



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS:**

**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2020.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. HERBER LEANDRO RAMOS CACERES**

**BACH. JUAN ESCOBAR MAMANI**

**ASESOR:**

**MGR. GUILIAN CALANCHO MAMANI.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING  
ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA- PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	III
INDICE DE TABLAS Y GAFICOS .....	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problema específico. ....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	5

1.5 Variables .....	6
1.5.1 Operacionalización .....	7
1.6 Hipótesis de la Investigación .....	8
1.6.1 Hipótesis general .....	8
1.6.2. Hipótesis específica .....	8
CAPÍTULO II .....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	10
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas .....	13
2.2.1 La capacitación.....	13
2.3 Marco Conceptual .....	24
CAPITULO III:.....	27
3.1. Tipo de investigación .....	27
3.2. Diseño de investigación .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	29
CAPITULO IV .....	30
4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones .....	30

4.2. Contrastación de hipótesis .....	38
4.3. Discusión de resultados.....	46
CAPITULO V .....	47
5.1. Conclusiones .....	47
5.1. Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS .....	54
ANEXO N °1 ENCUESTA DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN .....	54

## INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

### INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variable .....	7
Tabla 2 Municipalidad Provincial de Puno .....	28
Tabla 3 <i>Dimensión 1 evaluación de las necesidades – capacitación.....</i>	30
Tabla 4 <i>Dimensión 2 diseño del programa de capacitación – capacitación ..</i>	32
Tabla 5 <i>Dimensión 3 implementación del programa de capacitación.....</i>	33
Tabla 6 <i>Dimensión 4 evaluación del programa de capacitación.....</i>	35
Tabla 7 <i>Variable 1 capacitación del personal .....</i>	36
Tabla 8 <i>Categorías variable 1 capacitación del personal .....</i>	39
Tabla 9 <i>Prueba de chi cuadrado de capacitación del personal.....</i>	39
Tabla 10 <i>Categorías Dimensión 1 evaluación de las necesidades .....</i>	40
Tabla 11 <i>Prueba de chi cuadrado de la evaluación de necesidades.....</i>	40
Tabla 12 <i>Categorías Dimensión 2 diseño del programa de capacitación.....</i>	42
Tabla 13 <i>Prueba de chi cuadrado del diseño de programa de capacitación .</i>	42
Tabla 14 <i>Categorías Dimensión 3 Implementación del programa de capacitación.....</i>	43
Tabla 15 <i>Prueba de chi cuadrado implementación del programa de capacitación.....</i>	44
Tabla 16 <i>Categorías Dimensión 4 evaluación de programa de capacitación</i>	45
Tabla 17 <i>Prueba de chi cuadrado de la evaluación del programa de capacitación.....</i>	45

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dimensión 1 evaluación de las necesidades – capacitación.....	31
Gráfico 2 Dimensión 2 diseño del programa de capacitación - capacitación .	32
Gráfico 3 <i>Dimensión 3 implementación del programa de capacitación.....</i>	34
Gráfico 4 <i>Dimensión 4 Evaluación del programa de capacitación.....</i>	35
Gráfico 5 <i>Variable 1 capacitación del personal .....</i>	37

## RESUMEN

La presente investigación trae consigo un tipo de metodología en la investigación convencional de tipo aplicativo con un nivel descriptivo y de diseño no experimental con un corte transversal, mencionada investigación cuenta con el objetivo de poder determinar el nivel de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, 2020, para obtener los resultados esperados se realizó la recolección de datos mediante el instrumento y técnica de la encuesta que tienen una medición ordinal mediante la escala de Likert, participaron de la investigación un total de 206 asistentes administrativos, la calidad del instrumento fue validado previamente por el estadístico de alfa de Crombach.

Los resultados que se obtuvieron fue que la capacitación en la Municipalidad Provincial de Puno se da de forma regular, según los resultados obtenidos en todas sus dimensiones y variable en general se interpreta que los niveles de capacitación que se brindan los asistentes administrativos lo catalogan en un nivel regular, por lo que se recomienda promover los convenios interinstitucionales para llevar mejores capacitaciones de calidad al grupo de trabajadores y se diseñen nuevas estrategias de capacitación para que el personal cumpla con los objetivos organizacionales.

Palabras claves: Capacitación, convenios y políticas institucionales.

## **ABSTRACT**

This research brings with it a type of methodology in conventional application-type research with a descriptive level and a non-experimental design with a cross-section, said research has the objective of being able to determine the level of training of the administrative staff of the Provincial Municipality of Puno, 2020, to obtain the expected results, the data collection was carried out using the instrument and survey technique that have an ordinal measurement using the Likert scale, a total of 206 administrative assistants participated in the research, the quality of the instrument was previously validated by the Crombach alpha statistic.

The results obtained were that training in the Provincial Municipality of Puno is given on a regular basis, according to the results obtained in all its dimensions and variable in general, it is interpreted that the levels of training provided by administrative assistants classify it in a regular level, for which it is recommended to promote inter-institutional agreements to bring better quality training to the group of workers and to design new training strategies so that staff meet organizational objectives.

Keywords: Training, agreements and institutional policies.

## INTRODUCCIÓN

El informe final presentado consta de cuatro capítulos, siendo el Capítulo I: El problema de investigación en el cual se investiga la descripción de la realidad problemática, así mismo como la definición del problema conjuntamente con sus objetivos generales y específicos, partiendo de una justificación y sus respectivas limitaciones, constatación de las variables e hipótesis. General y específicas.

Capitulo II: Marco teórico, en primer lugar, verificar los antecedentes que presiden a la presente investigación sean estos internacionales, nacionales y regionales, conjuntamente con sus bases teóricas correspondientes al tema de investigación y se observaran los términos utilizados en el marco conceptual.

Capitulo III: Método, se va a describir el tipo y diseño de investigación, así mismo la población y muestra y por ultimo las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos de la presente investigación.

Capitulo IV: Presentación y análisis de los resultados por variables, constatación de hipótesis y la discusión de los resultados.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática.**

La municipalidad Provincial de Puno actúa como institución de gobierno local, cuyas funciones generales es saber administrar los recursos de interés económico en favor de la sociedad que tiene a cargo, por ello mismo para cumplir la función de administrar todos los recursos que se dan en beneficio de la colectividad necesita de un gran equipo de trabajo, los cuales son seleccionados de manera temporánea para poder trabajar en favor de la colectividad, lo constituyen ya personal estable conjuntamente con personal que trabaja temporalmente por medio de un contrato laboral, se sabe que quien comanda todo el equipo de profesionales y colaboradores es el máximo representante el alcalde provincial que es escogido mediante el voto popular cada 4 años, la poca capacidad de atención y brindar información se ve muy reflejada en la presente institución, y uno de los factores a investigar y causa de este problema es la falta de capacitación constante en la institución.

