

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

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

**GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS,
2023**

Autora: Bach. Marianely Abad Hoyos

Asesora: Mag. Elena Irene Bautista Reyes

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a mis padres, quienes día a día me brindan sus consejos, sabiduría, valores, el amor incondicional y la motivación para seguir perseverando a ser una persona de bien.

A mi hermano, quien me brindó su apoyo absoluto, siempre está para guiarme y lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Al personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas por brindar las facilidades y la disposición en el desarrollo de la aplicación de mi encuesta.

A los profesores que brindaron sus conocimientos durante los cinco años de estudio, así como su sabiduría para contribuir a un mejor desempeño en la vida profesional.

A mi asesora, Mag. Elena Irene Bautista Reyes por acompañarme en este arduo camino, brindarme sus conocimientos y acompañarme cada día para culminar este trabajo de investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana

RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Lujan Espinoza

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión de la
capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023

del egresado Marianely Abad Hoyos
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 05 de Junio de 2024

Firma y nombre completo del Asesor
Mag. Elena Irene Botista Reyes.

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

PRESIDENTE



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque

SECRETARIA



Dra. Erlita Llatas Becerra

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de
Chachapoyas, 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Marianely Abad Hoyos

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7331736391@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 16 de Julio del 2024

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN


Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1%


Dr. Carlos Alberto
Hinojosa Satazar

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 31 de Julio del año 2024, siendo las 10:00 horas, el aspirante: Marianely Abad Hoyos, asesorado por Mag. Elena Irene Bautista Reyes defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Secretario: Dra. Rosa Ysabel Bazán Ualque

Vocal: Dra. Erlita Ulatas Becerra



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X) / Mayoría ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:05 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

CONTENIDO GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
REPORTE TURNITIN.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
CONTENIDO GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	21
2.1 Metodología.....	21
2.1. Población, muestra y muestreo	21
2.2. Variable de estudio	23
2.3. Técnicas e instrumentos.....	24
III. RESULTADOS	25
3.1. Objetivo específico 1: Identificación de la fase de planificación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.	25
3.2. Objetivo específico 2: Análisis de la fase de ejecución en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.....	28
3.3. Objetivo específico 3: Diagnóstico de la fase de evaluación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.	31
3.4. Objetivo específico 4: Definición del nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.	34
3.5. Objetivo específico 5: Propuesta de estrategias de mejora para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.	35

3.5.1. <i>Estrategia 1: Creación de una Plataforma Digital para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.</i>	35
3.5.2. <i>Estrategia 2: Implementación de un sistema de monitoreo de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.</i> ..	38
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la cantidad de servidores públicos según su régimen laboral.	22
Tabla 2	Distribución de la muestra según el número de servidores públicos por régimen laboral y área que se encuentran.....	23
Tabla 3	Resultados de la fase de planificación	25
Tabla 4	Identificación de la fase de planificación.	27
Tabla 5	Resultados de la fase de ejecución.....	28
Tabla 6	Análisis de la fase de ejecución	30
Tabla 7	Resultados de la fase de evaluación.....	31
Tabla 8	Diagnóstico de la fase de evaluación	33
Tabla 9	Nivel de la gestión de la capacitación.....	34
Tabla 10	Plan de Acción para la creación de una Plataforma Digital para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.	36
Tabla 11	Indicadores Clave de Desempeño.....	38
Tabla 12	Presupuesto para la implementación del sistema de monitoreo.	40
Tabla 13	Matriz de consistencia	48
Tabla 14	Operacionalización de variables	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, tuvo como objetivo general determinar el nivel de capacitación, la metodología de investigación fue tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo-propositivo, de corte transeccional, su población estuvo conformada por 239 servidores públicos y su muestra por 35 de ellos, consideró criterios de inclusión y exclusión; para la recolección de la información se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, conformado por 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: se identificó la fase de planificación como regular - deficiente en el involucramiento teórico y práctico, se analizó la fase de ejecución como regular deficiente que demuestra un desarrollo con un alcance lejano que no sigue la estructura establecida, se diagnosticó la fase de evaluación regular, bajo la definición de individual, donde los servidores presentan un interés interno, que impulsa investigación propia para un desarrollo particular, presentándose dos estrategias de mejora sobre la creación de una plataforma digital y la implementación de un sistema de monitoreo de capacitaciones. Finalmente, se concluyó que el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023 es medio – bajo, que manifiesta la falta de consistencia y compromiso en la ejecución del proceso, no teniendo una participación e involucramiento activo por parte de los directivos, desconocimiento de los servidores públicos y la falta de implicación en la generación de ideas, identificación de necesidades, seguimiento, monitoreo, iniciativa, etc,

Palabras Clave: gestión de la capacitación, planificación, ejecución, evaluación.

ABSTRACT

The general objective of this research work: Management of training in the Provincial Municipality of Chachapoyas, 2023, was to determine the level of training, the research methodology was basic, with a quantitative approach, non-experimental, descriptive-propositive design, cross-sectional, its population was made up of 239 public servants and its sample was made up of 35 of them, considering inclusion and exclusion criteria; To collect the information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, consisting of 20 questions. The results obtained were: the planning phase was identified as deficient in the theoretical and practical involvement in the collection of information from public servants, the execution phase was analyzed that demonstrates a development with a distant scope that does not follow the established structure, The evaluation phase was diagnosed as individual, where the servers present an internal interest, which drives their own research for a particular development, presenting two improvement strategies on the creation of a digital platform and the implementation of a training monitoring system. Finally, it was concluded that the level of training management in the Provincial Municipality of Chachapoyas, 2023 is medium - low, which manifests the lack of consistency and commitment in the execution of the process, not having active participation and involvement on the part of managers, lack of knowledge of public servants and lack of involvement in the generation of ideas, identification of needs, follow-up, monitoring, initiative, etc.

Keywords: Management of training, planning, execution, evaluation

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel mundial gracias a los continuos cambios en la sociedad, se evidencia que las personas se están convirtiendo en seres más dinámicos y con mayor conocimiento, que tienen que adaptarse para desenvolverse en las actividades diarias, sean estas oportunidades o retos, lo que exige la adaptación no solo de las personas como individuos, sino que también como parte de un todo, por ejemplo de una institución; recurriendo a mayor inversión en educación y formación, y por ende, a la capacitación.

En América Latina, según un estudio realizado por Fiszbein et al. (2016) aproximadamente un 10% de la Población Económicamente Activa (PEA) cuenta por lo menos con una forma de capacitación al año, eso reconociendo que existen diferencias entre países, donde algunas instituciones pueden proporcionar capacitación o es que solo algunas le brindan la importancia debida dentro de sus procesos.

De esta manera, Gorgal (2017) resalta que a pesar de la gran diversidad y en algunos casos complejidades existentes entre los países latinoamericanos, se tiene que tener presente la formación de los profesionales, más aún sobre aquellos que se encuentran laborando en instituciones del estado, que, a pesar de las diferencias de los países, existen elementos compartidos, como es la desarticulación entre las áreas u oficinas con las necesidades y la oferta en los temas de capacitación.

De la misma forma, Reyes (2023) refiere que, dentro de las entidades, instituciones, empresas o hasta pequeños negocios la influencia de contar con trabajadores con un rango de capacidad adecuado y continuo, permite la adaptabilidad ante los múltiples cambios del mercado.

Es así que, Salazar (2021) en su tesis “La capacitación en el desarrollo académico en los docentes de las Instituciones de Educación Superior”, en Ecuador, que estableció como objetivo general determinar la incidencia de la capacitación del personal encargado de la docencia con el desarrollo académico de la Universidad Técnica de Ambato, donde empleó como metodología un enfoque cualitativo - cuantitativo, tipo descriptiva - correlacional, consideró una población compuesta por un total de 782 y de muestra 257 docentes, utilizó como técnica la encuesta para la obtención de información y el cuestionario como instrumento, dio como resultados que el 14.01% dijo que rara vez recibe una capacitación, el 49.81% mencionó que nunca consideran sus ideas para la elaboración del Plan de Capacitación, el 38.52% afirmó que rara vez las capacitaciones

se basan en verdaderas necesidades, el 54.86% señaló que siempre tratan de temáticas repetidas y el 36.96% que rara vez ha mejorado su desempeño laboral y los ha aplicado en sus funciones. Concluyó que, existe un alto nivel de relación entre ambas variables, sin embargo, se evidencia que no se da un desarrollo académico óptimo, puesto que falta fortalecer la capacitación en la institución.

