



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"LA CAPACITACION Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA, AÑO 2022"

Presentado por:

CARBAJAL CAMPOS SILVIA LILIANA

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 3%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 01 de junio de 2024

Atentamente


UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**



TESIS

**“LA CAPACITACION Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS
LABORALES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE
ICA, AÑO 2022”**

LINEA DE INVESTIGACION

SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PUBLICAS Y AMBIENTALES

PRESENTADA POR:

Bach. SILVIA LILIANA CARBAJAL CAMPOS

GRADO A OBTENER: MAESTRO

ASESOR:

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

ICA - PERÚ

2024

INTRODUCCION

La problemática de estudio, acerca de la capacitación y desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, permite tener un diagnóstico de cómo se encuentra la realidad, referente a la preparación o entrenamiento de los trabajadores para cumplir con la labor asignada, enfrentar y solucionar las dificultades que se manifiestan en el funcionamiento de la Caja Municipal, reflejando la capacidad de respuesta que tienen los colaboradores.

En tanto, la capacitación se entiende como el proceso en el cual los trabajadores reciben diversos cursos que les permiten incrementar su capacidad o conocimientos para cumplir con la tarea asignada, logrando así mejorar la productividad laboral y organizacional, dependiendo en muchos de los casos de las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales del trabajador para desempeñarse en cualquier circunstancia laboral.

INDICE

Caratula	1
Introducción	2
Índice.....	3
I. GENERALIDADES	4
1.1 Título del proyecto.....	4
1.2 Nombre de autor.....	4
1.3 Nombre del asesor	4
1.4 Escuela de posgrado.....	4
1.5 Lugar e institución donde se desarrollará el proyecto.....	4
1.6 Duración del proyecto en meses	4
1.6.1 Fecha de inicio	4
1.6.2 Fecha de culminación	4
II. PLAN DE INVESTIGACIÓN.....	4
Título.....	4
2.1 Planteamiento del problema.....	4
2.1.1 Antecedentes de la investigación	4
2.1.2 Formulación del problema.	9
2.1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	10
2.2 Objetivos.....	11
2.3 Hipótesis y variables de la investigación.....	12
2.4 Estrategia metodológica.....	13
2.5 Financiamiento y Presupuesto del proyecto	17
2.6 Cronograma de actividades.....	18
2.7 Referencias bibliográficas	18
2.8 Anexos.....	21

I. GENERALIDADES

- 1.1. Título del proyecto: La capacitación y desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022
- 1.2. Nombre de la Autora: SILVIA LILIANA CARBAJAL CAMPOS
- 1.3. Nombre del asesor: MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA
- 1.4. Escuela de posgrado – UNICA
- 1.5. Lugar e institución donde se desarrollará el proyecto: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la provincia de Ica.
- 1.6. Duración del proyecto en meses
 - 1.6.1. Fecha de inicio: marzo de 2023
 - 1.6.2. Fecha de culminación: agosto de 2023

II. PLAN DE INVESTIGACIÓN

Título: La capacitación y desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

2.1. Planteamiento del problema.

2.1.1. Antecedentes de la investigación

➤ Antecedentes internacionales

- García, B. (2018), realizo en Querétaro – México, la tesis titulada: Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. caso central termoeléctrica de ciclo combinado; llegando a la conclusión: Los resultados aportan evidencia suficiente para afirmar que la formación del capital humano mediante los esquemas de capacitación y entrenamiento incide de manera favorable en el desempeño y nivel de productividad de las Centrales

Termoeléctricas de Ciclo Combinado de la Comisión Federal de Electricidad, se aduce que las reglas de operación impuestas a las Empresas Productivas del Estado, obliga a éstas a un nuevo esquema de desempeño en el que se privilegia la rentabilidad y el cumplimiento de objetivos en un marco de eficiencia operativa (p. 90)

<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>; recuperado 19 – 02 -2023

- Medina, F. (2019) realizo en México, la tesis titulada: Modelo de capacitación para lograr la satisfacción del cliente de una pequeña empresa: caso Sushi Town 2018-2019; llegando a la conclusión: De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, el análisis de documentos de la empresa y la observación se concluye que la hipótesis es aceptada. Ya que al contar con un modelo de capacitación genera que los empleados se desempeñen o actúen eficazmente al momento de brindar servicio al cliente, incrementando la calidad de este (p.140)