(Mendez,2011); el autor proporciona 3 métodos para poder representar la realidad problemática como lo son el diagnóstico, pronóstico y el control, se observa constantemente las funciones que se realizan en dicha municipalidad Provincial e inducimos a decir que la falta de capacitación es el problema, que podría generar mayor competitividad en relación a otras municipalidades, observando cada detalle de la municipalidad poder ver la falta de capacitación del personal administrativo para poder resolver algún problema inter y externo que se presente en la municipalidad, cuyo conocimiento adquirido se realiza de manera empírica y no por parte de la municipalidad provincial de Puno, si existiera una mayor capacitación se podría observar un mayor trabajo eficiente por el personal administrativo y un clima profesional más activo y favorable.

Es por ello que en el presente trabajo de investigación se analizarán todas las dimensiones que conlleve la capacitación del personal administrativo, para poder verificar que efectivamente son la razón por que el personal administrativo no se desempeña de manera correcta en la Municipalidad Provincial de Puno.

## **1.2. Definición del Problema.**

### **1.2.1 Problema general.**

¿De qué manera se da la capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020?

### **1.2.2 Problema específico.**

- ¿De qué manera se da la evaluación de las necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020?
  
- ¿De qué manera se da el diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020?
  
- ¿De qué manera se da la implementación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020?
  
- ¿De qué manera se da la evaluación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar el nivel de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Determinar la evaluación de las necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020
- Determinar el diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020.
- Determinar la implementación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020.
- Determinar la evaluación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020.

#### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

La presente investigación tiene como justificación general el poder conocer cómo es que se encuentran los niveles de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, por lo mismo que al identificar las causas se va a permitir mejorar y establecer nuevas estrategias para fortalecer la mejora continua en la Municipalidad, servirá de modelo a seguir en las otras municipalidades u organismos administrados por el estado cerca de la localidad a mejorar a base de este estudio realizado, de esta manera se fortalecerá y motivará al personal administrativo de prestigiosa Municipalidad a ejercer mejor sus funciones en el campo laboral y a sí mismo a mejorar la atención a los usuarios que deban obtener alguna trámite, beneficio o documentación de la Municipalidad provincial de Puno.

## 1.5 Variables

### ➤ V1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensiones:

- ✓ Evaluación de las necesidades
- ✓ Diseño del programa de capacitación
- ✓ Implementación del programa de capacitación
- ✓ Evaluación del programa de capacitación

### 1.5.1 Operacionalización

Tabla 1  
Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	Son las fortalezas estratégicas que permiten un mejor desenvolvimiento en el campo laboral para poder lograr de manera eficiente los objetivos de la institución	Evaluación de las necesidades	• Análisis organizacional, análisis de tareas, análisis de personas	Cuestionario	
		Diseño del programa de capacitación	• Objetivos institucionales, motivación y disposición, principios de aprendizaje, característica de los instructores	Cuestionario	Ordinal
		Implementación del programa de capacitación	• Métodos de capacitación, resultados de aprendizaje, reacciones	Cuestionario	Escala de Likert
		Evaluación del programa de capacitación	• Aprendizaje, comportamiento y resultados.	Cuestionario	

Fuente: Elaboración propia

## **1.6 Hipótesis de la Investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

H<sub>1</sub> La capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es deficiente.

H<sub>0</sub> La capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es eficiente.

### **1.6.2. Hipótesis específica.**

- HE<sub>1</sub> La evaluación de necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.
  
- HE<sub>2</sub> El diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.
  
- HE<sub>3</sub> La implementación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.

- HE<sub>4</sub> La evaluación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, 2020, es deficiente

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

(Tamm, 2018); su investigación titulada “Formación y cambio en las actividades de trabajo”, como objetivo principal de esta investigación es determinar como es que se da el impacto de la capacitación no formal en las actividades de trabajo en los colaboradores, teniendo en consideración el lugar de la investigación que se realiza en la ciudad de Mexico se pudo apreciar las siguiente conclusion que los trabajadores se encuentran comprometidos en las actividades no habituales despues de proporcionarle la capacitación, como punto final el estudio indica que la capacitación es importante para poder desarrollar las actividades laborales encomendadas en un plan de trabajo realizado por la empresa, y se deduce que la capacitacion se relaciona con las taras interactivas no habituales.

(Caro,2016); su investigación titulada “ El impacto de la capacitación de los trabajadores en la productividad empresarial” el presente estudio tuvo como objetivo poder determinar y evidenciar el impacto de la capacitación de los trabajadores respecto a la productividad en la mano de obra de un supermercado, se evaluo de manera constante la participación de los colaboradores como su atención y desenvolvimiento en las tareas frecuentes en el supermercado, y realmente analizando los costos de la mano de obra si realmente compensa en las ganancias requeridas por el supermercado, como conclusión se obtienen los resultados que a implementarse la capacitación en el personal del supermercado aumento la productividad de manera positiva, generando mayor satisfacción en los clientes y mejor atención por parte del personal del supermercado.

(Aguilar,2017); su investigación titulada “ La capacitación en las empresas mexicanas respecto a la formación de trabajo”, para esta investigación se utilizo un tipo de investigación exploratorio, de nivel descriptivo y con un diseño no experimental, se analizaron 17 medianas empresas, y se obtuvo como resultados que las 17 empresas tenían bajos índices de capacitación con sus colaboradores, evidenciando que no cuentan con presupuesto para el inicio de las capacitaciones y preocupación por el personal a lo cual se plantean distintas estrategias para poder mejorar los índices respecto a la capacitación constante para una mejora continua que es necesario para las empresas.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

(Chocano,2018); su investigación titulada “Capacitación para el desarrollo del talento humano en una empresa distribuidora en el mercado de lima”, el objetivo principal de la investigación es de poder describir la capacitación del talento humano en una empresa distribuidora en el mercado de lima, esta investigación fue un estudio descriptivo no experimental de tipo transversal, se utilizó como técnica e instrumento la encuesta, y se obtiene mediante estas encuestas resultados que la capacitación que se brinda no es programada ni estructurada lo que quiere decir es que las encuestas en esta empresa distribuidora se dan de manera empírica.