Guevara (2022) en su tesis desarrollada en Ecuador, tuvo como objetivo principal diseñar un plan de capacitación para el sistema de Gestión de Talento Humano, utilizó una investigación mixta, con alcance descriptivo y diseño no experimental, empleó como técnica la encuesta, que generó como resultados que se evidencian necesidades de formación de tipo legal, así como de, desarrollo de habilidades personales, herramientas de manejo informático y promoción de valores. Concluyó que, como consecuencia de la identificación de puntos por integrar, se realizó el diseño del plan de capacitación, para la realización efectiva de acciones, de forma clara y precisa para la formación de los funcionarios.

Reston (2020) en su investigación donde buscó determinar la incidencia de la capacitación en el rendimiento de los asesores de la Universidad Católica de Salta, en Argentina, que según su metodología fue de tipo básica, con un nivel descriptiva - correlacional, utilizó consigo un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta un diseño no experimental, que entre sus técnicas empleó las entrevistas y encuestas, además, usó el cuestionario como instrumento, con una población y muestra de 18 asesores del área comercial de ventas, que generó como resultados que el 55,6% piensa que tal vez luego de recibir una capacitación su rendimiento ha mejorado, además 17 aseguraron que se es fundamental contar con capacitaciones continuas, 9 mencionaron que podrían cumplir sus objetivos de ventas si recibirían capacitación adecuada y 15 de ellos, señalaron que su rendimiento en ventas tendría un aumento en su nivel en caso recibieran capacitaciones según sus necesidades. Finalmente, concluyó que el rendimiento y productividad, en caso recibieran de forma más oportuna, serían más eficaces y eficientes, detectando las necesidades y brindando una formación con aquellos problemas que existan, logrando un cambio de regular o bajo, a positivo en el rendimiento.

Sin embargo, cada sociedad presenta una serie de características y con ellas ciertos desafíos, Perú no es ajeno, debido a que, por muchos años presentó una administración tradicional, lo que implica desactualización, ineficiencia, burocracia y hasta corrupción. Ante ello es que se ha ido estableciendo mejoras por medio de las nuevas gestiones y

reformas, presentando en el año 2011, lo que viene a ser la Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública, que buscó lograr eficiencia, satisfacción del ciudadano y el uso racional de los recursos para una maximización del bienestar social, instaurando cambios importantes en la estructura administrativa de cada institución, para luego en el 2013 aprobar la Ley del Servicio Civil – Ley N°30057, promoviendo el desarrollo de los profesionales en entidades públicas, con niveles de eficiencia y eficacia, fortaleciendo el desempeño, buscando estandarizar y alinear los procesos y productos del Sistema Administrativo, como lineamientos para la administración pública, teniendo con ello, a la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, que establece las normas para la gestión del proceso de capacitación de forma más específica en las entidades públicas.

Es así que, a nivel nacional se encontraron antecedentes como Alva et al. (2022), que en su trabajo de investigación “Gestión de la capacitación en el servicio civil del Ministerio de la Producción”, realizado en la Universidad del Pacífico, que consideró como objetivo determinar los factores que establecen dificultad en la gestión de la capacitación proponiendo lineamientos estratégicos que permitan la mejora y contribución efectiva a los objetivos institucionales, empleó una metodología del tipo aplicada, con alcance exploratorio y enfoque cualitativo, con una población de 72 funcionarios y 439 beneficiarios, de los cuales, para la muestra se entrevistó a 7 funcionarios y 10 beneficiarios, tuvo como técnica e instrumentos las entrevistas semiestructuradas para la recolección de información, consideró los resultados y el análisis en función a la gestión de la capacitación en el sector público peruano, la gestión de la capacitación en el Ministerio de la producción y las dificultades identificadas. Concluyo que, los factores que obstaculizan la gestión de la capacitación fueron la desarticulación entre las acciones de capacitación y los objetivos estratégicos, la lucha contra la corrupción y ausencia de acciones comunes alineadas a la política de Integridad, el aislamiento de la asignación presupuestaria del PDP con las fases del Presupuesto Institucional y la falta de indicadores para el monitoreo, siendo necesario los lineamientos estratégicos de mejora para un eficiente ciclo de capacitación.

Geronimo (2019) en su tesis desarrollada en el instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo 2019, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de la capacitación, con el rendimiento del personal administrativo, desarrolló una investigación con finalidad básica, de nivel descriptiva – correlacional, empleó un

enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal, usó como técnica de investigación para efectuar la recopilación de información, la encuesta, con una población de 1500 trabajadores, estando la muestra formada por 306, que obtuvo como resultado la existencia de una correlación positiva moderada de 0,121, lo que representa que las dos variables se encuentran relacionadas significativamente. Concluyo que, en cuanto la gestión de la capacitación demuestre ser alta, se presentará un nivel eficiente de rendimiento en los trabajadores.

Tello (2022) en su tesis realizada en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal administrativo, consideró dentro de su metodología de investigación, el tipo aplicada, de nivel correlacional – explicativo, con un diseño no experimental de corte transversal, conformado por una población de 235 colaboradores y una muestra de 136, utilizó como técnica de recolección de información la encuesta y de instrumento el cuestionario, que obtuvo como resultado una correlación positiva moderada, que generó consigo un nivel de significancia de 0,032 siendo menor que 0,05, lo que indicó una correlación significativa, además el 86% del personal encuestado mencionó que la gestión de la capacitación se dio de manera regular, en poca cantidad y de manera general, resaltando la alta rotación como factor de deficiencia en las capacitaciones. Concluyó que, la gestión de la capacitación está incurriendo de manera significativa y en el progreso de las competencias laborales dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022.

Castro (2021) en su tesis sobre la Capacitación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020, tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relacionan ambas variables, empleó una investigación de tipo aplicada, con un nivel correlacional, recurriendo a un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de corte transversal, manejó una población total de 352 trabajadores y con ello requirió a 184 como parte de su muestra probabilística, utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario de instrumento, que obtuvo como resultado que existe una significancia estadística, entre las dos variables con un coeficiente RhoSpearman = 0,896 y p-valor = 0,000 < 0,05, lo que evidencio una relación de alto nivel entre la capacitación y el desempeño laboral. Concluyó que, la Municipalidad Provincial de Huanta debe desarrollar más capacitaciones para que exista mejoría en el desempeño laboral de sus trabajadores.

A nivel local se encontró como antecedente a Ruíz (2020), en su tesis realizada en el Hospital Regional Virgen de Fátima de la provincia de Chachapoyas, que tuvo como objetivo principal determinar los impactos ocasionados por la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del personal asistencial y administrativo, empleó como parte de la metodología, una investigación descriptiva, utilizó un diseño no experimental, su población fue de 470 colaboradores y empleó una muestra de 212, usó como instrumento el cuestionario, determinó a través de los resultados que, los impactos producidos por medio de la capacitación laboral fueron positivos hacia el conocimiento de la corporación, lo que se refleja en el fortalecimiento de competencias específicas y genéricas, esenciales en el desempeño eficiente dentro del hospital. Finalmente, concluyó que los cuatro tipos de capacitaciones, en fortalecimiento de habilidades gerenciales, gestión en los procesos y mejora continua, capacitación en la seguridad, salud ocupacional y en la continuidad, así como la mejora del servicio, presentan un impacto significativo y se realiza la incidencia de la capacitación laboral con respecto al conocimiento corporativo.

Según el Diario El Peruano (2020) siete instituciones completaron el proceso al Nuevo Régimen del Servicio Civil y 493 se encuentran entre las diversas fases del tránsito, de ellas 240 en el ámbito municipal, teniendo a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas dentro del proceso, específicamente en la segunda etapa, que hasta el momento no tiene avance significativo. De este modo, la directiva del servir manifiesta una estructura para que las entidades públicas realicen el proceso de gestión de la capacitación tomando en cuenta los indicadores y puntos esenciales a considerar.

Sin embargo, se toma como una preocupación hoy en día, si es que las instituciones públicas cumplen con el proceso de la gestión de la capacitación, pues considerando también la información manifestada por el Instituto Nacional de Estadística (2019) menciona que, según los Indicadores de Gestión Municipal en el Perú, 189 (96,4%) municipalidades provinciales y 1 mil 608 (95,8%) municipalidades distritales, demandan de capacitación necesaria en el fortalecimiento de las capacidades en base a su competencia del personal municipal, teniendo en Amazonas, en el año 2019, un total de 43 municipalidades distritales requiriendo de capacitación referidas a la mejora de la gestión municipal.

