



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

“FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL
PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA
JORGE BASADRE-TACNA, 2018”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. MAMANI GALLEGOS, MONICA DEYSI
DNI 44334972

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO
DNI 07162975 <https://orcid.org/0000-0001-9543-0828>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 09085080 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por guiarme en el buen camino, por haberme permitido terminar mi carrera y llegar hasta este punto y lograr mis objetivos.

A mi familia, mi madre Juana Gallegos, mi hijo Cristofer por ser el motor y motivo de mis objetivos, mi abuela Alejandrina y mi hermana Roxett por motivarme apoyándome a seguir adelante por reanimarme en los momentos difíciles y a mi padre que está en el cielo por guiarme a seguir para que todo salga bien y concluir el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios, también un agradecimiento a todas las personas que de alguna forma han contribuido a la realización de esta investigación.

Mi agradecimiento al **Dr. Antonio Díaz Saucedo** quien fue mi asesor y profesor de Investigación científica, por su ayuda y conocimiento impartido durante la realización de este trabajo.

RESUMEN

La tesis, “Fortalecimiento de capacidades del personal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”, tuvo como propósito el determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades del personal y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, período 2018. En relación al tipo de la investigación es de carácter aplicada, el nivel corresponde al descriptivo - correlacional, mientras que el diseño es no experimental transversal. La población en estudio estuvo conformada por 400 colaboradores de la Institución, la muestra fue de 78 elementos poblacionales que se escogieron bajo el muestreo probabilístico con la técnica aleatoria simple, se utilizó la técnica de la encuesta. Para el procesamiento de datos se utilizaron métodos estadísticos descriptivos (Alpha de Cronbach) e inferenciales, para la Hipótesis general se tiene el p-valor o significancia encontrada es 0,009 menor que la significancia de 0,05 es decir ($0,009 < 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$) (coeficiente de correlación de Pearson). En el resultado se confirmó la hipótesis general, acerca de la relación existente entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción del usuario. Se concluye confirmando el objetivo general, determinándose que existe relación entre el Fortalecimiento de las capacidades del personal y la Satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ilabaya, período 2018.

Palabras clave: fortalecimiento de capacidades del personal, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The Thesis, " Strengthening of staff capacities and user satisfaction in the District Municipality of Ilabaya, Jorge Basadre-Tacna province, 2018 ", had the general objective of determining the relationship between the strengthening of staff capacities and satisfaction of users in the District Municipality of Ilabaya, period 2018. The type of research is applied, the level of study is descriptive-correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional. The study population was made up of 400 collaborators from the Institution, the sample was of 78 population elements that were chosen under probabilistic sampling with the simple random technique, the survey data collection technique was used. The data were processed using both descriptive (Cronbach Alpha) and inferential statistical methods for hypothesis the p-value or significance found is 0,009 less than the theoretical significance raised 0,05 that is to say ($0,009 < 0,05$; Acceptance level: 95%; $Z=1,96$) testing (Pearson's correlation coefficient). The confirmation of the general hypothesis was obtained, that is to say, it was proved that there is a relationship between the strengthening of staff capacities and user satisfaction. As a conclusion, the general objective of the investigation was reached, given that it was determined that there is a relationship between Strengthening the capacities of the staff and User Satisfaction in the District Municipality of Ilabaya, period 2018.

Keywords: Staff capacity building, User satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	12
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	16
1.3.2. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica	16
1.3.4. Justificación social	16
1.4. Objetivos de la investigación	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivo específico.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes a nivel nacional	18
2.1.2. Antecedentes a nivel internacional	20
2.2. Bases teóricas de las variables	23
2.2.1. Variable 1. Fortalecimiento de capacidades del personal.....	23
2.2.2. Variable 2. Satisfacción del usuario	39

2.3. Definición de términos básicos	46
III. METODOLOGÍA Y MATERIALES DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Hipótesis de la investigación	48
3.1.1. Hipótesis general	48
3.1.2. Hipótesis específicas	48
3.2. Variable de estudio	48
3.2.1. Definición conceptual	48
3.2.2. Definición operacional	49
3.3. Tipo y nivel de la investigación	49
3.3.1. Tipo de investigación	49
3.3.2. Nivel de estudio	49
3.4. Diseño de la investigación	49
3.5. Población y muestra de estudio	49
3.5.1. Población	49
3.5.2. Muestra	50
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.7. Métodos de análisis de datos	51
3.8. Aspectos éticos	51
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.1. Análisis descriptivo	53
4.2. Análisis inferencial de las pruebas de hipótesis	61
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
VII. RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	74
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable	76
Anexo 3. Instrumento	77
Anexo 4. Validez de instrumento	79
Anexo 5. Matriz de datos	88
Anexo 6. Reporte antiplagio menor a 30%	90
Anexo 7. Autorización del depósito de tesis al repositorio	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resumen de procesamiento de casos	50
Tabla 2.	Estadísticas de fiabilidad	51
Tabla 3.	Confiabilidad de un cuestionario	51
Tabla 4.	Fortalecimiento de capacidades del personal	53
Tabla 5.	Facilidad	54
Tabla 6.	Necesidad	55
Tabla 7.	Grado de disconformidad	56
Tabla 8.	Satisfacción del usuario.....	57
Tabla 9.	Actitud	58
Tabla 10.	Beneficios laborales	59
Tabla 11.	Políticas administrativas	60
Tabla 12.	Rango de interpretación de correlación.....	61
Tabla 13:	Correlaciones de la hipótesis general.....	62
Tabla 14:	Correlaciones de la hipótesis específica 1	63
Tabla 15.	Correlaciones de la hipótesis específica 2	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama Ishikawa	14
Figura 2. Factores importantes de capacitación en las organizaciones	26
Figura 3. Etapas de la capacitación.....	27
Figura 4. Variable Fortalecimiento de capacidades del personal	53
Figura 5. Dimensión Facilidades	54
Figura 6. Dimensión Necesidades.....	55
Figura 7. Dimensión Necesidades.....	56
Figura 8. Variable 2: Satisfacción del usuario.....	57
Figura 9. Dimensión Actitud.....	58
Figura 10. Grafica porcentual de la Dimensión Beneficios Laborales	59
Figura 11. Dimensión Actitud.....	60

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “Fortalecimiento de capacidades del personal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018” se sustenta en la necesidad de plantear una solución a la problemática identificada en relación a la calidad del servicio ofrecido al público usuario, donde se observa que los colaboradores no se esfuerzan por presentar el trato adecuado dejando que las falencias queden en evidencia y lógicamente ello genera la insatisfacción, concretamente en el acontecer diario en los diferentes trámites que se realizan al interior del local edil y cuya atención deficitaria se hace extensivo en la población.

Esta situación plantea con suma urgencia un cambio en la actitud de los empleados municipales para mejorar la atención, generando conductas asertivas, de cortesía y empatía que ya se ha convertido en causa común en nuestro país. Es importante también reconocer que la tecnología tiene un rol vital para que contribuya a un mejor trato y atención con rapidez y eficiencia.

La presente investigación, se establece en capítulos, siendo el primero el abordaje sobre la problemática y planteamiento del problema; a continuación, el marco teórico se representa en el segundo capítulo con sus respectivos antecedentes y las bases teóricas; el capítulo tercero trata sobre la metodología y sus ítems respectivos como diseño de investigación, tipo, nivel y la consiguiente población y muestra y forma de recolección de datos.

El capítulo cuarto, presenta los resultados del estudio tanto en lo descriptivo como inferencial, en siguiente capítulo quinto se desarrolla la discusión de los resultados., mientras que Enel sexto apartado se detallan las conclusiones respectivas, las recomendaciones pertinentes se ubican en el séptimo capítulo adjuntándose las referencias de tipo bibliográfico y anexos pertinentes.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto actual, el término capacitación ocupa una función importante en las diversas instituciones sean estas locales o internacionales, es en base a ello que en el presente trabajo versará sobre ello.

A nivel internacional, Moreira (2013) en la tesis de maestría denominada “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicios”, indaga sobre la insuficiente capacitación de los colaboradores de la mencionada institución universitaria, generando la insatisfacción de los usuarios, por ello fijó como objetivo de estudio el determinar el diagnóstico acerca de la capacitación del plantel administrativo de la institución; a su vez el estudio fue hipotético deductivo, aplicado y fueron 131 colaboradores como muestra, concluyendo en la necesidad e importancia de capacitar al personal para que puedan obtener la mejora continua, donde el 95% de los encuestados muestran su disposición a ser capacitados.

En la esfera nacional Pérez et al (2014) En su investigación de licenciatura titulada “Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014”, Facultad de Cs. Empresariales Universidad Cesar Vallejo. Formuló como objetivo el conocer sobre la relación entre las variables capacitación laboral y productividad en las ventas utilizando el método hipotético y deductivo, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo constituida por 70 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario llegándose a la conclusión de la existencia de carácter significativo entre las variables en estudio.

De otro modo, según lo observado en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, hay influencia de la desmotivación, de la falta de aprendizaje que diferencia a los colaboradores en el tema de la comprensión de las indicaciones; consiguientemente el mencionado municipio tiene falencias en los aspectos de capacitación, incentivos así como la motivación e incluso la retroalimentación ocasionando consecuentemente el desinterés por el servicio eficiente en la atención del público, conllevando una mejor imagen del gobierno local. Es precisamente la

variable insatisfacción que tiende a proyectar una imagen negativa sobre el personal administrativo edil que provoca la falta de concurrencia.

Se aplicará la técnica correspondiente para observar las causas de la insatisfacción del público externo, utilizando el diagrama de causa y efecto e identificar así acerca del personal que posee capacidad e idoneidad para el cargo y que con la asesoría y el seguimiento adecuado pueda potenciar sus cualidades; como el asertividad, empatía entre otros aspectos. Todo lo mencionado anteriormente permitirá implementar y potenciar para procesos de capacitación al personal y obtener resultados positivos.

En esta parte, se menciona específicamente la evidencia de problemas que va desde la selección y contratación del personal, hasta su desempeño laboral lo que conllevará al establecimiento de tácticas para su respectivo adiestramiento; en esta parte se sustenta la importancia del proyecto presente. En el aspecto local existe el Plan Estratégico Institucional N° 2015_ 2017 que fue aprobado respectivamente por ordenanza N° 0013_2015_ MDI que detalla entre sus falencias la falta de capacitación, así como la poca disponibilidad de especialistas, entre sus amenazas identificadas la poca disposición en la actitud del personal, ya nombrado para que asuman nuevas responsabilidades.

A continuación, se plasma un diagrama de Ishikawa para verificar los factores que ocasionan dichos problemas mencionados anteriormente:

Diagrama causa efecto

Se presenta el diagrama de Ishikawa.

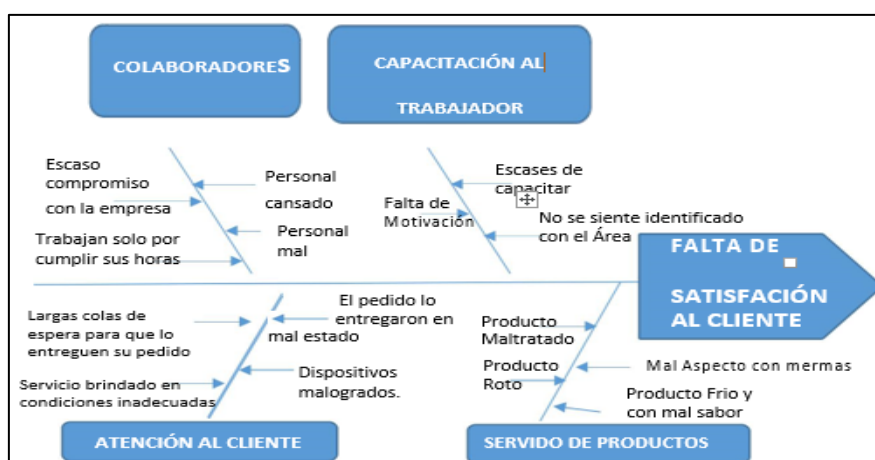


Figura 1. Diagrama Ishikawa
Fuente: Elaboración Propia

1.2. Formulación del problema

En el ámbito tanto de las instituciones públicas como privadas se realizan las labores mediante el personal que a su vez utilizan herramientas para la gestión con el fin de lograr cumplir sus propósitos de manera eficiente, que son a su vez supervisados evaluados y basadas en estructuras sobre la base de teorías y principios de la administración moderna donde se prioriza la jerarquía vertical.

