



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN
EN LA MUNICIPALIDAD DE BREÑA, 2023”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Luz Milagros Changa Lopez

Asesor:

Mg. Lic. Juan Carlos Ganoza Aleman

<https://orcid.org/0000-0002-6781-5488>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	César Eduardo Lavado Bocanegra	43970866
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Willy Aguilar Morante	41245721
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Jose Wilfredo Sanchez Porras	43420255
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
6	1library.co Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación	18
Justificación teórica	18
Justificación metodológica	18
Justificación práctica	19
Justificación académica	19
1.3 Antecedentes	19
1.3.1 Antecedentes Nacionales	19
1.3.2 Antecedentes Internacionales	22
1.4 Bases teóricas	25
Categoría	25
Gestión de capacitación	25
Planificación	28
Ejecución	29

Evaluación	29
Indicadores	30
Sensibilización	30
Diagnóstico	30
Elaboración	31
Acciones previas	31
Satisfacción de la capacitación	32
Comprobación de aprendizaje	32
Mejora aprendizaje	33
1.5 Formulación del problema	33
1.5.1 Problema General	33
1.5.2 Problemas específicos	33
1.6 Objetivos	33
1.6.1 Objetivo General	33
1.6.2 Objetivo específicos	34
1.7 Hipótesis	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
2.1 Población y muestra	36
2.1.1 Población	36
Unidad de Estudio	36
2.1.2 Muestra	37
Características de la muestra	38
Criterios utilizados para su selección	39
Criterios de inclusión	39
Criterios de exclusión	39
2.2 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.	40
2.2.1 Técnica	40

2.2.2 Instrumento.	40
2.2.3. Evidencia de validez del instrumento	41
2.3 Procedimiento de recolección de datos	42
2.4. Análisis de datos	44
2.5. Aspectos éticos	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	48
3.1 Descripción de resultados	49
Planificación	50
Ejecución	53
Evaluación	55
3.2 Tabla de resultados	58
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	78
4.1. Limitaciones	78
4.2. Interpretación comparativa	78
4.3. Implicancias	82
4.4. Conclusiones	83
4.5. Recomendaciones	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	
ANEXO 1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN	94
GENERAL	94
ESPECÍFICOS	94

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONAL	96
ANEXO 3: INSTRUMENTO	98
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS	100
ANEXO 5: ENTREVISTAS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de datos de los entrevistados	38
Tabla 2	Entrevista sobre sensibilización sobre la importancia de capacitación	58
Tabla 3	Entrevista sobre sensibilización sobre la importancia de capacitación	59
Tabla 4	Entrevista sobre diagnóstico de necesidades	60
Tabla 5	Entrevista sobre diagnóstico de necesidades	61
Tabla 6	Entrevista sobre diagnóstico de necesidades	62
Tabla 7	Entrevista sobre elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP)	63
Tabla 8	Entrevista sobre elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP)	64
Tabla 9	Entrevista sobre acciones previas.	65
Tabla 10	Entrevista sobre acciones previas.....	66
Tabla 11	Entrevista sobre acciones previas.....	67
Tabla 12	Entrevista sobre la ejecución.....	68
Tabla 13	Entrevista sobre la ejecución.....	69
Tabla 14	Entrevista sobre satisfacción de la capacitación.....	70
Tabla 15	Entrevista sobre satisfacción de la capacitación.....	71
Tabla 16	Entrevista sobre comprobación de aprendizaje.....	72
Tabla 17	Entrevista sobre comprobación de aprendizaje.....	73
Tabla 18	Entrevista sobre comprobación de aprendizaje.....	74
Tabla 19	Entrevista sobre aplicar lo aprendido en sus tareas.....	75
Tabla 20	Entrevista sobre mejora de la entidad por lo aprendido	76
Tabla 21	Entrevista sobre mejora de la entidad por lo aprendido	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases de la investigación	35
Figura 2 Representación de los cargos de los 3 entrevistados.	48
Figura 3 Flujograma de Planificación de la Capacitación	52
Figura 4 Flujograma de la ejecución de la Capacitación	54
Figura 5 Flujograma de la evaluación de la Capacitación	57