La Municipalidad Provincial de Chachapoyas, como una unidad básica en la región de Amazonas, desde el año 2011 tuvo que adaptar los planes de capacitación bajo la presentación de su Plan de Desarrollo de Personas anual desde 2012, año en que la

Directiva del Servir comienza a regir con su implementación, bajo la integración de las diversas áreas, a través de los procesos estandarizados llevando a cabo la elaboración participativa del PDP, de forma que involucre a las diferentes disciplinas, además de cumplir cada fase del proceso establecido, planificación, ejecución y evaluación, suponiendo una mejora continua en el establecimiento de las acciones de capacitación, como en los puntos de evaluación, teniendo cada año una disponibilidad presupuestal para su desarrollo.

Es por ello que, en la presente investigación se quiere descubrir, ¿Cuál es el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?, con el objetivo primordial de determinar el nivel de capacitación en dicha Municipalidad, puesto que, si bien se desarrolla en la actualidad de una manera administrativa, es necesario reconocer que, gracias a los estándares y lineamientos, se desarrolle de forma eficiente las acciones de capacitación, lo que es fundamental en el progreso de la formación de los funcionarios públicos. Como objetivos específicos se tuvo: identificar la fase de planificación de la gestión de la capacitación, analizar la fase de ejecución de la gestión de la capacitación, diagnosticar la fase de evaluación de la gestión de la capacitación, definir el nivel de la gestión de la capacitación y proponer estrategias de mejora para fortalecer la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Metodología

Tipo de investigación: básica, puesto que, se descubrió, analizó y valoró la información teórica en conjunto con los datos recopilados en su etapa natural, generando y aportando conocimiento sobre la variable. (Ñaupas et al., 2014)

Enfoque de investigación: cuantitativo porque se usó técnicas de recolección de datos relacionados a la medición y la estadística, generando un análisis y valoración del fenómeno estudiado. (Ñaupas et al., 2014)

Nivel de investigación: descriptivo – propositivo, que trató de un estudio basado en dos fases, la primera, descriptiva, donde la información se recolectó y se procedió a realizar un diagnóstico y evaluación del nivel de la variable, mientras que, en la fase propositiva, se orientó al análisis de los datos, plasmando una propuesta sobre aquellos indicadores vulnerables. (Tantalean ,2015, como se citó en Estela,2020)

Diseño de la investigación: no experimental, porque no existió un proceso de alteración o manipulación de la variable, sino que se procedió a observar los hechos en el contexto natural bajo el cual se desempeñó. Además, fue de corte transeccional o transversal, dado que la recolección de datos se realizó en un único momento. (Hernández et al., 2014)

El esquema es el siguiente:

M → O → P

Donde:

M = Muestra a la que se realizará el estudio

O = Observación de la variable de estudio (Gestión de la capacitación).

P = Propuesta sobre la gestión de la capacitación

2.2. Población, muestra y muestreo

Población: De acuerdo con Lepkowski (2008) citado en Hernández et al. (2014) menciona que al hablar de población describe al conjunto de casos los cuales son la razón de la investigación, que presentan similitudes en determinadas especificaciones del estudio. En tal caso, en lo que respecta al trabajo de

investigación, la población está compuesta por 239 servidores públicos de Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Tabla 1

Distribución de la cantidad de servidores públicos según su régimen laboral.

Régimen Laboral	Cantidad de Servidores Públicos
Decreto Legislativo 276	45
Decreto Legislativo 728	18
Decreto Legislativo 1057 - CAS	176
Total	239

Nota: Oficina de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Muestra: Determinada por Hernández et al. (2014) como el subgrupo de elementos que forman parte de la población. Siendo la presente investigación compuesta por 35 servidores civiles que cumplen los criterios de selección.

Criterios de selección

- Criterio de inclusión

Servidor público que cuente con participación en las asignaciones de capacitación según su reconocimiento en el Plan de Desarrollo de Personas, 2023 pertenecientes al régimen laboral 276, 728 y 1057.

- Criterio de exclusión

Locadores y servidor público que no cuente con participación en las asignaciones de capacitación en el Plan de Desarrollo de Personas, 2023 del régimen laboral 276, 728 o 1057.

Tabla 2

Distribución de la muestra según el número de servidores públicos por régimen laboral y área que se encuentran.

	Decreto Legislativo 728	Decreto Legislativo 276	Decreto Legislativo 1057 - CAS	Total
Oficina De Abastecimiento		2	3	5
Contabilidad		1	2	3
Oficina General De Asesoría Jurídica		1	1	2
Gerencia De Desarrollo Humano Y Promoción Social	1	2	6	9
Gerencia De Medio Ambiente Y Gestión De Riesgo		1	3	4
Oficina De Planeamiento Y Presupuesto		1	2	3
Gerencia De Administración Tributaria		5	4	9
Total de la muestra	1	13	21	35

Nota: Plan de Desarrollo de Personas 2023, Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Muestreo: no probabilístico, donde se consideró los criterios de selección como características a tomar en cuenta para la elección de la muestra. (Hernández et al., 2014)

2.3. Variable de estudio

Gestión de la capacitación: Es el desarrollo del proceso de capacitación, que por medio de la implementación de procedimientos, reglas e instrumentos establecidos por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), busca mejorar el desempeño, brindando un ambiente laboral eficiente a los servidores civiles con acciones oportunas, buscando cumplir con el cierre de brechas, desarrollando nuevas capacidades y adquiriendo nuevos conocimientos para procurar calidad en los servicios que se prestan a la ciudadanía. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE)

2.4. Técnicas e instrumentos

Técnica: encuesta, que se enfocó en la recolección de la información, para el alcance de los objetivos, orientada a conocer sobre la gestión de la capacitación, que contribuyó con la obtención de datos.

Instrumento: cuestionario, que procedió a ser aplicado a los 35 servidores públicos compuesta por 20 interrogantes formuladas a partir de las dimensiones de la gestión de la capacitación, considerando sus diversos indicadores, utilizando la escala de Likert y un baremo para medir los niveles bajo, medio y alto, permitiendo definir el nivel de la variable, además de una escala de valor para cada una de sus dimensiones.

III. RESULTADOS

Tomando en cuenta el cuestionario aplicado sobre gestión de la capacitación a los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, se tiene la finalidad de responder a los objetivos de la presente investigación a partir de los siguientes resultados:

3.1. Objetivo específico 1: Identificación de la fase de planificación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Tabla 3

Resultados de la fase de planificación

	Ítem 1		Ítem 2		Ítem 3		Ítem 4		Ítem 5		Ítem 6		Ítem 7	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Planificación	Involucramiento en la recolección de ideas para la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.		Realización de actividades para definir las competencias actuales y las que se necesitan incorporar en la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.		Enfoque de los temas de capacitaciones a los objetivos institucionales.		Determinación de los objetivos de capacitación según los niveles de aprendizaje o desempeño.		Socialización acerca de la importancia de la capacitación.		Información sobre cómo se desarrollarán los procesos de capacitación.		Ejecución del Plan de Desarrollo de Personas.	
Nunca	8	23%	5	14%	0	0%	3	9%	5	14%	9	26%	6	17%
Casi Nunca	8	23%	10	29%	13	37%	10	29%	14	40%	16	46%	12	34%
A veces	17	49%	16	46%	14	40%	15	43%	15	43%	8	23%	13	37%
Casi Siempre	2	6%	4	11%	8	23%	7	20%	1	3%	2	6%	4	11%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%

Nota: Elaboración Propia

La fase de planificación demuestra en los resultados que un 49% señaló que “a veces” se les involucra en la creación del DNC, mientras que un 46% mencionó “casi nunca” y “nunca”, lo que evidenció mínimas situaciones en las que se valora y estimula la participación activa en la identificación de sus requerimientos de capacitación. Además, un 43% indicó que “casi nunca” y “nunca” se realizaron actividades para definir competencias actuales y necesarias en el DNC, es decir, no se realizaron acciones oportunas para identificar habilidades y conocimientos requeridos. También, las capacitaciones no siempre están enfocadas en los objetivos institucionales, puesto que un 77% dijo que esto ocurre “a veces” o “casi nunca”; lo que puede referir que los objetivos no están enfocados a una realidad actual, lo que se supone las capacitaciones si, o existe una falta de conocimiento de los servidores civiles sobre objetivos de la institución. Asimismo, no existe anticipación en la determinación de los niveles de aprendizaje o desempeño, puesto que, el 81% indicó “a veces”, “casi nunca” y “nunca”, no logrando identificar y reconocer avances o deficiencias en las capacitaciones. De igual manera, la socialización actual sobre la importancia de la capacitación a los servidores públicos es insuficiente, debido a que, un 54%, mencionó que esto ocurre “nunca” o “casi nunca”, mientras que otro 43% indicó “a veces”, no brindando espacios de información, por ende, no se genera un compromiso en los procesos o actividades de capacitación. De la misma forma, un 72% reveló que “nunca” o “casi nunca” se comunica sobre el desarrollo de los procesos de capacitación, siendo esto limitado, dado que, el 23% mencionó que se da “a veces” lo que puede reflejar una falta de transparencia con el manejo de presupuesto o actividades establecidas y la preparación de las capacitaciones, Del mismo modo, los resultados sobre la ejecución del PDP resaltó que el 51% de los encuestados mencionó que esto ocurre “nunca” o “casi nunca”, lo que demuestra que no tienen conocimiento sobre los temas que se ejecutaron y se supone tuvieron que tener un impacto directo en su aprendizaje y desarrollo.

