin embargo se recurrió a las características observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de lickert para la obtención de resultados	Diagnóstico de las necesidades de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel organizacional Nivel de los puestos Nivel de las personas 	1,2,3 4,5 6,7	CUESTIONARIO ELABORADO CON LA ESCALA DE LICKERT
			Diseño de la Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades detectadas Objetivos perseguidos Características de los alumnos, situación y entorno Requisitos de los contenidos de un curso 	8,9 10,11 12,13 14,15	
			Implementación de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> La capacitación en el puesto de trabajo La capacitación fuera del puesto de trabajo 	16,17 18,19,20	
			Evaluación de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Situación inicial Situación deseada Situación lograda Situación mantenida 	21,22,23 24 25 26	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Según, Mosley, Megginson y Pietri (2005) "La evaluación del desempeño es el proceso que se usa para determinar en qué medida un empleado realiza un trabajo como debe hacerlo. Otras denominaciones del proceso son calificación de méritos, evaluación de eficiencia, evaluación del servicio y evaluación del empleado. Indistintamente del término que se use, el proceso de evaluación siempre tiene el propósito de comparar el desempeño real de un empleado con el desempeño ideal o el estándar" (pág. 457).	La evaluación del desempeño se midió teniendo en cuenta las cualidades personales del empleado, el comportamiento, el desempeño en el trabajo, la evaluación del gerente y las acciones personales, sin embargo se recurrió a elementos observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de lickert para la obtención de resultado.	Cualidades personales del empleado	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades Actitudes Intereses Conocimiento Motivos Valores 	1 2 3 4 5 6	CUESTIONARIO ELABORADO CON LA ESCALA DE LICKERT
			Comportamientos en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Acciones Conducta Funciones Actuación Respuestas 	7 8 9 10 11	
			Desempeño en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Logros Rendimiento Productividad 	12 13 14	
			Evaluación del gerente	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa Mide Considera 	15 16 17	
			Acciones personales	<ul style="list-style-type: none"> Recompensas Aumento de sueldos Transferencia Promoción Capacitación Progreso de carrera Ceses Despidos 	18 19 20 21 22 23 24 25	

2.3. Población y muestra

Investigación que estuvo conformada por una población de 30 empleados administrativos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina. (Ver tabla N° 1).

Muestra

Hernández, C. (2014), indicó que:

“Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. (p. 173).

En este caso, la muestra fue no probabilístico de tipo censal, pues es el mismo número de la población objeto del estudio, vale decir 30 colaboradores administrativos de la Gerencia de Administrativa Tributaria, pues por ser absoluta es la misma cantidad de colaboradores.

Muestreo

Bernal, C. (2010), manifestó que:

Es utilizado para estimar el tamaño de la muestra depende del tipo de investigación utilizado que desea realizarse y de las hipótesis y del diseño de investigación que se hayan definido para el desarrollar el estudio. (p. 190)

Considerando que por tratarse de una población pequeña no requirió procedimientos estadísticos para utilizar muestreo, pues fueron elegidos por conveniencia según las características necesarias para el estudio.

Tabla 2: Perfiles de puestos

PERFILES DE PUESTOS	CANTIDAD
Ejecutor Coactivo	3
Auxiliar Coactivo	3
Secretarias	3
Asesor Legal	1
Especialistas tributarios	2
Analistas tributarios	3
Técnicos tributarios	2
Abogados tributaristas	1
Resolutores de expedientes	3
Técnicos en fiscalización de campo	3
Coordinadores de cobranza	2
Analista de deuda	1
Gestores de cobranza coactiva	3
TOTAL	30

Elaboración propia.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se empleó una técnica que permitió observar el comportamiento de ambas variables, como ha sido la encuesta, la misma que se aplicó al personal de la Gerencia de Administración Tributaria por medio de preguntas cerradas.

Instrumentos de recolección de datos:

Hernández, C. (2014) mencionó que:

El instrumento más utilizado es el cuestionario, que es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir". (p. 217)

En relación a las variables que se ha empleado y lo que se deseaba obtener de información se empleó el cuestionario como instrumento de recopilación de datos, la misma que contó con un total 51 preguntas.

Escala de Likert:

En el cuestionario se empleó la escala de tipo likert

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

Elaboración propia

Validez

Según Hernández, C. (2014) indicó que:

La validez, es el grado en que un mide la variable que pretende medir. (p. 197)

En lo que respecta a la validez el estudio se realizó por medio de las opiniones proporcionadas por tres de profesionales expertos en el tema.

Confiabilidad

Hernández (2014) manifestó que:

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes". (p. 197)

En cuanto a la fiabilidad del instrumento se manejó el alfa de cronbach por medio del software IBM SPSS Statistics versión 22.

2.5. Métodos de análisis de datos

Alfa de Cronbach

Fue necesario el uso del Alfa de Cronbach en la Investigación pues sirvió para determinar si el instrumento de medición que se utilizó era confiable y válido, de lo contrario los resultados podían ser juzgados como no fiables.

Tabla 3: Procesamiento de casos para capacitación

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de capacitación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	26

Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos de evaluación del desempeño

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Tabla 6: Estadística de fiabilidad de evaluación del desempeño

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	25

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio se realizó con consentimiento de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina, y de forma anónima, confidencial, voluntaria y resguardando la identidad de 30 colaboradores.

III.RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1 Variable 1: Capacitación

Tabla 7: Análisis descriptivo de capacitación

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	24	80,0	80,0	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación

En la Gerencia de Administración Tributaria, el 80% los encuestados manifestaron que casi nunca se evidencia esta variable, el 16.7% indicaron a veces, y el 3.3% manifestaron que nunca. (Ver gráfico 1)

Variable 2: Evaluación del desempeño

Tabla 8: Análisis descriptivo de evaluación del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	23	76,7	76,7	90,0
	A veces	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación

En este gráfico se aprecia que el 76.7% de los encuestados perciben que casi nunca existe la evaluación del desempeño, además el 13.3% indica que nunca y el 10% a veces. (Ver gráfico 2)

3.2. Análisis inferencial

3.1.2 Prueba de hipótesis General : capacitación y evaluación del desempeño

- Enunciado de la hipótesis de la investigación

Existe relación adecuada entre capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina 2017

- Prueba de hipótesis de normalidad

Enunciado de la hipótesis Ho y Ha

Ho: Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 > =$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 9: Normalidad capacitación y evaluación del desempeño

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,954	30	,218
Evaluación del Desempeño	,977	30	,755

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Se observa que el resultado para ambas variables es mayor que 0,05 por lo que no es viable rechazar la hipótesis nula, afirmando que ambas provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y con un riesgo de 5%, en razón a ello se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. (Ver gráfico 3)

- Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación significativa entre capacitación y evaluación del desempeño

Ha: Existe relación significativa entre capacitación y evaluación del desempeño

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 > =$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 10: Correlaciones de variables

Correlaciones			
		Capacitación	Evaluación del Desempeño
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Evaluación del Desempeño	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Interpretación

Debido que el resultado SIG para ambas variables es menor a 0,05 no se acepta la hipótesis nula, por lo tanto se admite la hipótesis alternativa la que establece que existe una relación significativa entre capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina, 2017. (Ver gráfico 4)

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación ha permitido demostrar que, para el caso en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina, existe una relación directa entre capacitación y evaluación del desempeño laboral. Las referencias científicas revisadas han permitido que esta investigación sea factible y además, pueda aportar en la búsqueda y planteamiento de nuevas líneas de investigación.

En primer lugar, la conceptualización de capacitación está relacionada al desarrollo del conocimiento, habilidades y competencias del talento humano, tal como lo define Louffat (2012) quien señala que *“la capacitación es el proceso técnico, sistemático y constante de la administración del talento humano que se encarga de otorgar las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles de competencias personales a corto, mediano y largo plazo”*.

Por su parte, teniendo en cuenta que la hipótesis general del presente estudio plantea la existencia de una relación entre capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de La Molina, se ha encontrado no solo la existencia de una relación directa sino que también confirma que ésta es alta, alcanzando un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.887. Este hallazgo es consistente con lo encontrado por Acero, R. (2014) en el estudio sobre capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa ITICSA, Cercado de Lima 2014, en el cual establece la existencia de una relación positiva alta (con una correlación igual a 0.855) entre la capacitación y el desempeño laboral del personal.

Asimismo, respecto de la primera hipótesis específica, ésta plantea la existencia de una relación significativa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de La Molina. Al respecto, en el presente estudio se confirma la existencia de una relación positiva alta con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.821. Este hallazgo es consistente con lo encontrado por Acero, R. (2014) sobre capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de ITCSA, en el cual identificó una relación

positiva alta entre necesidades de capacitación y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación igual a 0.934.

Respecto de la segunda hipótesis específica, ésta plantea la existencia de una relación adecuada entre el diseño de la capacitación y la evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de La Molina. Al respecto, en el presente estudio se encuentra que existe una relación positiva moderada con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.598. Este hallazgo es consistente también con lo encontrado tanto por Alvites, L. (2014) como por Acero, R. (2014). En el primer caso, el autor encontró una relación directa regular alta entre el diseño de capacitación y la gestión administrativa, mientras que para el segundo caso, éste establece una relación positiva mediana alta entre el diseño de la capacitación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación igual a 0,717.

