

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, PERÍODO 2018 - 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MISTIAN GRACIELA CRUZ GUERRERO

Asesor:

M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT 2022 © by
MISTIAN GRACIELA CRUZ GUERRERO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, PERÍODO 2018 - 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MISTIAN GRACIELA CRUZ GUERRERO

JURADO EVALUADOR

M.Cs. Daniel Seclen Contreras
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas, del día 22 de noviembre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, PERIODO 2018 - 2019”**; presentado por el Bachiller en Administración, **MISTIAN GRACIELA CRUZ GUERRERO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de 17 (diecisiete) excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración, MISTIAN GRACIELA CRUZ GUERRERO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Asesor

.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Eyaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis primeramente a Dios por haber permitido cumplir la meta, por darme fuerza y salud para culminar mis estudios de posgrado. También, gracias por su amor infinito, de igual manera a mis padres y hermanos que estuvieron apoyándome siempre, por sus consejos y la educación que me han brindado.

AGRADECIMIENTO

A mi querida madre y hermanos, por brindarme su apoyo incondicional, sin ellos no habría logrado culminar con éxito, a toda mi familia por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mi la base de responsabilidad y deseos de superación, infinitamente agradecida.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Índice general | vii |
| CAPÍTULO I:..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Justificación..... | 6 |
| 1.3 Delimitación de la investigación | 7 |
| 1.4 Limitaciones | 7 |
| 1.5 Objetivos de la investigación | 8 |
| CAPÍTULO II:..... | 9 |
| MARCO TEÓRICO..... | 9 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial..... | 9 |
| 2.2 Teorías..... | 15 |
| 2.3 Marco conceptual..... | 18 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 24 |
| CAPÍTULO III: | 27 |
| PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES | 27 |
| 3.1 Hipótesis..... | 27 |
| 3.2 Variables | 27 |
| 3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis..... | 28 |
| CAPÍTULO IV: | 29 |
| MARCO METODOLÓGICO | 29 |
| 4.1 Ubicación geográfica | 29 |
| 4.2 Diseño de la investigación..... | 30 |
| 4.3 Métodos de investigación..... | 30 |
| 4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación..... | 31 |
| 4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información | 31 |
| 4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información | 32 |
| 4.7 Equipos, materiales, insumos, etc..... | 32 |
| 4.8 Matriz de consistencia metodológica..... | 33 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO V: | 35 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 35 |
| 5.1 Presentación de resultados | 35 |
| 5.2 Análisis, interpretación y discusión | 43 |
| 5.3 Contrastación de hipótesis..... | 49 |
| CONCLUSIONES | 47 |
| RECOMENDACIONES..... | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 56 |
| APÉNDICES | 61 |

RESUMEN

El objetivo del estudio consistió en analizar la capacitación del personal del área Sub Gerencia de Programa Sociales y su influencia en el desarrollo de competencias laborales en la municipalidad provincial de Jaén. Según su finalidad fue básica, el diseño fue descriptiva - correlacional, de acuerdo a su temporalidad fue de diseño transversal, el método de diseño fue no experimental, se usó el método cuantitativo ya que los datos fueron procesados estadísticamente. Con estos resultados los trabajadores capacitados y con buena disposición para la innovación tecnológica, aspecto que garantiza eficiencia y eficacia en el trabajo que realizan.

Finalmente existe que ambas hay correlación positiva significativa indicando que la variable influye en las dimensiones si hay mayor capacitación mejoraran sus competencias laborales.

Palabras clave: La capacitación del personal, competencias laborales, personal del área de sub gerencia de programas sociales, municipalidad provincial de Jaén.

ABSTRACT

The objective of the study consisted of analyzing the training of the personnel of the Sub-Management area of Social Programs and its influence on the development of labor competencies in the provincial municipality of Jaén. According to its purpose it was basic, the design was descriptive - correlational, according to its temporality it was a cross-sectional design, the design method was non-experimental, the quantitative method was used since the data was statistically processed. With these results, the workers are trained and have a good disposition for technological innovation, an aspect that guarantees efficiency and effectiveness in the work they do.

Finally, there is a significant positive correlation between both, indicating that the variable influences the dimensions if there is more training, they will improve their job skills.

Keywords: Staff training, job skills, staff in the sub-management area of social programs, Jaen provincial municipality.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

Analizar cómo la capacitación de los trabajadores impacta en sus competencias laborales conduce a revisar la realidad que presenta cada una de estas variables inmersas en la gestión municipal moderna, asimismo, exige partir de la premisa que en cualquier organización, independientemente de que sea privada o estatal, el desempeño laboral resulta ser uno de los componentes definitivos para alcanzar los fines y objetivos institucionales propuestos, en tal razón, resulta indispensable que el potencial humano sostenga una correspondencia entre las competencias que poseen y el cargo que ejercen (Palmar et al., 2014).

De manera específica, en los gobiernos locales es forzoso que los trabajadores que cumplen diferentes funciones estén suficientemente capacitados a efecto de que cuenten con las competencias laborales genéricas y específicas para asegurar su buen desempeño, asimismo, para garantizar que el servicio que brinda el municipio merezca la aprobación de la ciudadanía.

Al revisar la normatividad existente en las municipalidades, como entidades generadoras del desarrollo en sus localidades, se halla que el accionar de estos gobiernos locales está contemplado en las leyes y normas, sin embargo, éstos no las cumplen cabalmente, por el contrario, en ellos se carece de una eficiente gestión, además, descuidan la capacitación especializada del potencial humano; en consecuencia, en estas entidades del Estado no se evidencia una mejora sustantiva en la calidad del servicio y la implementación más eficiente de un estilo de gestión comprometida con el desarrollo local sostenible.

La idea precedente se respalda en la investigación de Sladogna (2014), quien, al estudiar el tema, en Argentina, señala lo necesario que resulta de la eficiencia y eficacia de la organización de las responsabilidades laborales y de la gestión del potencial humano para coadyuvar con el desarrollo o con el quebrantamiento de sus competencias.

En otro contexto, en Cuba, Vega (2016) al referirse a la problemática de las competencias laborales, indica que ésta surge cuando en las corporaciones municipales se mantienen formas tradicionales de gestión del potencial humano, dejando de lado la idea de que el éxito organizacional se sustenta, entre otros componentes, en las competencias laborales que posean los trabajadores; por ello indica que actualmente las empresas requieren potencial humano no únicamente comprometido, sino competente que contribuya con su labor al logro de los objetivos institucionales.

En Perú, Nieves (2018) investigó sobre las competencias laborales y al analizar su problemática encontró que, en la Municipalidad Provincial de Huánuco, la atención del personal administrativo, es insatisfactoria en su totalidad, se brinda atención y servicios públicos que no se respaldan en las competencias laborales de sus colaboradores, en consecuencia, imposibilita responder con eficiencia y efectividad exigidos por los nuevos desafíos de la gestión en las entidades públicas como son los municipios.

Referente a la capacitación del personal, si bien muchas empresas reconocen cuán importante es capacitar a sus trabajadores, sin embargo, previamente no detectan sus necesidades de capacitación, o si lo hacen, es de manera intuitiva o no sistemática, mayormente tomando en cuenta las apreciaciones del gerente o jefe de recursos humanos de la organización (Universidad ESAN, 2016).

De otro lado, en las empresas que sólo les interesa incrementar sus ganancias han perdido de vista que invertir en la capacitación del potencial humano, asegura mayores beneficios, favorece su imagen corporativa, incrementa su productividad y rentabilidad e incluso eleva el nivel de satisfacción en los trabajadores. En síntesis, hay muchas municipalidades donde las autoridades piensan que la capacitación constituye un egreso inútil más no la asumen como una inversión que favorecerá tanto a la propia corporación municipal como a sus trabajadores.

Sobre el tema, en Perú, según Jáuregui (2018) una alternativa trascendente a fin de motivar al talento humano de una institución consiste en promover el desarrollo permanente de sus saberes, capacidades y habilidades y la posibilidad de que ellos realicen una línea de carrera, particularmente, para quienes se han integrado últimamente a la entidad. Significa que muchos colaboradores ingresan a laborar motivados por el sueldo, pero también con el interés de mejorar sus competencias laborales y ganar empleabilidad.

1.1.2 Descripción del problema

La problemática que encierra la capacitación de los trabajadores y sus competencias laborales en los gobiernos locales, se genera cuando en dichas entidades no existe una adecuada gestión del talento humano, en tal razón, lejos de mantener capacitado al personal y favorecer el desarrollo de sus competencias, las limitan, acarreando bajos niveles de desempeño e insatisfacción de la población.

Sobre el tema en Chile, Neilson (2017) señala que en diversos organismos locales se olvidan que para que esta marche, principalmente en innovaciones y transformaciones, se demanda intervenir en el capital humano, siendo una de las estrategias la capacitación para el desarrollo de las competencias laborales. Según el

autor, una forma eficaz de evitar la falta de capacitación, lo constituye la implementación de un plan de mejora continua que incorpore estrategias innovadoras, y se asuma con la convicción necesaria el valor de los RR.HH. y la capacitación que necesita para incrementar sus competencias laborales.

En ese contexto, la investigación focalizó su interés en dos variables de mucha importancia en la gestión exitosa de una municipalidad, de una parte, las competencias laborales y, de otra, la capacitación del personal; además, el propósito central apuntala a establecer si la capacitación de los trabajadores tiene efectos en sus competencias en el trabajo, específicamente en el contexto de la Municipalidad Provincial de Jaén (MPJ).

El problema que encierra tanto la capacitación como las competencias laborales tienen que ver con el hecho de que, en la mayoría de municipalidades de nuestro país, no se aprovecha convenientemente los aportes del potencial humano con el propósito de alcanzar mayor rentabilidad y posicionamiento para la empresa. En ese contexto, no se asume que la capacitación constituye uno de los componentes clave para desarrollar las competencias laborales, asimismo, para el cambio de actitudes y comportamientos del personal dentro de la empresa u organización, direccionado a la mejora continua de los servicios que brinda el municipio.

A nivel de la Municipalidad Provincial de Jaén, el proyecto institucional y sus planes operativos no enfatizan en la capacitación permanente del personal ni el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, sólo se han incluido acciones ocasionales de información sobre sus funciones; situación que evidencia la problemática en torno a dicha realidad, confirmada con los resultados en el estudio realizado por Altamirano (2016) quien encontró, entre múltiples problemas, deficiencias en la selección de trabajadores, asimismo, limitado desarrollo de

competencias laborales en el potencial humano e incluso en quienes ocupan cargos de confianza, sumado a la escasa disposición al cambio en muchos trabajadores. Frente a este estado de cosas, que constituyó una preocupación para la investigadora, quien asumió el compromiso de estudiar sistemáticamente el tema y responder a las preguntas de investigación:

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo influye la capacitación del personal en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2018 – 2019?

Preguntas auxiliares

¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén?

¿Cuál es el nivel de competencias laborales que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén?

¿Cómo influye la capacitación en el saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén?

¿Cómo influye la capacitación en el saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén?

¿Cómo influye la capacitación en el saber ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén?

1.2 Justificación

La investigación surgió en la necesidad de abordar dos variables trascendentes para asegurar que una entidad, sobre todo pública, en esa perspectiva, partió del hecho que no existía información respecto al comportamiento de las variables capacitación y competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Jaén, en tal razón, el estudio se justifica en los aspectos siguientes:

a. Justificación científica

Científicamente, la investigación se fundamentó en la teoría de la motivación y competencia laboral, entre otras, versadas sobre la gestión del talento humano y la calidad total en una organización o empresa; asimismo, se aportó información teórica complementaria sobre el estado de las variables en la MPJ, logrando llenar un vacío en el conocimiento.

b. Justificación técnica-práctica

El estudio, en su abordaje metodológico, se enmarcó en los lineamientos de la investigación científica, desde la observación de la realidad hasta la elaboración de conclusiones válidas y confiables, de igual modo, los hallazgos que se obtuvieron permitirán que la entidad municipal adopte decisiones encaminadas a fortalecer tanto la capacitación como el desarrollo de competencias laborales en su personal.

c. Justificación institucional y personal

Estudiar la capacitación y las competencias laborales de los trabajadores permitió, de un lado, conocer si ellas están contribuyendo o no con la imagen corporativa que la MPJ proyecta a la comunidad, de otro lado, investigar el comportamiento de estas variables hizo posible entender cómo influyen en el desempeño personal y laboral de los trabajadores.

Finalmente, la investigación realizada resultó importante porque ofrece información que permitió conocer más ampliamente la realidad de la MPJ, además, su ejecución fue viable en la medida que se contó con los recursos necesarios para su cristalización, además, podrá ser asumida como referente teórico.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación espacial

La investigación ejecutada se desarrolla en el contexto institucional de la Municipalidad Provincial de Jaén, localizada en la Región Cajamarca.

1.3.2 Delimitación temporal

La ejecución del proceso investigativo abarca el período de tiempo comprendido entre los años 2019 y 2022.

1.3.3 Delimitación social

En el desarrollo del trabajo de investigación participaron diversos agentes: Los trabajadores nombrados de la MPJ, el responsable del área de recursos humanos y la responsable del estudio.