Tabla 4*Identificación de la fase de planificación.*

Situación	Escala	fi	hi%
Deficiente	7 – 16	17	49%
Regular	17 – 26	18	51%
Bueno	27 – 35	0	0%
TOTAL		35	100%

Nota: Elaboración Propia

La fase de planificación es 49% deficiente y 51% regular, debido a ciertos factores identificados, tales como, no existen ocasiones en las que se fomenta la colaboración de los servidores públicos, la necesidad de mejorar la incorporación de actividades que permitan conocer competencias, habilidades y comportamientos que se manejen en relación a la actualidad, contar con temas de capacitación que cumplan con expectativas y requerimientos según las funciones y objetivos institucionales, además de una oportuna socialización, teniendo que tomarse en cuenta niveles de aprendizaje sobre los que se va a trabajar y sobre aquello que se quiere lograr. La acción en la primera parte de la gestión de la capacitación demuestra que, en su mayoría, los servidores pueden ser conscientes del tema de capacitación como importante, pero existe un desconocimiento concreto sobre el Diagnostico de Necesidades de capacitación y mucho menos tienen conocimiento definido del Plan de Desarrollo de Personas.

3.2. Objetivo específico 2: Análisis de la fase de ejecución en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Tabla 5

Resultados de la fase de ejecución

Ejecución	Ítem 8		Ítem 9		Ítem 10		Ítem 11		Ítem 12		Ítem 13	
	Fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
	Ejecución de las capacitaciones en ambientes adecuados y con los recursos necesarios.		Involucramiento del jefe de Recursos Humanos en el proceso de gestión de la capacitación.		Monitoreo en el desarrollo y continuidad de las capacitaciones.		Evaluaciones luego del desarrollo de las capacitaciones.		Involucramiento de los servidores civiles a las capacitaciones.		Generación de efecto del desarrollo de las capacitaciones en las funciones y tareas.	
Nunca	9	26%	4	11%	6	17%	6	17%	3	9%	2	6%
Casi Nunca	4	11%	15	43%	10	29%	17	49%	14	40%	14	40%
A veces	16	46%	16	46%	15	43%	12	34%	16	46%	13	37%
Casi Siempre	6	17%	0	0%	4	11%	0	0%	2	6%	6	17%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%

Nota: Elaboración Propia

La fase de ejecución evidencia en sus resultados que un 72% de los participantes mencionó que “a veces”, “casi nunca” y “nunca” se provee de ambientes adecuados y recursos necesarios para las capacitaciones, lo que puede darse a causa de limitaciones, como puede ser la infraestructura o disponibilidad de recursos. Asimismo, un 46% indicó que “a veces” se cuenta con el involucramiento del jefe de recursos humanos, sin embargo, un 54% reveló que esto ocurre “nunca” o “casi nunca”, resaltando la falta de supervisión, no demostrando un liderazgo comprometido en la mejora del desarrollo del personal. También, acerca del monitoreo sobre el desarrollo y continuidad de las capacitaciones se puede evidenciar que es insuficiente, debido a que el 43% mencionó que se da “a veces” y el 46% “casi nunca” y “nunca”, evidenciando que no existe un enfoque sistemático y constante para evaluar y mejorar las capacitaciones, que tendrían que tomar en cuenta plazos, aprendizajes, niveles de progreso y desarrollo. Además, el 49% de los encuestados dijo que “casi nunca” se realizaron evaluaciones luego del desarrollo de las capacitaciones, mientras que un 34% mencionó “a veces” y 17% “nunca”, no teniendo oportunidades de retroalimentación y medición de impacto, lo que es fundamental para evaluar la efectividad de los programas de formación y capacitación. De igual forma, el involucramiento óptimo de los servidores civiles en las capacitaciones es limitado, puesto que, 49% mencionó que esto ocurre “casi nunca” o “nunca”, lo que refleja una falta de compromiso en las tareas o actividades propuestas, mientras que el 46% indicó “a veces”, no teniendo una motivación para la participación activa y tan solo el 6% mencionó “casi siempre”, siendo aquellos que aprovechan las oportunidades de aprendizaje. De la misma forma, un 46% de los encuestados indicó que “casi nunca” y “nunca” el desarrollo de las capacitaciones genera un efecto significativo en las funciones y tareas, posiblemente por una falta de alineación de los temas y talleres de capacitación con las necesidades actuales, sin embargo, un 37% indicó “a veces” y el 17% mencionó “casi siempre”, es decir, en ciertos casos se alcanza obtener mayores conocimientos y habilidades de manera oportuna.

Tabla 6*Análisis de la fase de ejecución*

Estado	Escala	fi	hi%
Deficiente	4 – 14	16	46%
Regular	15 – 23	19	54%
Bueno	24 – 30	0	0%
TOTAL		35	100%

Nota: Elaboración Propia

La fase de ejecución es regular con un 54%, debido a que se llevan a cabo las capacitaciones, pero con una falta de preparación, teniendo un 46% deficiente, que respalda la prestación de ambiente inadecuados, ausencia de compromiso de las autoridades, puesto que no obtiene optimismo con el desarrollo como un aspecto de incentivo para mayor involucramiento, así también, el hecho de no cerciorarse en base al monitoreo y continuidad en la efectividad del desarrollo bajo estándares establecidos, como cumplimiento de fechas, asistencias y logros esperados, no se obtuvo una participación activa por parte de los servidores civiles, además de la falta de consideración en las evaluaciones y seguimiento para cerciorar cumplimiento alguno, también no se cuenta con la presencia activa de las autoridades a cargo, uno de ellos el jefe de recursos humanos, con el cual se refleja cierto descontento con su ausencia en dicho proceso.

3.3. Objetivo específico 3: Diagnóstico de la fase de evaluación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Tabla 7

Resultados de la fase de evaluación

Evaluación	Ítem 14		Ítem 15		Ítem 16		Ítem 17		Ítem 18		Ítem 19		Ítem 20	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
	Satisfacción sobre los temas desarrollados en las capacitaciones.		Contribución de las capacitaciones ejecutadas al desarrollo de nuevas habilidades y a la mejora de su desempeño.		Consideración de indicadores, métodos o técnicas para evaluar el aprendizaje de las capacitaciones.		Aplicación de conocimientos adquiridos en las capacitaciones en su puesto de trabajo.		Motivación generada por las capacitaciones para ejecutar y formar parte del desarrollo de ideas de mejora.		Mejora efectiva a mediano plazo luego del desarrollo de capacitaciones.		Mejora en la orientación y compromiso con servicios de calidad con la ciudadanía.	
Nunca	1	3%	4	11%	6	17%	2	6%	7	20%	2	6%	6	17%
Casi Nunca	15	43%	11	31%	14	40%	11	31%	9	26%	9	26%	11	31%
A veces	18	51%	17	49%	15	43%	13	37%	13	37%	17	49%	13	37%
Casi Siempre	1	3%	3	9%	0	0%	7	20%	5	14%	7	20%	5	14%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	1	3%	0	0%	0	0%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%