<https://mae.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/07/Frida-Iriana-Medina-Cotera.pdf>;
recuperado 19 – 02 - 2023

➤ **Antecedentes nacionales**

- Rivas, K y Rojas, C. (2020) realizaron en Piura – Perú, la tesis titulada: “El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad provincial de Chulucanas – Morropón y las Municipalidades distritales de la provincia de Morropón”, llegando a la conclusión: Existe una

relación directa, alta y significativa (0.784) entre las variables competencia laboral y el desempeño de los trabajadores, además, se obtuvo un nivel de significancia del 0.063, el cual fue mayor al nivel de significancia planteado (0.05), (p. 115)

[https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3210/ADGGU-RIV-ROJ-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y;](https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3210/ADGGU-RIV-ROJ-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

recuperado 19 – 02 – 2023

- Flores, C. (2018), realizo en Tarapoto – Perú, la tesis titulada: “Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017”; llegando a la conclusión: La competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017, tienen una relación directa. Es decir, el coeficiente de correlación es de 0.725, y el valor sig. Obtenido es de 0.000, lo cual indica que existe una relación directa y significativa, por lo tanto; se confirma la hipótesis, ya que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (p.59)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3157](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[3/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y;](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y) recuperado 19 – 02 – 2023.

➤ **Antecedentes locales**

- Campos, G y Vásquez, S. (2016) realizo en Chíncha – Perú, la tesis titulada: Niveles de capacitación de los profesionales intermedios no universitarios en el desempeño administrativo en las empresas de Ica, año 2016”; llegando a la conclusión: Usualmente aquellos niveles de capacitación dirigidos a los profesionales intermedios no universitarios

constituye un eje de formación trascendental en la vida personal y profesional cuyos objetivos principalmente se constituyen en fomentar la ampliación de conocimientos y aprendizajes (p. 95).

<http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/953/3/Giovanna%20Elizabeth%20Campos%20Saravia.pdf>;
recuperado 19 – 02 – 2023

Bases teóricas

▪ **La capacitación laboral**

Comprende el conjunto de actividades que se efectúan en las organizaciones, con el propósito de mejorar el conocimiento y rendimiento del trabajador en los distintos cargos asignados. Es decir, es un proceso educativo basado en estrategias, que conlleva a modificar y mejorar actitudes y a fortalecer los perfiles de los colaboradores en las entidades.

Características

- *Mejora las habilidades y destrezas del colaborador.
- *Incrementa la productividad laboral y organizacional, mediante los equipos de trabajo.
- *Facilita y viabiliza los cambios en las organizaciones.
- *Promueve la creatividad e innovación en el trabajador

Ventajas

- *Fomenta el espíritu de equipo o trabajo colaborativo
- *Los colaboradores asumen compromiso e identidad laboral

*Disminuyen los costos

*Mejora el rendimiento laboral

*Mejora el rendimiento organizacional

*Se tiene un mejor ambiente laboral

▪ **Desarrollo de competencias laborales**

Requieren de trabajadores instruidos o preparados para cumplir con efectividad las tareas o funciones asignadas en la empresa. Es decir, implica la unión entre las cualidades personales y las exigidas por el cargo, para ejecutar las actividades propias del trabajo.

Aspectos que conllevan a cumplir las competencias laborales:

*Identificar las habilidades que se necesitan para ejecutar el trabajo.

*Reconocer las competencias que promueve la entidad para mejorar la acción del trabajador.

*Clasificar las habilidades que se relacionan con competencias cognitivas, técnicas, interpersonales y humanas.

Tipos de competencias laborales

***Competencias organizacionales.** – Son aquellas que deben desarrollar todos los integrantes de las entidades, cualquiera sea el cargo que desempeñan.

***Competencias de áreas.** – Implican las diversas acciones que conllevan a desarrollar el trabajo propio de cada área, departamento o dirección organizacional.

***Competencias de liderazgo.** – Son las necesarias para ejercer puestos de mayor jerarquía en la entidad, las mismas que requieren de influencia, motivación, ambiente optimo laboral y organizacional.

2.1.2. Formulación del problema.

La problemática de capacitación en las organizaciones juega un rol esencial en el funcionamiento y calidad del trabajo, ya que de ello dependerá el desempeño del trabajador acorde a sus competencias que tienen para ejecutar las tareas o funciones asignadas en el centro laboral. Entonces, la capacitación, entrenamiento, instrucción, adiestramiento o preparación es el proceso en la cual los colaboradores adquieren conocimiento, habilidades, destrezas, herramientas y actitudes que conllevan a interactuar en el ambiente laboral y lograr las metas establecidas para el caso.