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo describir las características de la Gestión de capacitación de la Municipalidad de Breña 2023, aplicando las herramientas proporcionadas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Por otro lado, tenemos el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), para el desarrollo de la gestión, a los servidores de las organizaciones, como lo es el plan de desarrollo de las personas, que estimula las habilidades y competencias de los trabajadores. La investigación es de tipo básica, con enfoque cualitativo, nivel descriptivo y con diseño fenomenológico. Se tuvo una población de 10 trabajadores de una unidad orgánica, con una muestra de 3, siguiendo criterios de inclusión y exclusión. Asimismo, se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, donde el instrumento fue la guía de entrevista que incluyó 20 preguntas divididas por subcategorías, la cual fue validada por el juicio de expertos, docentes de la Universidad Privada del Norte. Los resultados obtenidos muestran las decisiones que se toman para mejorar la productividad de sus funciones. En tal sentido, se analiza que la gestión de capacitación es un beneficio del Estado peruano, como al servidor Público. Por último, en las conclusiones se menciona que todas las municipalidades deberían aplicar el Plan de Desarrollo de Personas (PDP), para evaluar el rendimiento de los servidores a través de la unidad de Recursos Humanos. Llevando a cabo la gestión de capacitación de manera la eficacia y eficiencia en sus funciones, incrementando la calidad de servicios a los vecinos breñense.

PALABRAS CLAVES: Capacitación, gestión de recursos humanos, desarrollo de personas.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

Elaboración de las referencias de acuerdo con la norma de estilos APA 7^m versión.

Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. La Loma Tlalneantla, Estado de Mexico: UNID Editorial Digital.

MINISTERIO DE SALUD. (2018). *GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*. Cuidado de edición: Eduardo Arenas Silvera.

Gestión. (2 de Enero de 2023). El ranking de 17 entidades públicas con mejor y peor desempeño. <https://gestion.pe/economia/empresas/sector-publico-el-ranking-de-17-entidades-publicas-con-mejor-y-peor-desempeno-noticia/>

Gestión, D. (2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. Lima, Perú. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/?ref=gesr>

Siliceo, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal*. México, D.F.: Limusa. <https://books.google.es/books?id=CJhlsrSuIMUC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación FEBAN*, Lima 2006. Lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2615>

Venturo, S. (2013) Una buena gestión municipal. Perú 21, 14. <https://peru21.pe/opinion/buena-gestion-municipal-135468-noticia/>.

Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”. (13 de agosto de 2016). <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE2016/Res141-2016-SERVIR-PE.pdf>

Guardamino, L., Arancel, E. (2019). Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos [, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5785>

- Palomino, J. (2017). Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del Perú : 2011-2013 [, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2829>
- Tapia, J. (2020). Optimización presupuestal del programa de capacitación de fuerza de ventas a nivel nacional [, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6553>
- Estrada, C. (2017). Mejoramiento de los índices de desempeño del personal operativo a través de la implementación de un correcto programa de formación interna en una empresa del sector logístico [, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2862>
- Espinoza, A. (2020). Mejorar el grado de satisfacción de la atención al cliente de una empresa privada del sector hotelero a través de un programa de capacitación [, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8152>
- Sandoval, A., & Rios, C. (2018). Analisis de las Politicas de Capacitación y Formacion para el personal Legislativo de Rio Negro. Viedma 2012-2016. Analisis de las Politicas de Capacitacion y Formacion para el personal Legislativo de Rio Negro. Viedma 2012-2016, 103. Rio Negro, Argentina: Universidad Nacional Comahue. Obtenido de <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/16592/Tesis%20Sandoval-R%c3%ados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bueno Sanchez, S. (2019). Plan de gestión para la capacitacion tecnica para la empresa STIHL Colombia, segun PMI. Plan de gestion para la capacitacion tecnica para la empresa STIHL Colombia, segun pmi, 176. Medellin, Colombia: Universidad EAFIT. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13866/Santiago_BuenoSanchez_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Poveda , R. (2019). El proceso de Capacitación en la empresa Disma C. Ltda. Del cantón. El proceso de Capacitación en la empresa Disma C. Ltda. Del cantón, 57. Guayaquil, Ecuador: Universidad Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39569/1/El%20proceso%20de%20Capacitaci%C3%B3n%20en%20la%20empresa%20Disma%20C.%20Ltda.%20Del%2>