De la realidad de los hechos se puede apreciar la falta de planificación, por tanto se reiteran actitudes anticuadas como es el caso de la comunicación vertical, aspectos burocráticos, manejo inadecuado de la información, poca o nula interacción con la comunidad, descoordinación entre las diversas áreas, generando la ineficacia en las actividades institucionales: Ello trae consigo la falta de fortalecimiento de las capacidades del personal involucrado así como el implementar una metodología adecuada que permita un desempeño eficiente.

Por ende, en relación a la situación problemática en esta investigación refiere al fortalecimiento de capacidades, y su grado de afectación al usuario.

1.2.1. Problema General

PG ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Qué relación existe entre los beneficios laborales y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”?

PE 2 ¿Qué relación existe entre el grado de conformidad y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación plantea nuevos conocimientos sobre la base de la revisión de las diversas teorías correspondientes, que permitirá tener información actualizada sobre el grado de satisfacción del usuario de la entidad edil, previo análisis metodológico y coherente.

1.3.2. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación, generará información actualizada sobre el entorno y la realidad de la municipalidad, que contribuirá a su respectiva aplicación de manera coherente, progresiva y planificada, de tal forma que pueda aportar una medida a la solución de la problemática.

1.3.3. Justificación metodológica

La justificación en este ítem refiere a que se utilizará la metodología de la investigación de forma adecuada y coherente, con el método hipotético deductivo, así como las técnicas de recolección de datos y su respectivo procesamiento con las herramientas informáticas diseñadas para tal efecto. De esta manera sus resultados tendrán validez y confiabilidad.

1.3.4. Justificación social

Se justificará bajo el aspecto social porque busca contribuir con una problemática que es común en el contexto nacional, afectando a los miles de usuarios de los servicios municipales, convirtiéndose y adoptando de esta manera relevancia social porque se reitera afecta a la comunidad en su conjunto.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación que existe entre el fortalecimiento de capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”

1.4.2. Objetivo específico

- OE 1 Determinar la relación existente entre beneficios laborales y fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”
- OE 2 Determinar la relación existente entre el grado de conformidad y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018”.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel nacional

Delgado (2015), desarrolló para obtener el título de licenciado en Administración la tesis : “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de la facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Trujillo” de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, en 2015 y fija como propósito el determinar cómo influye la satisfacción laboral existente en el desempeño de los trabajadores administrativos de la mencionada institución universitaria, aplicó el método deductivo - inductivo así como el analítico y sintético, lo cual conllevó en resumen al análisis del objeto en estudio con sus partes e identificar sus partes integrantes, así como sus características; asimismo, identificar los factores de la muestra para generalizar el problema y se concluye afirmando que la satisfacción laboral es de vital importancia para el mejor rendimiento laboral de los empleados universitarios.

Deza (2017), en su tesis de obtención del grado: “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha*”, de la Universidad Nacional de Huancavelica, tuvo como objetivo general el determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores. La Metodología utilizada fueron a) Método general: Ruíz (2007) explica que el método científico plantea el procedimiento seguido en la investigación que descubre la existencia de procesos con objetividad y descubrir así las relaciones internas y externas que permitirán profundizar los conceptos para su respectiva demostración con rigor, de tal forma se pruebe experimentalmente (p.6). b). A su vez en el método específico refiere al método descriptivo, Sánchez y Reyes (1996) afirman que consiste en la descripción, análisis como la interpretación sistemática de un conjunto de situaciones que se relacionan con otras variables. Concluye el autor que existe una relación directa y significativa en la intensidad de los medios que comprende la satisfacción laboral y eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica cuyo coeficiente correlativo de Pearson es $r = 0,489$ y significancia de $p = 0,029$.

Huamani y Mamani (2017) realizó en su tesis de segunda especialidad en la Universidad San Agustín de Arequipa: “*Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de centro quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa- 2017*” en Perú, cuyo propósito fue determinar la relación entre la capacidad de Resiliencia con la Satisfacción Laboral, para lo cual se realizó la encuesta y entrevista la escala de resiliencia y cuestionario de satisfacción laboral. Entre las conclusiones se identifica la presencia de las mujeres entre profesionales de enfermería en el centro quirúrgico y se diferencian dos grupos de edad, por renovación de personal y con más de 20 años de labor (62%), ello implica criterios diferentes de percepción, también se determina que la satisfacción laboral tiene diversos niveles donde predomina la insatisfacción con un 40%, otra conclusión es que la capacidad de resiliencia es baja (48%) el factor falta de persistencia ante la adversidad tiene el (50%) las enfermeras que presentan una satisfacción laboral alta, presentan ecuanimidad, confianza en sí mismo y sentirse bien (30%) y finalmente, se determinó la relación estadística altamente significativa ($p < 0.01$) entre el nivel de resiliencia y la satisfacción laboral en enfermeras; la correlación de Pearson es positiva ($r = -0.9$).

En los antecedentes presentamos a los siguientes autores:

Arias (2019), en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de tingo María”, presentada a Universidad Nacional Agraria de la Selva. El propósito fue determinar la relación las variables mencionadas, siendo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con el diseño no experimental, corte trasversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 118 clientes. El estudio concluyó que las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes se relacionan directa y significativamente, ($r_s = 0.320$). Como resultado un P valor menor a 0.05, a través de la prueba de Wilcoxon ($0.000 < 0.005$).

Papa (2015) en su investigación de posgrado de la Universidad César Vallejo “Gestión de capacitación y desempeño laboral en los Trabajadores De La Red De Salud Túpac Amaru, 2015”, tuvo como objetivo el determinar la relación entre las variables gestión de capacitación y desempeño laboral en la institución mencionada. la investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental,

asimismo transversal con un nivel correlacional. 60 trabajadores constituyeron la muestra de la institución en estudio. Se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento fue el cuestionario con escala Likert redactado en 24 ítems para la primera variable gestión de capacitación y 30 ítems para la segunda variable desempeño laboral, para el procesamiento estadístico se utilizaron el programa Excel y el estadístico SPSS 22. Los resultados señalan que el 60% de trabajadores percibe a la gestión de capacitación y desempeño laboral como eficiente existiendo una relación $r = 0.429$ entre las variables señaladas existiendo una relación de carácter positiva y moderada.

2.1.2. Antecedentes a nivel internacional

Cruz (2017), en su investigación para la obtención del grado de magister titulada *“Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cia Ltda.”*. Presentada a la Universidad Técnica de Ambato, su objetivo fue analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad con el propósito de cumplir con lo solicitado por los clientes. Se basa metodológicamente en 4 puntos: Se observa la realidad que presenta la Satisfacción Laboral, y su incidencia en la Productividad empresarial. En segundo término, El problema conlleva a la formulación de una hipótesis que busca solucionar el Clima Laboral para asegurar el compromiso del personal hacia la empresa y viceversa. En el tercer criterio, promueve un problema específico a partir de un ámbito interno, evidenciándose que el deficiente Clima Laboral genera desmotivación del puesto de trabajo, por último, se establece su nivel de influencia en el comportamiento del personal, entonces se debe efectuar un cambio para mejorar el rendimiento laboral. Se determina como conclusión que el principal elemento de estudio para un buen ambiente laboral es el capital humano, incidiendo el salario así como el entorno físico, las oportunidades para ascender, como también las relaciones personales con sus superiores, toma de decisiones entre otros, mientras que los factores en la productividad van a depender de las relaciones interpersonales entre el personal y aspectos de administración y apoyo logístico.

Rodríguez (2017), elaboró la tesis para el grado de magíster en la Universidad de Carabobo: *“Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los Guayos, Período 2016”*su

propósito fue determinar la relación entre la evaluación de desempeño en la satisfacción laboral, la investigación es correlacional realizando la recolección de datos y la vinculación entre variables; como conclusión establece que las insatisfacciones para estos trabajadores fueron las limitaciones en el desarrollo profesional, capacitación como reconocimientos, aunque también se dieron factores de insatisfacción en la motivación. Finalmente, se evidenció la relación entre las variables evaluación del desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios sustentado en la prueba de Spearman con $\rho=0,859$, con significación bilateral $p=0.01$, estableciendo una relación directa al 99 por ciento.

Se encontró en el estudio realizado por **López Mosquera (2018)** en su tesis titulado “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador. En el mencionado trabajo de investigación se hace un estudio de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil en el año 2018. El estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, para ello hace uso de un enfoque mixto. En la investigación se llega a ver los resultados y conclusiones con respecto a los clientes: existe una insatisfacción con las dimensiones de la calidad, dan una respuesta inmediata y empatía, así mismo se evidencio correlación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. En sus resultados cualitativos se diagnosticó falta de capacitación y motivación de parte de la empresa a todo el personal para la atención al público y comensales y así ofrezcan un servicio que satisfaga y sea muy bueno a los clientes que concurren a diario al Restaurante Rachy’s, se utilizó un instrumento de SERVQUAL con escala de LIKER Se pudo verificar la hipótesis con una correlación de Pearson ($r=697^{**}$) indica la existencia correlativa de carácter positiva e igualmente significativa, se pudo responder a la pregunta de investigación: si la calidad del servicio es alta, la satisfacción también va hacer alta o si es que la calidad del servicio es baja la satisfacción también va hacer baja. Y por último, se realizó un análisis de frecuencia para conocer la percepción que tiene el cliente con el restaurante Rachy’s.

Calderón A. (2020), de la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador, en su tesis que lleva el nombre “Satisfacción del cliente en relación al servicio que

oferta la compañía de estudios administrativos y sociales Coedas Cia.Ltda 2020". habla sobre como comprobar cuál sería el nivel de satisfacción del servicio que se brinda en dicha empresa. Para ello se usó un método donde se plantearán dos tipos de modelos de investigación, la descriptiva y con junto a un desarrollo de una actividad documental. La población elegida para esta investigación fue de 56 estudiantes, tomándolos como el total de la población. De este modo, se obtiene en una de sus tablas estadísticas en la que se mide a los que tienen interés en resolver el problema del cliente son que "sobre la base del 100%, 7,14% señala estar totalmente en acuerdo, mientras que de acuerdo se establece el 44,64%, de forma moderada se señala al 21,43%, 14,29 % dice estar en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo 12,50%.". Concluyéndose que el nivel de significancia es de 0,05; se propone recomendación sustentada en la estrategia para mejorar la composición general de la satisfacción con la gestión y administración de las opiniones reclamos o sugerencias.

Rojas (2018), en su tesis titulada "Capacitación y desempeño laboral (estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango". Tesis Pregrado, Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Cuyo objetivo fue el determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 36 colaboradores de Tenería San Miguel de Quetzaltenango de su personal operativo, los cuales fueron mayormente hombres comprendidos entre las edades de 30 a 50 años de diferentes estratos sociales. Tuvo como resultado que el 95% de las personas respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, mejorando los resultados y motivando a los colaboradores, así mismo el 92% respondió que la capacitación es fundamental en el alcance de las metas y objetivos de una empresa, concluyéndose que si existe relación entre la capacitación y desempeño laboral en los colaboradores, ello es básico para el éxito organizacional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1. Fortalecimiento de capacidades del personal

2.2.1.1. Definición de Capacitación de personal

Según la Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016- SERVIR-PE, en el numeral 5, nos menciona que la capacitación constituye un proceso tendiente a la mejora del rendimiento de los servidores civiles, mediante el cierre de las brechas existentes, así como el desarrollo de las respectivas competencias o también conocimientos. Debe concordar sobre el requerimiento del perfil del servidor y/o al propósito de la institución.

