

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión del Talento Humano

“GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE JESÚS MARÍA, LIMA 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión del Talento Humano

Autor:

Clasen Norwich Paucar Quispe

Asesor:

Mg. Lic. Lupe Yovani Gallardo Pastor

<https://orcid.org/0000-0001-7094-6211>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	OMAR YUSSET ULLOQUE MERES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JUAN ELIAS CARREÑO MARTINEZ
	Nombre y Apellidos


Jurado 3	LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR
	Nombre y Apellidos


INFORME DE SIMILITUD

Clasen Norwich Paucar Quispe

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE JESUS MARIA, LIMA 2022

 Quick Submit

 Quick Submit

 Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3320150070

Fecha de entrega

24 ago 2025, 8:49 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

24 ago 2025, 9:11 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Tesis_Clasen_Paucar_VF_23_agosto_corregido_2.docx

91 páginas

21.579 palabras

119.279 caracteres



Página 2 de 99 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3320150070

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales




- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2. Justificación	16
1.3. Antecedentes.....	19
1.4. Bases teóricas.....	25
1.5. Formulación del problema.....	30
1.5.1. Problema General	30
1.5.2. Problemas específicos.....	30
1.6. Objetivos.....	31
1.6.1. Objetivo General.....	31
1.6.2. Objetivos específicos	31

1.7. Hipótesis	31
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	33
2.1 Tipo y diseño de la investigación	33
2.2 Población y muestra.....	34
2.2.1. Población	34
2.2.2. Muestra	34
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	36
2.3.1. Técnica.....	36
2.3.2. Instrumento	36
2.3.3. Validez del instrumento	37
2.4 Procedimiento de recolección de datos.....	38
2.5 Análisis de datos	40
2.6 Aspectos Éticos.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
3.1. Descripción de resultados	43
3.2. Tabla de resultados	53
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	68
4.1. Interpretación comparativa	68
4.2. Limitaciones	72
4.3. Implicancias	72
4.4. Conclusiones.....	73

4.5. Recomendaciones	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	82
ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN	82
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	84
ANEXO 3: INSTRUMENTO.....	85
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos de los entrevistados	35
Tabla 2. Resumen de la valorización realizada por juicio de expertos.....	37
Tabla 3. Planificación- Diagnostico de necesidades de capacitación.....	53
Tabla 4. Planificación- Plan para promover competencias	54
Tabla 5. Ejecución- Estrategias	¡Error! Marcador no definido.7
Tabla 6. Ejecución- Acciones formativas.....	¡Error! Marcador no definido.9
Tabla 7. Evaluación- Reacción	¡Error! Marcador no definido.1
Tabla 8. Evaluación- Aprendizaje	¡Error! Marcador no definido.3
Tabla 9. Evaluación- Aplicación	¡Error! Marcador no definido.4
Tabla 10. Evaluación- Herramientas de evaluación	¡Error! Marcador no definido.6

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación de los cargos de los entrevistados.....	42
Figura 2. Planificación de la capacitación en la entidad pública.....	44
Figura 3. Ejecución de la capacitación en la entidad pública.....	46
Figura 4. Evaluación de la capacitación en la entidad pública.....	49

RESUMEN

Esta investigación describe la Gestión de la Capacitación en una entidad pública en Lima, durante el año 2022, desde la planificación, ejecución y evaluación. El estudio es básico de enfoque cualitativo, alcance descriptivo y diseño fenomenológico. La muestra estuvo conformada por tres personas del área de Recursos Humanos con conocimientos y experiencia laboral del tema. La recopilación de datos se realizó a través de entrevistas semiestructuradas con una guía de preguntas por subcategorías. Los hallazgos indican que las decisiones sobre la capacitación son asumidas por directivos, jefes o responsables de las distintas áreas. Así mismo, se identificaron las brechas de competencias necesarias para los puestos, considerando los objetivos institucionales. La oficina de Recursos Humanos también interviene en garantizar el acompañamiento adecuado del proceso. Se destaca la importancia de que los directivos prioricen la capacitación para contribuir en un servicio de calidad para usuarios internos y la ciudadanía en general. Finalmente, se concluye que la gestión de capacitación se guía por políticas institucionales y decisiones directivas. Su planificación se basa en diagnósticos y se concreta en el Plan de Desarrollo de las Personas. La ejecución incluye alianzas, facilitadores internos y el uso del sistema SISCA. La evaluación es integral, aunque presenta retos como la rotación del personal y la medición de la aplicación del conocimiento.