0cant%C3%B3n%20Dur%C3%A1n%20provincia%20del%20Guayas%2020d.pdf

Ferrero, M. (2020). La gestión del desarrollo en la Contaduría General de la provincia de Río Negro : un análisis de las políticas y estrategias de capacitación para implementar el Modelo de Gestión por Resultado, durante el período 2012-2016. La gestión del desarrollo en la Contaduría General de la provincia de Río Negro : un análisis de las políticas y estrategias de capacitación para implementar el Modelo de Gestión por Resultado, durante el período 2012-2016. Viedma, Argentina: Universidad Nacional del Comahue. Obtenido de <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/16280>

Di Modica, J. V. (2020). La capacitación como herramienta estratégica para el crecimiento de las Pymes. La capacitación como herramienta estratégica para el crecimiento de las Pymes., 35. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1652_DiModicaJV.pdf

Salgado Cruz, Mailé, Gómez-Figueroa, Olga, Juan-Carvajal Dargen Tania . Niveles para la capacitación en una organización. Ingeniería Industrial .2017, XXXVIII(2), 154-160. ISSN: 0258-5960. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360452099004>

León-Ramentol Cira Cecilia, Menéndez-Cabezas Arturo, Rodríguez-Socarrás Isis Patricia, García González Mercedes Caridad, Quesada Leyva Lidyce, Quintana Verdecia Ever. La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. Edumecentro . 2021 ; 13(2): 19-32. Disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207728742021000200019&lng=es. Epub 30-Jun-2021.

Vargas Fernández, Tania , Alfonso Porraspita, Deysi , Cuesta Santos Armando . Modelo de gestión de la capacitación para el turismo sostenible basado en el enfoque de organización que aprende. 2013, 15(3), 278-289]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637867084006>

Medina Delgado,B., Palacios Alvarado,W. Vergel Ortega,M.(2020) La capacitación laboral como herramienta

demejoramientoempresarial.Disponibleen<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056989>

Labrador Machin, Odalys; Bustio Ramos, Ania; Reyes Hernandez, Javier y Cionza Villalba, Elvira Lolana Carvalhais. Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. Coodes . 2019, vol.7, (1),64-73. Disponible en:

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064&lng=es&nrm=iso>.

Graffo PozoA., Suárez MéndezC., & Herrera SerranoD. (2019). La gestión del proceso de capacitación de los

directivos del Ministerio de Comercio Interior. Varona, (Ed Esp No.). Recuperado a partir de <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rVar/article/view/780>

Gambetta, Marcelo. Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. Cuad. Investig. Educ. [online]. 2015, vol.6, n.2 pp.71-88. Disponible en:

<http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168893042015000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1510-2432.

RAE, 2015: Diccionario de la lengua española, disponible en consultado el 13 de octubre de 2015 en <http://www.rae.es/>

Señalin Morales, Luis Octavio, Olaya Cum, Ronny Leonardo, Herrera Peña Jonathan Neptali . Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. Revista Venezolana de Gerencia. 2020, 25(92), 1704-1715. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286026>

Lago Ana B. . Capacitación en Planificación Estratégica. Impulso del Desarrollo Local con Microempresas. Observatorio Laboral Revista Venezolana. 2013;6(11):97-109.[fecha de Consulta 30 de Junio de 2023]. ISSN: 1856-9099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219030140002>

Calapiña, E., Chuquilla , J., & Toapanta, J. (2019). LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA PROSPECTIVA, SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS UNA REVISIÓN DE