(Urrutia, 2018); su investigación titulada “Capacitación de los recursos humanos en la empresa condor travel” esta investigación se desarrollo en la ciudad del Cusco, como objetivo principal fue describir la capacitación de los recursos humanos como una perspectiva teórica que la entabla Chiavenato, considerandose como una investigación descriptiva, de corte transversal y con un diseño no experimental, se utilizo como instrumento la encuesta que incluyo preguntas referidas a cuatro dimensiones mediante 16 preguntas que se midieron a través de la escala de likert, y la investigación concluye en que la empresa no cuenta con una correcta capacitación en los recursos humanos, lo que debe conllevar a realizar diferentes estrategias y aplicar diversas políticas respecto a los procesos de capacitación.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 La capacitación**

(Chiavenato,2009); la capacitación es considerada como una aptitud que cuenta toda persona que labore para una determinada empresa, ya sea esta una organización privada o una organización pública, también es considerada como el proceso por el cual se prepara a todos los colaboradores para poder desempeñar d manera mas eficiente las actividades en los puestos laborales que ejerce, la capacitación también desarrolla las competencias de los trabajadores, para proponer nuevas estrategias de trabajo en donde se rescate en los trabajadores ideas mas creativas e innovadoras todo con el fin de contribuir de manera positiva en la empresa.

(Robbins,2017); indica que la capacitación de los trabajadores es una experiencia de constante aprendizaje que ayuda de alguna manera lograr cambios positivos en su capacidad laboral y personal, quiere decir que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores de manera proactiva y positiva, entre esas habilidades de mejora constante se encuentran el conocimiento, actitudes y diversos comportamientos.

(Tobaino,2011); manifiesta que la capacitación es primordial para despertar en las personas un cambio positivo en sus habilidades y destrezas en su desarrollo profesional, es importante fomentar diversos programas de formación para mejorar y fortalecer a todos los trabajadores, si se logra complementar las capacitaciones como programa y se dan de manera constante las herramientas que empezara a utilizar el personal les permitira un correcto desempeño laboral.

(Ibañez,2005); la capacitación ebe ser orientada a un desarrollo a corto plazo, donde se debe dar y ejecutar como un procedimiento debidamente planeado, estructurado y sistematizado para ejecutar acciones administrativas enfocadas en el mejoramiento de las habilidades y conocimientos de todos los trabajadores de una determinada organización, la capacitación es una fuente util que enriquece a los trabajadores permitiendoles obtener mas conocimiento y ello se vera reflejado en las actividades laborales de la empresa según lo tenga establecido.

#### **2.2.1.1 Historia de la capacitación.**

Desde 1981 se empieza a tener más énfasis en la supervisión de los procesos de selección del personal en todas

las instituciones a nivel global, y una de las premisas en estos procesos era la de generar un entrenamiento adecuado del personal para poder realizar actividades profesionales y laborales de acuerdo al cargo que ocupase la persona o trabajador, de mismo modo se indica que la capacitación ya se daba desde la época colonial donde ya existían personas encargadas de brindar capacitaciones, estas personas eran preparadas en la materia para poder indicar las demás personas las funciones específicas de labores, ya con el tiempo se fue implementando más herramientas en los programas de capacitación adecuado a las nuevas tendencias y tecnologías y respecto a los rubros y actividades que desarrollan las distintas empresas que se encuentran a nivel global.

#### **2.2.1.2 La finalidad de capacitación del sector público**

Mediante el decreto legislativo N°1025 que lo establece el SERVIR que es la Autoridad del Servicio Civil mejora de manera constante los servicios de capacitación a las personas que trabajan en empresas que no capacitan de manera constante al personal, considera el SERVIR que la capacitación es un estímulo para mejorar el rendimiento y las

prospecciones profesionales de todos los trabajadores del estado, el SERVIR tiene como finalidad poder prestar capacitaciones para empezar a ejercer una línea de carrera respecto a ciertos lineamientos, los perfiles de trabajo son muy importantes para poder identificar qué tipo de capacitación mediante que estrategias y que herramientas utilizar para poder brindar las mejores experiencias a los empleados, la capacitación se rige bajo ciertos principios de mérito y equidad, llevando en claro que no se permite por parte del estado ningún tipo de discriminación a lo cual que las capacitaciones e dan de manera homogénea en todo el estado peruano por medio de las universidades o centros de formación de capacitación a cargo del SERVIR

### **2.1.1.3. Aprendizaje organizacional**

(Griffin,2017); las organizaciones están destinadas a facilitar el aprendizaje a sus trabajadores para así generar cambios organizacionales positivos, quiere decir que el aprendizaje integra al conocimiento de los trabajadores, muy aparte de que las organizaciones cuenten con el talento humano idóneo, es necesario capacitar de manera constante a través de

nuevos aprendizajes y métodos para que el personal pueda desarrollar nuevas habilidades y usar diversas estrategias en beneficio de la organización

#### **2.1.1.4. Aprendizaje electrónico.**

(Hellriegel,2017); En la actualidad con el desarrollo de nuevas tecnologías se ha permitido entablar una relación más clara con el aprendizaje electrónico que ya forman parte primordial de todas las organizaciones, mediante el aprendizaje electrónico se a podido felicitar a las gerencias de recursos humanos a ser más eficientes en sus temas de capacitación a los trabajadores ya que mediante este aprendizaje existen demasiadas herramientas que permite realizar excelentes capacitaciones al personal que según corresponda, esto indica que el aprendizaje electrónico es parte de la tecnología a través del internet, algunas de estas herramientas de una eficiente capacitación consiste en la utilización de computadoras, aulas virtuales,etc. En la actualidad a nivel organizacional y mundial solo el 30% de organizaciones al momento de capacitar utilizan en un óptimo nivel la tecnología lo que permite que los empleados desarrollen de manera más rápida competencias.