1.4 Limitaciones

En la ejecución de la tarea investigativa se presentaron aspectos limitantes como:

- De orden teórico: Muy escasos trabajos de investigación a nivel local recientes y citados en los repositorios de las universidades de la localidad, superándose, mediante la consulta directa a investigadores que estudiaron las variables.

- De orden práctico: Limitada disponibilidad de tiempo para que las fuentes informantes brinden la información requerida; se optó por elaborar un directorio para establecer comunicación virtual y obtener con facilidad dicha información; esto, por la situación de emergencia sanitaria establecida por las razones ya conocidas.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la capacitación del personal en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2018 – 2019

1.5.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén

Identificar el nivel de competencias laborales que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén

Establecer la influencia de la capacitación en el saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén

Establecer la influencia de la capacitación en el saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Establecer la influencia de la capacitación en el saber ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial

A nivel internacional

Álvarez et al. (2017) y su tesis *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”*, tesis de titulación elaborada con el propósito de medir el efecto del proceso de capacitación en el rendimiento laboral en una muestra de trabajadores de empresas de Chile; fue una investigación descriptiva cuantitativa, usó la encuesta y el cuestionario para acopiar datos; los investigadores arriban a la conclusión de comprobar la existencia de desproporción entre la productividad laboral de las empresas que implementaron la capacitación como estrategia de mejora del desempeño de sus trabajadores y las que no cumplieron con ella. La citada tesis es singularmente importante en la medida que aportó información valiosa sobre las similares variables capacitación y la productividad laboral, directamente relacionadas con las competencias laborales de los trabajadores.

Alava y Gómez (2016) y su tesis *“Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección”*- Guayaquil - Ecuador; tesis de maestría cuyo propósito fue examinar la repercusión de la administración del potencial humano en el rendimiento laboral de los trabajadores; fue un estudio con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, usó la encuesta y el cuestionario para obtener información; los investigadores concluyen que los procesos y subprocesos

inmersos en la gestión del potencial humano repercuten en el rendimiento laboral de la empresa estudiada. El aporte más significativo de la tesis precedente radica en el hecho que trabajó metodológicamente la variable capacitación del personal, se tomaron en cuenta en el proceso de operacionalización de dicha variable.

Acevedo et al. (2015) con su investigación “*Diseño de un plan de capacitación para la cooperativa ASOBANARCOP, a partir de la evaluación de desempeño por competencias*” - Colombia; tesis de especialización, tuvo como propósito principal estructurar un programa de capacitación dirigido a los trabajadores para contribuir con el fortalecimiento de las necesidades de capacitación y sus competencias laborales, previamente identificadas; fue un estudio descriptivo con propuesta, usó la encuesta y la observación estructurada, además, el cuestionario para obtener información sobre el desempeño por competencias; se concluye que en base a la valoración del desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa, se logró identificar que las competencias trabajo en equipo y vocación de servicio son las que prioritariamente necesitan ser promovidas o fortalecidas. La tesis citada confirma la problemática en torno al desempeño por competencias en el personal, aspecto que será tenido en cuenta al momento de abordar la variable capacitación del personal para mejorar su desempeño laboral en base a las competencias que posee.

Salazar et al. (2015) y su tesis “*Influencia de las competencias laborales generales: trabajo en equipo, liderazgo, creatividad y manejo de recursos, en las y los estudiantes en condición de discapacidad de la I. E Francisco José de Caldas*” - Colombia; tesis de maestría, se propuso el objetivo de examinar la repercusión de las competencias laborales genéricas concernientes al desempeño en el trabajo en los y

las estudiantes; fue un estudio correlacional y cuantitativo, usó la encuesta y el cuestionario para recoger datos; los autores concluyen que no existe relación trascendente entre las competencias laborales de orden genérico no tienen relación entre lo que se enseña, aprende, evalúa y aplica en los distintos niveles educativos, en tal razón, el proceso educativo se ve perjudicado, expresándose más notoriamente en todos los estudiantes, y poniendo en dificultad mayor a los estudiantes con necesidades educativas especiales. La tesis citada aportó elementos teóricos y metodológicos de la variable competencias laborales, si bien se realizó en otro sector diferente al de las ciencias económicas y financieras, sin embargo, esta variable puede estudiarse en otros contextos.

A nivel nacional

Rengifo (2018) con su tesis de maestría *“Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”*; cuyo objetivo general es: establecer la relación existente entre la capacitación y el rendimiento en el trabajo en los trabajadores seleccionados; tesis de maestría; se hizo un estudio correlacional cuantitativo, aplicó la encuesta y el cuestionario para recoger datos; su autor concluye señalando la existencia de una relación significativa y positiva entre la capacitación que ellos poseen y su desempeño laboral, relación calculada aplicando la prueba el índice de correlación de Spearman. La tesis de Rengifo (2018) aportó información relevante sobre la variable capacitación del personal, ligada al desempeño laboral donde los trabajadores evidencian sus competencias laborales.

Barrientos (2017) con su investigación *“La capacitación del personal y la calidad de servicio del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”*, elaborada con el objetivo de: determinar la correlación entre las variables capacitación y calidad de servicio en el personal de la entidad investigada; fue un estudio correlacional con enfoque cuantitativo; aplicó la encuesta y el cuestionario para acopiar datos; asimismo, la investigadora concluye principalmente que se logró comprobar la hipótesis, demostrando la existencia de la relación entre las variables estudiadas. La tesis citada ayudó a entender la naturaleza y operacionalización de la variable capacitación del personal, sus resultados sirvieron de referente para la discusión de los que se obtuvieron en el estudio.

Aguilar y Marlo (2016) y su tesis *“Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015”*; tesis para titulación elaborada con el propósito de planear la capacitación al personal del hospital seleccionado para optimizar su desempeño laboral; fue un estudio descriptivo con propuesta usó la encuesta y el cuestionario para acopiar datos; los investigadores concluyen que encontraron un elevado porcentaje de trabajadores no está capacitado ni tiene conocimiento que existe un plan de preparación, aspecto que ocasiona un bajo desempeño laboral y un servicio de bajo nivel en el hospital al no haber definido bien las funciones de su personal. La tesis citada permitió reconocer la influencia de la capacitación de los trabajadores en la mejora del desempeño laboral, variable que se evaluó en base a las competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Villafuerte (2017) y su tesis magistral *“Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015 -2016”*, elaborada con el objetivo de establecer de qué manera las competencias laborales están relacionadas e influyen en la calidad de servicio de la entidad estatal investigada; se trata de un estudio correlacional con enfoque cuantitativo, empleó la encuesta y el cuestionario para acopiar datos; además, se concluye determinando que entre ambas variables existe relación directa y ambas influyen positivamente en la calidad de servicio que la entidad brinda. La presente tesis ayudó a abordar teórica y metodológicamente a la variable competencias laborales, realizada en el contexto de una entidad pública, además, se revisó el tratamiento de correlación entre las variables, tipo de investigación elegido en la investigación realizada.

A nivel local

Agurto (2018) investigó *“Competencias laborales y su relación con indicadores de programas articulado nutricional y materno neonatal, en la D. S. R. S. Jaén – 2018”*; tesis para titulación, su propósito principal fue establecer la relación existente entre las competencias laborales de los trabajadores y los indicadores de evaluación de los programas a su cargo; fue un estudio correlacional y enfoque cuantitativo, usó la encuesta y el cuestionario para acopiar datos; la investigadora concluye que entre las variables investigadas existe fuerte relación positiva, indicando que si los trabajadores mejoran sus competencias laborales entonces, de igual manera, mejorará la segunda variable. La tesis de Agurto (2018), aunque fue realizada en el sector salud, sin embargo, se trata de una institución pública similar a

la Municipalidad; aportó aspectos relevantes sobre las competencias laborales en los trabajadores, se asumieron sus resultados para la discusión.

Altamirano (2016) con su estudio *“Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén”*; tesis doctoral cuyo objetivo fue estructurar una propuesta de competencias laborales orientadas a optimizar el desempeño laboral de los trabajadores incluidos en la muestra; estudio descriptivo con propuesta, utilizó la encuesta y el cuestionario para acopiar datos; concluye que el 57,7% de trabajadores municipales evalúa el desempeño laboral de nivel bueno, existiendo la necesidad de aplicar la propuesta para superar las debilidades existentes. La tesis de Altamirano resultó aleccionadora ya que confirmó la problemática existente en la MPJ, ameritando ser investigada y hacer algunas recomendaciones de cómo superarla.

Altamirano y Jiménez (2015) y su estudio *“Programa de capacitación sobre la aplicación del régimen sancionador disciplinario de la Ley N° 29944, para mejorar la gestión directiva en las instituciones educativas de Jaén-urbano”*; tesis de maestría, su objetivo se encaminó a establecer qué impacto tiene un Programa de capacitación en la mejora de la gestión de los directores de las instituciones educativas seleccionadas; fue un estudio aplicado con diseño pre experimental, usó la observación estructurada y encuesta, además, una lista de cotejo y el cuestionario para acopiar datos; los investigadores concluyen que dada la eficacia del programa aplicado hubo mejoras en los directores ya que de un 55% ubicados en el nivel medianamente adecuado en el pre test, el 70% de ellos alcanzó nivel adecuado en el pos test; es decir, mejoraron significativamente su gestión directiva. La importancia de la tesis precedente radica en el hecho de que demostró que la capacitación al

personal asegura su mejor desempeño laboral, en el presente estudio se verificó la relación entre la capacitación y las competencias laborales.

2.2 Teorías

2.1.1 Teorías sobre la capacitación del personal

Teoría del aprendizaje organizacional

Por las teorías de aprendizaje, se ha estipulado que el nivel de productividad de la persona está condicionado, no únicamente por aspectos inherentes a la ejecución del trabajo, sino, igualmente, por componentes motivacionales y del clima organizacional, que, para Herzberg (1966, citado por Altamirano y Jiménez, 2015) constituyen los factores motivacionales, relacionándolos con el fortalecimiento del puesto de trabajo.

Teoría de la motivación

Dentro de la cual se encuentra la teoría de la jerarquía de las necesidades (Maslow):

- Necesidades fisiológicas. Constituyen las exigencias propias de la vida del ser humano, dentro de las que se cuenta: “alimentación, sueño y reposo, abrigo” (Chiavenato, 1999, p. 7).
- Necesidades de seguridad. Son aquellas que conducen a la persona a protegerse ante un riesgo ya sea real o ficticio, físico o inmaterial.
- Necesidades sociales. Están referidas a la existencia del individuo dentro de la sociedad. El ser humano presenta necesidad de asociarse e interactuar con las personas de su entorno, espera ser aceptado, dar y recibir afecto y cariño.

- Necesidades de autoestima. Son las concernientes a cómo la persona se percibe, como se valora y aprecia.
- Necesidades de autorrealización. Constituyen las necesidades humanas de mayor jerarquía. Dichas necesidades se manifiestan en el deseo de superación que acompaña a la persona y le motiva a desplegar sus esfuerzos y potencialidades para conseguirlo.

Teoría de los dos factores

Fue propuesta por Herzberg. Esta teoría toma en cuenta tanto el ambiente externo como el trabajo que realiza el colaborador; en tal razón su motivación para el trabajo obedece a dos factores:

Factores higiénicos. Referidos a las condiciones que envuelven al trabajador, es decir, los aspectos como: las condiciones del lugar de trabajo, situación laboral, relaciones interpersonales, políticas de la empresa, clima organizacional, entre otros.

Factores motivacionales. Se refieren a las actividades y funciones inherentes al cargo que se desempeña. Se incluye a: delegación de la responsabilidad; participación en la toma de decisiones; ascensos; entre otros.

2.1.2 Enfoques teóricos sobre las competencias laborales

Hacia la década del 70 del siglo pasado, David McClelland formuló la teoría de las competencias laborales, es uno de los primeros en utilizar la denominación de competencia; el estudioso sostenía que el desempeño en un trabajo estribaba mayormente en las características que ostentaba un trabajador, y no tanto en su

currículo vitae, saberes o prácticas. Asimismo, sostenía que, a fin de predecir el desempeño de un trabajador, se requería poseer una observación directa en su área de labor (Mendoza, 2018).

Para Echeverría (2004, como se citó en Trujillo, 2014) respecto al desarrollo de las competencias, existen tres enfoques definidos: En primer lugar, el que está *centrado en la tarea*, relacionado con la realización de prácticas esencialmente conectadas con el cumplimiento de las acciones del puesto de trabajo que se ocupa.

En segundo lugar, se cuenta al enfoque llamado *centrado en el perfil*, el mismo que está relacionado con el perfeccionamiento profesional, señalando que las competencias son percibidas con un mayor peso y alcance.

Finalmente, el tercer enfoque, también llamado holístico en el cual se focaliza a los aspectos concernientes a *la tarea y a la experiencia profesional*, donde, asimismo, se toma en cuenta un contexto más amplio y general en el marco del cual se desarrolla el quehacer profesional y una serie de caracteres propios indispensables para el ser y el hacer competente.