- LITERATURA DE LOS ÚLTIMOS 20(54), 9, 742-759. ECUADOR: Revista electronica TAMBARA. Obtenido de https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/6.LA-PLANIFICACI%C3%93N-ESTRAT%C3%89GICA-Y-LA-PROSPECTIVA_toapanta_FINAL-FINAL.pdf
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Mendoza, D., López, D. y Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61-78. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Cabarcas, M., & Arrieta, E. (25 de 10 de 2022). Procesos de talento humano y direccionamiento estratégico en la mediana empresa de Barranquilla, Colombia(51), 133-149. Barranquilla, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-133.pdf>
- Pereira-Chaves, J. (2015). Learning Assessment, Measurement or Verification in the Classroom: A Case Study. *Revista Electrónica Educare*, 19(2), 405-428. <https://doi.org/10.15359/ree.19-2.22>
- Fernández, S. (2017). Evaluación y aprendizaje(24). Madrid, España: *Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/921/92153187003/html/index.html>
- Moreno-Olivos, T. (2021). Cambiar la evaluación: Un imperativo en tiempos de incertidumbre, 16(2), 223-234. Mexico: *Alteridad. Revista de Educación*. doi: <https://doi.org/10.17163/alt.v16n2.2021.05>
- Ecuador, V. R. (2011). Programa de sensibilizacion. 70. obtenido de Ecuador, v. r. (2011). programa de sensibilizacion. 70. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/PLAN_DE_SENSIBILIZACION_100214.pdf
- EACNUR. (2023). ACNUR. Obtenido de ACNUR: https://eacnur.org/es/blog/sensibilizacion-por-que-es-necesaria-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst

Mendoza Moreira, F. S., Terranova Ruiz, J. R., Zambrano Cedeño, V. G., & Macías Loor, M. M. (2014). ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN Y ATENCIÓN PARA LA GENERACIÓN DE INTERÉS EN EL APRENDIZAJE DE LENGUA. Revista INFAD de Psicología " International Journal of Developmental and Educational Psychology", 3(1),17-30.[fecha de Consulta 7 de Julio de 2023]. ISSN: 0214-9877. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851785002>

El diagnóstico organizacional, contextualizado en los negocios fabriles de la provincia de Santa Elena -Ecuador 2015-2016. (2017). INNOVA Research Journal, 2(5), 137-147. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n5.2017.237>

Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. REVISTA ESPACIOS, 41. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>>

Ministerio Economía Finanzas. (2022). GUÍA GENERAL PARA LA IDENTIFICACIÓN, FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN. 200. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/GUIA_EX_ANTE_InviertePe.pdf

Arias Castrillón, Juan Camilo. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. Revista Lasallista de Investigación, 17(1), 301-313. Epub February 02, 2021. <https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a4>

Sánchez Trujillo, Magda Gabriela, García Vargas Ma. De Lourdes E. . Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica . 2017, 22(2), 161-166. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio, Hidalgo Salinas, Luisa Inés, Peña Romero, Jaela, Pulido Joo, Luis Alexander, Torres Solano Caro Giovanna . Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura. 2019, 8(1), 75-84. ISSN: 2305-8552. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>

Pereira-Chaves, J. (Mayo-agosto, 2015). Evaluación, medición o verificación de los aprendizajes en el aula: Un estudio de caso en el Colegio Humanístico Costarricense de Heredia Revista Electrónica Educare, 19(2), 405-428. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.19-2.22>

Saudabaeva, D., & Aganina, K. (2020). PPS Certification as a Tool Of Personnel Management in Conditions of University Transformation. Talent Development & Excellence, 12(1).

Yepaneshnikov, V., Pugacheva, N., Goloshumova, G., Kuznetsova, V., Dobrovolskaya, L., Moiseeva, L., Garaganov, A., & Litvinenko, N. (2016). Pedagogical management of civil education of research universities students. International Review of Management and Marketing, 6(2S).