#### **2.1.1.5.Métodos de capacitación.**

Las capacitaciones tienen diferentes métodos de poder darse ya desde que existe la división entre una capacitación que se brinda de forma directa y otra de forma indirecta, de esta perspectiva muchas veces las capacitaciones suelen darse en la misma organización denominándose de manera interna, existe personal más antiguo que realiza la retroalimentación de actividades y ciertos conocimientos al personal lo cual permite mejorar el desempeño y fortaleciendo la mejora continua, cuando la capacitación se da de manera externa estos suelen ser cursos externos pagados por la organización para una mejor preparación del personal y regrese a la organización con conocimientos nuevos y nuevas tendencias que deberá reflejar en la organización.

Las capacitaciones suelen ser acompañadas de material didáctico como son artículos, revistas, libros con el fin que a través de la lectura vayan fortaleciendo algunas habilidades a mejorar, mientras que también se da de manera audiovisual a través de cortometrajes, videos, películas, etc. También permitiendo fortalecer diversas habilidades del trabajador.

#### **2.1.1.6. Programas de capacitación.**

(Smith,2018); los programas de capacitación consisten en entablar una relación directa en el personal nuevo y estable de la empresa, mediante ello se ira evaluando constantemente todo el personal en el cumplimiento de sus actividades laborales y realizar un análisis para ver sus virtudes y carencias para luego fortalecerlas y generan mejoramiento de sus habilidades, es siempre importante que los grupos de capacitación son efectivos cuando se comparte conocimiento de los trabajadores las experiencias y vivencias en equipo permite conocer y adaptar habilidades en beneficio de la organización.

#### **2.1.1.7. Capacitación, formación y desarrollo.**

(Ortega,2017); las organizaciones buscan en la actualidad profesionales que tengan ya desarrollada ciertas habilidades con la condición de fortalecer las habilidades que ya lleva desarrollada el profesional y entrenarlo para que desarrolle nuevas herramientas en favor de la institución, lo que quiere decir que las organizaciones fortalecen a su personal para lograr una correcta gestión del conocimiento organizacional.

### **2.1.1.8. Proceso de capacitación.**

(Dessler,2011); las empresas en el siglo XXI aplican nuevas metodologías de capacitación a su personal, las cuales son para su beneplácito de todos los trabajadores, capacitaciones de manera presencial y de manera virtual ambas juntas garantizan una mejor interpretación de funciones de actividades laborales por parte de los trabajadores, mediante los programas se mejora la calidad de las capacitaciones, las tendencias de la capacitación de trabajo en equipo es importante para mejorar la relación del personal y con la consigna de lograr los objetivos organizacionales mediante el trabajo en equipo integrado, la capacitación tecnológica en el uso de distintas herramientas tecnológicas para el uso de sus funciones diarias es necesario para empresas que cuentan con la tecnología para su desarrollo de funciones, los entrenadores encargados de la capacitación cuentan con conocimientos idóneos para transmitirlo a los colaboradores en sesiones programadas en la capacitación a estos entrenadores se los adapta muy aparte de su conocimiento se les consigna estar preparados en técnicas de inteligencia emocional y desarrollo de habilidades blandas para poder tener un trato muy especial con los trabajadores para que se sientan en confianza y puedan captar y expresar muy bien sus ideas, la

capacitación cumple un rol importante en el desempeño de las organizaciones.

#### **2.1.1.9.Detección de necesidades de capacitación.**

(Grados,2016); una organización sabe cuáles son sus fortalezas y debilidades por lo cual tiene el conocimiento de que áreas necesitan capacitación para adaptarse a la organización en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, también las organizaciones identifican al personal que tiene ciertas dificultades para desarrollar sus funciones con eficacia, es por ello que las organizaciones en su reclutamiento de personal externo buscan talento humano con conocimiento en el área a la que postula, por lo que es más eficiente contratar un colaborador con conocimientos previos y resulta más óptimo capacitarlo en menos tiempo y mayor eficacia que cuando llega un personal sin previo conocimiento y demora en adaptarse a la organización, los trabajadores que ya se encuentran en la institución deberán capacitarse de manera constante ya sea por medio de la organización o de manera individual, las organizaciones buscan personal capacitado y la competencia laboral cada vez es más competitiva entre los profesionales que buscan un empleo.

#### **2.1.1.10. Importancia y ventajas de la capacitación.**

(Rodríguez,2016); La capacitación se la vincula con el mejoramiento y acrecentamiento de las aptitudes de todos los colaboradores de la organización, se indica que la capacitación aumenta la productividad de los trabajadores aumentando sus habilidades y capacidades en mejora del cumplimiento de los objetivos de la organización, la capacitación desarrolla una elevada motivación en todos sus trabajadores, por lo que reduce temas de monitoreo y evaluación permitiendo disminuir accidentes en el trabajo que muchos de estos son causados por realizar mal algunas actividades encomendadas laboralmente, para concluir se indica que todas las empresas cuentan con diversos programas de capacitación pero no de una manera estructurada y se da de manera informal, por ello para encaminar de una mejor efectiva la mejora continua las organizaciones deben de aplicar programas de capacitación estructurados y supervisados constantemente por la oficina de recursos humanos perteneciente a cada organización.

#### **2.1.1.11.El aprendizaje y la motivación.**

Mediante el aprendizaje el ser humano adopta nuevos conocimientos que los expresa en cuanto a su ámbito y funciones laborales, lo cual muchas veces conlleva a realizar las actividades laborales de manera exitosa, el aprendizaje se puede lograr de forma individual aprendiendo desde uno mismo a través de distintas metodologías de aprendizaje como también existe un aprendizaje en conjunto que se basa en aprender a través de las experiencias de otras personas y fortalecer de esa manera las actividades laborales.

Por otro lado, los programas de capacitación ayudan a fortalecer los conocimientos de los colaboradores, muchas veces se dan capacitaciones de manera voluntaria y otras de manera obligatoria, finalmente los especialistas en capacitación comparten su conocimiento de no hacerlo se generan graves problemas y riesgo de perder tiempo valioso para la organización por ello los sistemas de gestión del conocimiento debe de incorporarse a los programas de capacitación para así generar de forma exitosa y accesible la capacitación en la organización o empresa.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **1. Capacitación:**

Es el proceso por el cual los trabajadores de una empresa van adquiriendo nuevos conocimientos, actitudes, habilidades y herramientas en cuanto el ámbito laboral y mejorar eficazmente la productividad de la empresa.

### **2. Competencias:**

Es la capacidad que cuenta una persona para saber tomar diversas decisiones, debido a sus altos conocimientos, actitudes, herramientas y habilidades que se relacionan con la profesión.