La formación laboral y la formación profesional son considerados los tipos de capacitación y se dan mediante acciones.

El acto de capacitar corresponde a una actividad de enseñanza-aprendizaje con los objetivos ya descritos en el primer párrafo de la definición; en lo correspondiente a la Formación Laboral se desarrollan actividades como talleres, cursos, seminarios, diplomados que no conlleven la obtención de grado título alguno. Las maestrías o doctorados son parte de la formación profesional.

Asimismo, las diversas actividades de capacitación se pueden efectuar en ambientes internos o externos a la institución, así como fuera del horario laboral o de acuerdo a las disposiciones que de ella emanen.

No están consideradas como acciones de capacitación:

1. Los estudios correspondientes a pregrado que puedan orientarse o conduzcan a grado o título profesional.
2. Los estudios efectuados en Institutos tecnológicos o escuelas superiores que tengan como propósito el obtener títulos de carácter técnicos, profesional técnico o profesional que sean a nombre de la nación.
3. Las diversas capacitaciones que correspondan a las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

4. Actividades correspondientes a la asistencia técnica, que comprenden actividades de orientación, apoyo y acompañamiento a servidores de instituciones de diversos niveles de gobierno para fortalecer la capacidad de gestión.
5. La actividad de inducción.
6. Las charlas de carácter informativas, comprendiendo ellas a actividades con el propósito de informar sobre materia específica.
7. Los estudios de los niveles tanto primarios como secundarios. (Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE., 2016)

2.2.1.2. Teoría de Alfred Marshall en el libro VI, Capítulo III

El autor señala 5 características, especificando en la segunda que: “la formación, así como la enseñanza de los colaboradores no solo dependerán de las ganancias que se pueden obtener, porque el trabajador mantiene su posición, y por ende, por su nivel educativo y adiestramiento a sus ingresos, los cuales son escasos por lo realizado en años anteriores. El adiestramiento aplicado por el empleador tiende a generar beneficios que no podrá el empleador poseer en su conjunto, por tanto, el adiestramiento del trabajador es un caso significativo en las economías externas. En esta parte Marshall, marca distancia con la teoría de Smith, para quien la capacitación es la forma de acumular capital, a pesar de ello Marshall, entiende que la formación producirá beneficios que serán propios del trabajador. En este caso entonces, se reconocerá a la instrucción que generará producción y beneficios. (Ramírez, 2017, pág. 401).

Por tanto, la capacitación se convertirá en una herramienta de carácter básico en la administración de los recursos humanos, al ser un proceso de carácter planificado, sistematizado y con organización coherente que tenderá a la búsqueda de la mejora continua que mejore los conceptos y conocimientos del personal así como sus actitudes dentro de un aspecto de cambio y forma de crecimiento de acuerdo a las situaciones novedosas que puedan establecer aspectos internos y externos, mejorando entonces la función y labor que la competitividad exige en el actual mercado.

Internas y externas. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. Se consideran algunos conceptos sobre ella:

Se considera a la capacitación como el proceso de corto plazo, utilizando un procedimiento de característica planeado, sistemático y organizado, comprendiendo acciones de carácter educativas y administrativas tendientes al cambio y la mejora de conocimientos y actitudes para generar un mejor desempeño que sean coherentes con el puesto a desempeñar, posibilitando tanto el desarrollo de índole personal, así como componentes de la eficiencia y efectividad en la institución en la cual labora”. El entrenamiento desarrolla la captación de conocimientos de carácter específico relativos a la labor, así como las actitudes en relación a la organización de tareas sean estas sencillas o complejas. (Romani, 2017, pág. 19)

La capacitación no se puede considerar solamente en aspectos de moda o que se planteen de actualidad pasajera, porque su nivel de trascendencia conlleva ir más a fondo en la dimensión que va a desarrollar un área, entendiéndose de esta forma que la capacitación determina a una actividad que va a ser planeada de acuerdo a las situaciones de naturaleza real que se plantean en una determinada empresa, para posibilitar un cambio en las habilidades y destrezas en el personal. (Siliceo, 2004). La importancia que se le otorgue a las microempresas en relación a sus actividades de capacitación puede ir de acuerdo a la calidad exigida por el cliente, ello requerirá de la estrategia de forma efectiva que se deben adaptar al perfil de los colaboradores por las limitaciones que puedan surgir por temas económicos para formular la implementación de un plan de capacitación. (Jamaica, 2015, pág. 4)

En aspectos de índole económico, la capacitación viene a constituir una actividad a largo plazo, sin embargo, las pequeñas empresas buscan desarrollar acciones en reducidos tiempos, muy cortos por ello, este gasto se puede orientar hacia otra área, es importante recalcar que los recursos empleados en capacitación pueden constituir rentabilidad porque el personal producirá en mejores condiciones, caso contrario se potenciarán los errores o fallas que puedan presentarse independiente de los servicios ofrecidos. (Jamaica, 2015, pág. 5)

En el tema de recursos humanos es vital que las pequeñas empresas formulen políticas de capacitación de forma permanente en la intencionalidad de la parte directiva de la organización, porque son ellos los que deben cumplir el rol motivador y a su vez, deben estimular a los trabajadores para que enfrenten nuevos retos que son generados por la globalización como fenómeno comercial, de forma independiente del tamaño de la empresa, por lo tanto, a considerar:

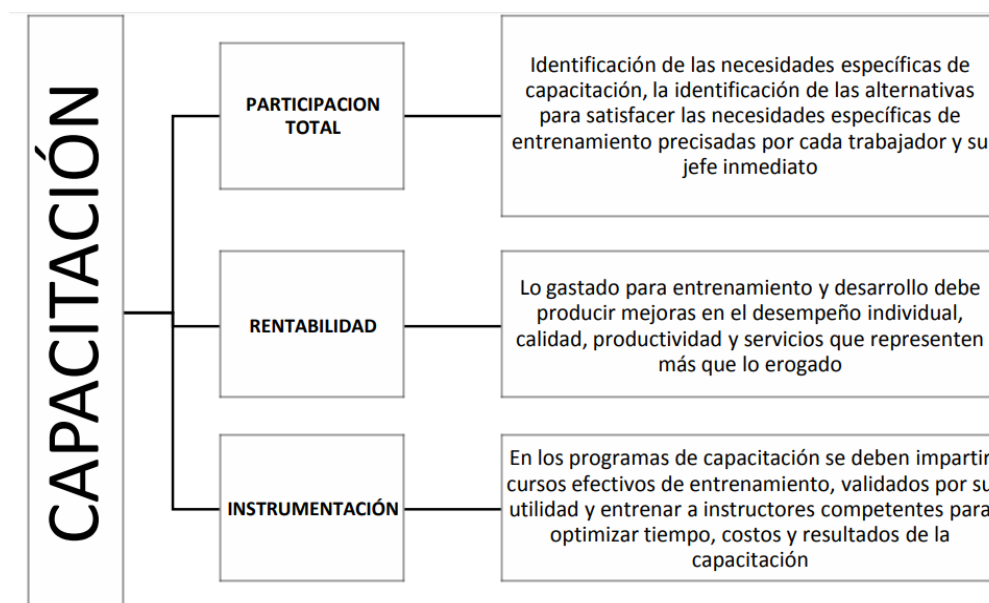


Figura 2. Factores importantes de capacitación en las organizaciones

El propósito último de la capacitación refiere a establecer la garantía en el cumplimiento de la misión organizacional, por ello las estrategias se deben aplicar en las diversas áreas empresariales y los cambios producidos a nivel mundial formulan que la adecuación y adaptación a los cambios por parte de las empresas se realicen de manera rápida y oportuna y de acuerdo a las tendencias del mercado. Es ante este panorama, se deben establecer planes o diversos programas que sean realmente efectivos indistintamente sean micro, pequeñas, medianas o grandes empresas; trabajadores preparados para hacer frente a la creatividad que los equipos tecnológicos no podrán ser utilizados, imponiéndose el rol de la capacidad humana. Existen muchos estudios sobre el tema de la capacitación, sin embargo, se debe conocer los principales acondicionamientos del soporte para hacer frente a cualquier acto o labor compleja que se presente. (Jamaica, 2015, pág. 5)

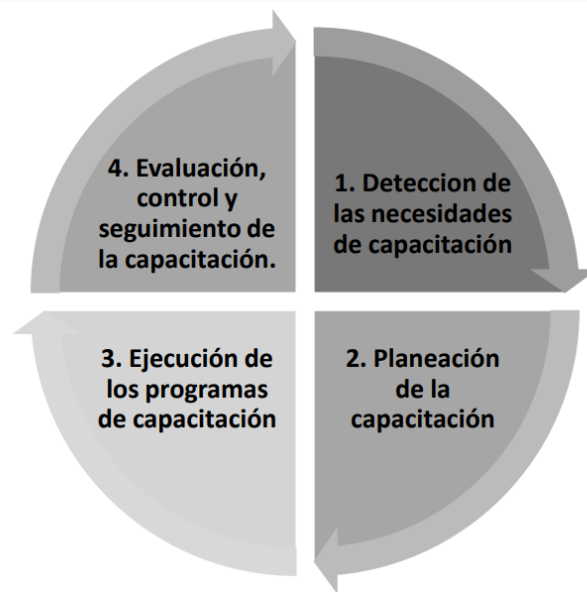


Figura 3. *Etapas de la capacitación*
Nota: Jamaica (2015, pág. 5)

2.2.1.3. Objetivos de la Capacitación de personal

Brindar las opciones de desarrollo personal continuo, ello no se circunscribe a la labor que habitualmente realiza sino se aplica para otras tareas por lo cual un trabajador es tomado en consideración; el cambio en la actitud de una persona genera beneficios que van desde propiciar un clima interno más cálido hasta hacer que el trabajador sea más receptivo en relación a la gerencia, ello incidirá en tener cuadros más calificados en las destrezas y competencias para cumplir con eficiencia su función. (Contreras, 2020)

El involucrar en las responsabilidades de la empresa, utilizando la competitividad y conocimiento adecuados, así como actualizar de forma constante y permanente a los colaboradores para que puedan actuar frente a los retos que implica la tecnología; igualmente generar cambios positivos en su actuar con el propósito de mejorar las relaciones de carácter interpersonal en los integrantes de la organización. (Romani, 2017, pág. 20)

2.2.1.4. Importancia de la Capacitación del personal

Romaní (2017), enfatiza en el rol de la capacitación en varias situaciones como:

a. Productividad:

Es básico entender que las acciones de capacitación no solo se deben dirigir a trabajadores ingresantes sino hacerlo extensivo a los colaboradores experimentados, porque se debe brindar los conceptos, habilidades y destrezas para una labor óptima.