De igual manera, la tercera hipótesis específica plantea la existencia de una relación favorable entre la implementación de la capacitación y la evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de La Molina, siendo el índice de correlación de Pearson obtenido de 0.701. Este resultado se colige con el hallazgo realizado por Días, R. (2011) sobre la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del desempeño laboral, en los cuales encontró niveles de percepción bueno y excelente, respectivamente. Por su parte, en el trabajo de Alvites, L. (2014) se obtuvo como calificativo bueno de 68.3% sobre la implementación de la capacitación y gestión administrativa, mientras que en el trabajo de Acero, R. (2014) se obtuvo un coeficiente de correlación positiva de 0.758 para la ejecución de la capacitación.

Finalmente, respecto de la cuarta hipótesis específica, ésta plantea la existencia de una relación significativa entre la evaluación de la capacitación y la evaluación del desempeño para la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de La Molina. El resultado del presente estudio arroja un coeficiente de correlación de Pearson positivo moderado, que alcanza 0.557. Si bien este resultado es consistente en términos del tipo de relación (relación directa y/o positiva) con el resultado obtenido por Alvites, L. (2014), en este estudio obtuvo un resultado de 70% de los encuestados calificaron positivamente la evaluación

de la capacitación, el mismo difiere en términos magnitud. Sin embargo, se logra demostrar que existe una relación directa entre evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño.

V. CONCLUSIÓN

- Primera:** En cuanto, al resultado obtenido para la hipótesis general, se apreció que sí coexiste una relación significativa entre capacitación y evaluación del desempeño encontrándose una correlación de 0,887, lo que indica que la correlación es alta. Concluyéndose que existe una relación directa entre capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.
- Segunda:** Además, en la hipótesis específica 1 se halló que sí existe correspondencia significativa entre diagnóstico de necesidades de capacitación y evaluación del desempeño, demostrando una correlación de 0,821, mostrando una correlación alta, concluyendo que existe una correspondencia directa entre diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.
- Tercera:** Asimismo, la hipótesis específica 2 demostró que si hubo relación significativa entre diseño de capacitación y evaluación del desempeño, encontrándose una correlación de 0,598; demostrando que la correspondencia es positiva moderada; lo que demuestra que existe una relación adecuada entre diseño de capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.
- Cuarta:** Luego, en la hipótesis específica 3 se comprobó que existió concordancia significativa entre la implementación de capacitación y evaluación del desempeño, hallándose una correlación de 0,701, demostrando que la correlación es alta. Concluyendo que hay una relación favorable entre implementación de la capacitación y evaluación del desempeño en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.
- Quinta:** Finalmente, en la hipótesis específica 4 se halló una relación entre la evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño hallándose

una correlación de 0,557; demostrando que la correlación es positiva moderada. Concluyendo la existencia de una relación apropiada entre la evaluación de la capacitación y evaluación de la capacitación en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda que la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de la Molina en coordinación con el área de Recursos Humanos, promueva e implemente un plan de capacitación para los colaboradores, con el fin de conseguir un mejor desempeño en las labores, alcanzando un compromiso con la institución, alineados a la misión, visión, objetivos y metas del organismo, los mismos que serán demostrados en las evaluación de desempeño.
- Segunda:** Asimismo, se sugiere que el área de recursos humanos realice el diagnóstico de las necesidades de capacitación en la Gerencia de Administración Tributaria, el mismo que se recomienda se realice a nivel organizacional, de los puestos y el de los colaboradores, pues de esta manera se logrará cubrir la carencia profesional, técnica y normativa.
- Tercera:** Se recomienda que la Gerencia de Administración proponga el diseño de capacitación al área de Recursos Humanos con los requerimientos de los colaboradores, considerando las necesidades detectadas, objetivos propuestos, las características de los servidores, situación y finalmente los requisitos del curso con el objetivo de incrementar el rendimiento, productividad y el cumplimiento de metas.
- Cuarta:** El área de Recursos Humanos deberá implementar el programa de capacitación considerando el puesto de trabajo (específico e individual) y fuera del puesto de trabajo (contenido y procesos), lo que permitirá mejorar las habilidades, actitudes y el compromiso con la organización.
- Quinta:** Se recomienda al área de recursos humanos realice una evaluación a los servidores al inicio y final del programa de capacitación, con el fin de identificar la situación en que se encuentran y evaluar el rendimiento post capacitación, el mismo que servirá para evaluar el desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS

- Acero, R. (2014) “*Capacitación y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa ITICSA, Cercado de Lima, 2014*” (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Perú.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégicas en Recursos Humanos, Gestión por Competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alvites, L. (2014). “*Capacitación y Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2014*” (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo,
- Arbaiza, L. (2015). *Dirección de los Recursos Humanos: El factor humano*. (1era. Ed) Esan Ediciones.
- Bernal, C. (2010). “*Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*”. (3era. ed.). Colombia Persona Educación.
- Cano, A. & Núñez, M. (2015). “*Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de desempeño de los trabajadores*” (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). “*Gestión del Talento Humano*”. (3ra. ed.). México D.F. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). “*Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*”. México D.F. Interamericana Editores S.A.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Ediciones Ecoe. Colombia.
- Dias, R. (2011) “*Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos –Linares Nuevo León*” (Tesis de Magister) Universidad de Montemorelos, México.
- Evaluación del desempeño, su historia* (s/f). Recuperado el 12 de mayo de 2017, de <https://rrhhevaluacion.blogspot.pe/2008/11/evaluacin-del-desempeo-su-historia.html>

- Hernández, R. (2014) *“Metodología de la Investigación”*(6ta. Ed) México D.F. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Inca, K. (2015) *“Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas”* (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Joshi, M. (2013). *Human Resource Management*. Recuperado de: <https://bookboon.com/es/human-resource-management-ebook>
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. (2003).
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. (2da.ed.) Buenos Aires, Argentina.
- Maradiaga, D. (2016) *“Motivación laboral y su relación con el desempeño del personal en Coats Honduras”* (Tesis de Maestría) Universidad Tecnológica de Honduras – Honduras.
- Mosley, D., Megginson, L., Pietri, P. (2005) *“Supervisión, la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación”* – Thomson Editores. México.
- Municipalidad Distrital de La Molina. (2016). Plan de desarrollo local concertado. Recuperado de: <http://www.munimolina.gob.pe/index.php/municipalidad/vision-compartida>
- Municipalidad Distrital de La Molina (2016). Reglamento de Organización y funciones. Recuperado de: <http://www.munimolina.gob.pe/index.php/rof>