Según López y Farfán (s/f) en el marco del paradigma constructivista, se ha formulado el *enfoque holístico*, el mismo que expone la esencia de una competencia, concibiéndola no únicamente como un conjunto de aprendizajes manifiestos y evidentemente significativos, sino que estos van seguidos de una cadena de particularidades, valoraciones y entornos.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Capacitación laboral

Concepto

La capacitación, según la Organización Internacional del Trabajo - OIT, es definida como una disposición válida para cumplir con éxito una ocupación laboral identificada plenamente (Parra y Rodríguez, 2016).

Para la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco (2014) constituye un proceso educativo de naturaleza estratégica aplicada organizada y sistémicamente, a través de la que el potencial humano alcanza o despliega sus saberes y habilidades determinadas relacionadas con el trabajo y transforma sus actitudes en relación a condiciones de la institución, el cargo o el contexto laboral.

Para Stephen y Coulter (2010, como se citó en Altamirano y Jiménez, 2015) constituye la actividad ejecutada en una organización o entidad, orientada a optimizar el conocimiento, el proceder, las habilidades o comportamientos de sus trabajadores, persiguiendo desarrollar su desempeño en el puesto que ocupa en relación a las exigencias de la organización en un proceso sistemático donde se cuenta con metas bien precisas.

Según Casa (2016) se entiende por capacitación al cúmulo de acciones de instrucción, permanentes y proyectadas, entendiéndola como una inversión que realizan las instituciones encaminadas a optimizar las competencias y cualidades de los colaboradores, a fin de tener un desempeño de calidad en el cumplimiento de las funciones inherentes a su cargo, es decir, asegurar su desempeño con éxito y conseguir los mejores resultados, con elevada productividad.

Objetivos

Para Recursos Humanos (2018) el principal objetivo que se persigue con la capacitación es instruir a los trabajadores para lograr los objetivos estratégicos propuestos por la organización. Sobre la base de este objetivo principal se desagregan los objetivos específicos siguientes:

- a. Desarrollar los saberes de los trabajadores para cumplir con su trabajo.
- b. Promover metódicamente nuevas capacidades en el potencial humano.
- c. Propiciar el cambio de actitudes de los trabajadores hacia sus compañeros (as), los jefes y hacia la institución.
- d. Favorecer el desarrollo profesional y también de la organización.
- e. Promover en los trabajadores capacidades para manejar materiales, máquinas y equipos de la institución de manera eficiente.
- f. Prevenir y disminuir la cantidad de incidencias proporcionando preparación para garantizar la seguridad.
- g. Alistar al personal para ejecutar empleos más complicados desarrollando capacidades avanzadas en ellos.

Dimensiones

En el marco de la investigación prevista se tomaron en cuenta diversos elementos como: Necesidades de capacitación o perfeccionamiento, objetivos, contenidos, métodos de capacitación, estrategias de organización, medios, recursos y evaluación; los mismos que fueron incluidos en las dimensiones establecidas por Batista (2008, como se citó en Altamirano y Jiménez, 2015)

La dimensión administrativa: Esta referida a los procesos inmersos en la gestión administrativa de una entidad o empresa, básicamente en el desarrollo

de los subprocesos como: Diagnóstico de las necesidades de capacitación de los trabajadores, planificación de la capacitación, su pertinencia y evaluación del impacto. En esta dimensión se incluyeron como indicadores a: la inclusión de la capacitación en los instrumentos de gestión, la organización del potencial humano para el proceso de capacitación, los métodos y recursos usados en la ejecución de la capacitación y la evaluación de la capacitación.

La dimensión estratégica: Es la que se sustenta en la planificación estratégica, donde se determina la relación entre la capacitación y la concreción de la misión y los objetivos estratégicos propuestos por la organización. Para evaluar esta dimensión se tuvieron en cuenta los indicadores siguientes: Correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica de la organización, así como el compromiso del personal objeto de capacitación con el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos.

La dimensión de innovación tecnológica: Se refiere al proceso orientado a la adquisición de los saberes necesarios para que el trabajador pueda desarrollar su capacidad emprendedora, además, se basa en la consideración de las necesidades de superación para el desempeño laboral, en correspondencia con el saber, saber hacer y saber ser. Esta dimensión fue evaluada mediante los indicadores: Saberes para la innovación tecnológica y disposición del personal para la superación.

2.3.2 Competencias laborales

Concepto

Antes de conceptualizar las competencias laborales es pertinente partir de que este término surge en el siglo XVI sin embargo, en las últimas décadas

se ha incrementado el interés, sobre todo con el denominado enfoque por competencias aplicado a las diversas actividades humanas más aún que estudios diversos han confirmado que los trabajadores exitosos no poseen únicamente conocimientos sino también destrezas, habilidades y actitudes requeridas para ejecutar con eficiencia y eficacia desempeños específicos.

Entonces, se entiende por competencia, la acción de adoptar decisiones y responsabilidad con éxito, tanto a nivel individual, como colectivo, frente a una realidad profesional (Zarifian, 2001, como se citó en Sladogna, 2014).

Refiriéndose a la competencia en la persona que realiza un trabajo, constituye su habilidad para organizar y congregar facultades cognitivas y emocionales en materia de saberes, destrezas, cualidades y pericias necesarias para desempeñar una actividad o función, haciéndolo eficiente, eficaz y creativamente, acorde a las características del trabajo (Universidad ESAN, 2016).

Asimismo, se considera que las competencias laborales hacen referencia a la gestión del conocimiento convertida en una destreza, una habilidad, en circunstancias que se está realizando un trabajo cotidiano. La afirmación anterior, da a entender que cuando los trabajadores están bien capacitados y dominan sus funciones, con seguridad tendrán desempeño eficiente, rendirán más en la empresa, es decir, elevarán su productividad. (Ahumada, 2010, cp,o se citó en Altamirano y Jiménez, 2015)

Además, existe consenso entre los entendidos que la competencia laboral se halla relacionada con la capacidad del trabajador para actuar con eficiencia y efectividad al cumplir con éxito las tareas inherentes al desempeño de su labor. Para la Organización Internacional del Trabajo – OIT (s/f), citado por

Agurto (2018) toda competencia laboral no constituye una posibilidad de tener éxito en el cumplimiento de un trabajo; resulta “una capacidad real y demostrada” (p. 24)

Dimensiones

Según las ideas vertidas en párrafos anteriores, ser competente en el trabajo implica cumplir con tres dimensiones dentro de las cuales están: “*El saber* conocimientos técnicos y de gestión. *El hacer* habilidades innatas y fruto de la experiencia y el aprendizaje. *El ser* actitudes personales, comportamientos, Valores motivación” (Agurto, 2018, p. 26).

La dimensión “*El saber saber*”, se evaluó en relación a los conocimientos teóricos y técnicos que poseen o deben poseer los colaboradores y que serán ellos quienes han de incrementar como resultado de la capacitación brindada por la municipalidad. En otras palabras, estos saberes teóricos y prácticos son los que el trabajador adquiere antes y durante la ejecución de sus actividades laborales; asimismo, tales conocimientos han de alimentarse y optimizarse constantemente en el despliegue de sus competencias laborales, toda vez que los avances tecnológicos le exigen permanente innovación en la capacidad de saber saber de los trabajadores.

La dimensión “*El saber hacer*”, fue evaluada mediante las buenas prácticas, habilidades y saberes prácticos que deben poseer los trabajadores como efecto de la capacitación. Esta dimensión se sustenta en la idea que cuando un trabajador sabe hacer intervienen sus habilidades, destrezas y aptitudes generando en él buenas prácticas y uso de métodos adecuados que

evidencien mayor eficacia en su saber hacer. El que un trabajador sepa hacer sus obligaciones constituye garantía de que brindará un servicio de nivel alto. De otra parte, el saber hacer supone que el colaborador sea consciente de su nivel de desempeño; además, tiene clara la correlación entre el saber saber y el saber hacer en el marco de sus competencias laborales.

La dimensión “*El saber ser*”, tiene que ver con las competencias que se nombran como “*existenciales*”, es decir, aquellas que le permiten interactuar con los demás, saber convivir, saber comunicarse y, fundamentalmente, saber ser persona en base a sus cualidades relacionadas con su personalidad. Entonces, se refiere a las condiciones humanas que son específicas en la persona y que corresponderían ser esenciales, pues está asociada a los comportamientos y aptitudes en correspondencia con la ética.

En síntesis, la competencia un todo que incluye conocimientos, prácticas y conductas ordenados, combinados e integrados, de tal modo que el trabajador ha de “saber saber”, “saber hacer” y “saber ser” en concordancia con lo que involucra el ejercicio de una profesión o un cargo. El manejo de estos saberes hace del trabajador una persona con capacidad para operar con eficacia en circunstancias laborales; en esta perspectiva, la capacitación se convierte en un proceso clave para el logro de dichas competencias (Tejada y Ruiz, 2016).

2.3.3 La capacitación y las competencias laborales

En la medida que la investigación buscó establecer el impacto de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales es oportuno precisar que la capacitación constituye un componente esencial que suministra a los

trabajadores posibilidades de progresos en sus competencias profesionales y sus habilidades sociales interpersonales, aprovechando oportunidades en favor de su crecimiento al interior de la organización (ESAN, 2016).

Hay consenso en señalar que la capacitación es un mecanismo efectivo para mejorar el nivel de competencias en los trabajadores, de allí que haga falta no perder de vista que constituye un proceso que genera cambios y beneficios necesarios para el crecimiento personal y organizacional. De otro lado, la capacitación no debe ser asumida como un deber, que se desarrolla porque lo establece la ley, por el contrario, debe ser entendida como una inversión tanto para la empresa como para los trabajadores que hacen uso de ella (Cota y Ramírez, 2016).

Entonces, el proceso de capacitación se relaciona directamente con el desarrollo de competencias, tanto que hoy en día enfrenta retos de mantener instruidos a los trabajadores ante los rápidos cambios y transformaciones en la actividad productiva.

2.4 Definición de términos básicos

Actualización: Constituye el proceso y el producto de actualizar. Este verbo indica que es conseguir que algo o alguna cosa se torne actual; quiere decir, lograr que se ponga al día (Pérez y Gardey, 2015).

Calidad: Estado de un aspecto o proceso con características peculiares que lo distinguen positivamente de los demás (Nieves, 2018).

Capacidad: Conjunto de aptitudes, caracteres o destrezas, sobre todo de carácter intelectuales, que posibilitan la ejecución de alguna actividad, el desempeño de una ocupación, el cumplimiento de funciones inherentes a un deber (Acevedo, et al., 2015).

Capacitar: Es la acción por la cual se logra que una persona esté en aptitud para desarrollar una acción, tarea o diligencia respondiendo a una rigurosa enseñanza o adiestramiento mediante la cual fue capacitado a fin de afrontar situaciones propias de su trabajo (Gran Diccionario de la Lengua Española, 2017).

Competencia: Conjunto de saberes que evidencia un trabajador en el ejercicio de sus funciones (Altamirano, 2016)

Competente: Se dice de una persona experta o que conoce bien una disciplina o una técnica, o persona que tiene capacidad y aptitudes para ocuparse de ella: profesional competente (Gran Diccionario de la Lengua Española, 2017).

Desempeño laboral: Es considerado como las acciones que desarrolla un trabajador en el cumplimiento de sus funciones, catalogado como su rendimiento laboral (Aguilar y Marlo, 2016).

Especialización: Proceso a través del cual el trabajador afianza su trabajo haciéndolo especializado (Cota y Ramírez, 2016)

Gobierno local: Denominación otorgada a las municipalidades del país, encargadas de gestionar el desarrollo sostenible de sus localidades (Palmar, 2014).

Innovar: Acción mediante la cual una persona implementa cambios o transformaciones en su quehacer profesional (Álvarez et al., 2017)

Laboral: Se refiere a cualesquier circunstancia o aspectos asociados al cumplimiento de un trabajo (Agurto, 2018).

Necesidad de capacitación: Se relaciona con la carencia de preparación requerida para el desempeño de una actividad laboral (Altamirano y Jiménez, 2015).