Por tanto, las empresas deben establecer los lineamientos necesarios para que sus colaboradores posean la formación y preparación necesaria para hacer frente a las labores que diariamente se presentarán. (Romani, 2017)

b. Calidad:

Los respectivos programas de capacitación diseñados adecuadamente van a contribuir a incrementar la producción, porque cuando los trabajadores tengan mejor información sobre sus obligaciones tendrán menos opción de errar de manera costosa en su labor y conducirá mejor la información al contribuyente.(Romani, 2017)

c. Planeación de los Recursos Humanos:

Las necesidades del personal hacia el futuro van a estar en dependencia directa a las oportunidades de capacitación brindadas al colaborador.(Romani, 2017)

d. Salud y seguridad:

La capacitación brindada de forma coherente y adecuada tiende a la prevención de que se produzcan accidentes laborales haciendo un contexto más seguro y agradable y se obtendrá mayor productividad. (Romani, 2017)

e. Dimensión psicológica:

El cambio que produce la capacitación se aplica en las relaciones de carácter laboral como personal, motivando y mejorando la autoestima para afrontar la responsabilidad del cargo. (Romani, 2017)

f. Desarrollo personal:

La capacitación genera beneficios no solo en forma individual o personal al trabajador sino también se aplica a la empresa, porque el conocimiento servirá para mejorar la productividad de la institución. (Romani, 2017)

g. Prevención de la obsolescencia:

Los trabajadores deben estar siempre actualizados con los últimos avances en sus áreas respectivas de esta manera se podrá prevenir el estado de obsolescencia; los cambios del mundo tecnológico deben servir para que los colaboradores puedan tener una rápida incorporación y adaptación a las nuevas necesidades que se suscitan. Por tanto, los profesionales del área de recursos humanos deben estar planificando de forma continua el mejoramiento de las capacidades para el éxito de la organización, y así se podría denominar el ADN de competitividad. (Romani, 2017, págs. 22-24)

h. Supervivencia:

El rol de la capacitación tiene incidencia directa con la eficiencia organizacional en el sentido que se aplica a los subsistemas como la administración, tecnología, lado social e incluso humano). La preocupación de un empresario es de recibir el retorno de su inversión, para el crecimiento de la empresa, entonces para el logro de ello será importante el enfoque sistemático de la capacitación. (Romani, 2017, págs. 22-24)

2.2.1.5. Métodos de evaluación sobre la capacitación

Determina varias razones para evaluar al personal;

1. La evaluación brinda datos que sirven para la toma de decisiones sobre la promoción y remuneración respectivamente.
2. Brinda la oportunidad para que tanto el supervisor como subordinado realicen las coordinaciones respectivas sobre la actitud en el trabajo efectuado.
3. las personas mayoritariamente siempre necesitan se efectúe las actividades de retroalimentación sobre su desempeño.

4. Permitirá que tanto, jefe y subordinado, tengan un plan de desarrollo personal y este se refuerce.
5. La evaluación debe ser considerada como parte de un proceso donde se planifique el desarrollo del trabajador, porque presenta una buena opción para revisar la potencialidad de los trabajadores. Por ello, es un indicador que anuncia y ofrece información de los trabajadores de la empresa y de acuerdo a sus conocimientos se reubique en las oficinas donde ellos deberían desarrollarse en confianza a su formación.

Determina las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo las capacitaciones ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes que son la siguiente: (Talero, 2020)

1. La capacitación orientada al puesto, orienta a una persona aprender una tarea y asumir su responsabilidad de forma real.
2. La transferencia de lo aprendido con su respectiva retroalimentación, se da en la medida que a mayor relación del programa de capacitación con los requerimientos del cargo habrá mayor rapidez para definir el puesto respectivo, así como las tareas que éstos generan, mientras que la retroalimentación ofrecerá al personal la información sobre su labor, los apéndices bien motivados, puedan ajustar su conducta y puedan lograr la curva del aprendizaje lo más rápido posible
3. Evaluación del desempeño, se lleva a cabo generalmente a partir de un sistema formal de evaluación basado a informaciones respecto a los empleados y a su desempeño a los cargos. Concreto que la capacitación puede ser ventajosa cuando están capacitados de acuerdo al trabajo que realizan es una mejora continua en la empresa. (García, 2019, págs. 35-36)

2.2.1.6. Dimensiones del fortalecimiento de capacidades del personal

Dimensión 1. Facilidad

Podemos apreciar que el nivel de capacitación que ofrece la entidad a sus empleadores es según la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE., 2016 es:

Indicador: Nivel de capacitación que la entidad da al empleado

A. Por formación laboral:

1. Tipos de capacitación mediante la formación laboral.

- **Taller**

Se ofrece mediante la estrategia de enseñanza-aprendizaje que permite el desarrollo respectivo de una tarea, practicando los conocimientos recibidos, sea de manera individual o grupal, y aportan para la resolución de problemas y recomendar soluciones.

- **Curso**

Constituye la estrategia de enseñanza-aprendizaje que conlleva el establecimiento secuencial de sesiones dirigidas a la consecución de objetivos.

- **Diplomado o Programa de especialización**

Brinda la estrategia de enseñanza-aprendizaje relacionado a un conjunto de cursos o módulos elaborados para la profundización en el desarrollo de conocimientos de tipo teóricos o también práctico, tienen veinticuatro (24) créditos de conformidad con el artículo 43 de la Ley Universitaria – Ley N.º 30220.

- **Capacitación interinstitucional**

Se trata de una actividad de corte teórica-práctica efectuada en una entidad pública que es diferente al lugar de trabajo de los servidores civiles. Se realiza durante la jornada laboral.

- **Pasantía**

Es toda actividad académica sea de investigación o profesional realizada por un servidor civil en otra entidad pública o privada, sea dentro del país o en el exterior, y tiene el propósito de la adquisición de experiencia o profundizar en los conceptos y funciones para el puesto de trabajo, y es supervisada en la entidad donde se efectúa.

- **Conferencia**

Está constituida por actividades de índole académica sean de corte técnico o científico con el objetivo de proporcionar conocimientos sobre determinados temas de interés, permite actualizarse mediante los expertos que exponen con dominio específico de la materia.

2. Servidores civiles que acceden a Formación Laboral

Pueden acceder luego de transcurrido el tiempo de prueba a la formación laboral. En determinados casos excepcionales se puede brindar la formación a personas en pleno período de prueba, ello es aplicable cuando existe la prioridad b) del numeral 6.1.1.3 de la presente Directiva.

Los que no acceden a la formación laboral son servidores civiles contratados de forma temporal y que refiere el artículo 84 de la Ley, previsto en el artículo 14.

a. Prelación para la Formación Laboral

El artículo 14 del Reglamento General de la Ley, genera el orden de prioridades para la planificar la Formación Laboral y es:

Las Necesidades de capacitación que se encuentran previstas dentro de los Planes de Mejora de los servidores civiles que ostentan calificación de personal de rendimiento sujeto a la observación respectiva.

A partir de las necesidades que surjan de capacitación del servidor civil que es calificado durante su evaluación sujeto a observación. Se establecen en su Plan de Mejora Y dicho servidor deberá ser capacitado por su entidad en un plazo de seis (6) meses con posterioridad a evaluación de desempeño, contabilizadas desde el día siguiente de la notificación de su respectiva calificación y, si solicita la

confirmación, desde el día siguiente de la notificación del pronunciamiento del Comité Institucional de Evaluación. El titular de la entidad o quien este facultado es responsable de prever los recursos, para la capacitación de servidores civiles con calificación de personal sujeto a observación.

- b. Requerimientos originados en funciones nuevas, o herramientas, así como cambios que afecten al funcionamiento de la entidad.

A partir de las necesidades de capacitación se establecen que de no ejecutarse se pone en riesgo el debido cumplimiento de los objetivos de la institución. Se incluyen necesidades de capacitación como la transferencia de funciones, fusión de entidades o la reasignación de funciones.

- c. Requerimientos para cierre de brechas halladas en diagnósticos institucionales, de los entes rectores o planes de mejora de los servidores de la entidad, con el propósito de mejorar el desarrollo de las funciones, incluyendo el aprendizaje de los idiomas quechua y aymara y otras lenguas.

- Requerimientos para cierre de brechas halladas en diagnósticos institucionales:

Los Requerimientos de capacitación de los órganos o unidades orgánicas, por ende, la Oficina de Recursos Humanos identifica las necesidades de capacitación, de acuerdo a la pertinencia sobre el puesto y objetivos institucionales.

- Requerimientos de Entes Rectores:

A partir de los resultados de los diagnósticos de conocimientos son definidos para el cierre de brechas de operadores de los sistemas administrativos o funcionales.

- Los planes de mejora de los servidores con calificación de buen rendimiento o rendimiento distinguido en la entidad:

Son establecidos a partir de las recomendaciones de capacitación identificadas en los planes de mejora, de todos los servidores calificados con buen rendimiento o rendimiento distinguido en la evaluación sobre el desempeño.

- Necesidades identificadas para el cumplimiento de objetivos institucionales al mediano plazo:

Son necesidades de capacitación identificadas por la alta dirección con el propósito de fijar se cumplan los objetivos planificados a mediano plazo.

- Necesidades identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil:

Se establecen sobre la base informativa de los diagnósticos institucionales, así como los registros de entidades y fuentes disponibles. SERVIR establece en períodos de tres (3) años las materias de capacitación priorizadas.

B. Por formación profesional

1. Tipos de acciones de capacitación por formación profesional.

Maestría: son estudios correspondientes a la profundización profesional de carácter académico, que se basan en la investigación para la obtención del grado académico de Maestro.

Doctorado: son estudios que tienen el carácter académico basados en la investigación para optar el grado académico de Doctor.

2. Servidores civiles que acceden a la Formación Profesional

Corresponde a los servidores civiles de carrera incorporados al régimen establecido en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, quedando excluidos los servidores que presten servicios en los regímenes regulados por los Decreto Legislativo 276, 728 o 1057.

Los directivos públicos que no sean de confianza, excepcionalmente, pueden acceder a maestrías, siempre que éstas provengan de un fondo sectorial, de algún ente rector, o de algún fideicomiso para becas y créditos.

3. Prelación para la planificación de la Formación Profesional

De acuerdo a lo establecido en el artículo 17 del Reglamento General, el orden de prioridades para la planificación de la Formación Profesional es el siguiente:

4. Necesidades identificadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales de mediano plazo.

Se definen a partir de la evaluación de las solicitudes de Formación Profesional que realiza el Comité de Planificación de la Capacitación para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales de mediano plazo. Estas solicitudes son presentadas por los servidores civiles.

Se definen sobre la base de la información de los diagnósticos institucionales, registros de las entidades y otras fuentes disponibles. SERVIR define en ciclos de tres (3) años las materias de capacitación priorizadas para el desarrollo del servicio civil.

5. Requisitos para acceder a la Formación Profesional
6. Para el servidor civil de carrera o el directivo público que no sea de confianza.

Al momento de su postulación al financiamiento, debe cumplir como mínimo, los siguientes requisitos:

- Formar parte del servicio del Estado por un período no menor de tres (3) años consecutivos en una entidad o cinco (5) alternos en el sector público.
- Acreditar el grado académico requerido para postular al programa.
- Tener durante los últimos tres (3) años una (1) calificación de buen rendimiento y/o rendimiento distinguido.
- No haber sido sancionado con una suspensión en los últimos tres (3) años.
- Solamente las entidades que cuenten con resolución de inicio podrán financiar Formación Profesional a servidores civiles de carrera, del nuevo régimen del servicio civil. Para el cumplimiento del tercer, el plazo se computa la emisión de la Resolución de Inicio de implementación del régimen del Servicio Civil.
- Para el servidor civil de carrera calificado como personal de rendimiento distinguido.
- El servidor civil de carrera que haya sido calificado como personal de rendimiento distinguido en al menos dos (2) de las cuatro (4) últimas evaluaciones de desempeño.

Dimensión 2. Necesidades

Según la pirámide de Maslow, es posible establecer la prioridad de necesidades que pueden ser consideradas para la elaboración del plan de capacitación y son:

1. **Necesidades de autorrealización.** Es el sentirse plenamente satisfecho con los logros alcanzados.
2. **Necesidades de estima.** Se refiere al reconocimiento.
3. **Necesidades sociales.** Como son las relaciones de amistad.
4. **Necesidades de seguridad.** La protección ante la inseguridad ciudadana.

Dentro de una organización, la detección de necesidades de capacitación está conformada por tres aspectos:

1. **De la organización.** Es establecer los objetivos respectivos de la organización, considerando su disponibilidad de recursos.
2. **De las Funciones.** Se centraliza en la labor, para lo cual identifica las respectivas habilidades y destrezas de una persona en su empresa, y se señalan los aspectos relacionados a liderar, así como motivar, e incluso el comunicar se convierte en un factor fundamental.
3. **De las personas.** Se determina mediante este aspecto las respectivas fortalezas y debilidades en el conocimiento, así como el comportamiento, destrezas que tienen los colaboradores.