### **3. Destrezas.**

Habilidad y experiencia de poder ejecutar una función o actividad determinada, estas se dan de manera inconsciente.

### **4. Evaluación.**

Es la valorización de los conocimientos, actitudes, habilidades sobre el rendimiento que tiene una persona en una función académica, laboral y profesional.

**5. Habilidades:**

Son el talento y aptitudes que cuentan los profesionales para poder desarrollar de una manera eficiente alguna actividad o función determinada en el campo laboral según las disposiciones de la organización.

**6. Motivación:**

Es un estado de ánimo positivo que permite a los profesionales a conseguir metas y objetivos determinados, son los impulsos que mueven a una persona a poder realizar acciones para su beneficio propio y del equipo.

**7. Programa de capacitación:**

Es la descripción de un grupo de actividades que se presentan para adquirir conocimientos en base de nuevos aprendizajes, con el objetivo de poder alcanzar una serie de metas y objetivos.

**8. Rendimiento.**

Es el provecho y beneficio que se da en el trabajo para poder obtener algo en beneficio de la organización.

## **9. Satisfacción:**

Es el sentimiento de bienestar y placer que uno cuenta cuando logra cumplir algo que se propuso en algún momento y de esa manera cubres una necesidad que presentabas en ese momento.

## **CAPITULO III:**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

(Sierra,2002); el tipo de investigación es aplicativo por que cuenta con parámetros que ya están planteados, por el proyecto de capacitación del personal administrativo y que se investigará basado en la realidad de la municipalidad provincial de Puno.

#### **3.2. Diseño de investigación**

(Hernandez,2014); para la presente investigación se utiliza un diseño no experimental de corte transversal por lo mismo que la variable capacitación cuenta con dimensiones cualitativas y es por ello que se utiliza el corte transversal.

### 3.3. Población y muestra

Para el presente proyecto es una población finita de 206 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno.

*Tabla 2*  
Municipalidad Provincial de Puno .

<i>EDAD</i>	<i>REGION</i>	<i>CLIENTES</i>
<i>18- 70</i>	<i>Puno</i>	<i>206</i>
	<i>total</i>	<i>206</i>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utiliza en la presente investigación es la encuesta ya que revelara datos reales para poder obtener los resultados que se desean evidenciar.

El instrumento es el cuestionario que será medido por medio de la escala de Likert cada una de las preguntas planteadas en la presente investigación.

### **3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Para poder analizar los datos de la presente investigación se utilizarán diferentes softwares como el SPSS Versión 26, para el análisis de datos también se utilizaron tablas de frecuencias, diagrama de barras y utilización del método de correlación Rho Pearson para la constatación de hipótesis.

**CAPITULO IV:**  
**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

**4.1. Presentación de resultados por dimensiones**

*Tabla 3*

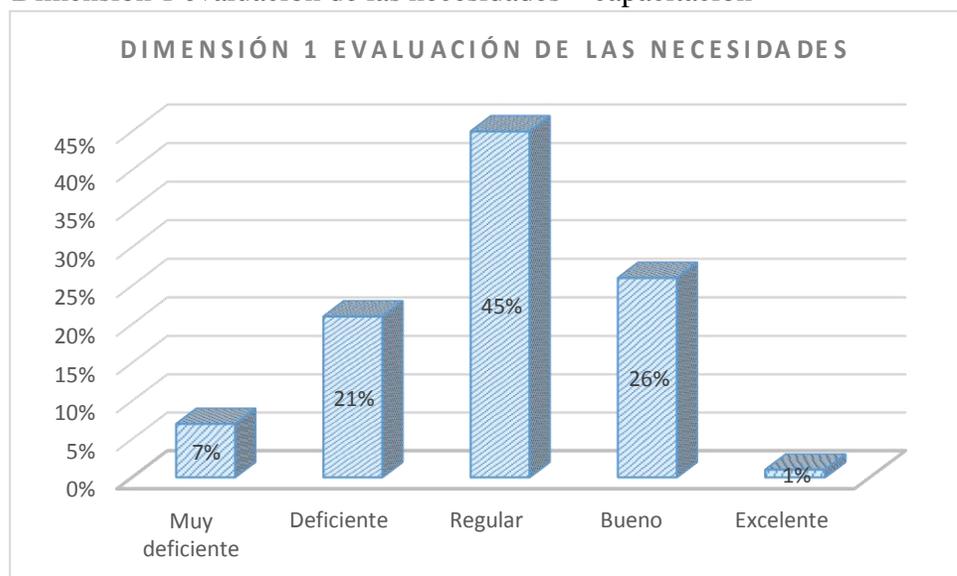
**Dimensión 1 evaluación de las necesidades – capacitación**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Muy deficiente	14	7%	7%	7%
Deficiente	43	21%	21%	28%
validos Regular	94	45%	45%	73%
Bueno	53	26%	26%	99%
Excelente	2	1%	1%	100%
total	206	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

### Gráfico 1

#### Dimensión 1 evaluación de las necesidades – capacitación



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

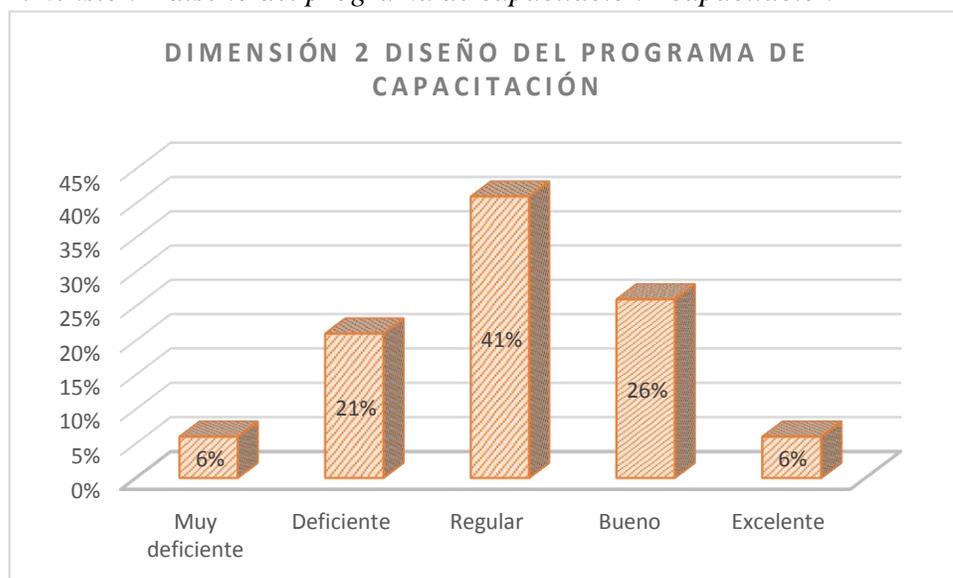
De las 206 personas que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno se considera en la tabla 3 y en el gráfico 1; que el 7% corroboran que la evaluación de necesidades en la Municipalidad Provincial de Puno es muy deficiente, el 21% corroboran que la evaluación de necesidades es deficiente, el 45% corroboran que la evaluación de necesidades es regular, el 26% corroboran que la evaluación de necesidades es buena y el 1% corroboran que la evaluación de necesidades es excelente en la Municipalidad Provincial de Puno.