Potencial humano: Se considera a todo el personal que labora en una entidad pública o privada (Alava y Gómez, 2016)

Programa de capacitación: Conjunto coherente de acciones orientadas a capacitar al personal para mejorar su desempeño laboral (Aguilar y Marlo, 2016)

Trabajador municipal: Es el trabajador que desarrolla las funciones inherentes a su cargo en una municipalidad (Casa, 2016).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La capacitación del personal influye positivamente en el desarrollo de competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

3.1.2 Hipótesis específicas

Es alto el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén

Es satisfactorio el nivel de competencias laborales que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén

La capacitación influye positivamente en el saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén

La capacitación influye positivamente en el saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén

La capacitación influye positivamente en el saber ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén

3.2 Variables

Variable 1 (Independiente): Capacitación laboral

Variable 2 (Dependiente): Competencias laborales

3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | TÉCNICA E INSTRUM. |
|---|---------------------------------------|---|---|----------------------------|
| V1: Capacitación | Administrativa | Diagnóstico de las necesidades de capacitación de los trabajadores | Ordinal Niveles: Alto Medio Bajo | Encuesta / Cuestionario |
| | | Planificación de la capacitación en los instrumentos de gestión | | |
| | | Pertinencia del proceso de capacitación | | |
| | Estratégica | Evaluación del impacto de la capacitación | Ordinal Niveles: Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio | Encuesta / Cuestionario |
| | | Correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica | | |
| | | Compromiso del personal la misión, visión y objetivos estratégicos. | | |
| V2: Competencias laborales | De innovación tecnológica | Saberes para la innovación tecnológica | Ordinal Niveles: Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio | Encuesta / Cuestionario |
| | Saber saber | Disposición del personal para la superación | | |
| | | Conocimientos científicos de los trabajadores | | |
| | Saber hacer | Conocimientos técnicos de los trabajadores | | |
| Habilidades y destrezas en los trabajadores | | | | |
| Saber Ser | Saberes prácticos en los trabajadores | Ordinal Niveles: Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio | Encuesta / Cuestionario | |
| | Actitudes del trabajador | | | |
| | | Nivel de habilidades sociales | | |

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

La investigación se realizó en el contexto de la Municipalidad Provincial de Jaén, ubicada en la provincia del mismo nombre, perteneciente a la Región Cajamarca, la misma que se localiza geográficamente en la zona norte de esta región y del país, constituye una de las trece provincias que integran la Región de Cajamarca, localizada en la zona Norte del Perú; se caracteriza por su ubicación estratégica y una vasta historia, además, su producción y dinámica económica se basa fundamentalmente en la actividad agrícola, la comercial y la exportación de café y otros productos.



Fuente: Municipalidad Provincial de Jaén (2016)

4.2 Diseño de la investigación

El tipo de investigación, según su finalidad fue *básica* porque se orientó a obtener nuevo conocimiento sobre el comportamiento de las variables capacitación y competencias laborales, además, la relación existente entre ellas.

Atendiendo a lo señalado por Hernández et al. (2014), según su diseño fue *descriptiva- correlacional* porque se describe a cada una de las variables en un contexto determinado y su índice de correlación. De acuerdo a su temporalidad fue de diseño *transversal* porque el estudio se realizó en un tiempo específico. Finalmente, por el método de contrastación fue de diseño *no experimental* porque se logró establecer el comportamiento de las variables en la realidad seleccionada, pero sin manipular las variables de estudio.

4.3 Métodos de investigación

En el proceso investigativo se usó el método cuantitativo ya que los datos recolectados fueron procesados estadísticamente y permitieron comprobar la hipótesis planteada. Además, se usaron los siguientes métodos:

- Inductivo-Deductivo, el estudio se fundamentó en las teorías generales de la capacitación y las competencias laborales como las formuladas por Idalberto Chiavenato, Frederick Herzberg y Abraham Maslow pudiendo contrastarlas con la realidad investigada y, finalmente, llegar a conclusiones generales respecto al estado de las variables y su grado de correlación.
- Analítico – sintético, este método permitió efectuar un análisis del contexto general de la Municipalidad Provincial de Jaén, para luego arribar a la observación de hechos más específicos y estar al tanto de la realidad con relación a las variables estudiadas.

- El método hipotético-deductivo, de acuerdo a este método se formuló una hipótesis a partir de la observación de la realidad de la Municipalidad provincial de Jaén, combinando la meditación racional con el reconocimiento de la realidad (Diccionario de Psicología Científica y Filosófica, 2015).

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

La población estuvo integrada por el personal que labora en la Gerencia Social de la MPJ, es decir, por los 40 trabajadores. La muestra fue la misma población toda vez que es una cantidad que se puede manejar metodológicamente, por tanto, según Claros (2018) se trata de una “muestra censal o poblacional” dado que se eligió al 100% de sujetos de la población, en tal razón, no se aplicó ningún tipo de muestreo.

La unidad de análisis lo constituyó la Sub Gerencia de Programas Sociales de la MPJ.

Las unidades de observación fueron cada uno de los 40 trabajadores entre estables y contratados de Sub Gerencia de Programas Sociales de la MPJ incluidos en la muestra.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para garantizar una adecuada recolección de datos se utilizaron la técnica e instrumentos detallados en el cuadro siguiente:

Tabla 2
Técnica e instrumentos de recolección de datos

| Variable | Técnica | Instrumento |
|--|--|--|
| V.1 Capacitación del personal | Encuesta , para identificar el nivel de desarrollo de la capacitación del personal. | Cuestionario 1 , se le aplicó a cada trabajador de la MPJ incluido en la muestra. |
| V.2 Competencias laborales | Encuesta , para identificar el nivel de competencias laborales. | Cuestionario 2 , fue suministrado a cada trabajador de la MPJ del grupo muestral |

Antes de ser aplicados al grupo muestral, los cuestionarios fueron objeto de medición de su índice de confiabilidad aplicando la prueba estadística Alfa de Cronbach y la validación de su contenido a juicio de experto (Ver Anexos 1 y 3).

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos recolectados se utilizó la técnica estadística en su modalidad descriptiva e inferencial; la descriptiva permitió determinar el estado de cada variable, para el análisis de su estado se elaboraron tablas y figuras de distribución numérica y porcentual; la estadística inferencial, se empleó para la comprobación de hipótesis aplicando el índice de correlación de Pearson, además, el apoyo de los paquetes estadísticos SPSS 24 y Microsoft Excel 2016.

4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.

- Se contó con equipos: Computadora, impresora.
- Materiales: Cámara fotográfica, material impreso fotocopiados, folders, USB.
- Insumos: Tinta para impresora, papel bond necesarios para garantizar la ejecución.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia metodológica

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICA / INSTRUM |
|---|---|---|--|---|---|---------------------------------|
| <p>Pregunta General</p> <p>¿Cómo influye la capacitación del personal en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2018 – 2019?</p> | <p>O. General</p> <p>Determinar la influencia de la capacitación del personal en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2018 – 2019</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>La capacitación del personal influye positivamente en el desarrollo de competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2018-2019</p> | <p>V1:</p> <p>Capacitación laboral</p> | <p>Administrativa</p> | <p>Inclusión de la capacitación en los instrumentos de gestión</p> <p>Organización del potencial humano para el proceso de capacitación</p> <p>Métodos y recursos usados en la ejecución de la capacitación</p> <p>Evaluación de la capacitación</p> <p>Correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica</p> <p>Compromiso del personal la misión, visión y objetivos estratégicos.</p> <p>Saberes para la innovación tecnológica</p> <p>Disposición del personal para la superación</p> | <p>Encuesta / Cuestionario.</p> |
| <p>Preguntas auxiliares</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de competencias laborales que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén?</p> <p>3. ¿Cómo influye la capacitación en el saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén?</p> | <p>O. Específicos</p> <p>1. Identificar el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén</p> <p>2. Identificar el nivel de competencias laborales que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén</p> <p>3. Establecer la influencia de la capacitación en el saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Es alto el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén</p> <p>2. Es satisfactorio el nivel de competencias laborales que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén</p> <p>3. La capacitación influye positivamente en el saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén</p> | <p>V2:</p> <p>Competencias laborales</p> | <p>De innovación tecnológica</p> <p>Saber saber</p> <p>Saber hacer</p> <p>Saber Ser</p> | <p>Conocimientos científicos de los trabajadores</p> <p>Conocimientos técnicos de los trabajadores</p> <p>Habilidades y destrezas en los trabajadores</p> <p>Saberes prácticos en los trabajadores</p> <p>Actitudes del trabajador</p> <p>Nivel de habilidades sociales</p> | <p>Encuesta / Cuestionario.</p> |

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICA / INSTRUM |
|--|---|---|------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|
| 4. ¿Cómo influye la capacitación en el saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén? | 4. Establecer la influencia de la capacitación en el saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén | 4. La capacitación influye positivamente en el saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén | | | | |
| 5. ¿Cómo influye la capacitación en el saber ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén? | 5. Establecer la influencia de la capacitación en el saber ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén | 5. La capacitación influye positivamente en el saber ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén | | | | |

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de capacitación que posee el personal de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Tabla 4

Capacitación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021, Según dimensión Administrativa

| NIVEL | Indicadores | | | | | | | | | |
|----------|---|------|---|------|--|------|-------------------------------|------|-----------------------|------|
| | Inclusión de la capacitación en los instrumentos de gestión | | Organización del potencial humano para el proceso de capacitación | | Métodos y recursos usados en la ejecución de la capacitación | | Evaluación de la capacitación | | Administrativa | |
| | f _i | % | f _i | % | f _i | % | f _i | % | f _i | % |
| Muy alto | 7 | 17,5 | 3 | 7,5 | 3 | 7,5 | 1 | 2,5 | 3 | 7,5 |
| Alto | 12 | 30,0 | 7 | 17,5 | 5 | 12,5 | 4 | 10,0 | 19 | 47,5 |
| Medio | 17 | 42,5 | 29 | 72,5 | 26 | 65,0 | 33 | 82,5 | 9 | 22,5 |
| Bajo | 4 | 10,0 | 1 | 2,5 | 6 | 15,0 | 2 | 5,0 | 9 | 22,5 |
| TOTAL | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 |

Nota: Se observa los resultados referidos a la capacitación laboral en la dimensión Administrativa y sus indicadores. Con respecto al indicador inclusión de la capacitación en los instrumentos de gestión, hay predominancia del nivel medio en el 42,5% de trabajadores. Para el indicador organización del potencial humano para el proceso de capacitación, se halló que el 72,5% se halla en nivel medio. Para el indicador métodos y recursos utilizados en la ejecución de la capacitación, el 65% se ubica en nivel medio. En relación al indicador evaluación de la capacitación, el 82,5 % de encuestados la consideran de nivel medio. Concerniente a la medición global de la dimensión administrativa, se halló que el 47,5% de trabajadores la evalúa de nivel alto, indicando que requieren fortalecer su capacitación para optimizar los diferentes aspectos administrativos.

Tabla 5

*Capacitación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021,
Según dimensión Estratégica*

| NIVEL | Indicadores | | | | Estratégica | |
|----------|---|------|--|------|----------------|------|
| | Correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica | | Compromiso del personal la misión, visión y objetivos estratégicos | | f _i | % |
| | f _i | % | f _i | % | | |
| Muy alto | 4 | 10,0 | 6 | 15,0 | 0 | 0,0 |
| Alto | 23 | 57,5 | 20 | 50,0 | 16 | 40,0 |
| Medio | 9 | 22,5 | 7 | 17,5 | 14 | 35,0 |
| Bajo | 4 | 10,0 | 7 | 17,5 | 10 | 25,0 |
| TOTAL | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 |

Nota: La tabla contiene los resultados referidos a la capacitación laboral en la dimensión Estratégica y sus indicadores. En relación al indicador correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica, se halló que para el 57,5% tal correspondencia es de nivel alto. Para el indicador compromiso del personal con la misión, visión y objetivos estratégicos, según el 50% de encuestados es igualmente de nivel alto. De modo global, en cuanto a la dimensión Estratégica se encontró que para el 40% le corresponde nivel alto, lo cual indica que los trabajadores mayoritariamente están bastante capacitados en la gestión estratégica para su desempeño.

Tabla 6

*Capacitación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021,
Según dimensión De innovación tecnológica*

| NIVEL | Indicadores | | | | | |
|----------|--|----------|---|----------|----------------------------------|----------|
| | Saberes para la innovación tecnológica | | Disposición del personal para la superación | | De innovación tecnológica | |
| | f_i | % | f_i | % | f_i | % |
| Muy alto | 3 | 7,5 | 8 | 20,0 | 3 | 7,5 |
| Alto | 24 | 60,0 | 16 | 40,0 | 14 | 35,0 |
| Medio | 11 | 27,5 | 9 | 22,5 | 13 | 32,5 |
| Bajo | 2 | 5,0 | 7 | 17,5 | 10 | 25,0 |
| TOTAL | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 |

Nota: Se aprecian los resultados correspondientes a la capacitación laboral según dimensión De innovación tecnológica y sus indicadores. Respecto al indicador Saberes para la innovación tecnológica, el 60,0% la evalúa de nivel alto. En el indicador Disposición del personal para la superación se halló que según el 40% es de nivel alto. En resumen, a nivel de dimensión De innovación tecnológica se tiene que al 35% es de nivel alto, indicando que los trabajadores están capacitados y bien dispuestos para la innovación tecnológica.

Tabla 7*Capacitación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2021*

| NIVEL | Capacitación laboral | |
|----------|----------------------|------|
| | f _i | % |
| Muy alto | 1 | 2,5 |
| Alto | 24 | 60,0 |
| Medio | 3 | 7,5 |
| Bajo | 12 | 30,0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

Nota: Los datos corresponden a los resultados concernientes a la evaluación global de la variable capacitación laboral, se aprecia que el 2,5% alcanzó el nivel muy alto, el 60% el nivel alto, el 7,5% en nivel medio, en tanto que el 30% posee un nivel bajo. Según lo descrito, se puede afirmar que un porcentaje significativo de trabajadores ha recibido capacitación laboral lo que indica que están en condiciones de cumplir con eficiencia las funciones que les corresponden, sin embargo, preocupa que haya un porcentaje considerable de ellos que no alcanzaron buen nivel de capacitación.