Nota: Elaboración Propia

La fase de evaluación demuestra que, la satisfacción con los temas desarrollados en las capacitaciones es negativa, la mayoría de los participantes (96%) expresaron niveles bajos de satisfacción, ya que indicó un 46% “nunca” o “casi nunca”, mientras que el 51% “a veces”, destacando la falta de selección de contenido relevante con temas acorde a las necesidades y expectativas. Asimismo, las capacitaciones han tenido un impacto variable en el desarrollo de nuevas habilidades y la mejora del desempeño, un 49% mencionó que estas contribuyen “a veces”, es decir, no se logra un proceso efectivo y existe duda sobre su crecimiento profesional, mientras un 42% expresó “casi nunca” o “nunca”. Además, la consideración de indicadores, métodos o técnicas para evaluar el aprendizaje en las capacitaciones es insuficiente, dado que un 43% mencionó que se da “a veces”, mientras que un 57%, indicó “casi nunca” y “nunca”, lo que refleja un desarrollo de talleres sin una base o puntos específicos de alcance. También, la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en el puesto de trabajo es deficiente, debido a que, el 74% mencionó que esto ocurre “a veces”, “casi nunca” o “nunca”, lo que indica que en ciertos casos el conocimiento obtenido es limitado con respecto a sus roles laborales, aunque un 26% mencionó que aplica estos conocimientos “casi siempre” o “siempre”, existiendo para algunos trabajadores mayor facilidad de entendimiento, involucramiento y relación de sus intereses con las capacitaciones brindadas y su puesto de trabajo. Del mismo modo, un 46% indicó que “casi nunca” o “nunca las capacitaciones tienen un impacto en la motivación para participar en el desarrollo de ideas de mejora, evidenciando la falta de conexión entre ambos puntos para la innovación. De igual manera, una mejora efectiva a mediano plazo después del desarrollo de capacitaciones es baja, debido a que, el 75% mencionó que esto ocurre “a veces”, “casi nunca” o “nunca”, pudiendo ser por una falta de capacitación efectiva, sin embargo, un 20% mencionó “casi siempre” y 6% “siempre”, lo que se pudo lograr en base a una búsqueda individual, además de un compromiso de mejora interna. También, se comprueba que la mejora en la orientación y compromiso con servicios de calidad, es variable, puesto que, un 48% indicó que esto ocurre “casi nunca” o “nunca”, aunque un 14% mencionó “casi siempre”, pero un 37% que se da “a veces”, lo que destaca la necesidad de fortalecer la conexión y el sentido de integración por parte de los servidores hacia su puesto de trabajo, que trata de uno de los efectos directos con el servicio de calidad.

Tabla 8*Diagnóstico de la fase de evaluación*

Estado	Escala	fi	hi%
Deficiente	7 – 16	15	43%
Regular	17 – 26	19	54%
Bueno	27 – 35	1	3%
TOTAL		35	100%

Nota: Elaboración Propia

Considerando los resultados obtenidos acerca de la fase de evaluación demuestra un porcentaje del 54 % regular, sin embargo, se evidencia un mínimo pero significativo porcentaje del 3% bueno, que acerca del involucramiento de los servidores civiles, se puede interpretar que en la mayoría refleja la acción individual, el hecho interiorizar uno mismo las oportunidades de capacitación brindadas, la adquisición de conocimientos, el compromiso con la calidad en los servicios que se brinda y una parte la motivación para el desarrollo de ideas. No obstante, al igual que en otros puntos, se tiene un 43% deficiente, tomando en cuenta ciertos aspectos como la satisfacción, lo que es preocupante puesto a que en su mayoría mencionan no contar con ello, así como con la contribución en las habilidades o el hecho de que no se toman en cuenta indicadores, métodos o técnicas que se adecuen al ambiente laboral acorde con los objetivos, temas y necesidades identificadas, puesto que, sin ello, tampoco se tendrá la certeza de que sean talleres óptimos que contribuyan dentro de las labores diarias.

3.4. Objetivo específico 4: Definición del nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Tabla 9

Nivel de la gestión de la capacitación

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	20 – 46	13	13	37%	37%
Medio	47 – 73	22	35	63%	100%
Alto	74 – 100	0	35	0%	100%
TOTAL		35		100%	

Nota: Elaboración Propia

En los resultados acerca del nivel de gestión de la capacitación se tiene de manera significativa que un 63% de los encuestados menciona estar en el “nivel medio”, teniendo por muy poca diferencia a un 37% en el “nivel bajo” y a ninguno en el “nivel alto”, lo que refleja aun la falta de consistencia y compromiso en la ejecución del proceso como se debe de realizar, no teniendo una participación e involucramiento activo por parte de los directivos, como un conocimiento adecuado de cada uno de los servidores públicos, lo que dificulta aún más su participación asertiva en cada parte del proceso y el compromiso que deben de tener para contribuir con generar ideas, identificar necesidades, dar a conocer sus requerimientos, tener iniciativa, etc.; dejando de lado el proceso de capacitación y no dándole la importancia debida, puesto que el porcentaje es mayor hacia el lado negativo, no teniendo resultado positivo alguno.

3.5. Objetivo específico 5: Propuesta de estrategias de mejora para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Para un efectivo proceso de gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, es que se toman en cuenta las siguientes estrategias de mejora según acciones específicas:

3.5.1. Estrategia 1: Creación de una Plataforma Digital para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Facilita la gestión eficiente de programas de desarrollo, registro y seguimiento automatizado de la participación, el progreso y los resultados de las evaluaciones, tomando en cuenta lo siguiente:

- **Inicio de Sesión:** Acceso a la plataforma a través de perfiles a cada trabajador para garantizar la información correspondiente con los cursos asignados.
- **Panel de Control:** Cada trabajador cuenta con un resumen de su progreso, cursos completados y próximas capacitaciones.
- **Módulos Interactivos:** Contenido de aprendizaje en diversos formatos, como videos, presentaciones interactivas, documentos descargables y evaluaciones de las capacitaciones antes realizadas.
- **Calendario de Capacitación:** Que muestra las fechas de inicio y fin de cada curso, facilitando la planificación de tiempos para los trabajadores.
- **Sistema de Evaluación:** Módulos de evaluación después de cada sección o curso para medir la comprensión y retención del material.
- **Foros de Discusión:** Foros integrados para discutir preguntas, compartir experiencias y fomentar la colaboración entre los trabajadores.
- **Recordatorio de Sesiones:** Funcionalidad de recordatorio para notificar a los trabajadores sobre próximas sesiones de capacitación o módulos por completar.
- **Encuestas de Retroalimentación:** Encuestas integradas para recopilar comentarios de los participantes sobre la calidad de los cursos y la plataforma en sí.

Para ello se debe deben considerar las siguientes actividades:

Tabla 10

Plan de Acción para la creación de una Plataforma Digital para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Actividades	Acciones	Plazo de ejecución	Producto	Responsables	Presupuesto
Análisis de las necesidades de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación existentes. ▪ Priorizar los temas de capacitación en función de los objetivos institucionales y las competencias a requerir. ▪ Establecer el Plan de Desarrollo de Personas. 	MES 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesiones de recolección de ideas. ▪ Encuesta virtual a los servidores públicos. ▪ Creación del DNC. ▪ Elaboración del PDP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de la planificación de la capacitación de la Municipalidad (Gerentes y jefes de Área). ▪ Representante de los servidores civiles. ▪ Oficina de Gestión de Recursos Humanos. 	S/ 0
Diseño de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de la tecnología o software para la plataforma. ▪ Diseño de la interfaz, estructura de cursos y módulos. 	MES 2	Creación de una plataforma dinámica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de Tecnologías de la Información. ▪ Oficina de Gestión de Recursos Humanos. 	S/ 1700
Desarrollo de contenido	Selección de material de expertos en relación a los temas de capacitación.	MES 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Videos ▪ Documentos ▪ Presentaciones ▪ Talleres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Representante de los servidores civiles ▪ Oficina de Gestión de Recursos Humanos. 	S/ 15 000

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seminario ▪ Cursos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de Tecnologías de la Información. ▪ Desarrolladores de software externos. 	
Implementación y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Configurar la plataforma según la personalización de la interfaz y permisos de acceso. ▪ Organizar sesiones de capacitación inicial. ▪ Presentar oficialmente la plataforma. 	MES 3	Talleres de inducción sobre el uso de la plataforma.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión de Recursos Humanos. ▪ Equipo de Tecnologías de la Información. 	S/ 0
Seguimiento y evaluación	Establecimiento de indicadores de éxito.	MES 4 en adelante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción. ▪ Definición de indicadores de KPIs. ▪ Encuestas y evaluaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión de Recursos Humanos. ▪ Equipo de Tecnologías de la Información. 	S/ 0

3.5.2. Estrategia 2: Implementación de un sistema de monitoreo de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Debe ser integral y adaptable a las necesidades específicas identificadas en el Plan de Desarrollo de Personas de dicho año, tomando en cuenta lo siguiente:

1. Identificación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

Se debe de tomar en cuenta aspectos de medición, evaluación y mejora en los programas, talleres o acciones de capacitación identificados a realizar con los servidores públicos, proporcionando una visión cuantificable y objetiva del impacto de la capacitación, lo que permite tomar decisiones informadas y adaptarse continuamente para garantizar el desarrollo efectivo, por ello se identifican los siguientes Indicadores Clave de Desempeño:

Tabla 11

Indicadores Clave de Desempeño

	Indicador	Objetivo
Participación	Porcentaje de trabajadores que completaron la capacitación.	Al menos el 90% de los trabajadores deben completar la capacitación programada.
Desempeño	Porcentaje de trabajadores que muestran una mejora medible en las habilidades evaluadas antes y después de la capacitación.	Al menos un 70% de los trabajadores deben demostrar mejora en las habilidades clave.
Satisfacción	Puntuación promedio de satisfacción del participante en encuestas post-capacitación.	Mantener una puntuación de satisfacción promedio de 8 o más en una escala de 1 a 10
Evaluación	Puntaje promedio sobre el aprendizaje obtenido.	Al menos el 90% de los trabajadores responden correctamente las evaluaciones realizadas.