En razón de ello, un plan de capacitación fijar los siguientes criterios fundamentales a considerar:

- Los diversos tipos de necesidades personales.
- El aspecto del crecimiento de tipo individual.
- El participar dentro del aprendizaje de carácter activo.
- La capacidad que el empleado pueda tener para dar cuenta de las respuestas coherentes y adecuadas acerca de la realidad y su aplicación al entorno real.
- La Producción enfatizada en una interacción más eficiente, así como la retroalimentación.

- Preparar a las personas para que asuman la realización de las funciones de la empresa.
- Brindar las oportunidades necesarias que permitan el desarrollo del personal. (Aguilar & Marlo, 2016, págs. 41 - 43)

Indicador: Disponibilidad de infraestructura a fin de dar la capacitación:

Se define a la infraestructura como la red que es parte de la vida cotidiana en la cual nos desempeñamos y se relaciona con las capacitaciones, su extensión puede ser de naciones a lugares como barrios y comprenden información diversa que puede ir desde el suministrar agua, o sistema de fluido eléctrico, espacio físico entre otros. Es fundamental considerar su importancia para la mejora de un plan de capacitación. Es entonces que el construir infraestructuras básicas dará la garantía de un plan efectivo para perfeccionar y generar el crecimiento del personal.

Estos sistemas ofrecen lo que se necesita asegurando la eficiencia de los programas de capacitación.

Dimensión 3. Grado de disconformidad

Se comprende acerca de lo imprescindible que constituye la capacitación en el mundo de las organizaciones actuales, por tanto, no es solamente un proceso de instrucción logrando un acercamiento con el concepto de educativo. La tarea de la capacitación se extiende más allá de un aspecto básico y simple porque conlleva un proceso en íntima relación con los planes de una empresa; respondiendo entonces al requerimiento de las instituciones por tender a la mejora continua mediante el desarrollo de las actitudes de los empleados, así como de sus conocimientos. Por todo ello, la importancia de tener entre su personal a colaboradores que estén involucrados en el desarrollo organizacional. (García, 2019, pág. 34)

Indicador: Nivel de interrelación con el desarrollo del trabajo:

Ya hemos visto que el trabajo produce todos los elementos de la cultura técnica y entre ellos están las máquinas y equipos necesarios para trabajar, pero también las necesarias para conseguir el dominio mediante la lucha.

Sin embargo, el trabajo y el dominio están interrelacionados asimétricamente: el trabajo nace como una imposición ejercida por alguien dominante. En el Libro del Génesis, III, 19, Moisés con el propósito de formar s su pueblo” dicta: “Mediante el sudor de tu rostro comerás el pan, hasta que vuelvas a confundirte con la tierra...) (Torres Amat, Félix; Petisco, 1980). Para Hegel y Marx, trabajo y dominio se interrelacionan de una forma tal que ambos autores no fijan una situación propia de los fenómenos de manera independiente. La diferencia para Hegel en que el trabajo depende del dominio y mientras tanto Marx señala acerca del dominio que depende del trabajo (Fink, 1995 [1979], págs. 186-187).

Por ello, con el inicio de las labores agrícolas, así como el pastoreo, surgieron conflictos entre los grupos de cazadores y recolectores, generando batallas y una labor esforzada respectivamente.

Se precisa en este contexto que el trabajo enfrentado al dominio es el efectuado para recibir una remuneración y el respectivo impuesto, por tanto en la disciplina de la economía la labor se sintetiza en labores propias de la subsistencia y los hobbies, señalado por Marsahll Shalins, en Economía tribal, denomina “producción para el aprovisionamiento” (1976, págs. 233-259).

El autor Owen definió el tema de las ocho horas para laborar, otro tanto para el descanso se ha ido estableciendo como norma de vida con aceptación social. Por ende, en un día laborable se da un tercio del tiempo para el trabajo propiamente dicho y estableciéndose dos tercios en el tiempo libre, considerando ocho horas para dormir quedará entonces un tercio habilitado para la satisfacción de las necesidades de alimentación, salud, labores en el hogar entre otros.

El tiempo disponible que se posea para el descanso es un indicativo sobre la calidad de vida, es así que por este motivo siempre existe la constante solicitud por reducir el horario laboral y el aumento remunerativo, por ello se considera que para un trabajador el tiempo para su descanso está en relación directa a las diversas necesidades de este, como las económicas.

2.2.2. Variable 2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definición

Según Huancollo (2018), este término se enfoca desde puntos de vista diversos, por tanto, de esta forma se trata de establecerlo de manera práctica y didáctica.

La satisfacción viene del latín *satis facere* que se traduce en buscar hacer, según De la Orden, 2011, indica que la satisfacción es un cumplimiento de los efectos deseados por las personas. (Huancollo, 2018, pág. 27)

En la apreciación del investigador, el marcar un nivel de empatía o agrado hacia el cliente repercute en la gestión misma de la empresa, sea en sus diversas áreas del proceso que incluyen los costos que tiende al deleite en el buen uso del ejercicio práctico de la capacitación hacia los colaboradores para tender a satisfacer a los consumidores en la visita que realicen.

2.2.2.2. Características de Satisfacción del usuario

Según (Huancollo, 2018) comenta que, considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

1. **Subjetiva:** una de las principales razones por lo que los clientes continúan consumiendo un producto o u servicio es porque las emociones cumplen un papel muy importante, motivo por el cual la atención al cliente debe ser cerebral y emocional.
2. **No es sencillamente modificable,** es decir que, para conseguir que un cliente cambie de actitud con respecto a un servicio, es necesario que las siguientes experiencias que pueda tener pueda ser percibido de manera exitosa.
3. **No todos los clientes son iguales,** es por eso que la dirección debe segmentar a los clientes para lograr la plena satisfacción.
4. **La satisfacción del cliente no está determinada exclusivamente por los factores humanos.** No es bueno contemplar que la gestión de la atención

al cliente debe centrarse en el componente humano, debido a que toda venta personal esta enlazada en un contexto comercial los cuales deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

2.2.2.3. Estados de Satisfacción del usuario

Según Huancollo (2018) los clientes inmediatamente luego de realizar la compra tienden a la obtención de estos niveles u grados de satisfacción:

1. **Satisfacción:** la atención genera un grado de igualdad en el nivel de expectativa, con una atención adecuada y esforzada.
2. **Irritación:** se cerró la atención, aunque la actitud del proveedor no fue la mejor.
3. **Insatisfacción:** la operación comercial no fue satisfactoria.
4. **Enfado:** la operación comercial no tuvo el éxito esperado y pudo ser por la actitud del cliente o proveedor.
5. **Excitación:** la transacción tiende al alza generando una agradable sorpresa.

En ese sentido, el nivel de satisfacción se puede conocer el grado de lealtad hacia una empresa, ya que un cliente insatisfecho cambiará rápidamente de marca o proveedor, en cambio un usuario complacido será leal a la marca o proveedor, por lo cual las empresas buscan complacer a sus clientes prometiendo solo lo que se puede entregar. (Ortiz, 2017, pág. 45)

2.2.2.4. El liderazgo en la calidad del usuario

En las empresas de servicio, el liderazgo además de contener todos los aspectos ya incluidos en el punto de los nuevos roles gerenciales, implica un liderazgo de servicio en todos los niveles de la organización, que sea capaz de transmitir la dirección y la inspiración necesarias para mantener y potenciar el compromiso entre los servidores. Gerenciar no es suficiente. El trabajo en el área de los servicios puede ser difícil y desmoralizante: clientes groseros, normas muy restrictivas, muchos clientes a ser atendidos, exceso de horas extras, etc. Por todo eso el personal necesita de una visión en la que pueda creer, una cultura de logros

permanentes que le desafíe a dar siempre lo mejor de sí, trabajo en equipo y normas que apoyen su trabajo. Esa es la esencia del liderazgo. Liderizar para los servicios, es enfatizar en los recursos emocionales y espirituales de una organización, en sus valores y aspiraciones. El énfasis en los recursos físicos es delegable en los gerentes, no en los líderes. Entonces, la razón por la que muchas empresas de servicio no enfocan en los clientes es porque no disponen de un liderazgo fuerte. La mala calidad de servicio no es un problema únicamente de estructura, de procesos o de investigaciones inadecuadas. El servicio pobre es consecuencia de que las personas que en la organización tienen la responsabilidad del liderazgo, por una razón u otra, no lo ejercen. (Ortiz, 2017, pág. 45)

2.2.2.5. Medición de la satisfacción

La medición de satisfacción provee insumos que alertan sobre brechas entre lo que los clientes esperan y lo que efectivamente se les está brindando. Los clientes insatisfechos son más proclives a decir sus disgustos a amigos que los que están satisfechos. En el caso de los servicios, donde por lo general productor y receptor interactúan personalmente (Fernandez & Bajac, 2015)

A opinión del investigador, el hecho de lograr la satisfacción de un cliente no se limita a la individualidad sino a un trabajo en conjunto de los colaboradores de una empresa; entendiéndose que la satisfacción que obtenga el cliente estará basada por la calidad del servicio ofrecido mediante la venta de un producto adecuado.

2.2.2.6. Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del usuario o cliente

Desde las ciencias económicas y administrativas existen distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del cliente y cómo influyen en la satisfacción del cliente los distintos factores, como el coste o el desempeño del producto.

Existen cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

1. **La Teoría de la Equidad:** es el grado satisfactorio que tiene una persona cuando percibe beneficios como el coste, incluso su tiempo y la inversión de su esfuerzo.
2. **La Teoría de la Atribución Causal:** es la calificación que hace el cliente respectivamente en base a conceptos precisos sobre el éxito o también en el proceso de atención y adquisición.
3. **La teoría del Desempeño o Resultado:** es la calificación que se hace sobre el desenvolvimiento hacia el cliente, como la relación del precio con la calidad del producto adquirida.
4. **La Teoría de las Expectativas:** se orienta al nivel de expectativa que tiene el cliente antes de adquirir un producto. Una vez finalizada la transacción el cliente comparará las cualidades del producto con su rendimiento y de ahí lo calificará de acuerdo a su rendimiento. Sin embargo, así como se puede hacer una calificación positiva se puede hacer negativa, y de esta forma se verá si responde a lo que se deseaba obtener.

Esta teoría es la que tiene la mayor cantidad de partidarios porque concibe:

- La satisfacción que viene a ser el producto diferencial y comparativo previo de los clientes y percepción de la calidad del producto.
- Las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación;
- La actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción.

A partir de esta teoría se puede inferir que, en determinadas circunstancias, principalmente cuando los clientes se encuentran ante nuevos productos o servicios, es probable que si el producto o servicio es del agrado de los clientes, estos se mostrarán satisfechos independientemente de si este confirman o no sus expectativas (Ortiz, 2017).

2.2.2.7. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión 1. Actitud

En el proceso de definición estratégica sobre satisfacción de un usuario por ejemplo en las instituciones de servicio público, se deberá identificar las condiciones que tienden a producir grados de insatisfacción, interrelacionadas al Front office del personal que atiende a la clientela.

Asimismo, en función a la generación de actitudes negativas que tienen un grado de afectación al cliente, se enfocan en la falta de cortesía, comunicación poca asertiva, discriminación, abuso en la confianza proporcionada, así como también temas ideológicos, raciales entre otros. Incluso las formas inadecuadas de expresión ante el usuario como levantar la voz y ademanes agresivos.