*Tabla 4*  
**Dimensión 2 diseño del programa de capacitación – capacitación**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy deficiente	12	6%	6%	6%
Deficiente	43	21%	21%	27%
validos Regular	84	41%	41%	68%
Bueno	55	26%	26%	94%
Excelente	12	6%	6%	100%
total	206	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 2*  
**Dimensión 2 diseño del programa de capacitación - capacitación**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

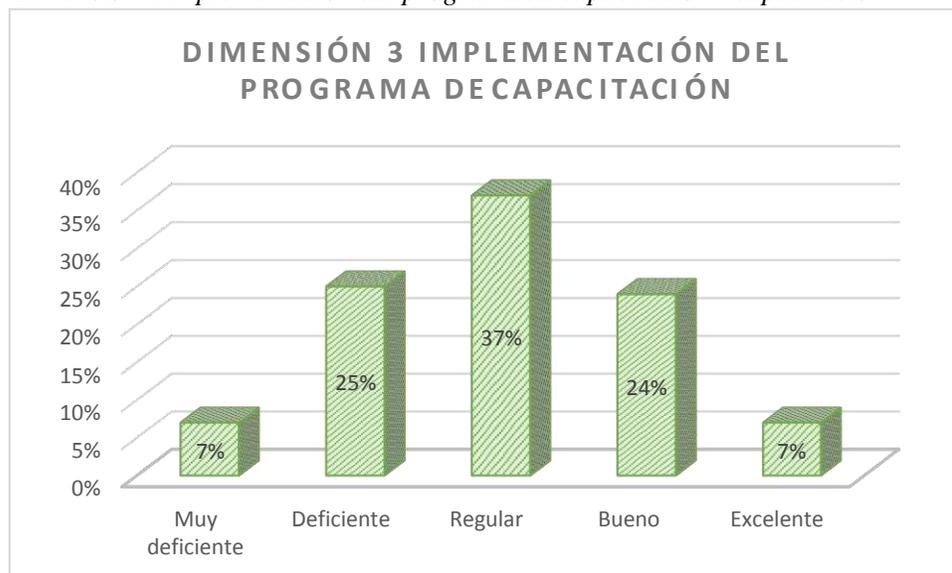
De las 206 personas que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno se considera en la tabla 4 y en el gráfico 2; que el 6% corroboran que el diseño de programa de capacitación en la Municipalidad Provincial de Puno es muy deficiente, el 21% corroboran que el diseño de programa de capacitación es deficiente, el 41% corroboran que el diseño de programa de capacitación es regular, el 26% corroboran que el diseño de programa de capacitación es buena y el 6% corroboran que el diseño de programa de capacitación es excelente en la Municipalidad Provincial de Puno.

*Tabla 5*  
Dimensión 3 implementación del programa de capacitación

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Muy deficiente	14	7%	7%	7%
Deficiente	51	25%	25%	32%
validos Regular	76	37%	37%	69%
Bueno	50	24%	24%	93%
Excelente	15	7%	7%	100%
total	206	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3  
Dimensión 3 implementación del programa de capacitación - capacitación.



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

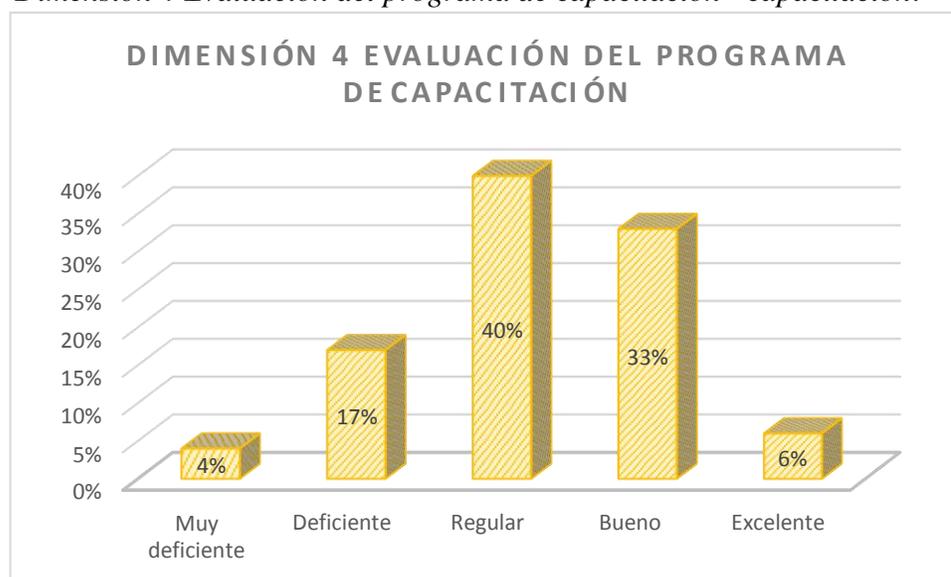
De las 206 personas que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno se considera en la tabla 5 y en el gráfico 3; que el 7% corroboran que la implementación del programa de capacitación en la Municipalidad Provincial de Puno es muy deficiente, el 25% corroboran que la implementación del programa de capacitación es deficiente, el 37% corroboran que la implementación del programa de capacitación es regular, el 24% corroboran que la implementación del programa de capacitación es buena y el 7% corroboran que la implementación del programa de capacitación es excelente en la Municipalidad Provincial de Puno.