Cumplimiento de Plazos	Porcentaje de capacitaciones completadas dentro del plazo establecido.	Lograr que al menos el 95% de las capacitaciones se completen según el cronograma.
Iniciativas de Mejora	Número de trabajadores que proponen iniciativas de mejora basadas en sus aprendizajes.	Alentar al menos el 70% de los trabajadores presentas propuestas de mejora continuas en el mes.
Tareas o actividades desarrolladas	Porcentaje tareas o actividades que incorporan directamente las nuevas habilidades.	Al menos el 70% de las tareas o actividades deben reflejar la aplicación de las habilidades adquiridas.

2. Encuestas de Pre y Post-capacitación

Realización de encuestas antes de la capacitación para evaluar las expectativas y conocimientos iniciales, así también, después de la capacitación para evaluar la satisfacción y medir la efectividad percibida.

3. Evaluaciones Formativas

Incorporación de evaluaciones cortas durante la capacitación para medir la comprensión en tiempo real, comprendida de parte teórica y práctica de acuerdo a los temas realizados, previo comunicado, implando de manera inconsciente un mayor compromiso a los trabajadores.

Asimismo, se debe de realizar un ajuste del contenido según los resultados obtenidos de las evaluaciones formativas para próximas capacitaciones.

4. Reuniones de Retroalimentación

Programación de reuniones regulares con gerentes, subgerentes o jefes de oficina para recopilar comentarios cualitativos, realizar una discusión de los desafíos encontrados y posibles mejoras a aplicar.

Este sistema de monitoreo proporciona una evaluación y mejora continua en el proceso de capacitación, por medio de una combinación de datos cuantitativos y

cualitativos que permitirá a la organización ajustar estratégicamente sus esfuerzos de desarrollo profesional.

Para aquello debe de tener en cuenta el siguiente presupuesto:

Tabla 12

Presupuesto para la implementación del sistema de monitoreo.

Concepto	Cantidad	Costo	Total
Paquete Papel A4	30	S/ 12.70	S/ 381.00
Caja de lapiceros x 50 unid.	5	S/ 29.80	S/ 149.00
Plumones para pizarra estuche x 4unidades	5	S/ 21.80	S/ 107.50
Mota para pizarra	5	S/ 4.00	S/ 20.00
Pizarra acrílica de 2.4 m x 1.2 m	1	S/ 295.00	S/295.00
Tinta para pizarra acrílica frasco x 27.5 ml	4	S/ 17.30	S/ 69.20
TOTAL			S/ 1021.70

IV. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta la fase de planificación, Guevara (2022) señala en su investigación que un 88% de los participantes manifestó que no se han desarrollado procesos de diagnóstico de necesidades de capacitación, teniendo similitud con la presente investigación debido a que un 74% refiere que en ciertas ocasiones o casi nunca se toma en cuenta el involucramiento de los servidores, lo que sugiere que existen ocasiones intermitentes en las que se fomenta la colaboración, teniendo que perfeccionarse la comunicación con el objetivo de implicar a los funcionarios en la identificación de sus necesidades formativas.

Alva et al. (2022), en la fase de ejecución, realizó una entrevista a los directivos encargados del proceso de capacitación, donde mencionaron no evidenciar un adecuado monitoreo en las acciones, realizando tan solo un aviso a los beneficiarios en el momento de inicio y finalización; lo que tiene relación con la presente investigación, puesto que, el 46% mencionó que “casi nunca” y “nunca” se dieron acciones de monitoreo; interpretando de ambos resultados que existe la necesidad de establecer un enfoque sistemático y constante para evaluar y mejorar las capacitaciones establecidas, donde se debería de considerar de forma más concreta los plazos, aprendizajes y los niveles de progreso y desarrollo.

Castro (2021) determinó a la fase evaluación con una relación del 5% del nivel de significancia con la eficiencia laboral, resaltando la satisfacción como producto de una capacitación constante que produce un mayor interés, lo que se puede compartir con los resultados encontrados, sin embargo, tomándolo desde un punto negativo, puesto que, un 97% de los servidores públicos mencionaron que casi nunca se encontraron satisfechos con los temas desarrollados, por ende, la cantidad de trabajadores que aplicaron los conocimientos adquiridos fueron escasos.

Geronimo (2019) menciona sobre el nivel de capacitación, que, cuanto mayor sea, mejor puede ser el nivel desempeño laboral; sin embargo, en la presente investigación, los hallazgos demuestran que, se evidenció en un nivel bajo la gestión de la capacitación, debido a que las acciones ejecutadas han tenido un impacto no tan significativo, contrarrestando valor a la mejora continua y por ende demostrando un desempeño que se mantiene y que sí demostró mejora puede deberse al interés interno de cada servidor público, mas no por las capacitaciones que se brindaron.

V. CONCLUSIONES

Se identificó que la fase de planificación como regular – deficiente en cuanto al involucramiento de los servidores públicos en lo teórico y en la recolección de información debido a ciertos factores, tales como, desconocimiento sobre el Diagnostico de Necesidades de capacitación y el Plan de Desarrollo de Personas, no se fomenta la colaboración, la necesidad de incorporar actividades para conocer competencias, la falta socialización, el no definir los niveles de aprendizaje sobre los que se va a trabajar, no incentivando el involucramiento activo.

Se analizó que la fase de ejecución que demuestra ser regular - deficiente, con un alcance lejano que no sigue la estructura establecida, resaltándose la falta de cumplimiento optimo en el desarrollo de las capacitaciones y evidenciándose en su ejecución puntos de deficiencia, tales como, prestación de ambientes inadecuados, falta de compromiso y monitoreo de las autoridades, un trabajo no ejercido bajo estándares o indicadores y la falta de consideración en las evaluaciones e involucramiento en las actividades, demostrando una fase que involucra la practica sin acción alguna.

Se diagnosticó a la fase de evaluación como regular, que se lo puede definir bajo el concepto de individual, donde los servidores públicos pueden presentar un interés interno de mejora, lo que los impulsa a una investigación propia para un desarrollo particular, debido a que, existió una mínima participación positiva, lo que se puede resaltar como importante acerca del involucramiento de los servidores civiles puesto que se tiene un porcentaje en un estado bueno. No obstante, al igual que en otros puntos, en mayor nivel se tienen opiniones negativas acerca de ciertos aspectos como la satisfacción, contribución en las habilidades, orientación de los temas a la realidad del ambiente laboral, etc.

Se definió a la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, en un nivel medio – bajo, lo que manifiesta la falta de consistencia y compromiso en la ejecución del proceso, no teniendo una participación e involucramiento activo por parte de los directivos, como un desconocimiento completo de los servidores públicos, lo que dificulta su participación asertiva y el compromiso que deben de tener para contribuir con generar ideas, identificar necesidades, dar a conocer y hacer prevalecer sus requerimientos, etc.