En referencia a las posiciones de carácter negativo con la entidad, ellas están vinculadas con las dificultades en temas como trámites y en el tiempo de espera para recibir respuestas de la empresa, entre las cuales precisamos:

1. Gastos sobredimensionados en documentos como fotocopias.
2. Difusión inadecuada acerca de los requisitos para hacer trámites.
3. Información sin precisión ni claridad.
4. La reiterada caída en los sistemas.
5. Solicitar requisitos excesivos.
6. Falta de cumplimiento en las citas acordadas.
7. Infraestructura de carácter inadecuado.
8. Poca limpieza y comodidad.
9. Atención inadecuada a personas con discapacidad.
10. Ubicación inadecuada de los centros para atención al público.
11. Gastos excesivos en la administración.
12. Señalética inadecuada en las instalaciones.
13. Falta de cumplimiento para responder dentro del tiempo fijado por ley.
14. Caos en la atención. (López , Olivera, & Tinoco, 2018, pág. 24)

Indicador: Nivel de satisfacción de su trabajo

La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de un colaborador en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. ... Un colaborador con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo. En el caso opuesto ocurre cuando no está satisfecho: la actitud es negativa.

Dimensión 2. Beneficios laborales

En el contexto actual se cuenta con hechos que permiten ganancias en toda corporación, en base a ello se establece la importancia de tener un procedimiento que cumpla con satisfacer a los consumidores:

En primer lugar, el cliente que está satisfecho tiende a volver a adquirir el producto y es ahí donde se generará la lealtad hacia la marca o empresa, y en segundo término, luego estos mismos clientes sirven de agente multiplicador al informar a los demás los atributos de las marcas.

La forma de difusión de los atributos del marketing no genera costo alguno a la empresa y los comentarios y apreciaciones positivas que se emitan acerca del producto a su círculo cercano como amigos, familiares entre otros. Una tercera perspectiva sobre este hecho es que la marca se posiciona en la mente del consumidor, generando que no se considere otra marca, por lo tanto, en ese mercado meta. Es decir, una empresa tiene posicionamiento en la mente de los clientes y de un mercado meta. Por lo tanto, cada sociedad logra la satisfacción plena en sus clientes y el marketing silencioso no tiene costo y es de gran ayuda a la clientela generando la atracción del consumidor. (Rodríguez, 2015, pág. 146)

Indicador: Nivel de satisfacción de su compensación

La satisfacción laboral se traduce cuando un colaborador siente plena satisfacción en su centro laboral y además se involucra en el proceso.

Dimensión 3. Políticas administrativas

A nivel nacional, el Ministerio de Economía y Finanzas creó el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (PI), mediante la Ley N.º 29332 y sus modificatorias, con el propósito de transferir de recursos del Estado a las municipalidades para suscitar las condiciones que permitan concurrir con el

crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a las municipalidades en el cumplimiento de sus metas en un periodo determinado, así como de la mejora continua y sostenible de la gestión local.

Entre los objetivos, este programa busca: la mejora de los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales; la mejorara de la ejecución de los proyectos de inversión pública, los cuales deben poner énfasis en reducir la desnutrición crónica infantil, simplificar los trámites que promuevan la competitividad local; la mejora de la provisión de servicios públicos locales prestados por los gobiernos locales; así como, prevenir riesgos de desastres.

Por otro lado, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece la implementación de la gestión por procesos y la promoción de la simplificación administrativa en todas las entidades públicas, incluidas los gobiernos locales, a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.

En relación a la satisfacción de los usuarios externo de los organismos públicos, la política de modernización del estado ha establecido la política de simplificación administrativa que tiene como propósito la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. Es decir, que busca mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

En tal sentido, la simplificación administrativa es una de las acciones más importantes a implementar por la administración pública para orientar y perfeccionar la prestación de los servicios estatales que brinda el Estado. Para el logro de esta política, el Estado ha establecido un marco normativo y las respectivas herramientas: guías metodológicas y sistemas informáticos de simplificación y determinación de costos; así como, de un manual para mejorar la atención a la ciudadanía. (Ortiz, 2017, págs. 41 - 43)

Indicador. Nivel de satisfacción del empleado

Un colaborador motivado y satisfecho con su trabajo y su entorno rendirá más y será capaz de aportar mayor valor a su trabajo, lo que contribuye al crecimiento y desarrollo de la organización en su conjunto.

2.3. Definición de términos básicos

Adiestramiento. El adiestramiento es el proceso mediante el cual se desarrolla las cualidades del recurso humano para habilitarlos, con el fin de incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades; para lograr que estos sean más productivos y coadyuven al logro de los objetivos y metas institucionales.

Capacitación del personal. Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.

Compromiso. Es una estipulación que generalmente se encontrará contemplada en un contrato a través del cual las partes en litigio o a punto de concretar un negocio o transacción, acuerdan someterse a arbitraje de un tercero en caso que se susciten divergencias en el momento del cumplimiento o la interpretación del contrato en cuestión.

Satisfacción. Según la Real academia española (2020) define la satisfacción como un sentimiento relacionado al placer producto de haberse satisfecho una necesidad.

Trabajador operativo. Estrato que generalmente ocupan aquellos que conforman la base de la estructura organizacional y requieren el empleo de esfuerzo físico, destreza muscular, coordinación motora, entre otras condiciones.

Motivación. Es el aliciente o incentivo para que una persona realice una determinada actividad, generando una actitud proactiva.

Organización. La organización es subsidiaria de la administración. Se ocupa de designar departamentos y el personal que han de llevar a cabo el trabajo, definiendo sus funciones y especificando las relaciones que deben existir entre los departamentos y los individuos.

Plan de capacitación. Es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado.

Prestación de servicios. Se orienta a la atención del cliente creando valor y de esta forma se convierte en ventaja competitiva.

Relaciones públicas. Es la actividad que proyecta la imagen tanto interna como externa de la empresa o institución, utilizando para ello estrategias de comunicación efectiva, posicionando de esta forma la imagen ante el público, que tendrá una respuesta positiva hacia este.

Usuarios. Que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas.

Retroalimentación. La retroalimentación proporciona a las personas que aprenden información sobre progreso. Contando con retroalimentación, los aprendices bien motivados pueden ajustar su conducta de manera que puedan lograr la curva de aprendizaje más rápida posible. Sin retroalimentación, el aprendiz no puede evaluar su progreso, y es posible que pierda su interés.

III. METODOLOGÍA Y MATERIALES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación de carácter significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación de carácter significativa entre los beneficios laborales y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018.

HE 2 Existe relación de carácter significativa entre el grado de conformidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

3.2. Variable de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Fortalecimiento de capacidades del personal

Según Chiavenato (2015) La capacitación es un proceso mediante el cual a corto plazo se aplicará de forma metódica y sistemática tareas educativas para adquirir conocimientos y competencias coherentes a su función. (p.386).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Es un concepto coherente con el marketing está relacionado con el beneficio de que el cliente logra cubrir su expectativa sobre un determinado producto (Thompson, Ivan, 2016)(párr. 1).

3.2.2. Definición operacional

Variable 1: Fortalecimiento de capacidades del personal

El fortalecimiento de capacidades es el proceso de desarrollar competencias en individuos, grupos u organizaciones, que contribuyan a mejorar su rendimiento en el tiempo. Una visión más amplia del desarrollo de capacidades tiene que ver con teorías sobre sistemas de pensamiento, cambio social y complejidad.

Variable 2: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada por parte de las empresas. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema organizacional que brinde la atención de calidad que los usuarios demandan.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se ubica en el tipo aplicada porque se orienta a llevar a la práctica los hallazgos identificados de forma tal que puedan ser útiles en el contexto estudiado.

3.3.2. Nivel de estudio

Se establece en el nivel descriptiva- correlacional.

3.4. Diseño de la investigación

Es de carácter no experimental- transversal; por el motivo de que no se manipularán variables y la recolección del material se hará en un determinado momento.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Población. Está integrado por el conjunto de personas u objetos de los cuales se busca conocer algo. A su vez, está constituido por personas, o animales, entre otros". (PINEDA et al 1994:108) En el caso nuestro se han considerado personas.

La población se conformó por 50 trabajadores de la municipalidad distrital de Ilabaya.

3.5.2. Muestra

Es un subconjunto de la población considerada para la investigación. Hay procedimientos que establecen la fijación de la cantidad de la muestra.

Según Fisher citado por Pineda et al, la muestra debe definirse en base a dos supuestos: 1) De los recursos que se dispongan para el análisis de la investigación. En segundo lugar, una sugerencia es tomar la mayor muestra posible, para que sea menor el error de la muestra. (Cfr.:1994,112)

En la presente investigación se considera al íntegro poblacional por ser pequeña.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, porque permitió obtener los datos en relación al problema, hipótesis y variables identificadas sobre la muestra elegida, con 30 preguntas orientadas al propósito de estudio. El instrumento fue el cuestionario con la respectiva escala de valoración. en función de los indicadores de cada variable, se utilizó la escala de Likert. El cuestionario tiene dos partes:

1. La primera determinó el fortalecimiento de capacidades por parte del empleado y,
2. La segunda determinó el nivel de satisfacción laboral de los usuarios.

Validez; se realizó el juicio de expertos por profesores especializados, éstos dieron la conformidad para que dicho instrumento sea aplicable.

Confiabilidad, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, aplicándose una muestra piloto de 50 colaboradores.

Tabla 1.
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 2.*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	30

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación. En la Tabla 01 se observa que la muestra piloto estuvo conformada por 26 colaboradores a quienes se les aplicó el instrumento. Así mismo en la tabla 02 se observa que el estadístico Alfa de Cronbach arroja un resultado de 0,893, valor que se encuentra por encima de 0,700, es decir la confiabilidad del cuestionario es Muy alta, Tabla 03 según Bernal (2010), “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios[...]” (pág. 247)

Estadística de Fiabilidad

Tabla 3.*Confiabilidad de un cuestionario*

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy baja
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Bernal 2010

3.7. Métodos de análisis de datos

Se aplicó el método estadístico, método descriptivo, para mostrar las frecuencias, porcentajes en tablas de contingencia. Asimismo, se usó el Método inferencial para la probar las hipótesis respectivas.

3.8. Aspectos éticos

El investigador asume el aspecto ético en relación con los encuestados como con los investigadores. Se debe guardar la confiabilidad de las personas, así como respetar los derechos de autor.

La conducta ética se debe reflejar en el tratamiento de la información evitando toda manipulación que altere los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 4.

Fortalecimiento de capacidades del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	18	36,0	36,0	36,0
	Nivel Medio	18	36,0	36,0	72,0
	Nivel Alto	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

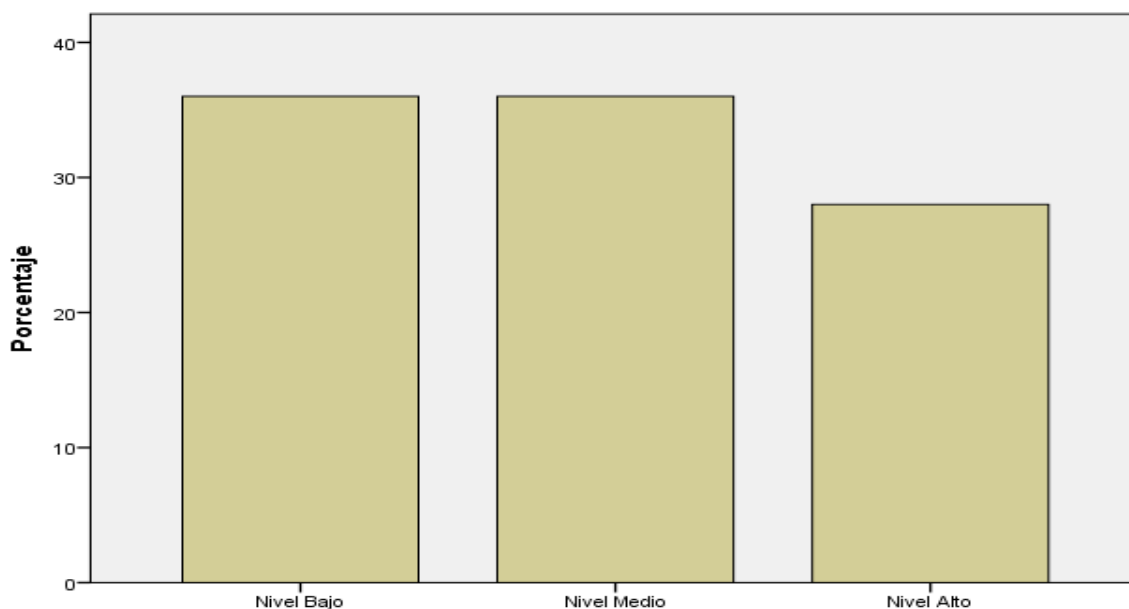


Figura 4. Variable Fortalecimiento de capacidades del personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. En la tabla 04 y figura 02 se identifica que el 36.00% muestran un nivel bajo, 36% nivel medio y 28% nivel alto. El 72% el personal encuestado considera que el Fortalecimiento de capacidades del personal es tomado en cuenta por la empresa.