*Tabla 6*  
**Dimensión 4 evaluación del programa de capacitación**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy deficiente	8	4%	4%	7%
Deficiente	36	17%	17%	24%
validos Regular	82	40%	40%	64%
Bueno	68	33%	33%	97%
Excelente	12	6%	6%	103%
total	206	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 4*  
**Dimensión 4 Evaluación del programa de capacitación - capacitación.**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

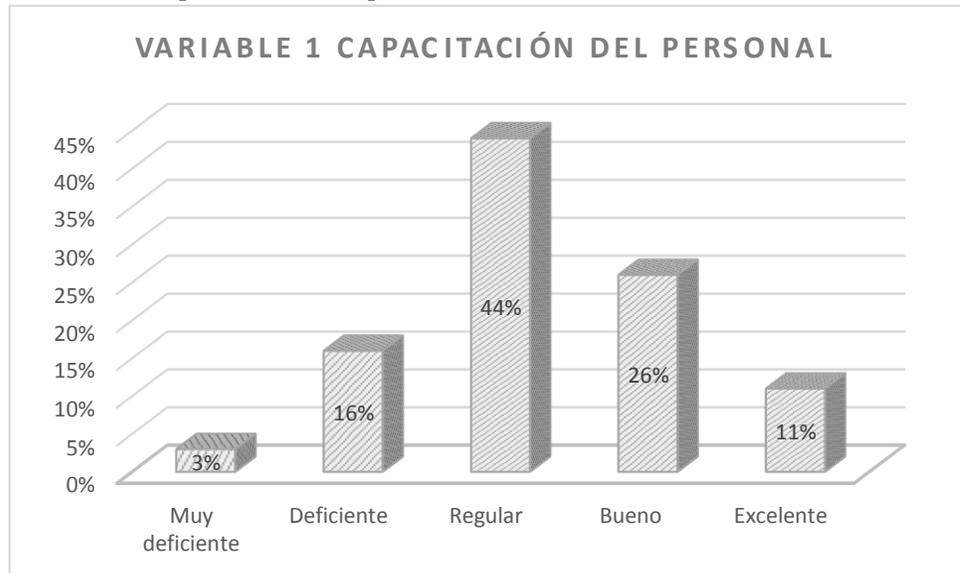
De las 206 personas que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno se considera en la tabla 6 y en el gráfico 4; que el 4% corroboran que la evaluación del programa de capacitación en la Municipalidad Provincial de Puno es muy deficiente, el 17% corroboran que la evaluación del programa de capacitación es deficiente, el 40% corroboran que la evaluación del programa de capacitación es regular, el 33% corroboran que la evaluación del programa de capacitación es buena y el 6% corroboran que la evaluación del programa de capacitación es excelente en la Municipalidad Provincial de Puno.

*Tabla 7*  
**Variable 1 capacitación del personal**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Muy deficiente	4	3%	3%	3%
Deficiente	36	16%	16%	19%
validos Regular	92	44%	44%	63%
Bueno	58	26%	26%	89%
Excelente	16	11%	11%	100%
total	206	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 5*  
*Variable 1 capacitación del personal*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

De las 206 personas que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Provincial de Puno se considera en la tabla 7 y en el gráfico 5; que el 3% corroboran que la capacitación del personal en la Municipalidad Provincial de Puno es muy deficiente, el 16% corroboran que la capacitación del personal es deficiente, el 44% corroboran que la capacitación del personal es regular, el 26% corroboran que la capacitación del personal es buena y el 11% corroboran que la capacitación del personal es excelente en la Municipalidad Provincial de Puno.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- H<sub>1</sub> La capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, 2020 es deficiente.
- H<sub>0</sub> La capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, 2020 es eficiente.

Con la finalidad de poder obtener los datos de la hipótesis general y específicas se realizó la prueba estadística de Chi cuadrada cual formula es:

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

*Tabla 8*  
Categorías variable 1 capacitación del personal

	Categorías		
	N° observado	N° esperado	Resto
Muy deficiente	4	41.2	-37.2
Deficiente	36	41.2	-5.2
Regular	92	41.2	50.8
Bueno	58	41.2	16.8
Excelente	16	41.2	-25.2
total	206		

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 9*  
Prueba de chi cuadrado de capacitación del personal

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	120,355°	4	.001
N de casos válidos	206		

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°9 se visualiza como p- valor = 0.001 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se afirma que la capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, 2020 es deficiente.

#### 4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H<sub>1</sub> La evaluación de necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.
  
- H<sub>0</sub> La evaluación de necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es eficiente.

*Tabla 10*

Categorías Dimensión 1 evaluación de las necesidades.

	Categorías		
	N° observado	N° esperado	Resto
Muy deficiente	14	41.2	-27.2
Deficiente	43	41.2	1.8
Regular	94	41.2	52.8
Bueno	53	41.2	11.8
Excelente	2	41.2	-39.2
total	206		

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 11*

Prueba de chi cuadrado de la evaluación de necesidades

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	124,452°	4	.001
N de casos válidos	206		

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación**

Según la tabla n°11 se visualiza como p- valor = 0.001 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se afirma que la evaluación de necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es deficiente.

### **4.2.2. Hipótesis Especifica 2**

- $H_1$  El diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.
  
- $H_0$  El diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es eficiente.

Tabla 12

Categorías Dimensión 2 diseño del programa de capacitación

	Categorías		
	N° observado	N° esperado	Resto
Muy deficiente	12	41.2	-29.2
Deficiente	43	41.2	1.8
Regular	84	41.2	42.8
Bueno	55	41.2	13.8
Excelente	12	41.2	-29.2
total	206		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Prueba de chi cuadrado del diseño de programa de capacitación.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	97,852°	4	.000
N de casos válidos	206		

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°13 se visualiza como p- valor = 0.000 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se afirma que el diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es deficiente.

### 4.2.3. Hipótesis Especifica 3

- $H_1$  La implementación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.
- $H_0$  La implementación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es eficiente.

*Tabla 14*  
*Categorías Dimensión 3 Implementación del programa de capacitación*

	Categorías		
	N° observado	N° esperado	Resto
Muy deficiente	14	41.2	-27.2
Deficiente	51	41.2	9.8
Regular	76	41.2	34.8
Bueno	50	41.2	8.8
Excelente	15	41.2	-26.2
total	206		

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 15*  
*Prueba de chi cuadrado implementación del programa de capacitación.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	64,740°	4	.000
N de casos válidos	206		

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°15 se visualiza como p- valor = 0.000 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se afirma que la implementación de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es deficiente.