Tabla 8

Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincia de Jaén, según dimensión Saber saber.

| NIVEL | Indicadores | | | | Saber saber | |
|----------------------------|---|------|--|------|----------------|------|
| | Conocimientos científicos de los trabajadores | | Conocimientos técnicos de los trabajadores | | | |
| | f _i | % | f _i | % | f _i | % |
| Excelente | 7 | 17,5 | 4 | 10,0 | 0 | 0,0 |
| Satisfactorio | 14 | 35,0 | 16 | 40,0 | 20 | 50,0 |
| Medianamente satisfactorio | 16 | 40,0 | 14 | 35,0 | 9 | 22,5 |
| Insatisfactorio | 3 | 7,5 | 6 | 15,0 | 11 | 27,5 |
| TOTAL | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 |

Nota: Los resultados presentados corresponden al nivel de competencias laborales, según dimensión saber saber y sus indicadores. En relación al indicador conocimientos científicos de los trabajadores, se observa que el 40% de ellos alcanzó nivel medianamente satisfactorio. Para el indicador conocimientos técnicos, en el 40% de ellos predomina el nivel satisfactorio. De manera global, en la dimensión saber se encontró que el 50% se ubicó en el nivel satisfactorio, 22,5% en nivel medianamente satisfactorio y un 27,5%, nivel insatisfactorio. Al predominar el nivel satisfactorio, se infiere que la mayoría de trabajadores cuentan con los conocimientos científicos y técnicos necesarios para el buen desempeño de sus funciones.

Tabla 9

Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincia de Jaén, según dimensión Saber hacer.

| NIVEL | Indicadores | | | | | |
|----------------------------|---|------|---------------------------------------|------|----------------|------|
| | Habilidades y destrezas en los trabajadores | | Saberes prácticos en los trabajadores | | Saber hacer | |
| | f _i | % | f _i | % | f _i | % |
| Excelente | 3 | 7,5 | 3 | 7,5 | 1 | 2,5 |
| Satisfactorio | 16 | 40,0 | 16 | 40,0 | 17 | 42,5 |
| Medianamente satisfactorio | 12 | 30,0 | 13 | 32,5 | 3 | 7,5 |
| Insatisfactorio | 9 | 22,5 | 8 | 20,0 | 19 | 47,5 |
| TOTAL | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 |

Nota: Se visualiza los resultados correspondientes a la dimensión saber hacer e indicadores. En cuanto al indicador habilidades y destrezas en los trabajadores, se observa que el 40% se ubicó en el nivel satisfactorio. En el indicador saberes prácticos, el 40% posee nivel satisfactorio. Con respecto a la evaluación global de la dimensión se aprecia que en el 42,5% predomina el nivel satisfactorio, nivel medianamente satisfactorio para el 7,5%, mientras que el 47,5% es de nivel insatisfactorio. Se infiere que en la mayoría de trabajadores hace falta mejorar su competencia para hacer bien las funciones propias del cargo que ocupan.

Tabla 10

Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincia de Jaén, según dimensión Ser.

| NIVEL | Indicadores | | | | Ser | |
|----------------------------|--------------------------|------|-------------------------------|------|----------------|------|
| | Actitudes del trabajador | | Nivel de habilidades sociales | | | |
| | f _i | % | f _i | % | f _i | % |
| Excelente | 8 | 20,0 | 4 | 10,0 | 1 | 2,5 |
| Satisfactorio | 13 | 32,5 | 16 | 40,0 | 18 | 45,0 |
| Medianamente satisfactorio | 17 | 42,5 | 18 | 45,0 | 10 | 25,0 |
| Insatisfactorio | 2 | 5,0 | 2 | 5,0 | 11 | 27,5 |
| TOTAL | 40 | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 |

Nota: Se visualiza los resultados referentes a los niveles en los que se ubican los sujetos del estudio en cada uno de los dos indicadores de la dimensión ser. Se aprecia que, en el indicador actitudes del trabajador, el 42,5 de encuestados se ubicó en el nivel medianamente satisfactorio. Para el indicador nivel de habilidades sociales el 45% posee nivel medianamente satisfactorio. En relación a la evaluación global de la dimensión ser, el 2,5% se encuentra en nivel excelente, el 45% en el nivel satisfactorio, nivel medianamente satisfactorio para el 25%, mientras que el 27,5% posee nivel insatisfactorio. Se infiere que la mayoría de trabajadores requiere mejorar sus actitudes, de igual modo, desarrollar sus habilidades sociales.

Tabla 11

Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincia de Jaén,

| NIVEL | Competencias laborales | |
|----------------------------|------------------------|------|
| | f _i | % |
| Excelente | 1 | 2,5 |
| Satisfactorio | 19 | 47,5 |
| Medianamente satisfactorio | 4 | 10,0 |
| Insatisfactorio | 16 | 40,0 |
| TOTAL | 40 | 100 |

Nota: La tabla contiene los resultados globales con respecto a los niveles en los que se ubican los sujetos del estudio con respecto a la variable competencias laborales, se visualiza que un 2,5% se ubica en el nivel excelente, el 47,5% en nivel satisfactorio, 10% nivel medianamente satisfactorio, en tanto 40% en nivel medianamente insatisfactorio. De lo descrito se asume que la mayoría de trabajadores posee buen nivel de competencias laborales, sin embargo, hay un porcentaje significativo de ellos que requiere mejorar su competitividad.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Revisando los resultados obtenidos en la variable capacitación laboral, en la dimensión Administrativa, cuya medición global indica que el 47,5% de trabajadores la evalúa de nivel alto. Con respecto a sus indicadores: inclusión de la capacitación en los instrumentos de gestión, organización del potencial humano para el proceso de capacitación, métodos y recursos utilizados en la ejecución de la capacitación y evaluación de la capacitación, hay predominancia del nivel medio en el 42,5%, 72,5%, 65% y 82,5% de trabajadores respectivamente; indicando que requieren seguir fortaleciendo su capacitación para optimizar los diferentes aspectos administrativos.

En cuanto a la dimensión Estratégica, de modo global, se encontró que para el 40% de trabajadores encuestados le corresponde nivel alto; asimismo, en relación a sus indicadores: correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica y compromiso del personal con la misión, visión y objetivos estratégicos, se halló que para el 57,5% y el 50% respectivamente, es de nivel alto. Resultado según el cual los trabajadores mayoritariamente están suficientemente capacitados en la gestión estratégica, por tanto, se asegura su buen desempeño.

En la dimensión De innovación tecnológica se tiene que para el 35% es de nivel alto. Respecto a sus indicadores: Saberes para la innovación tecnológica y disposición del personal para la superación, fueron evaluados de nivel alto por el 60,0% y el 40% respectivamente. Según resultados, los trabajadores están capacitados y con buena disposición para la innovación tecnológica, aspecto que garantiza eficiencia y eficacia en el trabajo que realizan.

Entonces, los resultados globales de la variable capacitación laboral se halló que para el 60% de trabajadores encuestados es de nivel alto. Según este hallazgo, se puede afirmar que un porcentaje significativo de trabajadores está suficientemente capacitado, lo que indica que están en condiciones de cumplir competentemente las funciones que les corresponden, sin embargo, preocupa que haya un porcentaje considerable de ellos que no alcanzaron buen nivel de capacitación.

Sobre la importancia de que la institución cuente con personal capacitado se rescata la afirmación de que la capacitación constituye algo verdaderamente importante, gracias a ella es posible optimizar los saberes, actitudes y prácticas o conductas de los colaboradores de la institución. Por tanto, contar con personal capacitado ha de ser una tarea permanente para quienes gerencian las instituciones, más aún en una entidad pública como lo es la municipalidad, quien debe invertir en la formación permanente de su personal a fin de contar con trabajadores más competentes, y, por tanto, alcanzar mejores resultados y mayores beneficios económicos. Además, la capacitación del personal favorece que se pueda evitar que los conocimientos se tornen obsoletos, garantizándose que los trabajadores cuenten con nuevos saberes y nuevas herramientas para cumplir con mayor efectividad sus funciones (Gestiópolis, 2018).

Concerniente a la intencionalidad del segundo objetivo específico, encaminado a reconocer el nivel de competencias laborales que posee el personal de la municipalidad estudiada, los hallazgos según dimensiones, precisan que, en la dimensión Saber saber, se encontró que el 50% de trabajadores se ubicó en el nivel satisfactorio. Según resultados en sus indicadores: Conocimientos científicos y

conocimientos técnicos de los trabajadores, se halló que coincidentemente el 40% de ellos alcanzó nivel medianamente satisfactorio y nivel satisfactorio. Entonces, al predominar el nivel satisfactorio, se infiere que la mayoría de trabajadores cuentan con los conocimientos científicos y técnicos necesarios para el buen desempeño en sus funciones.

En cuanto a la dimensión saber hacer, se halló que en el 47,5% de trabajadores predomina el nivel insatisfactorio. Según sus indicadores: habilidades y destrezas y saberes prácticos en los trabajadores, se observa que coincidente en ambos el 40% se ubicó en el nivel satisfactorio. En tal razón, se infiere que en la mayoría de trabajadores hace falta mejorar su competencia para hacer bien las funciones propias del cargo que ocupan.

Concerniente a la dimensión ser, se halló que el 45% de trabajadores se ubicó en el nivel satisfactorio. Según indicadores: Actitudes del trabajador y nivel de habilidades sociales, donde predominó el nivel medianamente satisfactorio en el 42,5% y 45% respectivamente. Se infiere que la mayoría de trabajadores requiere mejorar sus actitudes, de igual modo, desarrollar sus habilidades sociales.

La evaluación global de la variable competencias laborales, indica que el 47,5% posee nivel satisfactorio, dato que permite asumir que la mayoría de trabajadores posee buen nivel de competencias laborales, sin embargo, hay un porcentaje significativo de ellos que requiere mejorar su competitividad. En relación a la trascendencia de las competencias laborales, específicamente en el sector estatal, el que los trabajadores posean buen nivel de competencias, se establece como un componente esencial para

seleccionar el personal y asegurar su rendimiento, de allí la conveniencia de implementar programas de formación continua sobre la base de no perder de vista que gestionar el potencial humano por competencias responde a la exigencia de encaminar a la institución hacia la calidad total, es decir, a la búsqueda permanente de la eficiencia, efectividad y calidad, en el entendido de que si se optimiza el desempeño laboral del personal, entonces se podrá hacer frente al incesante avance tecnológico, los niveles de productividad y las exigencias de una sociedad cambiante, tal y como lo señala Núñez (2017).

Como se indicó en el primer párrafo de esta sección, metodológicamente se asumió una investigación tipificada de nivel correlacional, al haberse planteado la hipótesis de investigación (H_i): Existe relación positiva entre Capacitación laboral y las Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad de Jaén. Los hallazgos señalan que entre ambas variables hay correlación significativa ya que, al efectuar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo el valor de 0,733, razón por la cual se llegó a la conclusión de aceptar la hipótesis de investigación (H_i) y de rechazar la hipótesis nula (H_0). Estos resultados se pueden respaldar con lo acotado por la Universidad ESAN (2016), para quien la capacitación constituye un componente primordial pues facilita a los trabajadores perfeccionamiento “en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales”, generando muchas oportunidades para lograr su desarrollo profesional y hasta personal en la institución.

Asimismo, con la finalidad de profundizar la información, al establecer la relación entre la capacitación y las dimensiones saber saber, saber hacer y saber ser de

las competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén se halló que la correlación entre capacitación y la dimensión saber saber en los trabajadores evaluados alcanzó el valor de 0,711; asimismo, la correlación entre capacitación y la dimensión saber hacer se obtuvo el valor de 0,581; finalmente, la correlación entre capacitación y la dimensión ser se obtuvo el valor de 0,666; estos valores hallados permiten inferir que hay relación positiva entre la variable capacitación y cada una de las dimensiones de la variable competencias laborales, en tal razón, se acepta la hipótesis de investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Los resultados derivados de la investigación pueden ser comparados con los estudios considerados como antecedentes, así: guardan relación con los resultados obtenidos por Acevedo et al. (2015) quienes diseñaron un programa de capacitación para el personal de una entidad financiera, basado en el enfoque de gestión por competencias; se logró contribuir con el fortalecimiento de las exigencias de capacitación y el desarrollo de sus competencias laborales, previamente identificadas; además, los investigadores concluyeron que en base a la valoración del desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa, se logró identificar que las competencias trabajo en equipo y vocación de servicio son las que prioritariamente necesitan ser promovidas o fortalecidas.

De igual manera, los resultados guardan concordancia con los alcanzados por Rengifo (2018) quien investigó sobre la capacitación y el rendimiento laboral de trabajadores administrativos de una entidad pública; logró su propósito de establecer la relación existente entre la capacitación y el rendimiento en el trabajo en el personal

seleccionado; de manera similar al trabajo, el autor después de haber calculado el índice de correlación de Spearman, concluye que existe una relación significativa y positiva entre la capacitación que ellos poseen y su desempeño laboral. La tesis de Rengifo (2018) aportó información relevante sobre la variable capacitación del personal, ligada al desempeño laboral donde los trabajadores evidencian sus competencias laborales, alcanzando resultados similares.