Por lo consiguiente, la realidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica (CMAC ICA S.A) referente a la capacitación y competencias laborales se efectuara a nivel de las agencias de la provincia de Ica; considerando que la preparación o formación del colaborador en muchos de los casos se realizan sin una programación previa, porque las capacitaciones se cruzan entre sí, en algunos casos no cumplen con el horario establecido, causando malestar en el trabajador y por ende en el cliente por la atención recibida, mas aun en dicho entrenamiento existe dificultades en la enseñanza – aprendizaje, por la

inadecuada metodología y estrategias para efectuar los cursos, conferencias, charlas, entre otros eventos de preparación hacia el trabajador.

Problema general

¿De qué manera la capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?

Problemas específicos

PE1. ¿De qué manera la modalidad de capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?

PE2. ¿De qué manera el tiempo de capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?

PE3. ¿De qué manera la retención de conocimiento y habilidades adquiridas por capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?

PE4. ¿De que manera la metodología y estrategias de capacitación influyen en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?

2.1.3. Justificación e importancia de la investigación.

Justificación

La problemática y por ende la investigación se justifica porque a nivel de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, existe una serie de deficiencias acerca de la capacitación del personal, ya sea por aspecto metodológico, programación, estrategias, métodos y técnicas, que de una u otra forma interviene en el proceso de entrenamiento.

Razón por la cual, se tiene que observar el tiempo de capacitación, desempeño laboral, presupuesto e inversión y la manera que se aplica lo aprendido, reflejando los resultados del colaborador y el de la organización. Es decir, lo invertido en capacitación tiene que mejorar la capacidad del trabajador y como consecuencia de ello es necesario conocer la productividad laboral y organizacional.

Importancia

La investigación será importante, porque sus resultados reflejarán la real situación o diagnóstico de la capacitación y de las competencias laborales del colaborador para cumplir con sus funciones o tareas encomendadas; por ende, exige que la entidad o centro laboral otorgue las herramientas y medios necesario para lograr las metas organizacionales.

Por su parte, el entrenamiento o capacitación permitirá otorgar conocimiento al colaborador para que cumpla mejor su trabajo, tratando en lo posible que los trabajadores tengan de forma continua o permanente una mejora, que les permita tener una ventaja competitiva, porque las actividades organizacionales cambian permanentemente y el trabajador tiene que estar actualizado y preparado para enfrentar los desafíos o retos laborales en bien del desarrollo organizacional y estabilidad laboral.

2.2. Objetivos

Objetivo general

Analizar la influencia de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

Objetivos específicos

OE1. Analizar la influencia de la modalidad de capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

OE2. Analizar la influencia del tiempo de capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

OE3. Analizar la influencia de la retención de conocimiento y habilidades adquiridas por capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

OE4. Analizar la influencia de la metodología y estrategias de capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

2.3. Hipótesis y variables de la investigación

2.3.1. Hipótesis

❖ Hipótesis general

La capacitación influye significativamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

❖ Hipótesis específicas

HE1. La modalidad de capacitación influye directamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

HE2. El tiempo de capacitación influye directamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

HE3. La retención de conocimiento y habilidades adquiridas por capacitación influyen directamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

HE4. La metodología y estrategias de capacitación influyen significativamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022