#### **4.2.4. Hipótesis Especifica 4**

- H<sub>1</sub> La evaluación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente.
- H<sub>0</sub> La evaluación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es eficiente.

*Tabla 16*  
*Categorías Dimensión 4 evaluación del programa de capacitación*

Categorías			
	N° observado	N° esperado	Resto
Muy deficiente	8	41.2	-33.2
Deficiente	36	41.2	-5.2
Regular	82	41.2	40.8
Bueno	68	41.2	26.8
Excelente	12	41.2	-29.2
total	206		

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 17*  
*Prueba de chi cuadrado de la evaluación del programa de capacitación.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	76,270°	4	.000
N de casos válidos	206		

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°17 se visualiza como p- valor = 0.000 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se afirma que la evaluación de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es deficiente.

### **4.3. Discusión de resultados**

En esta parte de la investigación se comparan los resultados que se han obtenido en el proceso de ejecución, se puede deducir por medio de esta investigación que alrededor del 48% de los asistentes administrativos de la municipalidad Provincial de Puno manifiestan que no se lleva una buena capacitación del personal en la municipalidad, aclarando la deficiente tarea por parte de la Municipalidad Provincial de Puno al momento de monitorear, evaluar y capacitar al personal administrativo.

En cuanto a las dimensiones también con porcentajes entre 30% al 40% manifiestan que hay poca preocupación por parte de la Municipalidad Provincial de Puno con los asistentes administrativos, respecto a la implementación de nuevos diseños, evaluación e implementación son deficientes en ya mencionada Municipalidad, los trabajadores manifiestan su descontento por las pocas condiciones laborales que se les ofrece en bien de su fortalecimiento de su conocimiento y salubridad.

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- La capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020 es deficiente; los resultados muestran que el cálculo de chi cuadrado establece p-valor de 0.001, por lo que se considera la hipótesis alterna.
- La evaluación de necesidades del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente los resultados muestran que el cálculo de chi cuadrado establece p-valor de 0.001, por lo que se considera la hipótesis alterna.

- El diseño de programas de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente, los resultados muestran que el cálculo de chi cuadrado establece p-valor de 0.000, por lo que se considera la hipótesis alterna.  
.
- La implementación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente, los resultados muestran que el cálculo de chi cuadrado establece p-valor de 0.000, por lo que se considera la hipótesis alterna.
- La evaluación del programa de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno,2020, es deficiente, los resultados muestran que el cálculo de chi cuadrado establece p-valor de 0.000, por lo que se considera la hipótesis alterna.  
.

## 5.1. Recomendaciones

- La capacitación de los asistentes administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno se recomienda que generen mejor monitoreo a cada uno de los asistentes y velen por mejorar sus conocimientos para generar una mejor atención en sus áreas correspondientes.
- Se recomienda para mejorar la evaluación de necesidades que la Municipalidad Provincial de Puno promueva nuevos programas gubernamentales y convenios con institutos de educación superior para fortalecer el conocimiento de los asistentes administrativos.
- Se recomienda para mejorar el diseño de programas de capacitación que la Municipalidad Provincial de Puno fortalezca las habilidades blandas para así mejorar la atención en las áreas correspondientes
- Se recomienda para mejorar la implementación de programas de capacitación que la Municipalidad Provincial de Puno ayude a capacitar

a los trabajadores con la finalidad de cumplir los objetivos instituciones y ofrezcan servicios de calidad en bienestar de la sociedad.

- Se recomienda para mejorar la evaluación de programas de capacitación que la Municipalidad Provincial de Puno brindar un correcto monitoreo de actividades y diagnosticar por resultados las actividades de los trabajadores con el fin de fortalecer las actividades mediante la capacitación y pueda brindar servicio de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. L. S., Howlet, L. C. P., & Díez, M. del C. G. (2017). Capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo. *Civilizar*.  
<https://doi.org/10.22518/16578953.185>
- Arbaiza Fermini, L. (2016). *Dirección de recursos humanos*. Universidad Esan.
- Arias Galisia, F. (2018). *Administración de capital humano para el alto desempeño*. Editorial Trillas SA.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Interamericana Editores SA.
- Davila, B. (2006). *Apuntes de Probabilidad y Estadística*. ITESM.
- Decenso, D., & Robbins, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. Editorial Limusa S.A.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación de México SA.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Pearson Educación de México SA.
- Grados Espinosa, J. (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Trillas SA.
- Griffin, R., & Phillips, J. (2017). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning Editores SA.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores SA.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Bautista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mc Graw Hill.
- Méndez, C. (2011). *Metodologia:diseño y desarrollo del proceso de investigacion con énfasis en ciencias empresariales*. Editorial. limusa@noriega.com.mx
- Pino, R. A. (2010). *manual de la investigacion cientifica:Guias metodologicas para elaborar planes y tesis de pregrado,maestria y doctoral*. Instituto de investigacion católica tesis asesores.
- Reyes Ponce, A. (2016). *Administracion de personal relaciones humanas*. Editorial Limusa SA.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2017). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación de México SA.
- Rodríguez Valencia, J. (2016). *Administracion de recursos Humanos en pequeñas y medianas empresas*. Editorial Trillas SA.
- Sierra, R. (2002). *Tesis doctorales y trabajos de investigacion cientifica:metodologia general de su elaboración y documentacion.5ta*. Paraninfo Editorial SA.
- Smith, P. (2018). *Aprendiendo mientras trabajas*. ATD Press.
- Tamm, M. (2018). Training and changes in job Tasks. *Economics of Education Review*, 67, 137–147. <https://doi.org/10.1016/J.ECONEDUREV.2018.09.007>
- Tobalino Castro, F. (2011). *Manual de gestión de recursos humanos*. Ediciones caballero Bustamante S.A.C.
- Urrutia Huacho, Y. G. (2018). Capacitación del talento humano en la empresa “Cóndor Travel” S.A.C. Cusco 2017 (tesis pregrado). [Universidad Andina del Cusco,Lima,Peru]. In *Universidad Andina del Cusco*. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/338812>

Vara-Horna, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? 2da edición.* Universidad San Martín de Porras.

Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos gestión del capital humano.* Interamericana Editores SA.