También, con la investigación doctoral de Altamirano (2016) quien elaboró una propuesta de competencias laborales orientadas a optimar el desempeño laboral del personal que labora en el gobierno local de Jaén; primeramente, diagnosticó que el 57,7% de trabajadores municipales evalúa su desempeño laboral de nivel bueno, existiendo la necesidad de aplicar la propuesta para superar las debilidades existentes en el campo de las competencias del personal. Esta tesis resultó trascendente pues se llevó a cabo en el mismo escenario donde se ha realizado la investigación de la cual se está informando en el presente documento.

Finalmente, es oportuno culminar este apartado del informe de investigación precisando que el estudio realizado permitió ratificar el valor que tiene para el éxito de toda institución no perder de vista la importancia de las variables trabajadas, bajo la mirada y el entendido de que la competitividad que posee un colaborador evidenciada en la eficiencia y efectividad de su trabajo, especifica su capacidad productiva evaluada en términos de su rendimiento o desempeño efectivo y verificado en el cumplimiento de una determinada labor o responsabilidad. Asimismo, conduce a tener en cuenta que la capacitación debe ser un proceso continuo, el mismo que sumado a la experiencia ganada en el ejercicio de las funciones inherentes a su cargo.

5.3 Contrastación de hipótesis

*Antes de determinar la correlación existente, se creyó conveniente aplicar la prueba de normalidad para verificar la distribución de los datos

5.3.1 Prueba de Normalidad

Esta prueba es entendida como un procedimiento “no paramétrico” que se aplica a fin de “determinar si la muestra procede de una población en la que la variable está distribuida según la normal” (Amat, 2016).

Para evaluar la normalidad de los datos en las variables de estudio, se utilizó el test de Shapiro-Wilk, toda vez que el tamaño de muestra fue menor a 50; considerando:

Hipótesis nula (H_0) : El conjunto de datos siguen una distribución normal.

Hipótesis Alternativa (H_a) : El conjunto de datos no siguen una distribución normal.

Tabla 13

Contraste de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables capacitación laboral y competencias laborales.

| Test de Shapiro-Wilk | Capacitación laboral | Competencias laborales |
|---|----------------------|------------------------|
| N | 40 | 40 |
| Estadístico | ,801 | ,801 |
| Gl. | 40 | 40 |
| Sig. asintótica. (bilateral) | ,000 | ,000 |
| a. Corrección de la significación de Lilliefors | | |

Nota: Considerando H_0 , que la población se distribuye normalmente, se observa que el valor de Sig. Asintótica (p – valor) es menor de 0,05, para las variables investigadas; en tal razón, el conjunto de datos no se ajusta a la normalidad y, en consecuencia, no se rechaza la hipótesis de investigación y se asume que los datos de la variable capacitación laboral y competencias laborales no siguen una distribución normal.

Hipótesis planteadas:

H_i: Existe influencia positiva entre Capacitación laboral y las Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad de Jaén, 2021.

H₀: No existe influencia positiva entre Capacitación laboral y las Competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad de Jaén, 2021.

Tabla 14

Correlación entre capacitación laboral y competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

| | CORRELACIÓN | Capacitación laboral | Competencias laborales |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Capacitación laboral | Correlación Rho de Spearman | 1,000 | ,733** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 40 | 40 |
| Competencias laborales | Correlación Rho de Spearman | ,733** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 40 | 40 |

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Los datos presentados en la precedente tabla, indican que hay correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre capacitación laboral y competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. Al efectuar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, adopta el valor de 0,733 y la significación asintótica es de 0,000. En razón que dicha probabilidad (nivel crítico) es reducida y, tomando en consideración que la valoración obtenida del estadístico se localiza en el rango <0,70 – 0,89>, se concluye que queda aceptada la hipótesis de investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis planteadas:

H_i: Existe relación positiva entre Capacitación laboral y la dimensión Saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

H₀: No existe relación positiva entre Capacitación laboral y la dimensión Saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Tabla 15

Correlación entre capacitación laboral y dimensión saber saber de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

| | CORRELACIÓN | Capacitación laboral | Saber saber |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Capacitación laboral | Correlación Rho de Spearman | 1,000 | ,711** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 40 | 40 |
| Saber | Correlación Rho de Spearman | ,711** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 40 | 40 |

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

En la tabla precedente, los datos descritos señalan la correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre capacitación laboral y la dimensión saber saber de las competencias laborales, de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. Ejecutada la prueba de hipótesis, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es de 0,711 y la significación asintótica igual a 0,000. Atendiendo a que dicha probabilidad (nivel crítico) es muy reducida y considerando que la valoración obtenida del estadístico está localizada en el intervalo <0,70 – 0,89>, en conclusión, se acepta la hipótesis de investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis planteadas:

H_i: Existe influencia positiva entre Capacitación laboral y la dimensión Saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

H₀: No existe influencia positiva entre Capacitación laboral y la dimensión Saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Tabla 16

Correlación entre capacitación laboral y dimensión saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

| | CORRELACIÓN | Capacitación laboral | Saber hacer |
|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Capacitación laboral | Correlación Rho de Spearman | 1,000 | ,581** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 40 | 40 |
| Saber hacer | Correlación Rho de Spearman | ,581** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 40 | 40 |

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Los datos consignados indican que existe correlación significativa en un nivel 0,01 (bilateral) entre capacitación laboral y la dimensión saber hacer de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. Realizada la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, tiene un valor de 0,581 y la significación asintótica es de 0,000. En la medida que esta probabilidad (nivel crítico) es muy pequeña y teniendo en cuenta que el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,40 - 0,69>$, en conclusión, se acepta la hipótesis de investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis planteadas:

H_i: Existe influencia positiva entre Capacitación laboral y la dimensión Ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

H₀: No existe influencia positiva entre Capacitación laboral y la dimensión Ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Tabla 17

Correlación entre capacitación laboral y dimensión ser de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén.

| | CORRELACIÓN | Capacitación laboral | Ser |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------|
| Capacitación laboral | Correlación Rho de Spearman | 1,000 | ,666** |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 40 | 40 |
| Ser | Correlación Rho de Spearman | 666** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 40 | 40 |

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

De acuerdo a los datos consignados en la presente tabla, existe correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la variable capacitación laboral y la dimensión ser de las competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén. Al ejecutar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, adopta el valor de 0,666 y la significación asintótica es de 0,000. Dado que esta probabilidad (nivel crítico) es reducida y considerando que el valor del estadístico está dentro del rango <0,40 – 0,69>, en conclusión, se acepta la hipótesis de investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

CONCLUSIONES

1. La capacitación laboral identificada en la mayoría de personal de la Municipalidad Provincial de Jaén, en el 55% es de nivel alto. Sin embargo, un porcentaje significativo de trabajadores requiere capacitación para mejorar su labor administrativa, estratégica y de innovación tecnológica.
2. Las competencias laborales que posee un porcentaje significativo de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén son de nivel satisfactorio (55%). Pero existe un grupo considerable que requiere mejorar su competitividad en los aspectos saber saber, saber hacer y ser.
3. Concerniente a la correlación entre capacitación y la dimensión saber saber en los trabajadores evaluados resultó positiva significativa (alcanzó el valor de 0,739), indicando que la variable influye en el saber saber, si hay mayor capacitación, mayor será sus conocimientos científicos y técnicos.
4. La correlación entre capacitación y la dimensión saber hacer en los trabajadores evaluados resultó positiva moderada (fue equivalente a 0,522), indicando que la variable influye en el saber hacer, a mayor capacitación, mejores serán sus habilidades y destrezas, así como se incrementarán sus saberes prácticos en las funciones que les corresponda.
5. La correlación entre capacitación y la dimensión ser en los trabajadores evaluados resultó positiva moderada (con el valor de 0,584), indicando que la variable influye en la dimensión ser, a mayor capacitación, mejorarán sus actitudes, así como se incrementará el nivel de sus habilidades sociales.
6. De manera global, entre ambas variables hay correlación positiva significativa pues el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, fue de 0,624, indica que la capacitación influye en las competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad de Jaén; por tanto, se comprobó H_1 .

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Jaén, recomiendo insertar dentro de su Plan Operativo un programa de capacitación permanente con la finalidad de que el porcentaje significativo de trabajadores que no poseen nivel alto de capacitación puedan mejorar su desempeño administrativo, estratégico y de innovación tecnológica.
2. A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Jaén, recomiendo implementar la gestión del potencial humano por competencias y por resultados con la finalidad de que los trabajadores que no poseen nivel satisfactorio pueda desarrollar sus competencias laborales correspondientes al saber saber, saber hacer y ser.
3. A la Unidad de Recursos Humanos de la MPJ, recomiendo firmar convenios interinstitucionales a fin de brindar capacitación en el saber saber de los trabajadores y asegurar mejoras en sus conocimientos científicos y técnicos.
4. A la Unidad de Recursos Humanos de la MPJ, se recomienda implementar eventos de capacitación para favorecer el saber hacer de los trabajadores, afianzando sus habilidades y destrezas, así como reforzando sus saberes prácticos en el cumplimiento de sus funciones.
5. A la Unidad de Recursos Humanos de la MPJ, se recomienda implementar eventos de integración que permitan a los trabajadores mejorar su saber ser, es decir, sus actitudes y habilidades sociales.
6. En la medida que entre la capacitación y las competencias laborales existe una relación directa y significativa, se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén tener en cuenta que la sociedad actual exige competitividad para ofrecer un servicio de calidad, por ello, deben mejorar su capacitación con el fin de alcanzar buen desarrollo de sus competencias laborales.
7. A futuros investigadores, se recomienda realizar trabajos de investigación de tipo aplicada a fin de implementar estrategias encaminadas a optimizar la capacitación laboral y las competencias laborales de los trabajadores municipales.

REFERENCIAS

- Acevedo, A., Herazo, P., Jiménez, M. y Martínez, E. (2015). *Diseño de un plan de capacitación para la cooperativa ASOBANARCOP, a partir de la evaluación de desempeño por competencias*. Investigación de Especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5351/1/43204379.pdf>
- Aguilar, J. M. y Marlo, O. G. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf;jsessionid=5037A8C2DC634C0F3F708E3AF9EB84AC?sequence=5
- Agurto, B. (2018). *Competencias laborales y su relación con indicadores de programas articulado nutricional y materno neonatal, en la D. S. R. S. Jaén – 2018*. Tesis de titulación, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27489/Agurto_MB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alava, M. A. y Gómez, K. A. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Altamirano, A. F. (2016). *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19043/altamirano_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Altamirano, J. D. y Jiménez, S. D. (2015). *Programa de capacitación sobre la aplicación del régimen sancionador disciplinario de la Ley N° 29944, para mejorar la gestión directiva en las instituciones educativas de Jaén-urbano*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

- Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, V. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Tesis de titulación, Universidad de Concepción de Chile.
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amat, J. (2016). *Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis*.
https://www.cienciadedatos.net/documentos/8_analisis_normalidad
- Barrientos, V. Z. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del Centro de Contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Tesis de titulación, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2
- Casa, M. (2016). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas – Andahuaylas – Apurímac.
https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos. Quinta edición* – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill.
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Claros, C. O. (2018). *Muestra censal o poblacional*. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/391608311/Muestra-Censal-o-Poblacional>
- Cota, J. A. y Ramírez, J. L. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*.
<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Diccionario de Psicología Científica y Filosófica. (2015). *Método hipotético deductivo*.
- ESAN. (2016). *La capacitación y el desarrollo de competencias*. Artículo.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-competencias/>
- ESAN. (2016). *7 errores comunes en la capacitación*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/7-errores-comunes-en-la-capacitacion/>

- Gestiópolis.com Experto. (2018). *¿Por qué es importante la formación del personal en la empresa?* <https://www.gestiopolis.com/por-que-es-importante-la-formacion-del-personal-en-la-empresa/>
- Gran Diccionario de la Lengua Española. (2017). *Capacitar*. <https://es.thefreedictionary.com/capacitar>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (Sexta edición) Ed. México DF. MacGraw-Hill Interamericana Editores.
- Jáuregui, K. (2018). *Fuga de talentos: ¿cómo acabar con esta problemática en las organizaciones?* Artículo. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/07/03/fuga-de-talentos-como-acabar-con-esta-problematika-en-las-organizaciones/>
- López, A. y Farfán, P. E. (s/f). *El Enfoque por Competencias en la Educación*. http://www.cucs.udg.mx/avisos/El_Enfoque_por_Competencias_en_la_Educaci%C3%B3n.pdf
- Mendoza, R. L. (2018). *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la empresa Grupo Vital, 2017*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2374/TRAB.SUF.PROF.Rosa%20Luz%20Mendoza%20Oliva.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Municipalidad Provincial de Jaén. (2016). *Plan Provincial de Seguridad Ciudadana 2016*. <https://www.gob.pe/institucion/munijaen/normas-legales/2341484-01-2016-mpj-ordenanza-que-ratifica-el-plan-local-de-seguridad-ciudadana-del-districto-de-jaen>
- Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco. (2014). *Plan de capacitación y desarrollo de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco*. https://storage.servir.gob.pe//pdp/archivos/pdp-consolidado/local/2013_GLLIB5.pdf
- Neilson, J. (2017). *Problemas y soluciones que se presentan en la gestión de la capacitación*. <http://www.empresasproeduca.cl/problemas-gestion-capacitacion/>
- Nieves, F. D. (2018). *Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018*. Tesis de maestría – Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1281;jsessionid=0D0994CF3AB21148171345AF847E9459>