Se propuso dos estrategias de mejora para fortalecer la Gestión de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, siendo la primera, la creación de una plataforma digital, que permitirá una gestión eficiente de programas de desarrollo, registro y seguimiento automatizado, promoviendo una mayor comunicación constante y detalle de la información, asimismo, se planteó la implementación de un sistema de monitoreo de capacitaciones, tomando en cuenta indicadores clave de desempeño (KPIs), encuestas, evaluaciones y reúnnes de retroalimentación, estableciendo mayor precisión en el seguimiento a los trabajadores con el progreso que se pueda ir generando.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda involucramiento del jefe de Recursos Humanos en la gestión de la capacitación logrando una colaboración más efectiva en la planificación, ejecución y evaluación del proceso, contribuyendo significativamente a un enfoque más integral y de compromiso con el desarrollo del talento humano de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Realizar el diagnóstico de necesidades considerando cada área u oficina, bajo la priorización de los temas tomando en cuenta los objetivos institucionales, el nivel de conocimiento y la oportunidad de aprendizaje, así como obtención de habilidades para cada uno de los servidores públicos según las expectativas con las que se cuenta.

Socializar los periodos establecidos para la ejecución de las actividades de capacitación planteadas mediante reuniones oportunas con los trabajadores de cada una de las áreas asignadas en el Plan de Desarrollo de personas de dicho año, para mayor conocimiento, planificación y compromiso.

Brindar la debida relevancia al tema de la gestión de la capacitación debido a que resulta esencial, trata es un punto que contribuye a la realización efectiva de tareas, desarrollo de diversas habilidades, genera motivación, optimiza la comunicación, promueve la colaboración en equipo y el liderazgo; además de que, al ser una entidad pública, se encarga de brindar servicios a la ciudadanía, los cuales deben de cumplir con estándares de calidad siendo necesario contar con servidores públicos con conocimiento, capacidades y constante aprendizaje.

Tomar en cuenta las estrategias propuestas, para desarrollar un monitorio continuo con el cumplimiento de tiempos, fechas, asistencia, aprendizaje u otros, mediante el cual se corroboren los desafíos y oportunidades en el proceso para que próximos años se implementen mejoras y se tenga un seguimiento oportuno de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, así como una mejor evaluación de desempeño con indicadores reales que permitan comparar y resaltar las mejorías en el servicio y trabajo que se realiza.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J., Pilco, R., y Rivera, M. (2022). Gestión de la capacitación en el servicio civil del Ministerio de la Producción. [Tesis para optar por el grado académico de Magister en Gestión Pública]. Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3558/Alva%2c%20Juan_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2022.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2016). Directiva Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas, Resolución De Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/directiva-normas-para-la-gestion-del-proceso-de-capacitacio-resolucion-no-141-2016-servir-pe-1415160-1>
- Buendía, P. (2020). Más de 490 entidades están en camino al régimen Servir, Diario Oficial El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/108033-mas-de-490-entidades-estan-en-camino-al-regimenservir#:~:text=De%20las%20493%20instituciones%20p%C3%BAblicas,y%20240%20al%20%C3%A1mbito%20municipal.>
- Castro, C. (2021). Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020. [Tesis para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/560/CASTRO%20LAZARES%2c%20CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la República. (2013). Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, Diario Oficial El Peruano. <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>
- Estela, R. (2020). Investigación propositiva. Instituto de Educación Superior Pedagógico Indoamericana. <https://www.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Fiszbein, A., Cumsille, B. y Cueva S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. The Dialogue. <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>

- Geronimo, E. (2019). Gestión de la capacitación y rendimiento del personal administrativo del instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo 2019. [Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión Pública]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39320>
- Gorgal, L. (2017). El reto de mejorar la capacitación de funcionarios públicos en América Latina. Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2017/09/estado-de-la-capacitacion-de-funcionarios-publicos-en-america-latina/>
- Guevara, M. (2022). Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas: Periodo 2021-2022 [Tesis de grado para la obtención del título de Máster en Gestión del Talento Humano]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3073/1/Guevara%20Toala%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª Ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional Estadística e Informática. (2019). Recursos Humanos. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/03.pdf
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. (4ª Ed.). Ediciones de la U. https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigaci%C3%B3n.pdf
- Proyecto USAID/Perú ProDescentralización. (2011). Reforma del Estado y modernización de la gestión pública. 1ª Ed. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/OEEABF232BE0BEE605257BFF007098B3/\\$FILE/Reforma_del_Estado_y_modernizacion_de_la_gestion_publica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/OEEABF232BE0BEE605257BFF007098B3/$FILE/Reforma_del_Estado_y_modernizacion_de_la_gestion_publica.pdf)

- Reston J. (2020). La Incidencia de la capacitación en el rendimiento de Asesores Comerciales de la Universidad Católica de Salta. [Tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciada en Recursos Humanos con orientación en Desarrollo Organizacional]. Universidad Católica de Salta. https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=2510
- Reyes, I. (2023). ¿Qué es la capacitación laboral?. <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/que-es-la-capacitacion-laboral/>
- Ruíz, R. (2020). Impacto de la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del Hospital Regional Virgen de Fátima de la provincia de Chachapoyas, Región de Amazonas – 2019. [Tesis de grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2145/Ruiz%20Barrantes%20Renzo%20Guillermo.pdf?sequence=1&>
- Salazar, A. (2021). La capacitación en el desarrollo académico en los docentes de las Instituciones de Educación Superior. [Tesis para la obtención del grado académico de Magíster en Administración Pública]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33003/1/030%20ADP.pdf>
- Tello, J. (2022). Gestión de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2022. [Tesis para optar por el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales]. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8293>

ANEXOS

Anexo N°1

Tabla 13

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable única
¿Cuál es el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?	Determinar el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.	No hay	La gestión de la capacitación
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	Identificar la fase de planificación de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.	No hay	
	Analizar la fase de ejecución de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.		

Diagnosticar la fase de evaluación de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Definir el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Proponer estrategias de mejora para fortalecer la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Anexo N°2

Tabla 14

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	
Gestión de la capacitación	Gestión de la capacitación es el desarrollo del proceso de capacitación que por medio de la implementación de procedimientos, reglas e instrumentos establecidos por SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil), busca mejorar el desempeño de los servidores civiles ofreciendo un servicio de calidad a la ciudadanía. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE)	Planificación	Necesidades de capacitación	1,2	CUESTIONARIO	
			Objetivos	3,4		
			Socialización	5,6		
			Desarrollo de personas	7		
		Ejecución	Implementación	8,9		
			Seguimiento	10,11		
			Acciones	12, 13		
			Nivel de reacción	14		
			Evaluación	Nivel de Aprendizaje		15,16
				Nivel de aplicación		17,18
Nivel de Impacto	19,20					

Anexo N° 4

Cuestionario

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023.

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la situación actual sobre la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas; se solicita su colaboración que será de gran importancia para el desarrollo de la presente investigación; el manejo de la información será de manera confidencial, requiriendo sinceridad en sus respuestas.

- **Sexo**

() Masculino () Femenino

- **Régimen laboral al que pertenece**

() Decreto Legislativo 276
() Decreto Legislativo 1057 – CAS
() Decreto Legislativo 728

Diagnóstico:

- **Detalle las necesidades de capacitación que considera se requieren en su área laboral.**

.....
.....
.....
.....

Indicaciones: Leer de forma detenida cada interrogante, elija la alternativa que considere más adecuada acorde su criterio para cada una de las preguntas, contará con el siguiente índice:

1 = Nunca

3 = A veces

5 = Siempre

2 = Casi nunca

4 = Casi siempre

N°	ITEM	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	¿Con qué frecuencia se involucra a los servidores públicos en la recolección de ideas para la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					

2	¿Se realizan actividades para definir las competencias actuales y las que se necesitan incorporar en la elaboración del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
3	¿Los temas de capacitaciones que se brindan en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023 están enfocados a los objetivos institucionales?					
4	¿Los objetivos de capacitación se determinan anticipadamente según los niveles de aprendizaje o desempeño que se quieren obtener de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
5	¿Existe socialización a los servidores públicos acerca de la importancia de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
6	¿Se informa a los servidores públicos sobre cómo se desarrollarán los procesos de capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
7	¿Se ejecuta el Plan de Desarrollo de Personas en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
EJECUCIÓN						
8	¿Las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023 se ejercen en ambientes adecuados y con los recursos necesarios?					
9	¿Existe involucramiento por parte del jefe de Recursos Humanos en el proceso de gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
10	¿Evidencia un monitoreo en el desarrollo y continuidad de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?					
11	¿Se realizan evaluaciones luego del desarrollo de las capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
12	¿Existe un involucramiento óptimo por parte de los servidores civiles a las capacitaciones desarrolladas en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
13	¿Generan un efecto significativo el desarrollo de las capacitaciones en las funciones y tareas de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
EVALUACIÓN						
14	¿Se encuentra satisfecho acerca de los temas desarrollados en las capacitaciones por la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					

15	¿Las capacitaciones ejecutadas han contribuido al desarrollo de nuevas habilidades y a mejorar su desempeño en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
16	¿Se consideran indicadores, métodos o técnicas para evaluar el aprendizaje de las capacitaciones en Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
17	¿Aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en su puesto de trabajo en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
18	¿Las capacitaciones generan motivación a ejecutar y formar parte del desarrollo de ideas sobre las mejoras en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?					
19	¿Evidencia usted a mediano plazo una mejora efectiva luego del desarrollo de capacitaciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?					
20	¿Se evidencia una mejora en la orientación y compromiso con servicios de calidad dentro de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023 como con el cumplimiento con la ciudadanía?					