ANEXOS

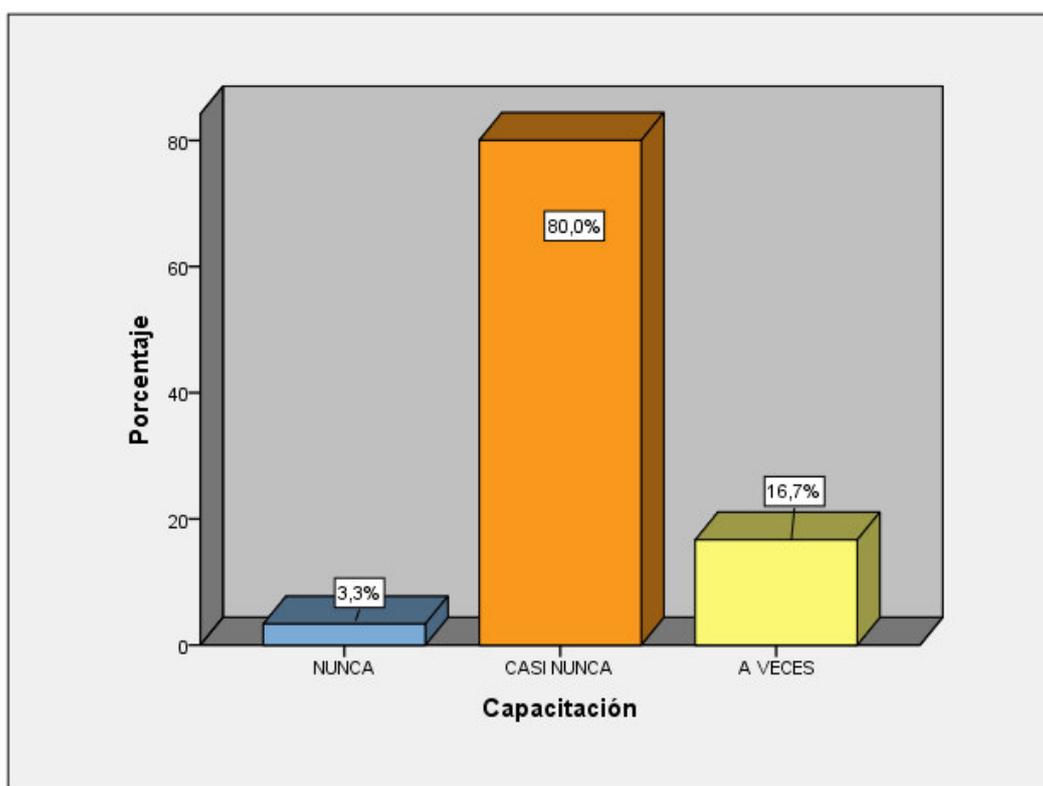
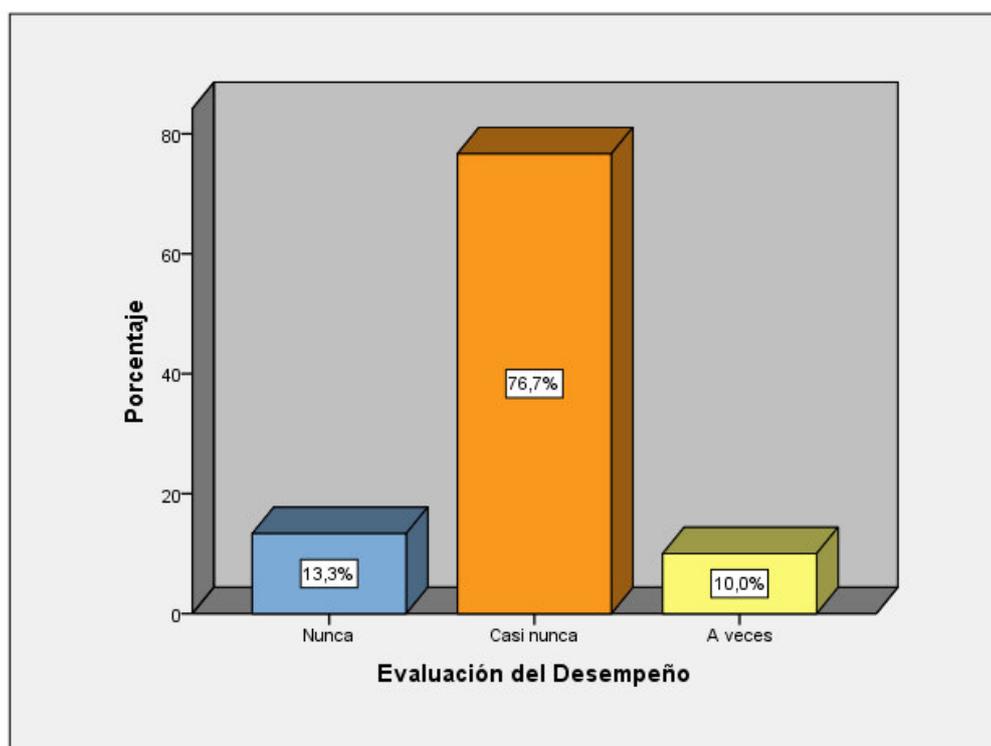
Gráfico 1: Frecuencia de capacitación**Gráfico 2: Frecuencia de evaluación del desempeño**

Gráfico 3: Normalidad capacitación y evaluación del desempeño

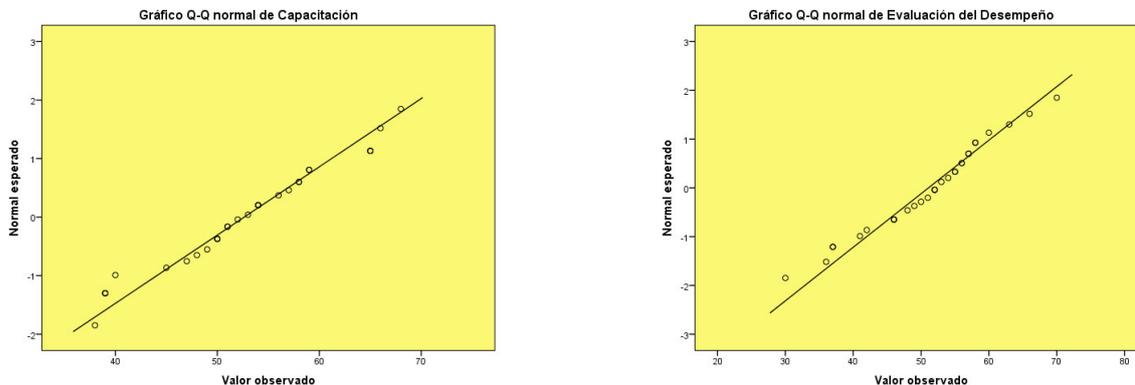


Gráfico 4: Dispersión de correlación de variables

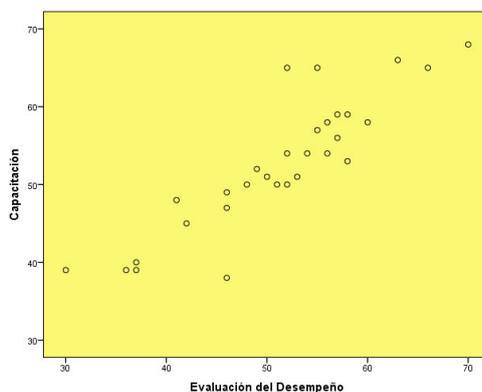
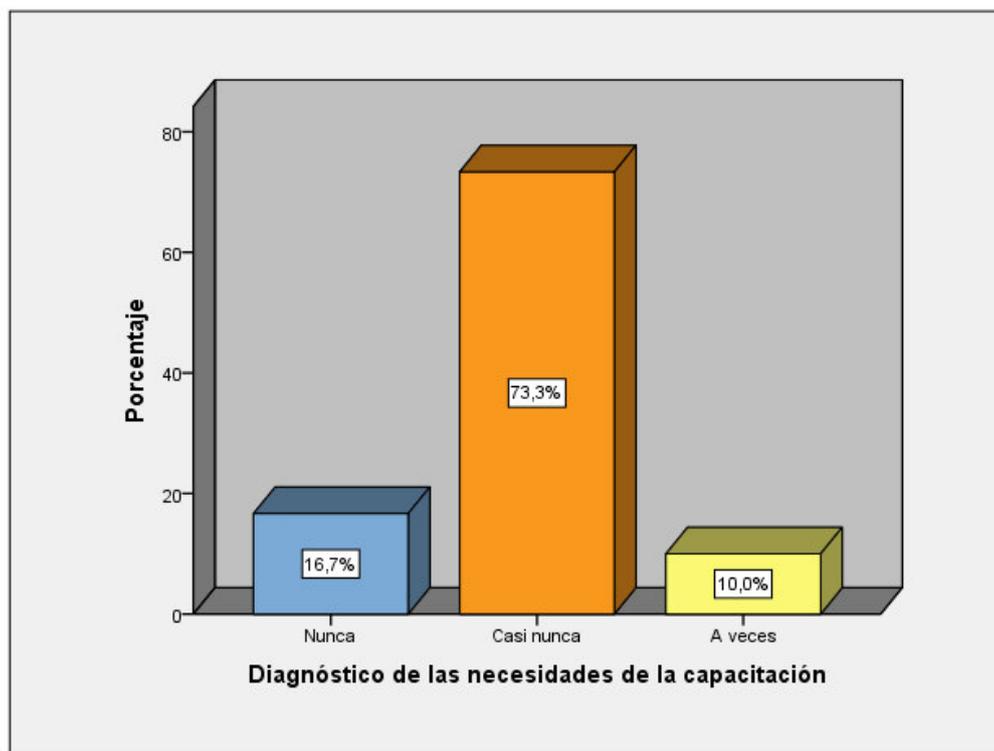


Tabla 12: Frecuencia de diagnóstico de las necesidades de capacitación

Diagnóstico de las necesidades de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	22	73,3	73,3	90,0
	A veces	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 5: Frecuencia de diagnóstico de las necesidades de la capacitación