- Núñez, M. A. (2017). *Las competencias laborales en el sector público colombiano, el reto para la gestión del talento humano*. Tesis de posgrado – Universidad Militar Nueva Granada – Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16274/MARIA%20ALEJANDRA%20NUNEZ%20BRINEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palmar, G., Rafael S., Valero, U. y Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Revista Espacios Públicos*, vol. 17, núm. 39, enero-abril, 2014, pp. 159-188. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. file:///C:/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531%20(1).pdf
- Pérez, J. y Gardey, A. (2015). *Definición de actualización*. <https://definicion.de/actualizacion/>
- Recursos Humanos. (2018). *Objetivo básico de la capacitación*. <https://www.losrecursoshumanos.com/objetivo-basico-de-la-capacitacion/>
- Rengifo, R. M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, A., Quintero, A. L., Delgado, L. F. y Alcalde, N. E. (2015). *Influencia de las competencias laborales generales: trabajo en equipo, liderazgo, creatividad y manejo de recursos, en las y los estudiantes en condición de discapacidad de la I. E Francisco José de Caldas- Colombia*. Tesis de maestría, Universidad de Manizales – Colombia. <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2404/INFLUENCIA%20DE%20LAS%20CLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sladogna, M. (2014). Las competencias laborales el desafío del trabajo decente y el empleo de calidad. En *Revista del Observatorio Social sobre Empresas Recuperadas y Autogestionadas* N°10, 1° Semestre 2014, Buenos Aires, Argentina. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/osera/article/viewFile/360/328>

- Tejada, J. y Ruiz, C. (2016). *Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones*. <https://www.redalyc.org/html/706/70643085001/>
- Trujillo, J. (2014). *El enfoque en competencias y la mejora de la educación*. Revista: Ra Ximhai, vol. 10, núm. 5, julio-diciembre, 2014, pp. 307-322. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134026.pdf>
- Universidad ESAN. (2016). *La capacitación y el desarrollo de competencias*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/la-capacitacion-y-el-desarrollo-de-competencias/>
- Villafuerte, E. H. (2017). *Las competencias laborales y la calidad de servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015-2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1403/TP-UNH%20.POST.ADM.002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, N. del C. (2016). Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional. Artículo en *Educación Médica Superior*. 2016; 30(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v30n3/ems16316.pdf>

APÉNDICES

APÉNDICE N° 01

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CAPACITACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Respetado (a) trabajador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar sus competencias laborales. El instrumento es anónimo y sólo será utilizado para fines de estudio.

Responda las preguntas marcando con un aspa la alternativa según la escala valorativa: SIEMPRE (3), A VECES (2) o NUNCA (1). Le agradezco responder con sinceridad.

| ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
|---|---------------------|---------|-------|
| | SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
| DIMENSIÓN: ADMINISTRATIVA | | | |
| 1. En la MPJ se incluye la capacitación en los instrumentos de gestión | | | |
| 2. La capacitación del personal es una tarea priorizada por las autoridades municipales | | | |
| 3. La capacitación es un proceso debidamente organizado por las comisiones responsables | | | |
| 4. La capacitación organizada toma en cuenta las necesidades de capacitación de los trabajadores | | | |
| 5. Los métodos y recursos de la capacitación son adecuados y efectivos | | | |
| 6. La metodología aplicada en la capacitación satisface las expectativas de los trabajadores | | | |
| 7. Los eventos de capacitación desarrollados son evaluados por los organizadores | | | |
| 8. Después de la capacitación se evalúa el impacto en el desempeño de los trabajadores | | | |
| DIMENSIÓN: ESTRATÉGICA | | | |
| 9. La capacitación del personal responde a la planificación estratégica | | | |
| 10. Con la capacitación se busca mejorar la planificación estratégica | | | |
| 11. Con la capacitación del personal se asegura el desarrollo de la MPJ | | | |
| 12. Con un personal calificado se asegura el éxito de la organización | | | |
| 13. El personal es capacitado para el conocimiento de la visión y misión de la MPJ | | | |
| 14. El personal capacitado fortalece su compromiso con la institución | | | |
| 15. Gracias a la capacitación los trabajadores hacen suyos los objetivos de la MPJ | | | |
| 16. Gracias a la capacitación los trabajadores mejoran la calidad del servicio en la MPJ | | | |
| DIMENSIÓN: DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA | | | |
| 17. Los trabajadores reciben capacitación tecnológica para manejar adecuadamente los equipos y sistemas | | | |
| 18. El personal está suficientemente capacitado para la innovación | | | |
| 19. A pesar de la capacitación muchos trabajadores conservan sus prácticas tradicionales | | | |
| 20. La MPJ apoya iniciativas sobre innovación tecnológica | | | |
| 21. Los trabajadores muestran disposición para mejorar su rendimiento laboral | | | |
| 22. Es rescatable la disposición del personal para superar los problemas institucionales | | | |
| 23. Todos los trabajadores están dispuestos a colaborar para elevar la imagen institucional | | | |
| 24. Los trabajadores asumen compromisos con el cambio y la innovación | | | |

FUENTE: Elaboración propia

APÉNDICE N° 02

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para determinar el nivel de capacitación en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Jaén

2. Autora: El instrumento ha sido creado por la investigadora:

Mistian Graciela Cruz Guerrero

3. Objetivo:

Determinar el nivel de capacitación en los trabajadores de la MPJ

4. Usuarios:

Se recogió información de 40 trabajadores de la oficina de Gerencia Social de la
MPJ

5. Características y modo de aplicación.

1° El presente cuestionario está estructurado en base a 24 ítems, distribuidos equitativamente entre las 3 dimensiones de la variable capacitación del personal: Administrativa, Estratégica y de Innovación Tecnológica, con 8 ítems cada una.

2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, bajo responsabilidad de la investigadora, se procuró recoger información objetiva.

3° Su aplicación tuvo como duración 30 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lapicero y la hoja de cuestionario

6. Estructura

| VARIABLE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | | |
|--|---|--------------|
| Dimensión | Indicadores | Ítems |
| ADMINISTRATIVA | Inclusión de la capacitación en los instrumentos de gestión | 1,2 |
| | Organización del potencial humano para el proceso de capacitación | 3,4 |
| | Métodos y recursos usados en la ejecución de la capacitación | 5,6 |
| | Evaluación de la capacitación | 7,8 |
| ESTRATÉGICA | Correspondencia de la capacitación con la planificación estratégica | 9,10,11,12 |
| | Compromiso del personal la misión, visión y objetivos estratégicos. | 13,14,15,16 |
| DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA | Saberes para la innovación tecnológica | 17,18,19,20 |
| | Disposición del personal para la superación | 21,22,23,24 |

7. Escala.

a. Escala general:

| Nivel / Categoría | Rango |
|--------------------------|------------------|
| Bajo | [24 - 36) |
| Medio | [37 - 48) |
| Alto | [49 - 60) |
| Muy Alto | [61 - 72] |

b. Escala específica.

| Nivel / Categoría | Dimensiones | | |
|--------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------------------|
| | Administrativa | Estratégica | De innovación tecnológica |
| Bajo | [08 - 12) | [08 - 12) | [08 - 12) |
| Medio | [13 - 16) | [13 - 16) | [13 - 16) |
| Alto | [17 - 20) | [17 - 20) | [17 - 20) |
| Muy Alto | [21 - 24) | [21 - 24) | [21 - 24) |

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

APÉNDICE N° 03

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE COMPETENCIAS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA MPJ

Respetado (a) trabajador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar sus competencias laborales. El instrumento es anónimo y sólo será utilizado para fines de estudio.

Responda las preguntas marcando con un aspa la alternativa según la escala valorativa: SIEMPRE (3), A VECES (2) o NUNCA (1). Le agradezco responder con sinceridad.

| ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
|--|---------------------|------------|-------|
| | SIEMPR E | A VECES | NUNCA |
| DIMENSIÓN: SABER | | | |
| 1. ¿Los trabajadores de la MPJ cuentan con los conocimientos científicos para cumplir bien sus funciones? | | | |
| 2. ¿Los trabajadores desempeñan funciones de acuerdo a su formación profesional? | | | |
| 3. ¿Los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para atender convenientemente a los usuarios? | | | |
| 4. ¿Los trabajadores se preocupan por actualizar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral? | | | |
| 5. ¿Los trabajadores conocen los procedimientos técnicos necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones? | | | |
| 6. ¿Los trabajadores saben orientar técnicamente a los usuarios? | | | |
| 7. ¿Los trabajadores saben aplicar con eficiencia y eficacia sus conocimientos técnicos para atender a los usuarios? | | | |
| 8. ¿Los trabajadores cumplen el proceso y los plazos de acuerdo a ley en los trámites administrativos de los usuarios? | | | |
| DIMENSIÓN: SABER HACER | | | |
| 9. ¿Los trabajadores están aptos para desempeñar las funciones inherentes al cargo que ocupan? | | | |
| 10. ¿Los trabajadores saben manejar los equipos tecnológicos para atender con mayor prontitud a los usuarios? | | | |
| 11. ¿Los trabajadores poseen las habilidades y destrezas básicas para su desempeño laboral eficaz? | | | |
| 12. ¿Los trabajadores se preocupan por desarrollar sus habilidades y destrezas para cumplir con eficiencia sus funciones? | | | |
| 13. ¿Los trabajadores cuentan con la experiencia necesaria para el cumplimiento de sus funciones? | | | |
| 14. ¿Los trabajadores son conscientes que, si mejora su trabajo, mejorará el servicio en la institución? | | | |
| 15. ¿Los trabajadores posee los saberes prácticos necesarios para solucionar los problemas que puedan surgir? | | | |
| 16. ¿Los trabajadores se preocupan por mejorar sus saberes prácticos para mejorar la atención al público que acude a la MPJ? | | | |
| DIMENSIÓN: SER | | | |
| 17. ¿Los trabajadores respetan las opiniones de cualquier compañero (a) de trabajo? | | | |
| 18. ¿Las relaciones entre los trabajadores son cordiales y armoniosas? | | | |
| 19. ¿Los trabajadores solucionan sus diferencias o conflictos a través del diálogo? | | | |
| 20. ¿Todos los trabajadores participan en la toma de decisiones en favor de la MPJ? | | | |
| 21. ¿Los trabajadores muestran capacidad de empatía con los demás compañeros (as)? | | | |
| 22. ¿Los trabajadores mantienen comunicación asertiva entre sí? | | | |
| 23. ¿Los trabajadores evidencian mayoritariamente buen nivel de autoestima? | | | |
| 24. ¿Los trabajadores muestran actitud de cambio y mejora en sus relaciones interpersonales? | | | |

FUENTE: Elaboración propia

APÉNDICE N° 04

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para determinar el nivel de competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén

2. Autora: El instrumento ha sido creado por la investigadora:

Mistian Graciela Cruz Guerrero

3. Objetivo:

Determinar el nivel de competencias laborales en los trabajadores de la MPJ

4. Usuarios:

Se recogió información de 40 trabajadores de la oficina de Gerencia Social de la MPJ

5. Características y modo de aplicación.

- 1° El presente cuestionario está estructurado en base a 24 ítems, distribuidos equitativamente entre las 3 dimensiones de la variable competencias laborales: Saber saber, Saber hacer y ser, con 8 ítems cada una.
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, bajo responsabilidad de la investigadora, se procuró recoger información objetiva.
- 3° Su aplicación tuvo como duración 30 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lapicero y la hoja de cuestionario

6. Estructura

| VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES | | |
|---|---|--------------|
| Dimensión | Indicadores | Ítems |
| SABER | Conocimientos científicos de los trabajadores | 1,2,3,4 |
| | Conocimientos técnicos de los trabajadores | 5,6,7,8 |
| SABER HACER | Habilidades y destrezas en los trabajadores | 9,10,11,12 |
| | Saberes prácticos en los trabajadores | 13,14,15,16 |
| SER | Actitudes del trabajador | 17,18,19,20 |
| | Nivel de habilidades sociales | 21,22,23,24 |

7. Escala.

a. Escala general:

| Nivel / Categoría | Rango |
|-----------------------------------|------------------|
| Insatisfactorio | [24 - 36) |
| Medianamente satisfactorio | [37 - 48) |
| Satisfactorio | [49 - 60) |
| Excelente | [61 - 72] |

b. Escala específica.