2.3.2. Variables

❖ Identificación de variables

***Variable independiente:** La capacitación

***Variable dependiente:** Desarrollo de competencias laborales

❖ Operacionalización de variables

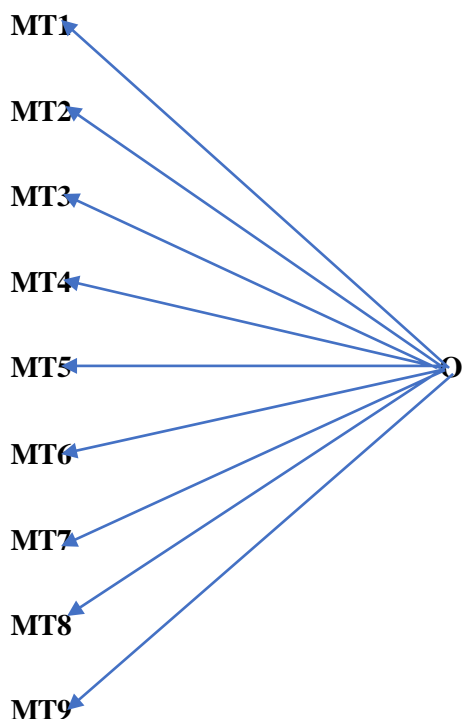
Variables	Definición operacional	Indicadores
La capacitación (V.I)	Comprende el proceso de preparación del trabajador, para mejorar la calidad del trabajo.	*Modalidad de capacitación *Tiempo de capacitación *Retención de conocimientos y habilidades *Metodología y estrategias.

Desarrollo de competencias laborales (V.D)	Implica desarrollar capacidades en el trabajador; ya sea cognitivas, procedimentales y actitudinales, tendiente a realizar un mejor trabajo.	*Competencias cognitivas *Competencias procedimentales o de desempeño *Competencias actitudinales
--	--	---

2.4. Estrategia metodológica.

2.4.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.

- ❖ **Tipo.** – Por la naturaleza, la investigación será de tipo básica, ya que se analizará el conocimiento para establecer la solución a la problemática y por el tratamiento de los datos será de tipo cuantitativa.
- ❖ **Nivel.** - La tesis será de nivel descriptiva, porque los resultados permitirán conocer los componentes o factores de la problemática de estudio.
- ❖ **Diseño.** – Para el tratamiento de la muestra de estudio, el diseño a utilizar corresponde al no experimental, de corte transaccional; cuyo esquema es el siguiente:



Donde: MT1 a MT9: Representan las agencias involucradas en el tema y el tiempo de estudio

O: Representa la observación a la muestra

2.4.2. Población y muestra

Población

Estará integrada por los trabajadores de las distintas agencias a nivel de la provincia de Ica, siendo un total de 276 trabajadores, información proporcionada por la dirección de personal de CMAC ICA S.A.; la misma que quedará distribuidos de la siguiente manera:

Agencias	N° de trabajadores
Agencia cercado de Ica	42
Agencia el Quinde	9
Agencia Guadalupe	19
Agencia Ica	50
Agencia Tinguña	17
Agencia calle libertad	28
Agencia Parcona	35
Agencia San Isidro	45
Agencia Santiago	31
Total	276

Muestra

El tamaño de la muestra quedara determinado por la aplicación de la formula cuando se conoce la población.

$$N = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

z = Nivel de confianza = 95%

e = margen de error = 5%

N = Población = 276

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(276)}{(0.05)^2(276 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 160.85 = 161 trabajadores

276100%

161 X%

X = $\frac{161 \times 100}{276} = 58.33\%$

DISTRIBUCION DE MUESTRA

Agencia	Población	Muestra 58.33%
Agencia cercado de Ica	42	25
Agencia el Quinde	9	5
Agencia Guadalupe	19	11
Agencia Ica	50	29
Agencia Tinguiña	17	10
Agencia calle libertad	28	16
Agencia Parcona	35	21
Agencia San Isidro	45	26
Agencia Santiago	31	18
Total	276	161

2.4.3. Técnicas de recolección de datos

Considerando el tema el tema de estudio, las técnicas pertinentes que conllevaran a recolectar los datos, son las siguientes:

- La Observación. – Técnica que permitirá agenciarse de datos en forma preliminar,

efectuando la observación de los sucesos, hechos, etc., en el mismo lugar donde se manifiesta la problemática.

- La encuesta. – Dicha técnica permite recabar datos mediante opiniones, sugerencias o puntos de vista acerca de la realidad de estudio.
- Análisis documental. – Permitirá realizar un análisis de los documentos que pueden proporcionar información sobre el tema de estudio.

2.4.4. Instrumentos de recolección de datos

Para efectos de obtener los datos directamente de campo o lugar de los hechos, se tendrá en cuenta la ficha de observación estructurada, el cuestionario y la ficha de registro de datos acerca de los documentos revisados.