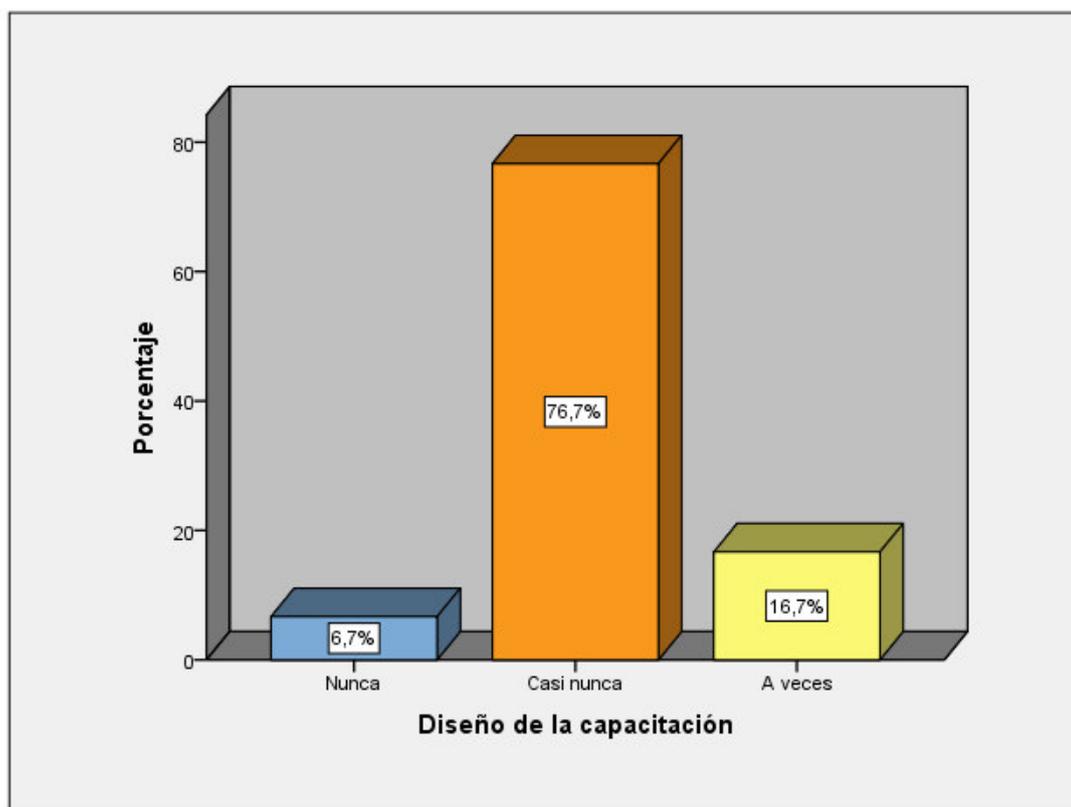


Interpretación

El 73.3% del total de los encuestados expresaron percibir casi nunca el diagnóstico de las necesidades de la capacitación, en tanto el 16.7% indicaron que nunca y un 10% dijeron que a veces.

Tabla 13: Frecuencia de diseño de la capacitación

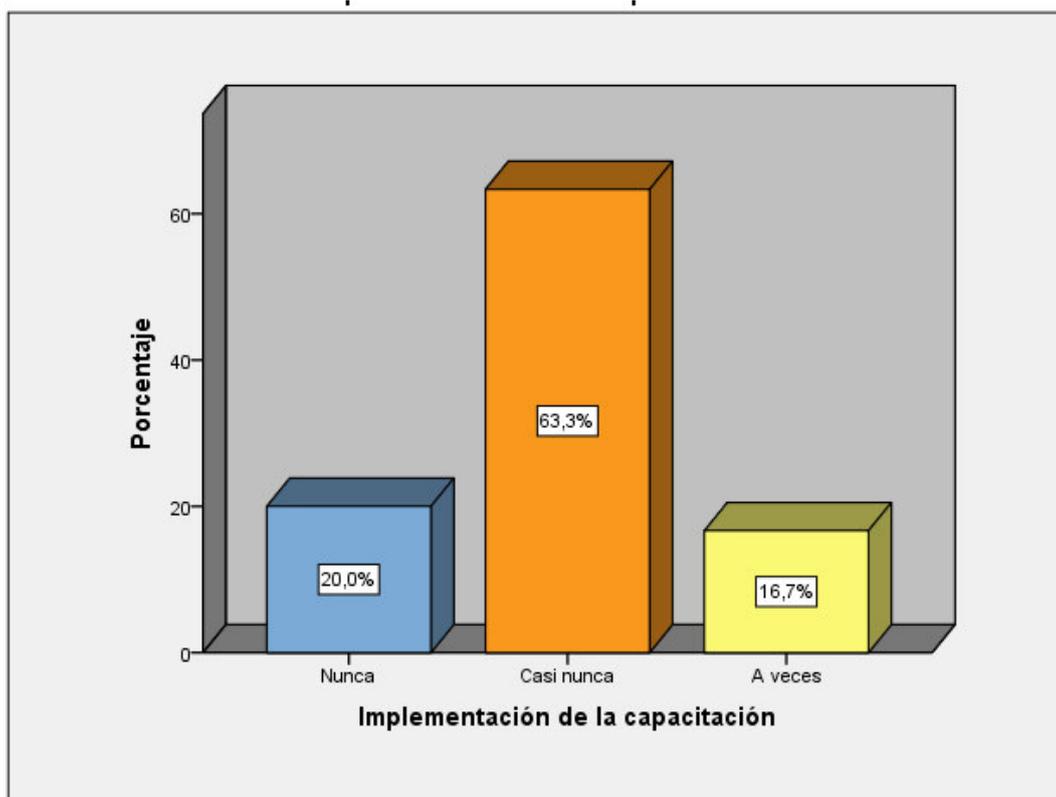
		Diseño de la capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	23	76,7	76,7	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 6: Frecuencia de diseño de la capacitación**Interpretación**

Se extrae que el 76.7% de los encuestados indicaron que casi nunca existe diseño de la capacitación, mientras que el 16.7% manifestaron a veces y el 6.7% nunca.

Tabla 14: Frecuencia de implementación de la capacitación

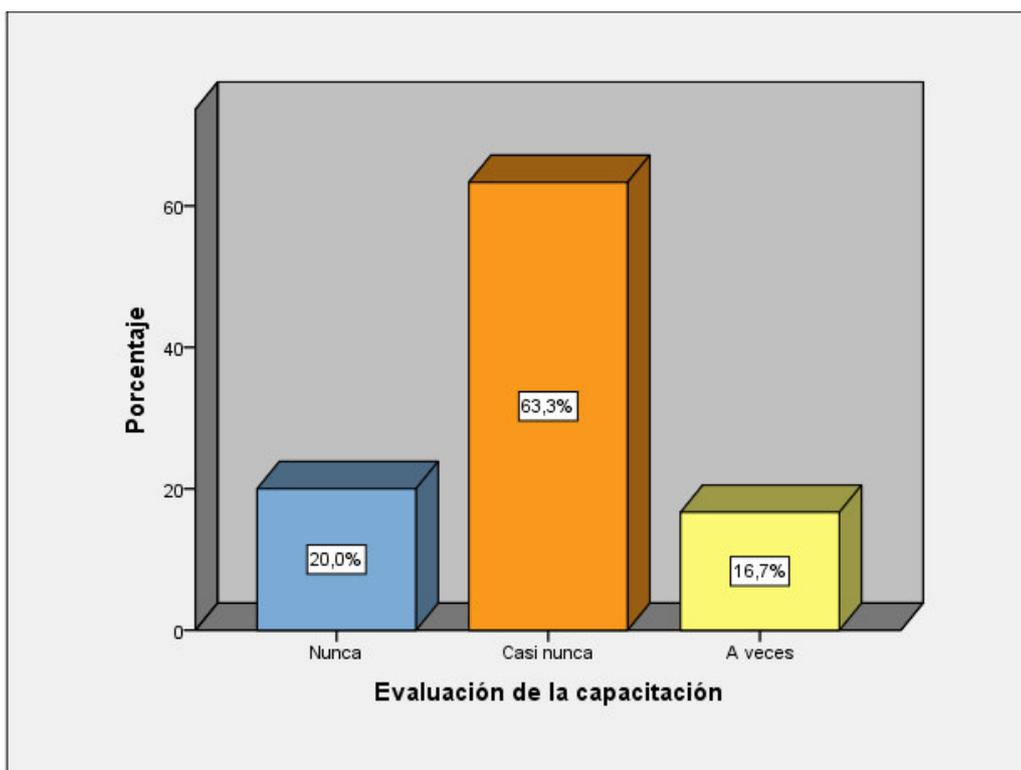
Implementación de la capacitación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	19	63,3	63,3	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 7: Frecuencia de implementación de la capacitación**Interpretación**

El gráfico refleja que un 63.3% de los encuestados percibe que casi nunca existe una implementación de la capacitación, además que el 20% nunca y finalmente el 16.7% a veces.

Tabla 15: Frecuencia de evaluación de la capacitación

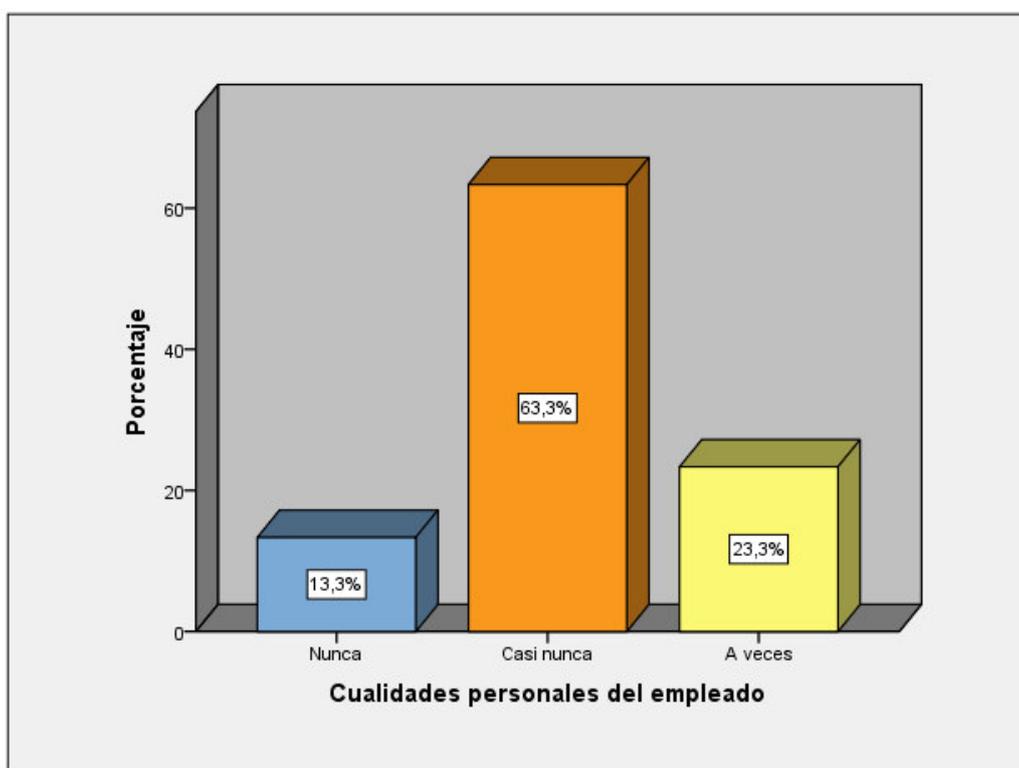
Evaluación de la capacitación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	19	63,3	63,3	83,3
	A veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 8: Frecuencia de la evaluación de la capacitación**Interpretación**

Como se aprecia en el gráfico, del total de encuestados el 63.3% manifiesta que casi nunca existe la evaluación de la capacitación, el 20% nunca y el 16.7% nunca.