| Nivel / Categoría | Dimensiones | | |
|-----------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------------------|
| | Administrativa | Estratégica | De innovación tecnológica |
| Insatisfactorio | [08 - 12) | [08 - 12) | [08 - 12) |
| Medianamente satisfactorio | [13 - 16) | [13 - 16) | [13 - 16) |
| Satisfactorio | [17 - 20) | [17 - 20) | [17 - 20) |
| Excelente | [21 - 24) | [21 - 24) | [21 - 24) |

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

APÉNDICE N° 05

INFORME PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa como a sus aplicaciones. Se agradece su valiosa colaboración

I. DATOS GENERALES

| | |
|--|--|
| Nombre del Juez: | MARÍA ESTHER LEÓN MORALES |
| Grado Académico Profesional : | DOCTORA |
| Profesión o especialidad: | CONTADORA PÚBLICA |
| Cargo Actual: | DIRECTORA DE CARRERA |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA |
| Tiempo de experiencia en investigación: | 30 años |
| Tipo de instrumento | Cuestionario |
| Autor del instrumento | Cruz Guerrero Mistian Graciela |
| Lugar y fecha | Cajamarca, 02 de Julio del 2021 |
| Título | La capacitación del personal y su efecto en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad provincial de Jaén, período 2018 - 2019. |

II. SOPORTE TEÓRICO

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL |
|----------------------------------|--|
| Capacitación del personal | Es definida como una disposición válida para cumplir con éxito una ocupación laboral identificada plenamente. (Parra y Rodríguez, 2016) |
| Competencias laborales | Se halla relacionada con la capacidad del trabajador para actuar con eficiencia y efectividad al cumplir con éxito las tareas inherentes al desempeño de su labor. (Ahumada, 2020) |

III. TABLA DE VALIDACIÓN:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 0-20 | | | | REGULAR 21-40 | | | | BUENA 41-60 | | | | MUY BUENA 61-80 | | | | EXCELENTE 81-100 | | | |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en directivas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la administración | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 4. Organización | Contiene una estructura lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 5. Suficiencia | Comprende los elementos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 7. Consistencia | Utiliza suficientes referentes bibliográficos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 8. Coherencia | Entre Hipótesis dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 9. Metodología | Cumple con los lineamientos Metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 10. Pertinencia | Es asertivo y funcional para la ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

IV. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

| | |
|-----------------------------------|--|
| OPINION DE LA APLICACIÓN: | Favorable (x) Debe mejorar () No Favorable () |
| PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: | 95 |
| OBSERVACIONES: | |
| NOMBRE DEL EXPERTO: | MARÍA ESTHER LEÓN MORALES |
| DNI DEL EXPERTO: | 26612668 |
| FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO: |  |
| FECHA: | 02 DE Julio de 2021 |

V. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

El/La que suscribe **María Esther León Morales** identificada con DNI N° **26612668**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por el tesista: **Bach. Cruz Guerrero Mistian Graciela**, en la investigación: “La capacitación del personal y su efecto en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad provincial de Jaén, período 2018 – 2019”

Cajamarca, 02 de Julio del 2021



Firma y sello del experto

**INFORME PARA VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea validado y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente aportando al área investigativa como a sus aplicaciones. Se agradece su valiosa colaboración

I. DATOS GENERALES

| | |
|--|--|
| Nombre del Juez: | ELIZABET ROJAS VÁSQUEZ |
| Grado Académico Profesional : | DOCTOR |
| Profesión o especialidad: | PROFESORA DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS SOCIALES |
| Cargo Actual: | DOCENTE A TIEMPO PARCIAL |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO |
| Tiempo de experiencia en investigación: | 20 años |
| Tipo de instrumento | Cuestionario |
| Autor del instrumento | Cruz Guerrero Mistian Graciela |
| Lugar y fecha | Cajamarca, 02 de Julio del 2021 |
| Título | La capacitación del personal y su efecto en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad provincial de Jaén, período 2018 - 2019. |

II. SOPORTE TEÓRICO

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL |
|----------------------------------|--|
| Capacitación del personal | Es definida como una disposición válida para cumplir con éxito una ocupación laboral identificada plenamente. (Parra y Rodríguez, 2016) |
| Competencias laborales | Se halla relacionada con la capacidad del trabajador para actuar con eficiencia y efectividad al cumplir con éxito las tareas inherentes al desempeño de su labor. (Ahumada, 2020) |

III. TABLA DE VALIDACIÓN:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 0-20 | | | | REGULAR 21-40 | | | | BUENA 41-60 | | | | MUY BUENA 61-80 | | | | EXCELENTE 81-100 | | | |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en directivas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la administración | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 4. Organización | Contiene una estructura lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 5. Suficiencia | Comprende los elementos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 7. Consistencia | Utiliza suficientes referentes bibliográficos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 8. Coherencia | Entre Hipótesis dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 9. Metodología | Cumple con los lineamientos Metodológicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 10. Pertinencia | Es asertivo y funcional para la ciencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

IV. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

| | |
|-----------------------------------|--|
| OPINION DE LA APLICACIÓN: | Favorable (x) Debe mejorar () No Favorable () |
| PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: | 95 |
| OBSERVACIONES: | Los instrumentos son pertinentes, pueden aplicarse |
| NOMBRE DEL EXPERTO: | ELIZABET ROJAS VÁSQUEZ |
| DNI DEL EXPERTO: | 27749394 |
| FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO: |  |
| FECHA: | 02 DE Julio de 2021 |

V. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO:

La que suscribe **Elizabet Rojas Vásquez** identificada con DNI N° **27749394**, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento adaptado por la tesista: **Bach. Cruz Guerrero Mistian Graciela**, en la investigación: “La capacitación del personal y su efecto en el desarrollo de competencias laborales en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2018 - 2019.”

Cajamarca, 02 de julio del 2021



UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dra. Elizabet Rojas Vásquez
DOCENTE ESCUELA DE POSTGRADO

Firma y sello del experto

APÉNDICE N° 06
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE
CAPACITACIÓN LABORAL

Estadísticos de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,898 | 24 |

| Estadísticos total-elemento | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| 1.En la MPJ se incluye la capacitación en los instrumentos de gestión | 41,92 | 58,265 | ,455 | ,894 |
| 2.La capacitación del personal es una tarea priorizada por las autoridades municipales | 41,58 | 61,356 | ,111 | ,903 |
| 3.La capacitación es un proceso debidamente organizado por las comisiones responsables | 41,58 | 55,902 | ,662 | ,889 |
| 4.La capacitación organizada toma en cuenta las necesidades de capacitación de los trabajadores | 41,42 | 58,629 | ,327 | ,899 |
| 5.Los métodos y recursos de la capacitación son adecuados y efectivos | 42,00 | 56,545 | ,613 | ,891 |
| 6.La metodología aplicada en la capacitación satisface las expectativas de los trabajadores | 41,67 | 61,152 | ,345 | ,898 |
| 7.Los eventos de capacitación desarrollados son evaluados por los organizadores | 41,75 | 55,659 | ,688 | ,889 |
| 8.Después de la capacitación se evalúa el impacto en el desempeño de los trabajadores | 42,00 | 59,273 | ,556 | ,894 |
| 9.La capacitación del personal responde a la planificación estratégica | 42,17 | 57,606 | ,642 | ,891 |
| 10.Con la capacitación se busca mejorar la planificación estratégica | 41,75 | 58,205 | ,573 | ,892 |
| 11.Con la capacitación del personal se asegura el desarrollo de la MPJ | 41,75 | 61,114 | ,398 | ,899 |
| 12.Con un personal calificado se asegura el éxito de la organización | 41,83 | 54,333 | ,768 | ,886 |
| 13.El personal es capacitado para el conocimiento de la visión y misión de la MPJ | 41,75 | 61,295 | ,375 | ,900 |
| 14.El personal capacitado fortalece su compromiso con la institución | 41,83 | 56,515 | ,705 | ,889 |
| 15.Gracias a la capacitación los trabajadores hacen suyos los objetivos de la MPJ | 41,58 | 56,629 | ,586 | ,891 |
| 16.Gracias a la capacitación los trabajadores mejoran la calidad del servicio en la MPJ | 42,25 | 59,114 | ,454 | ,894 |
| 17.Los trabajadores reciben capacitación tecnológica para manejar adecuadamente los equipos y sistemas | 42,00 | 58,727 | ,482 | ,896 |
| 18.El personal está suficientemente capacitado para la innovación | 41,75 | 58,750 | ,501 | ,894 |
| 19.A pesar de la capacitación muchos trabajadores conservan sus prácticas tradicionales | 41,92 | 55,538 | ,760 | ,887 |
| 20.La MPJ apoya iniciativas sobre innovación tecnológica | 41,83 | 58,515 | ,459 | ,897 |
| 21.Los trabajadores muestran disposición para mejorar su rendimiento laboral | 41,92 | 58,447 | ,624 | ,892 |
| 22.Es rescatable la disposición del personal para superar los problemas institucionales | 42,08 | 59,720 | ,471 | ,899 |
| 23.Todos los trabajadores están dispuestos a colaborar para elevar la imagen institucional | 41,83 | 55,424 | ,658 | ,889 |
| 24.Los trabajadores asumen compromisos con el cambio y la innovación | 42,17 | 57,424 | ,666 | ,890 |

**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE
COMPETENCIAS LABORALES**

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,888 | 24 |

| Estadísticos total-elemento | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| 1.¿Los trabajadores de la MPJ cuentan con los conocimientos científicos para cumplir bien sus funciones? | 48,33 | 52,424 | ,444 | ,885 |
| 2.¿Los trabajadores desempeñan funciones de acuerdo a su formación profesional? | 48,33 | 57,333 | ,232 | ,902 |
| 3.¿Los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para atender convenientemente a los usuarios? | 48,08 | 50,811 | ,598 | ,881 |
| 4.¿Los trabajadores se preocupan por actualizar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral? | 48,08 | 52,629 | ,348 | ,887 |
| 5.¿Los trabajadores conocen los procedimientos técnicos necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones? | 48,42 | 48,265 | ,678 | ,878 |
| 6.¿Los trabajadores saben orientar técnicamente a los usuarios? | 48,33 | 50,970 | ,676 | ,880 |
| 7.¿Los trabajadores saben aplicar con eficiencia y eficacia sus conocimientos técnicos para atender a los usuarios? | 48,25 | 49,114 | ,657 | ,879 |
| 8.¿Los trabajadores cumplen el proceso y los plazos de acuerdo a ley en los trámites administrativos de los usuarios? | 48,33 | 50,061 | ,579 | ,881 |
| 9.¿Los trabajadores están aptos para desempeñar las funciones inherentes al cargo que ocupan? | 48,50 | 47,727 | ,655 | ,879 |
| 10.¿Los trabajadores saben manejar los equipos tecnológicos para atender con mayor prontitud a los usuarios? | 48,50 | 51,364 | ,530 | ,883 |
| 11.¿Los trabajadores poseen las habilidades y destrezas básicas para su desempeño laboral eficaz? | 48,58 | 52,447 | ,471 | ,885 |
| 12.¿Los trabajadores se preocupan por desarrollar sus habilidades y destrezas para cumplir con eficiencia sus funciones? | 48,50 | 50,091 | ,528 | ,883 |
| 13.¿Los trabajadores cuentan con la experiencia necesaria para el cumplimiento de sus funciones? | 48,50 | 49,727 | ,764 | ,878 |
| 14.¿Los trabajadores son conscientes que, si mejora su trabajo, mejorará el servicio en la institución? | 48,42 | 48,992 | ,769 | ,877 |
| 15.¿Los trabajadores posee los saberes prácticos necesarios para solucionar los problemas que puedan surgir? | 48,33 | 57,515 | ,318 | ,899 |
| 16.¿Los trabajadores se preocupan por mejorar sus saberes prácticos para mejorar la atención al público que acude a la MPJ | 49,00 | 51,818 | ,466 | ,884 |
| 17.¿Los trabajadores respetan las opiniones de cualquier compañero (a) de trabajo? | 48,67 | 51,333 | ,392 | ,887 |
| 18.¿Las relaciones entre los trabajadores son cordiales y armoniosas? | 48,42 | 54,447 | ,364 | ,890 |
| 19.¿Los trabajadores solucionan sus diferencias o conflictos a través del diálogo? | 48,50 | 47,182 | ,861 | ,873 |
| 20.¿Todos los trabajadores participan en la toma de decisiones en favor de la MPJ? | 48,50 | 46,455 | ,782 | ,874 |
| 21.¿Los trabajadores muestran capacidad de empatía con los demás compañeros (as)? | 48,58 | 51,720 | ,593 | ,882 |
| 22.¿Los trabajadores mantienen comunicación asertiva entre sí? | 48,83 | 54,515 | ,269 | ,895 |
| 23.¿Los trabajadores evidencian mayoritariamente buen nivel de autoestima? | 48,58 | 53,538 | ,385 | ,891 |
| 24.¿Los trabajadores muestran actitud de cambio y mejora en sus relaciones interpersonales? | 48,83 | 49,606 | ,633 | ,880 |