Tabla 5.
Facilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	20	40,0	40,0	40,0
	Nivel Medio	16	32,0	32,0	72,0
	Nivel Alto	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

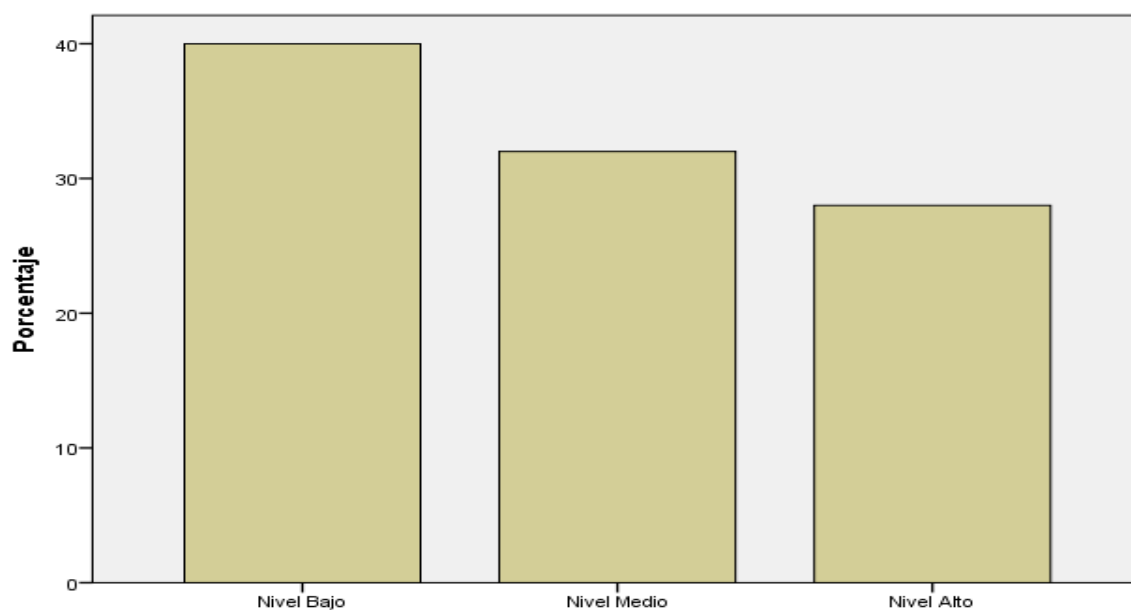


Figura 5. Dimensión Facilidades

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Interpretación. La tabla 05 y figura 03 indican que el 40% obtienen facilidades para realizar sus operaciones, el 32% mencionan que tienen facilidades otorgadas por la institución y solo un 28% mencionan que casi nunca gozan de facilidades.

Tabla 6.
Necesidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Nivel Medio	22	44,0	44,0	86,0
	Nivel Alto	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

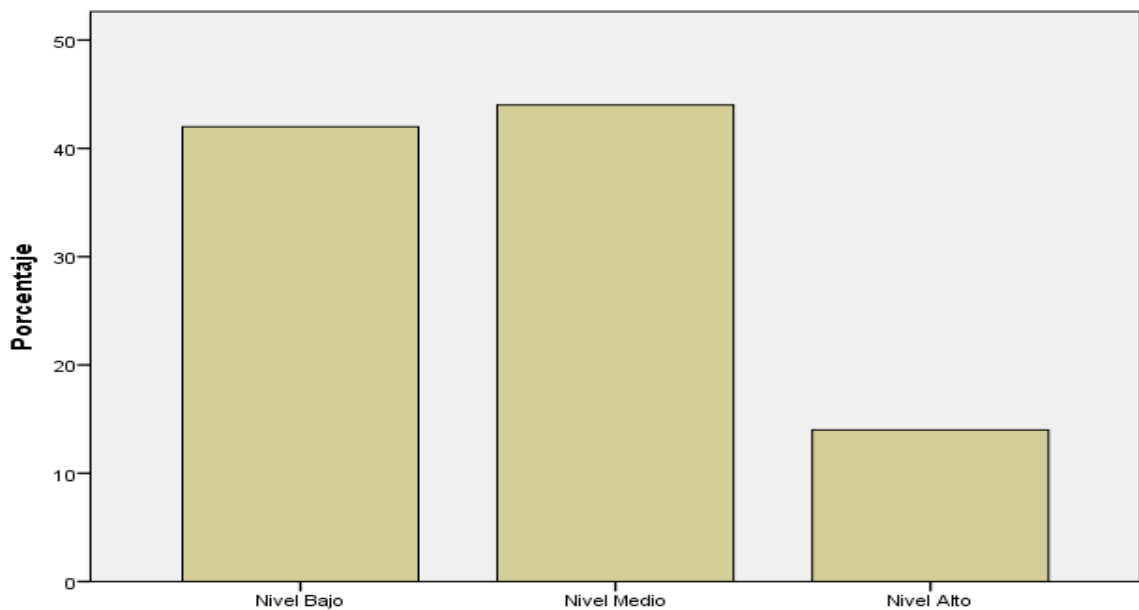


Figura 6. Dimensión Necesidades.

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Interpretación. De la tabla 06 y figura 04 el 44% opinan que las necesidades son atendidas en la institución, en tanto que el 42% mencionan nunca atienden dichas necesidades y solo el 14% mencionan que nunca atienden sus requerimientos.

Tabla 7.
Grado de disconformidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	14	28,0	28,0	28,0
	Nivel Medio	28	56,0	56,0	84,0
	Nivel Alto	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

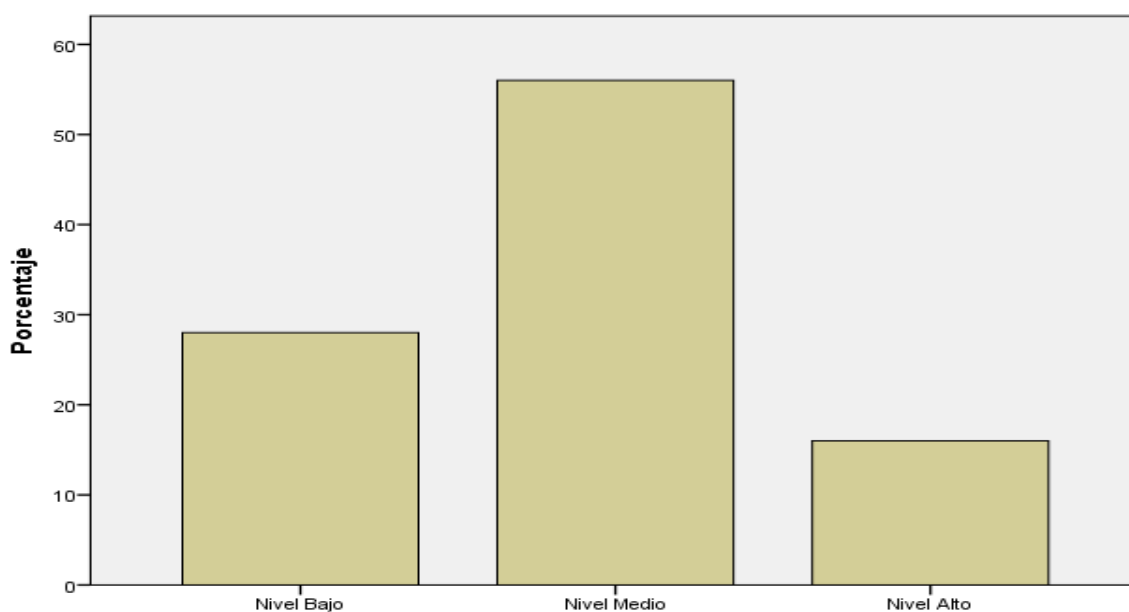


Figura 7. Dimensión Necesidades.
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Interpretación. De la tabla 07 y figura 05 el 56,00% sienten un grado de disconformidad en la institución, en tanto que el 28% mencionan que casi nunca sienten disconformidad y solo el 16 % mencionan que nunca sienten disconformidad.

Tabla 8.
Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Nivel Medio	16	32,0	32,0	74,0
	Nivel Alto	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

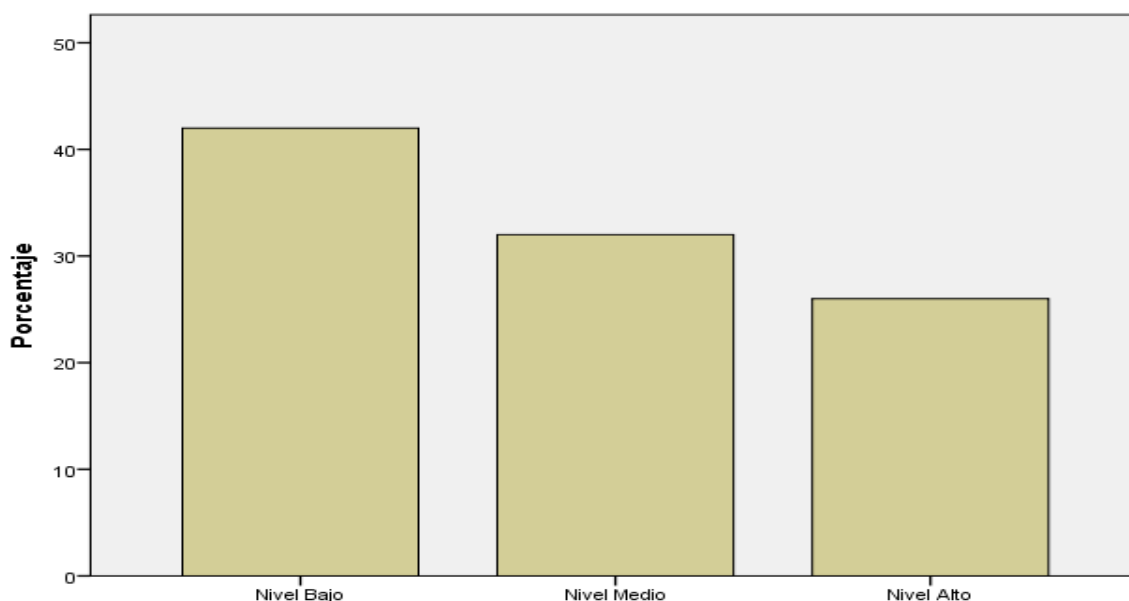


Figura 8. Variable 2: Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Interpretación. De la tabla 8 y figura 6 el 32% indica que a veces se sienten satisfechos como usuarios de la institución, en tanto que un 26% mencionan que casi siempre se sienten satisfechos por el servicio brindado por la institución y solo el 42 % mencionan que nunca se encuentran satisfechos como usuarios.