Tabla 16: Frecuencia de cualidades personales del empleado**Cualidades personales del empleado**

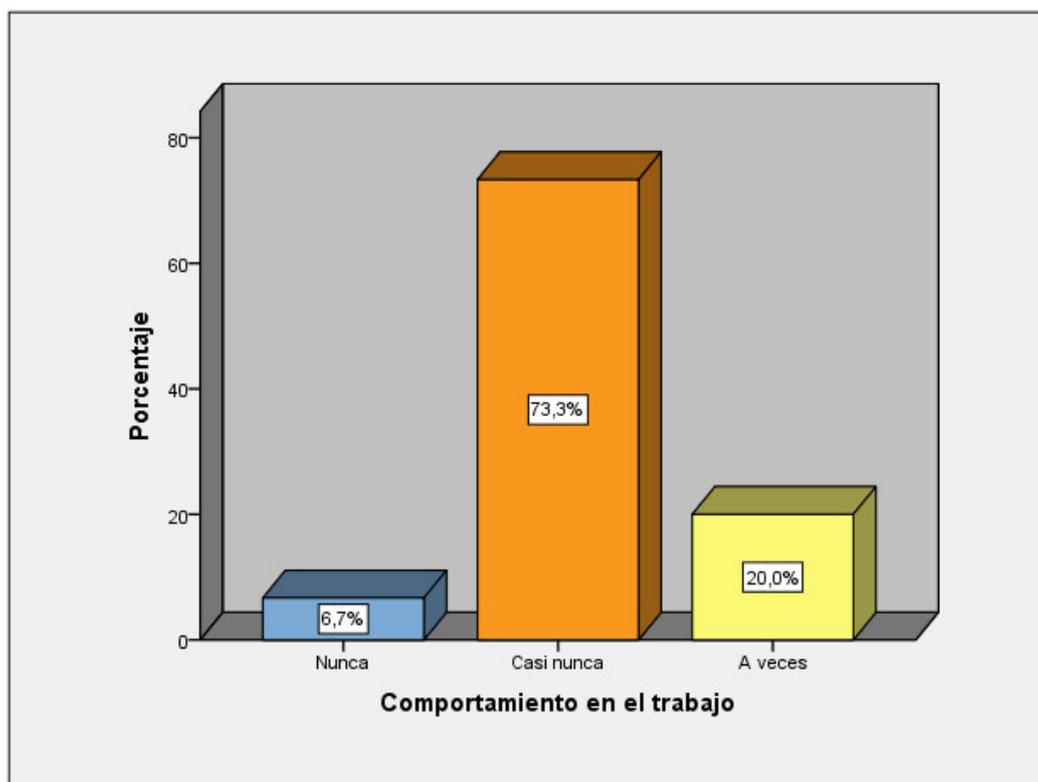
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	19	63,3	63,3	76,7
	A veces	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 9: Frecuencia de cualidades personales del empleado**Interpretación**

Del total de los encuestados el 63.3% percibe casi nunca que las cualidades personales del empleado existen, un 23.3% indican que a veces y en un 13.3% nunca.

Tabla 17: Frecuencia de comportamiento en el trabajo**Comportamiento en el trabajo**

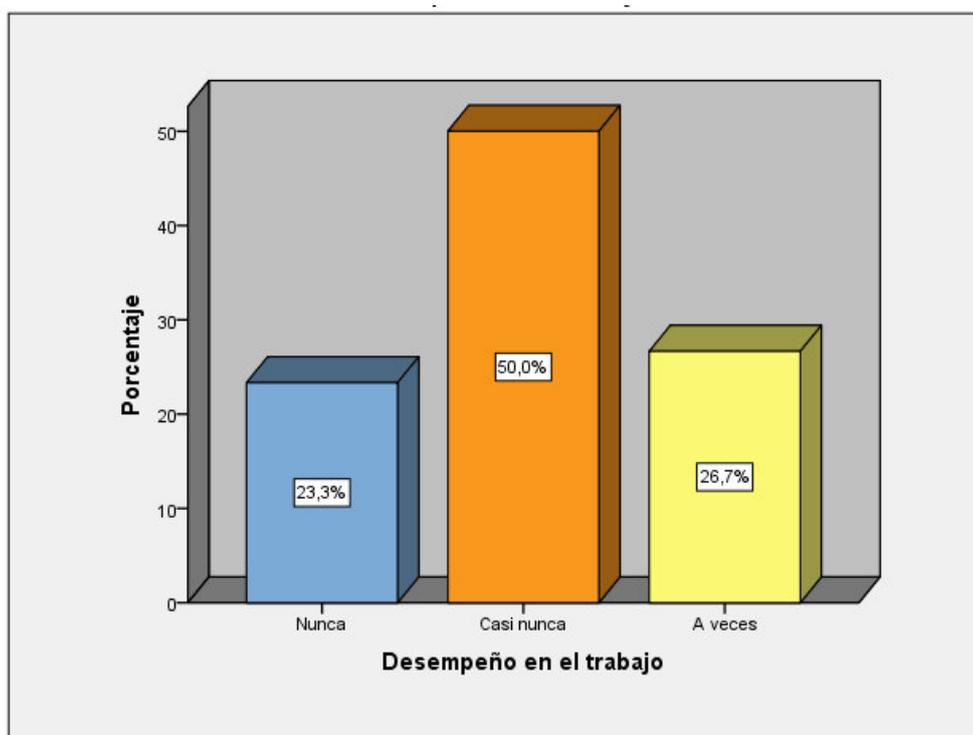
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	22	73,3	73,3	80,0
	A veces	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 10: Frecuencia del comportamiento en el trabajo**Interpretación**

En el gráfico se observa en un 73.3% percibe casi nunca el comportamiento en el trabajo, además el 20% a veces y finalmente el 6.7% nunca.

Tabla 18: Frecuencia de desempeño en el trabajo**Desempeño en el trabajo**

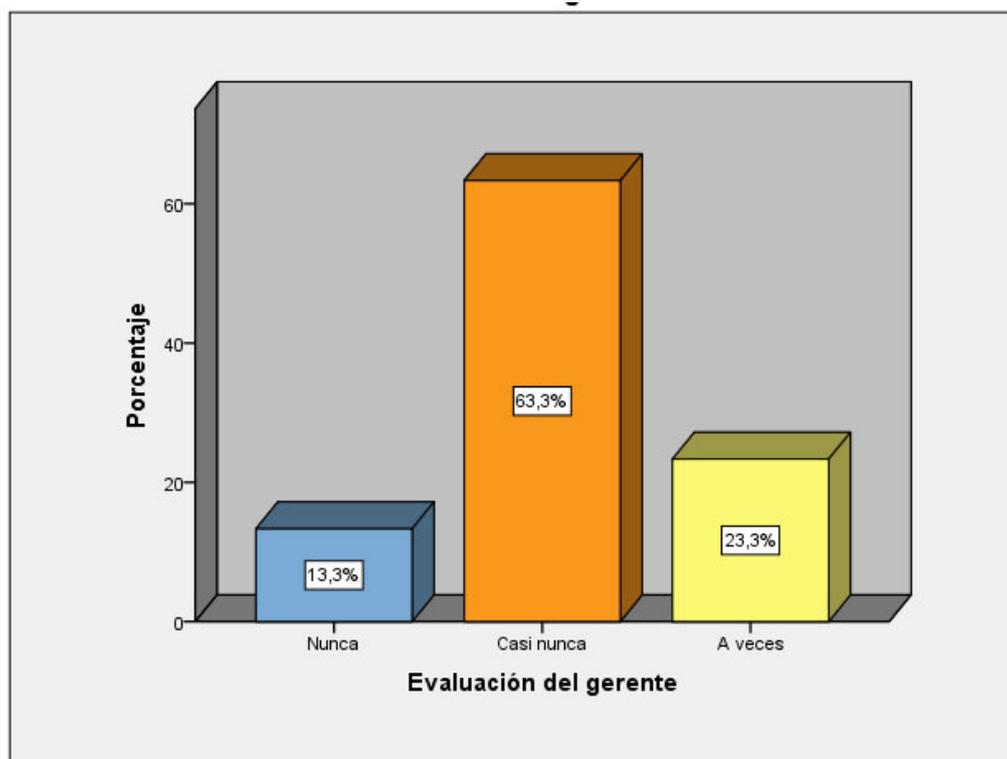
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	15	50,0	50,0	73,3
	A veces	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 11: Frecuencia del desempeño en el trabajo**Interpretación**

El 50% del total de los encuestados expresaron percibir casi nunca el desempeño en el trabajo, en tanto el 23.3% indicaron que nunca y un 26.7 dijeron que a veces.