2.4.5. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

Acorde a la manifestación de los hechos, las técnicas a utilizar serán las siguientes:

- Codificación de datos. – Se tendrá en cuenta para clasificar u ordenar los datos recolectados en función a las variables, indicadores y objetivos de investigación.
- Tabulación de datos. – Permite procesar los datos, mediante el conteo de las respuestas de forma manual o sistematizada, además de considerar los factores que conllevan a establecer la distribución de las frecuencias arribadas.
- Tablas y representaciones estadísticas. – Técnica que conllevara a construir las tablas por preguntas o indicadores, dando lugar a establecer el porcentaje correspondiente, así como las graficas que indicaran los resultados arribados.
- Chi – cuadrado. – Permitirá realizar la comprobación estadística de las hipótesis en relación a los resultados obtenidos y las frecuencias esperadas.

2.5. Financiamiento y Presupuesto del proyecto

2.5.1. Financiamiento

Los gastos que corresponde al proyecto y su desarrollo serán financiados en su totalidad por la tesista.

2.5.2. Presupuesto

ITEMS	CLASIFICACION DEL GASTO	MONTO PARCIAL SOLES	MONTO TOTAL SOLES
I	RECURSOS HUMANOS		
	Asesoría	1500.00	2 200.00
	Encuestadores	400.00	
	Digitador	300.00	
II	MATERIALES		
	Materiales de escritorio	200.00	620.00
	Materiales para procesamiento de datos	200.00	
	Materiales de impresión	100.00	
	Materiales de reproducción de documentos	120.00	
III	SERVICIOS		
	Movilidad local	400.00	1 100.00
	Servicios Públicos (Teléfonos, internet, celular)	600.00	
	Impresión – anillado – empastado	100.00	
IV	Otros gastos		400.00
TOTAL			4 320.00

2.6. Cronograma de actividades

TIEMPO ACTIVIDADES	2023						
	F	M	A	M	J	J	A
1. Presentación y aprobación del proyecto	X						
2. Reajuste del proyecto		X					
3. Elaboración de Marco Teórico		X					
4. Elaboración de instrumentos de recolección de datos			X				
5. Aplicación de encuesta			X	X			
6. Procesamiento de datos				X	X		
7. Discusión, análisis e interpretación de Resultados.						X	
8. Conclusiones y Recomendaciones						X	
9. Presentación de informe Final y sustentación de tesis							X

2.7. Referencias bibliográficas

- ✓ Campos, G y Vásquez, S. (2016), Niveles de capacitación de los profesionales intermedios no universitarios en el desempeño administrativo en las empresas de Ica, año 2016”; Chincha – Perú

<http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/953/3/Gio>

vanna%20Elizabeth%20Campos%20Saravia.pdf; recuperado 19 – 02 – 2023

- ✓ **Chiavenato, I. (2003)**, Administración de recursos humanos, Colombia, McGrawHill.
- ✓ **Chiavenato, I. (2002)**, Gestión del talento humano, Colombia, McGrawHill.
- ✓ **Flores, C. (2018)**, Competencia y desempeño laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017; Tarapoto – Perú

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y; recuperado 19 – 02 – 2023.
- ✓ **García, B. (2018)**, Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. caso central termoeléctrica de ciclo combinado. Querétaro – México

<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>; recuperado 19 – 02 -2023
- ✓ **Hernández, R. (2014)**. Metodología de la Investigación, México, editorial McGrawHill
- ✓ **Maravi, A. (2004)**. Metodología de la Investigación Científica, Lima – Perú, Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- ✓ **Medina, F. (2019)**, Modelo de capacitación para lograr la satisfacción del cliente de una pequeña empresa: caso Sushi Town 2018-2019, México.

<https://mae.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/07/Frida-Iriana-Medina-Cotera.pdf>; recuperado 19 – 02 - 2023
- ✓ **Rivas, K y Rojas, C. (2020)** Tesis “El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la

Municipalidad provincial de Chulucanas – Morropón y las Municipalidades distritales de la provincia de Morropón”, Piura – Perú.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3210/ADGGU-RIV-ROJ-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>; recuperado 19 – 02 – 2023

2.8. Anexos

2.8.1. Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“La capacitación y desarrollo de competencias laborales en la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022”**

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señor trabajador, con la amabilidad y responsabilidad que lo caracteriza; se le solicita responder con objetividad las preguntas planteadas; expresando que la información proporcionada solo servirá para sustentar un trabajo académico, siendo la encuesta totalmente anónima.