Palabras claves: Gestión de la capacitación, evaluación, competencia

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Avello et al. (2019). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *Universidad de Cienfuegos, Cuba*.
- Barrantes Sánchez, A., Romero Bautista, C., Montaña Castañeda, E., Penagos Basto, M., & Sánchez Rojas, E. (2020). *Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38133>
- Bell Heredia, R. E., Espín Olea, M. E., & Espín Moya, E. R. (2015). Tendencias de la gestión de talento humano en el sector público. *Revista científica ecociencia*, 1 - 14.
- Bermúdez Carrillo, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *Intersedes*, 1-25.
- Cadena-Santana, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 448-460.
- Calderón Duque, L. (2017). *Resistencia del Adulto maduro hacia el proceso de capacitación*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Bogotá. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/898c1196-6ea0-485b-8c2f-9f4469a62c10>
- Cárdenas Vasquez, Y. (2018). *Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle, LIMA.
- Cardenas Vasquez, Y. (2018). *Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2389>

- Chaverri Chaves, D. (2017). DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES. *Rev. Ciencias Sociales* 157, 185-193.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Cortez Yacila, L. (2021). *Capacitación y gestión institucional en una dependencia del Ministerio de Salud*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Escamilla, A. (2018). ¿Qué debe llevar la discusión? *Editora, Revista Cirujano General, México*.
- Espinoza, E. (2016). *Universo, muestra y muestreo*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Fernández Bedoya, V. (2017). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espiritu emprendedor TES*, 65-76.
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espiritu Emprendedor TES*, 65–76.
- García Lopez, J. M. (2011). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmg1.pdf>
- García Zavala, M., & Freire Vargas, L. (2020). *La capacitación y la calidad en el servicio al cliente en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31871>
- Gomez Alcarraz, , L. (s.f.). Capacitación y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas- Apurímac. 2017. Universidad César Vallejo, Apurímac.

- Gomez Alcarraz, L. (2020). *Capacitación y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas*. Universidad César Vallejo, Apurímac.
- Guarnizo Salvador, D. (2021). Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial. *Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Guarnizo Salvador, D. S. (2021). Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021.
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 51-53.
- Nora Gray, G., Basualto, C., & Sisto, V. (2017). Política pública sobre capacitación y empleo en Chile: Inclusión/exclusión de una fuerza laboral. 5.
- Ñaupas Paitán, H., & et al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Ochoa-Pachas, J., & Yunkor-Romero, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Revista Autónoma*, 8-19.
- Pardo Enciso, C., & Díaz Villamizar, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá DC. *Suma de Negocios*, 39-48. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187>
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas.
- Pimienta Prieto, J. H. (2012). *Estrategias de enseñanza - aprendizaje docencia universitaria basada en competencias*. Instituto Superior Pedagógico de la Habana, Cuba, Mexico. Obtenido de http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/estrategias_pimiento_0.pdf

- Plaza Guzmán, J., Uriguen Aguirre, P., & Bejarano Copo, H. (2017). VALIDEZ Y CONFIABILIDAD EN LA. *ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC. Vol. 11*, 352-357. doi:ISSN Versión electrónica 2443-4442
- Ramirez Zapata, R. (2018). *Programa de capacitación y su incidencia en los conocimientos sobre las contracciones del estado en una Entidad Pública 2017*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31933>
- Rengifo Maco, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental. *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*. Escuela Post Grado Universidad César Vallejo, Lima.
- Salazar-Botello, C., Ganga-Contreras, F., Uribe-Núñez, P., & Muñoz-Jara, Y. (2020). Necesidades de capacitación en una municipalidad de la zona central de Chile: la mirada de los funcionarios. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 224-254. doi:ISSN 1012-1587
- Sarmiento Vargas, I., Rodríguez Vite, H., & Hernández Camacho, J. (2014). *DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN LAS PYMES AGREMIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO DELEGACIÓN HUEJUTLA HIDALGO*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/download/1082/4783?inline=1>
- Soza, J., & Herrera, M. (2022). El impacto de un programa de capacitación en el clima organizacional de una institución de gestión pública adscrita al Ministerio de Justicia en el Perú. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 74-85.
- Universidad La Concordia. (2022). *CONOCE 4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN QUE SON IDEALES PARA UNIVERSITARIOS*. Obtenido de Universidad La Concordia: <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/>
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación Clasen N. Paucar Quispe*

en educación médica, 2(7), 162-167. Recuperado en 16 de febrero de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.