Tabla 19: Frecuencia de evaluación del gerente**Evaluación del gerente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	19	63,3	63,3	76,7
	A veces	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

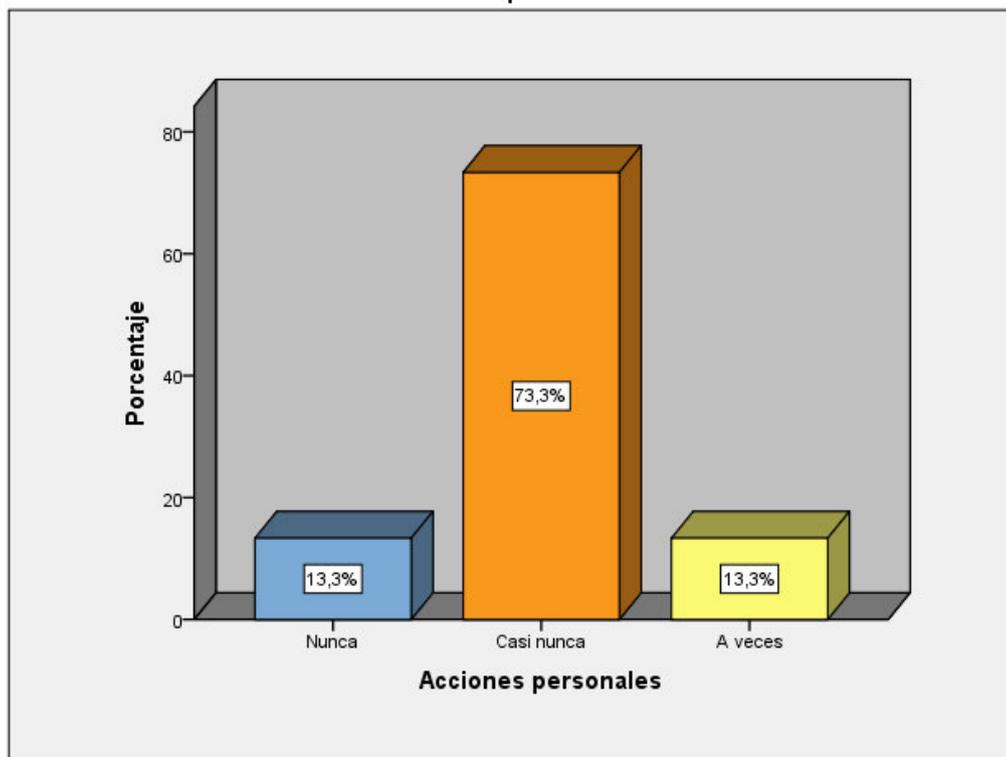
Gráfico 12: Frecuencia de la evaluación del gerente**Interpretación**

Del total de los encuestados, el 63.3% expresaron percibir casi nunca la evaluación del gerente, en tanto el 23.3% indicaron que nunca y un 13.3% dijeron que a veces.

Tabla 20: Frecuencia de acciones personales**Acciones personales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	22	73,3	73,3	86,7
	A veces	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 13: Frecuencia de las acciones personales



Interpretación

Del total de los encuestados el 73.3% percibe casi nunca que las acciones personales existen, además se observa que hay una igualdad entre a veces y nunca en un 13.3% respectivamente.

Prueba de hipótesis específico 1:

- Enunciado de la primera hipótesis específica de la investigación

Existe relación significativa entre diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación del desempeño de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad
- Enunciado de la hipótesis H_0 y H_a
 - H_0 : Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales
 - H_a : Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 \geq$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21: Prueba de normalidad de necesidad de capacitación y evaluación del desempeño

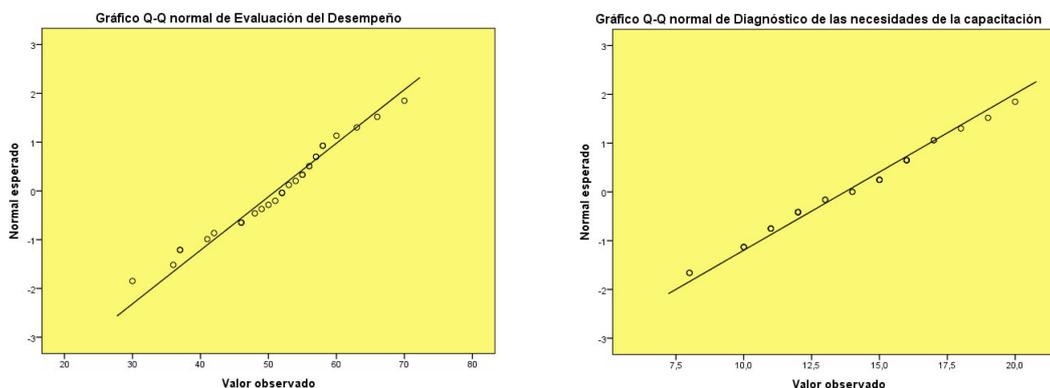
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diagnóstico de las necesidades de la capacitación	,973	30	,611
Evaluación del desempeño	,977	30	,755

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico 14: Dispersión del diagnóstico de las necesidades de la capacitación y evaluación del desempeño



Interpretación

Debido que el resultado de SIG para el diagnóstico de las necesidades de la capacitación es 0,611 y evaluación del desempeño es 0,755 no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que ambas provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%, por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación significativa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación del desempeño.

Ha: Existe relación significativa entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y evaluación del desempeño.

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 \geq$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 22: Correlación del diagnóstico de las necesidades de la capacitación con evaluación del desempeño

		Correlaciones	
		Diagnóstico de las necesidades de la capacitación	Evaluación del Desempeño
Diagnóstico de las necesidades de la capacitación	Correlación de Pearson	1	,821**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Evaluación del desempeño	Correlación de Pearson	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 23: Prueba de normalidad de diseño de la capacitación con evaluación del desempeño

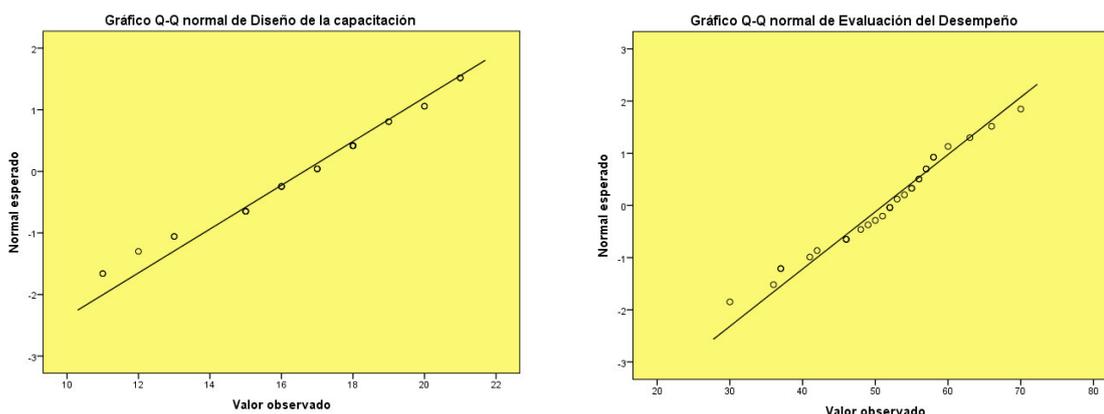
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diseño de la capacitación	,954	30	,219
Evaluación del desempeño	,977	30	,755

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico 16: Dispersión del diseño de la capacitación y evaluación del desempeño



Interpretación

Debido que el resultado de SIG para diseño de capacitación es 0,219 y evaluación del desempeño es 0,755 no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que ambas provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%, por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación significativa entre diseño de capacitación y evaluación del desempeño

Ha: Existe relación significativa entre diseño de capacitación y evaluación del desempeño

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 > =$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

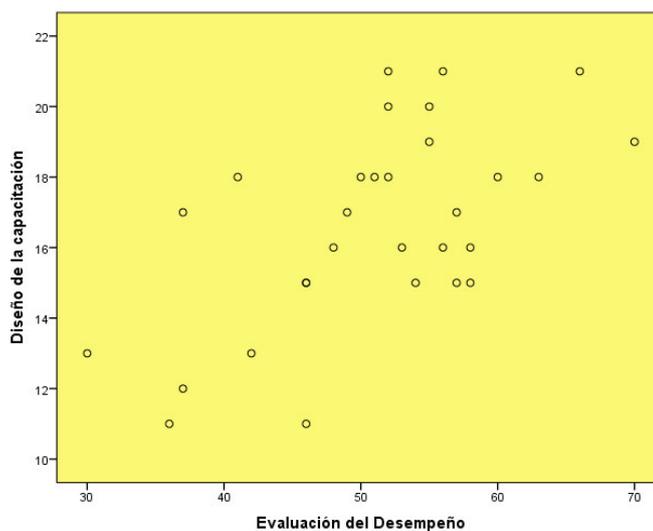
Tabla 24: Correlación de diseño de la capacitación y evaluación del desempeño

Correlaciones

		Diseño de la capacitación	Evaluación del Desempeño
Diseño de la capacitación	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Evaluación del desempeño	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfico 17: Dispersión del diseño de la capacitación y evaluación del desempeño



Interpretación

Debido que el resultado SIG para esta correlación es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe una relación positiva moderada entre diseño de la capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina, 2017.