Preguntas

Variable independiente: Capacitación

1. Es importante la preparación para mejorar las competencias laborales en el centro de trabajo
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
2. El accionar del trabajador, refleja las competencias que se requieren para cada puesto de trabajo.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Modalidad de capacitación

3. La capacitación recibida es:
Presencial () Online () Mixta ()
4. Cualquiera sea la modalidad de capacitación, logra las metas establecidas
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
5. Según modalidad de capacitación, le permite mejorar las competencias laborales

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Tiempo de capacitación

6. El entrenamiento recibido tiene el tiempo necesario para aprender y mejorar las actividades asignadas.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

7. En el tiempo, la capacitación le permite incrementar la productividad laboral

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

8. La reducción de tiempo y supervisión, son factores que se adquieren para mejorar la calidad del trabajo.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: Retención de conocimientos y habilidades

9. La capacitación le permite adquirir y actualizar los conocimientos que requieren las actividades laborales.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

10. La preparación es un factor esencial para adquirir las habilidades y destrezas en pro de un mejor rendimiento laboral.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

11. La especialización, le permite tener mayor conocimiento según cargo en la entidad

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Indicador: metodología y estrategia de capacitación

12. los métodos y técnicas utilizados en el proceso de capacitación son las adecuadas para mejorar competencias laborales.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

13. Las estrategias de capacitación son las óptimas para lograr eficacia laboral

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

14. Las estrategias de capacitación fortalecen la capacidad de respuesta frente a los cambios y requerimientos laborales

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Variable dependiente: desarrollo de competencias laborales

15. A su entender, el trabajador tiene el conocimiento suficiente para mejorar calidad del trabajo

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

16. A su opinión, el trabajador tiene capacidad de respuesta frente a los problemas laborales.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
17. Para mejorar las competencias laborales, el trabajador tiene la predisposición para hacer bien las cosas.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
18. Las ventajas competitivas de cada trabajador, permite optimizar las competencias laborales.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
19. Las competencias laborales exigen compromiso, responsabilidad e identidad organizacional

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
20. Las estrategias de productividad, liderazgo, eficacia y comunicación son competencias que se requieren para maximizar los resultados institucionales.

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Nombre del encuestador:.....

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora:

Observaciones:

.....
.....

2.8.2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿De qué manera la modalidad de capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?</p> <p>PE2. ¿De qué manera el tiempo de capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?</p> <p>PE3. ¿De qué manera la retención de conocimiento y habilidades adquiridas por capacitación influye en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La capacitación influye significativamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. La modalidad de capacitación influye directamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>HE2. El tiempo de capacitación influye directamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>HE3. La retención de conocimiento y habilidades adquiridas por capacitación influyen directamente en el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar la influencia de la capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Analizar la influencia de la modalidad de capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>OE2. Analizar la influencia de tiempo de capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>OE3. Analizar la influencia de la retención de conocimiento y habilidades adquiridas por capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p>	<p>• VARIABLE INDEPENDIENTE: La capacitación</p> <p>Indicadores *Modalidad de capacitación *Tiempo de capacitación *Retención de conocimiento y habilidades *Metodología y estrategias</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Desarrollo de competencias laborales</p> <p>Indicadores *Competencias cognitivas *Competencias procedimentales o de desempeño *Competencias actitudinales</p>	<p>• Tipo, Nivel y Diseño</p> <p>✓ Tipo: Básica Y Cuantitativa</p> <p>✓ Nivel: Descriptiva</p> <p>✓ Diseño: No experimental</p> <p>• Población 276 trabajadores administrativos</p> <p>• Muestra 161 trabajador</p>	<p>DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:</p> <p>✓ Encuesta</p> <p>✓ Análisis Documental</p> <p>✓ Observación</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Ficha de registro de datos y observación</p> <p>DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS:</p> <p>✓ Estadística descriptiva</p>	<p>✓ Chiavenato, I.(2003): “Administración de Recursos Humanos.</p> <p>✓ Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación, México, editorial McGrawHill</p> <p>✓ Maravi, A. (2004). Metodología de la Investigación Científica, Lima – Perú, Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.</p>

<p>2022?</p> <p>PE4. ¿De que manera la metodología y estrategias de capacitación influyen en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022?</p>	<p>desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p> <p>HE4. La metodología y estrategias de capacitación influyen significativamente en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p>	<p>OE4. Analizar la influencia de la metodología y estrategias de capacitación en el desarrollo de competencias laborales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, año 2022</p>				
--	--	--	--	--	--	--