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo N° 5

Tabulación de la información

		GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN																			
		Preguntas																			
		PLANIFICACIÓN							EJECUCIÓN						EVALUACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
NÚMERO DE ENCUESTADOS	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
	6	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3
	7	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
	8	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	10	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
	11	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3
	12	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1
	13	3	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	5	5	4	4
	14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	15	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3
	16	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	17	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	18	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4
	19	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
	20	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	21	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	22	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1
	23	2	2	4	4	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4
	24	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2
	25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	26	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
	27	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
	28	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
	29	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	1
	30	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
	31	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
	32	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
	33	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	1
	34	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
	35	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2

Anexo N°6

Evidencias de aplicación de instrumentos a servidores civiles de la
Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.



Anexo N°7

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO N°1

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:	Alex Javier Sánchez Pontaleón
Profesión:	Economista
Institución donde trabaja:	UNTRM
Grados Obtenidos	
Pregrado:	Economista
Institución:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Año:	2014
Postgrado:	Maestro en Gestión pública
Institución:	Universidad Cesar Vallejo
Año:	2018
Postgrado:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución:	Universidad Cesar Vallejo
Año:	2022

JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO


Visto el instrumento: **Cuestionario de encuesta**

Que se utilizará en la investigación:

“Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023”; con el propósito de cumplir con el primer objetivo que es determinar el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Se realizan las siguientes observaciones:

ÍTEM	CRITERIOS POR EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	x		x			x	x		x			
2	x		x			x	x		x			
3	x		x			x	x		x			
4	x		x			x	x		x			
5	x		x			x	x		x			
6	x		x			x	x		x			
7	x		x			x	x		x			
8	x		x			x	x		x			
9	x		x			x	x		x			
10	x		x			x	x		x			
11	x		x			x	x		x			
12	x		x			x	x		x			
13	x		x			x	x		x			
14	x		x			x	x		x			
15	x		x			x	x		x			
16	x		x			x	x		x			
17	x		x			x	x		x			
18	x		x			x	x		x			
19	x		x			x	x		x			
20	x		x			x	x		x			
Aspectos Generales											Sí	No
¿El instrumento responde al título de investigación?											x	

¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X	
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X	
¿El instrumento, responde a la operacionalización de las variables?	X	
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X	
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X	
¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?	X	
¿Existe coherencia entre variable e ítem?	X	
¿El número de ítems es adecuado?	X	
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?	X	
VALIDEZ		
APLICABLE	X	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por:	Fecha: 14 - 08 - 2023.....	
Firma: 	e-mail: alex.gomez@unimex.edu	

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy Deficiente (1) Aceptable (3) Excelente (5)
Deficiente (2) Buena (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar.					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores.					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación.					X
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas.					X
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables.					X
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudara a la consecución de los objetivos propuestos.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos.					X
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

III. PROMEDIO VALORADO: -----


Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Alex Javier Sánchez Pastolón con registro en ORCID N° 0000-0001-5708-2324 a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la estudiante Marianely Abad Hoyos, con documento nacional de identidad N° 73317363, para la investigación titulada **Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023** requisito fundamental para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 14 de agosto de 2023.

Atentamente,


Firma del experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO N°2

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:	<u>Victor Manuel Valdiviezo Sir</u>
Profesión:	<u>Administrador de Empresas</u>
Institución donde trabaja:	<u>Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza</u>
Grados Obtenidos	
Pregrado:	<u>Profesor en Administración de Empresas</u>
Institución:	<u>Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</u>
Año:	<u>2012</u>
Postgrado:	<u>Maestro en Administración con énfasis en Recursos Humanos</u>
Institución:	<u>Universidad Privada Antenor Orrego</u>
Año:	<u>2017</u>
Postgrado:	_____
Institución:	_____
Año:	_____

JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO

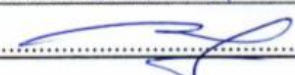
Visto el instrumento: **Cuestionario de encuesta**

Que se utilizará en la investigación:

“Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023”; con el propósito de cumplir con el primer objetivo que es determinar el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Se realizan las siguientes observaciones:

ÍTEM	CRITERIOS POR EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
11	X		X			X	X		X			
12	X		X			X	X		X			
13	X		X			X	X		X			
14	X		X			X	X		X			
15	X		X			X	X		X			
16	X		X			X	X		X			
17	X		X			X	X		X			
18	X		X			X	X		X			
19	X		X			X	X		X			
20	X		X			X	X		X			
Aspectos Generales											Sí	No
¿El instrumento responde al título de investigación?											X	

¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X	
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X	
¿El instrumento, responde a la operacionalización de las variables?	X	
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X	
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X	
¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?	X	
¿Existe coherencia entre variable e ítem?	X	
¿El número de ítems es adecuado?	X	
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?	X	
VALIDEZ		
APLICABLE	X	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por: Ms. Víctor Manuel Valdiviezo Sr.	Fecha: 14/05/2023	
Firma: 	e-mail: victor.valdiviezo@uph.edu.pe	

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy Deficiente (1) Aceptable (3) Excelente (5)
 Deficiente (2) Buena (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar.					✓
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores.					✓
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación.					✓
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas.					✓
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación.					✓
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables.					✓
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudara a la consecución de los objetivos propuestos.				✓	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.				✓	
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos.					✓
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** Aplicable

III. **PROMEDIO VALORADO:** -----



Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Victor Manuel Valdivieso Sr con registro en ORCID N° 0000-0003-4348-2036 a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la estudiante Marianely Abad Hoyos, con documento nacional de identidad N° 73317363, para la investigación titulada **Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023** requisito fundamental para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas... 14 de Agosto de 2023.

Atentamente,



Firma del experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO N°3

JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO

Visto el instrumento: **Cuestionario de encuesta**

Que se utilizará en la investigación:

“Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023”; con el propósito de cumplir con el primer objetivo que es determinar el nivel de la gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Se realizan las siguientes observaciones:

ÍTEM	CRITERIOS POR EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1	X		X			X	X	X		X		
2	X		X			X	X	X		X		
3	X		X			X	X	X		X		
4	X		X			X	X	X		X		
5	X		X			X	X	X		X		
6	X		X			X	X	X		X		
7	X		X			X	X	X		X		
8	X		X			X	X	X		X		
9	X		X			X	X	X		X		
10	X		X			X	X	X		X		
11	X		X			X	X	X		X		
12	X		X			X	X	X		X		
13	X		X			X	X	X		X		
14	X		X			X	X	X		X		
15	X		X			X	X	X		X		
16	X		X			X	X	X		X		
17	X		X			X	X	X		X		
18	X		X			X	X	X		X		
19	X		X			X	X	X		X		
20	X		X			X	X	X		X		
Aspectos Generales											Si	No

¿El instrumento responde al título de investigación?	X	
¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X	
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X	
¿El instrumento, responde a la operacionalización de las variables?	X	
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X	
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X	
¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?	X	
¿Existe coherencia entre variable e ítem?	X	
¿El número de ítems es adecuado?	X	
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?	X	
VALIDEZ		
APLICABLE	X	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		
Validado por:	Fecha: 14/08/2023	
Patricia Escobedo Orampio		
Firma: 	e-mail: patricia.escobedo@unim.edu.pe	

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


Muy Deficiente (1) Aceptable (3) Excelente (5)
 Deficiente (2) Buena (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar.					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores.					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación.					X
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas.					X
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables.					X
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudara a la consecución de los objetivos propuestos.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos.					X
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** Es procedente aplicarlo.

III. **PROMEDIO VALORADO:** _____



 Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Patricia Escobedo Orampo con registro en ORCID N°. 0000-0002-9180-4754, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la estudiante Marianely Abad Hoyos, con documento nacional de identidad N° 73317363, para la investigación titulada **Gestión de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023** requisito fundamental para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas... 14 de Agosto de 2023.

Atentamente,



 Firma del experto