Prueba de hipótesis específico 3:

- Enunciado de la tercera hipótesis específica de la investigación

Existe relación favorable entre la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017

- Prueba de hipótesis de la normalidad
- Enunciado de la hipótesis H_0 y H_a
 - H_0 : Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales
 - H_a : Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales
- Estrategia de la prueba
 - Si el valor SIG $0.05 > =$ se acepta la hipótesis nula
 - Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

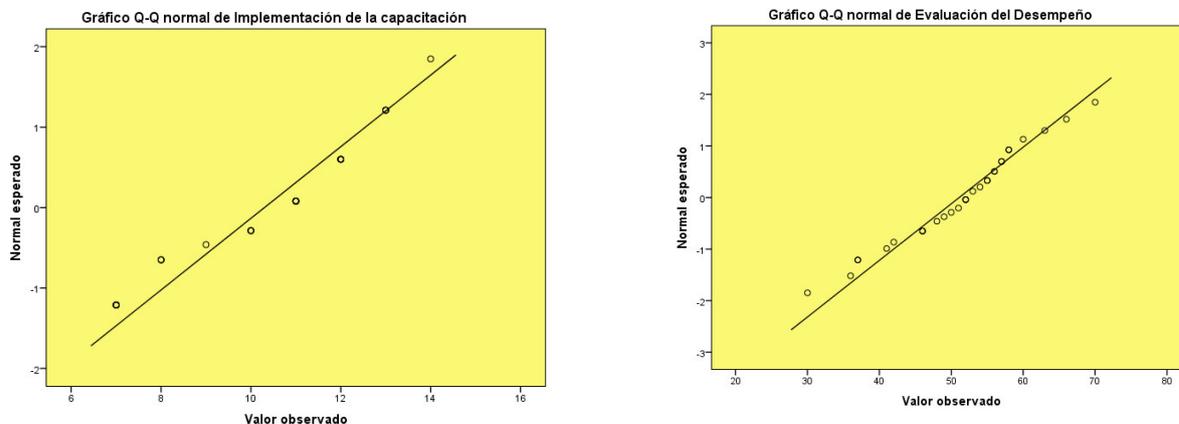
Tabla 25: Prueba de normalidad de implementación de la capacitación y evaluación del desempeño

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Implementación de la capacitación	,896	30	,007
Evaluación del desempeño	,977	30	,755

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico 18: Dispersión de la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño



Interpretación

Debido que el resultado de SIG para implementación de la capacitación es 0,007 y evaluación del desempeño es 0,755 no es posible rechazar la hipótesis nula, afirmando que ambas provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%, por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación significativa entre implementación de la capacitación y evaluación del desempeño

Ha: Existe relación significativa entre implementación de la capacitación y evaluación del desempeño

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 \geq$ se acepta la hipótesis nula

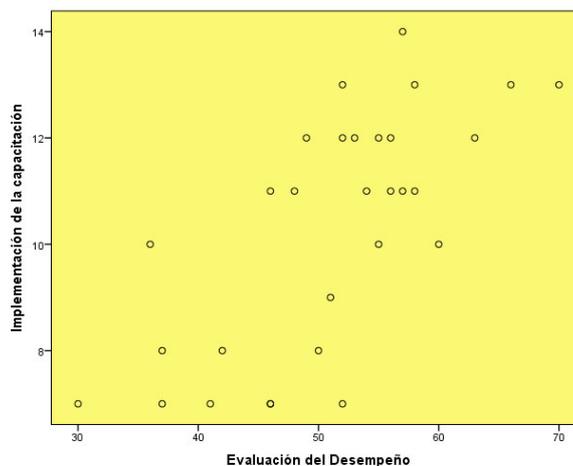
Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 26: Correlación de implementación de la capacitación y evaluación del desempeño

		Implementación de la capacitación	Evaluación del Desempeño
Implementación de la capacitación	Correlación de Pearson	1	,701**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Evaluación del desempeño	Correlación de Pearson	,701**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfico 19: Dispersión de la implementación de la capacitación y evaluación del desempeño



Interpretación

Debido que el resultado SIG para esta correlación es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe una relación significativa entre implementación de la capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina, 2017.

Prueba de hipótesis específico 4:

- Enunciado de la tercera hipótesis específica de la investigación

Existe significativa relación entre evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de La Molina 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad
- Enunciado de la hipótesis Ho y Ha

Ho: Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG $0.05 \geq$ se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es $<$ a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

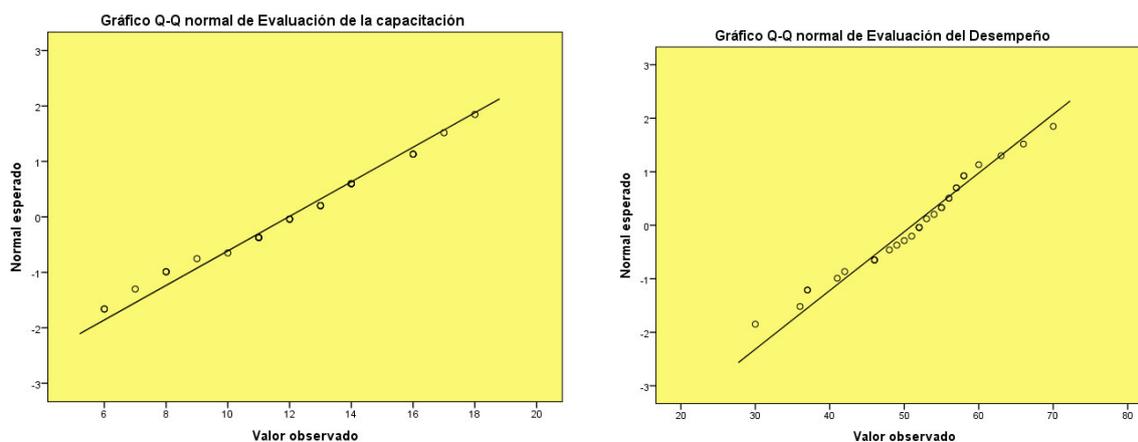
Tabla 27: Prueba de normalidad de evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de la capacitación	,965	30	,412
Evaluación del desempeño	,977	30	,755

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico 20: Dispersión de evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño



Interpretación

Siendo el resultado de SIG para evaluación de la capacitación es 0,412 y evaluación del desempeño es 0,755 no es posible rechazar la hipótesis nula, aseverando que ambas provienen de poblaciones normales con un 95% de confianza y un riesgo de cometer error de 5%, por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

- Prueba de hipótesis correlacional
 - Ho: No existe relación significativa entre evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño
 - Ha: Existe relación significativa entre evaluación de la capacitación y evaluación del desempeño
- Estrategia de la prueba
 - Si el valor SIG $0.05 \geq$ se acepta la hipótesis nula
 - Si el valor SIG es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 29: Cuestionario N° 01

CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN																	
Estimado (a)																	
El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación, titulada capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina - 2017, por ello se pide su colaboración marcada con una "x" que considere aceptada según su punto de opinión en las siguientes alternativas:																	
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>LEYENDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>NUNCA</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CASI NUNCA</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A VECES</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>CASI SIEMPRE</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>SIEMPRE</td> </tr> </tbody> </table>	N°	LEYENDA	1	NUNCA	2	CASI NUNCA	3	A VECES	4	CASI SIEMPRE	5	SIEMPRE
N°	LEYENDA																
1	NUNCA																
2	CASI NUNCA																
3	A VECES																
4	CASI SIEMPRE																
5	SIEMPRE																
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>EDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>18 a 25</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>26 a 35</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>36 a 45</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>46 a 55</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>56 a más</td> </tr> </tbody> </table>	N°	EDADES	1	18 a 25	2	26 a 35	3	36 a 45	4	46 a 55	5	56 a más
N°	EDADES																
1	18 a 25																
2	26 a 35																
3	36 a 45																
4	46 a 55																
5	56 a más																
VARIABLE 1: CAPACITACIÓN																	
DIMENSIONES	INDICADORES																
		1	2	3	4												
DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE LA CAPACITACIÓN	Nivel organizacional																
	1	Las jefaturas se reúnen periódicamente por exigencia de la gerencia para proponer necesidades laborales a satisfacer en la capacitación															
	2	La gerencia comunica vía correo corporativo la necesidad de recoger recomendaciones temáticas y operativas para la capacitación															
	3	Los colaboradores son convocados por los jefes de área para expresar con libertad sus debilidades laborales y elevar a quien corresponda su atención mediante capacitación															
	El nivel de los puestos																
	4	Los colaboradores sin discriminación acuden a la gerencia para proponer temas a desarrollar en las capacitaciones															
	5	Cuando un colaborador tiene mayor antigüedad en el puesto genera mayor capacidad de escucha en la propuesta de capacitación a la gerencia															
El nivel de las personas																	
6	Dada la naturaleza del área todo los colaboradores pueden participar en los plenarios para hacer el diagnóstico de la capacitación																
7	Los colaboradores que evidencian el mejor desempeño laboral forman parte de un comité responsable de hacer el diagnóstico de la capacitación																
DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN	Necesidades detectadas																
	8	El diseño de la capacitación es competencia de la gerencia															
	9	Los altos funcionarios se reúnen con las jefaturas para diseñar las capacitaciones a ejecutar según las necesidades detectadas															
	Objetivos perseguidos																
	10	Cuando se diseñan las capacitaciones se señalan los objetivos a seguir difundiendo la información a todos los colaboradores antes de su ejecución															
	11	Se diseñan las capacitaciones en función a la jornada laboral de los colaboradores para poder cumplir sus objetivos															
	Características de los colaboradores, situación y entorno																
12	El área del RR HH informa a las jefaturas el perfil de sus colaboradores facilitándose que los diseños de capacitación se dirijan en el fortalecimiento de sus habilidades																
13	Cuando los colaboradores del área, según los reportes de RR HH tienen estudios concluidos sean técnicos o profesionales se diseñan las capacitaciones para fortalecerlas																
Requisitos de los contenidos de un curso																	
14	Los contenidos de las capacitaciones son difundidos a los colaboradores participantes antes de su ejecución																
15	Las capacitaciones fomentan la participación de los colaboradores pues a través de los correos se difunden la identidad de los contenidos																
IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	La capacitación en el puesto de trabajo																
	16	En el ejercicio de la capacitación la gerencia establece como política el respeto al horario de trabajo															
	17	Durante la jornada laboral las jefaturas organizan los equipos de trabajo y las tareas a ejecutar para disponer de tiempo oportuno para el desarrollo de las capacitaciones															
	La capacitación fuera del puesto de trabajo																
	18	Cuando la gerencia dispone participación de los colaboradores en capacitación fuera de la institución, se compensan los horarios de trabajo															
19	Los colaboradores expresan la satisfacción cuando la capacitación se desarrolla en localizaciones fuera de la institución																
20	Los colaboradores de mejor rendimiento laboral son capacitados eficientemente preparándolos para ascensos laborales																
EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Situación inicial																
	21	Al inicio de un programa de capacitación los colaboradores reciben algún tipo de monitoreo															
	22	Concluida la capacitación se monitorea el traslado de los aprendizajes a la mejora del área															
	23	Los colaboradores que no participan de las capacitaciones reciben instrucción de parte de quienes resultaron mas sobresalientes															
	Situación deseada																
	24	Los colaboradores reciben reconocimiento público por parte de la jefatura efecto de los logros obtenidos durante la capacitación															
Situación lograda																	
25	La mejora en el área son el resultado de los aprendizajes logrados en las capacitaciones																
Situación mantenida																	
26	Posterior al desarrollo de las capacitaciones los colaboradores son convocados por sus jefes para exponer y ejecutar la mejora de los procedimientos laborales																

Tabla 30: Cuestionario N° 02

CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
Estimado (a)								N° LEYENDA			
El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación, titulada capacitación y evaluación del desempeño en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Molina - 2017, por ello se pide su colaboración marcada con una "x" que considere aceptada según su punto de opinión en las siguientes alternativas:								1 NUNCA			
								2 CASI NUNCA			
								3 A VECES			
								4 CASI SIEMPRE			
								5 SIEMPRE			
								N° EDADES			
								1 18 a 25			
								2 26 a 35			
								3 36 a 45			
								4 46 a 55			
								5 56 a más			
VARIABLE 1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
DIMENSIONES		INDICADORES					1	2	3	4	5
CUALIDADES PERSONALES DEL EMPLEADO	Habilidades										
	1	Las habilidades de los colaboradores son monitoreadas por un colaborador competente y de experiencia									
	Actitudes										
	2	Las sanciones o penalidades hacia el colaborador que incide en error se cumplen con disciplina									
	Intereses										
	3	Los colaboradores participan voluntariamente de capacitaciones porque les interesa su crecimiento profesional									
Conocimiento											
4	La evaluación del desempeño laboral es confiable y los resultados son de difusión pronta										
Motivos											
5	Durante los procesos de evaluación del personal, la gerencia aplica una escala de incentivos.										
Valores											
6	Los colaboradores muestran en la atención cordialidad, empatía y respeto pues son evaluados en función al trato diario										
COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO	Acciones										
	7	El accionar de los colaboradores en cuanto a sus tareas, se evalúa con transparencia									
	Conducta										
	8	Si un colaborador evidencia una conducta inadecuada: agresión verbal, acto doloso o fraudulento es objeto de despido									
	Funciones										
	9	Ante una debilidad en el área la responsabilidad es dirigida al colaborador que la ejecuta									
Actuación											
10	Si un colaborador violenta o incumple el reglamento es sancionado o rotado del área										
Respuestas											
11	Las respuestas que emiten los colaboradores, obedecen a un protocolo de la organización										
DESEMPEÑO EN EL TRABAJO	Logros										
	12	Si un colaborador evidencia logros es objeto de reconocimiento público									
	Rendimiento										
13	Si los colaboradores del área son efectivos en sus tareas reciben incentivos económicos en función a su rendimiento										
Productividad											
14	El desempeño de los colaboradores se evalúa en función a los indicadores de productividad establecido por la gerencia										
EVALUACIÓN DEL GERENTE	Evalúa										
	15	Los altos funcionarios evalúan de manera equitativa el desempeño laboral de sus colaboradores									
	Mide										
16	La evaluación gerencial hacia los colaboradores se ejerce en función a indicadores confiables elaborados por el área de RRHH										
Considera											
17	Los altos funcionarios consideran el tiempo adicional que otorga para alcanzar los objetivos organizacionales en la evaluación del desempeño										
ACCIONES PERSONALES	Recompensas										
	18	Los colaboradores son recompensados por su desempeño en la organización									
	Aumento de sueldos										
	19	La escala de incentivos se ejerce con disciplina en los colaboradores que evidencia resultados oportunos.									
	Transferencia										
	20	Durante los procesos de evaluación de desempeño laboral se transfiere a los buenos colaboradores a cargo de mayor nivel de acuerdo a sus buenos resultados.									
	Promoción										
	21	Los colaboradores de mejor rendimiento son promovidos con ascensos laborales									
	Capacitación										
	22	Los colaboradores reciben capacitación para el cumplimiento de sus labores									
Progreso de carrera											
23	Los altos funcionarios promueven un progreso de carrera entre los colaboradores de la organización.										
Cesés											
24	Los ceses en el área se ejecutan en el respecto de la ley										
Despidos											
25	Los despidos en el área son una limitación pues los colaboradores evidencian un buen desempeño										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Sandoval Nazario-García Edwin
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador/DIC/Asesor.
 1.3 Especialidad del validador: TEMÁTICO.
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					///
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					///
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					///
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					///
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					///
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					///
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					///
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					///
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					///
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	///		
Item 2	///		
Item 3	///		
Item 4	///		
Item 5	///		
Item 6	///		
Item 7	///		
Item 8	///		
Item 9	///		

Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			
Item 26			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			

Item 25			
---------	--	--	--

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 0764397 Teléfono N° 992244905.

MG. CPCC. Gonzalo E. Sandoval Norzona



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Norio Tauampan Acuña
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTC- PFA- UCV.
- 1.3 Especialidad del validador: Dy. Administración
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						✓

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		

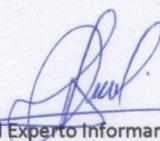
Item 25			
---------	--	--	--

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.
DNI. Nº 28270171 Teléfono Nº 996379560



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Manuel Alejandro Cama Toledo
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. invest. PAPA
 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		

Item 25	✓		
---------	---	--	--

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 10248111 Teléfono Nº 942796627

.....
Dr. MANUEL SALVADOR CÁMA BOTELO
DOCENTE ASesor DE TESIS
DNI 10248111



25 %

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA MOLINA - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ESPIÑOZA TELLO, MARIA GIOVANNA

ASISOR

DR. CAMA SOTELO, MANUEL SALVADOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO
DOCENTE ASISOR DE TESIS
DNI 10248111

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes Estándar: Bella

- 1 Entredada a SPANES 3 %
- 2 www.scritbic.com 2 %
- 3 Entregador a Universidad 2 %