Tabla 9.
Actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	23	46,0	46,0	46,0
	Nivel Medio	13	26,0	26,0	72,0
	Nivel Alto	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

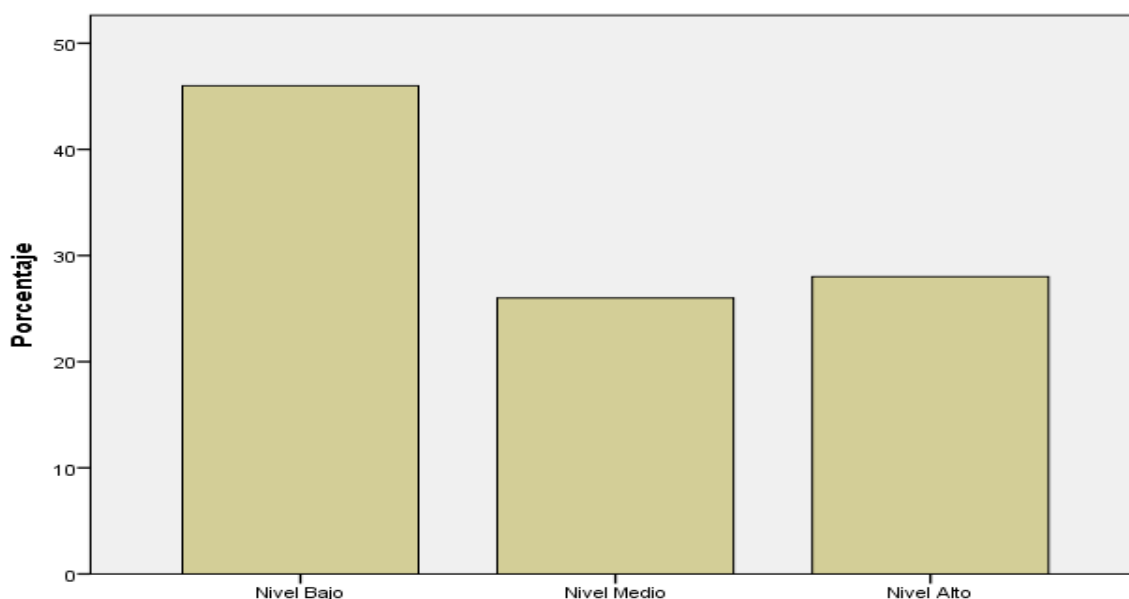


Figura 9. Dimensión Actitud

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Interpretación. De la tabla 9 y figura 7 el 46% indicaron que la actitud que adoptan los miembros de la institución no es la adecuada, en tanto que el 26% mencionan que casi siempre la actitud de los miembros de la institución es pertinente y solo un 28 % mencionan que siempre la actitud de los miembros de la Institución es buena o pertinente.

Tabla 10.
Beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	24	48,0	48,0	48,0
	Nivel Medio	14	28,0	28,0	76,0
	Nivel Alto	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

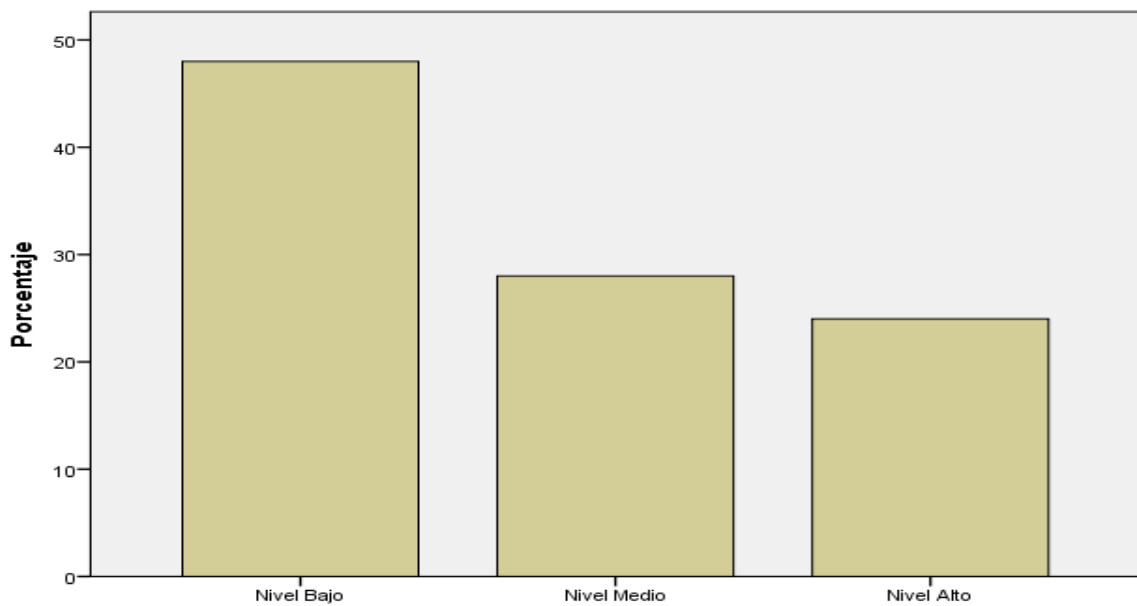


Figura 10. Grafica porcentual de la Dimensión Beneficios Laborales
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Interpretación. De la tabla 10 y figura 8 el 28% indica que a veces son considerados por la institución al otorgarles sus beneficios laborales, asimismo un 24% considera que casi siempre les consideran sus beneficios laborales y solo un 48% mencionan que casi nunca la Institución no les considera los beneficios laborales que les corresponde.

Tabla 11.
Políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	13	26,0	26,0	26,0
	Nivel Medio	24	48,0	48,0	74,0
	Nivel Alto	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

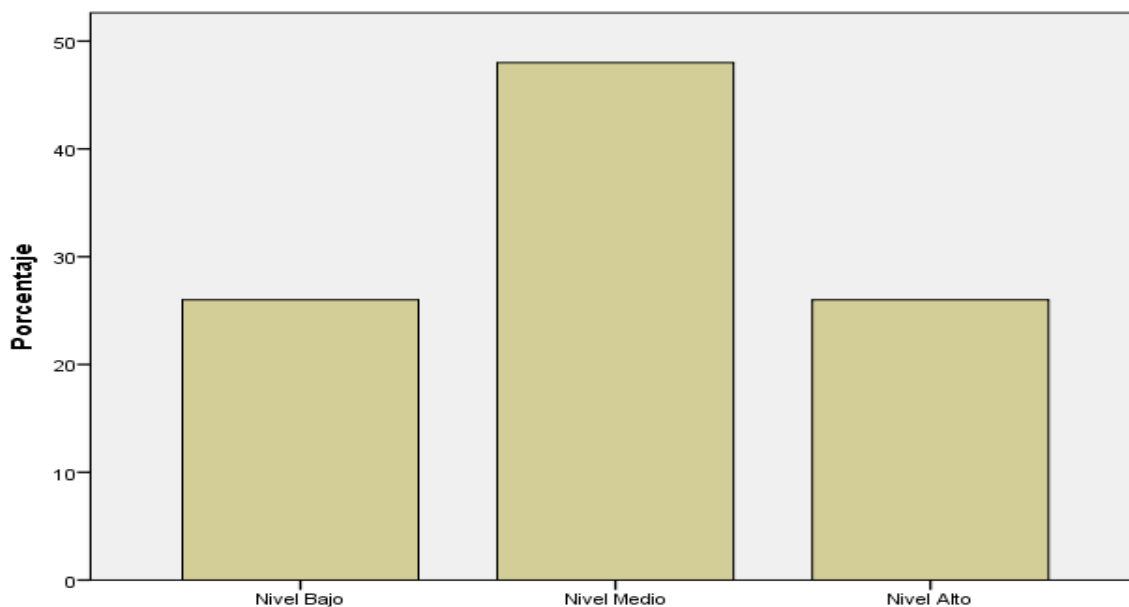


Figura 11. Dimensión Actitud
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

Interpretación. De la tabla 11 y la figura 9 se tiene que el 48% que representa a 34 usuarios, éstos opinan que a veces la institución tiene Políticas administrativas que favorece a los usuarios, asimismo un 26% considera que casi siempre la Institución cuenta con dichas políticas, también hay un 26% que mencionan que casi nunca la Institución las políticas administrativas favorecen al usuario.

4.2. Análisis inferencial de las pruebas de hipótesis

Tabla 12.

Rango de interpretación de correlación

Valor de Rs	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,70 a - 99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2015, pág. 323)

Dado que las variables del estudio son cualitativas y han producido datos cualitativos provenientes como categorías en el Instrumento (cuestionario tipo Likert), la escala de medición asumida para este conjunto de datos es ordinal, en consecuencia, se escoge para la prueba de las hipótesis tanto general como específicas, el estadístico No paramétrico Rho de Spearman teniendo en cuenta inclusive el nivel Explicativo-causal de la investigación. Así mismo usaremos la tabla 14 de Rangos de Correlaciones de Hernández et al. (2015, pág. 323) para ubicar la correlación encontrada.

1. Prueba de la hipótesis general.

H1: Existe relación significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

H0: **No** existe una relación significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

Condición

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T , entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T , entonces se acepta la Ho.

Tabla 13:

Correlaciones de la hipótesis general

	V1:		V1:	V2:
	FORTALECIMIENTO		FORTALECIMIENTO	SATISFACCIÓN
	DE CAPACIDADES DEL		DE CAPACIDADES DEL	DEL USUARIO
	PERSONAL		PERSONAL	
Rho de	V1:	Coeficiente de	1,000	,366**
Spearman	FORTALECIMIENTO	correlación		
	DE CAPACIDADES	Sig. (bilateral)	.	,009
	DEL PERSONAL	N	50	50
	V2: SATISFACCIÓN	Coeficiente de	,366**	1,000
	DEL USUARIO	correlación		
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración Propia

Nota:**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación. En la Tabla 13 se observa al Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,366 es positivo bajo según el Cuadro 1 de rangos de Correlaciones de Hernández et al. (2015, pág. 323), ello significa que las variables tienen relación, pero ello no es suficiente para afirmar que la hipótesis formulada sea verdadera.

De igual manera, el p-valor o significancia encontrada es 0,009 menor que la significancia teórica planteada 0,05 es decir ($0,009 < 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96) y teniendo en cuenta la Regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula H0 y acepta la hipótesis alterna H1.

En conclusión, se afirma que: Existe relación significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

2. Prueba de las hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H1: Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre los beneficios laborales y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

Condición

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T , entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T , entonces se acepta la Ho.

Tabla 14:

Correlaciones de la hipótesis específica 1

		V1: Fortalecimiento de capacidades del personal	Beneficios laborales**
Rho de Spearman	V1: Fortalecimiento de capacidades del personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,230
		N	50
	Beneficios laborales**	Coeficiente de correlación	,230
		Sig. (bilateral)	,109
		N	50

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación. En la Tabla 14 se demuestra que el Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,230 es positivo bajo según el Cuadro 1 de rangos de Correlaciones de Hernández et al. (2015, pág. 323), ello significa que las variables tienen relación pero ello no es suficiente para afirmar que la hipótesis planteada sea verdadera.

Asimismo, se tiene que el p-valor o significancia encontrada es 0,109 mayor que la significancia teórica planteada 0,05 es decir ($0,109 > 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$) y teniendo en cuenta la Regla de decisiones se acepta la hipótesis nula H_0 y rechaza la hipótesis alterna H_1 .

En conclusión, se afirma que: No existe una relación significativa entre los beneficios laborales y el fortalecimiento de las capacidades del personal en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

Hipótesis específica 2.

H1: Existe una relación significativa entre el grado de conformidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre el grado de conformidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

Condición

Significancia $T= 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$

Regla de decisión:

Si la $Sig E < Sig T$, entonces se rechaza la H_0 .

Si la $Sig E > Sig T$, entonces se acepta la H_0 .

Tabla 15.

Correlaciones de la hipótesis específica 2

		Fortalecimiento de capacidades del personal	Grado de conformidad*
Rho de Spearman	Fortalecimiento de capacidades del personal	1,000	,606**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Grado de conformidad*	,606**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Interpretación. En la Tabla 15 se evidencia que el Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,606 es positivo bajo según el Cuadro 1 de rangos de Correlaciones de Hernández et al. (2015, pág. 323), ello establece que las variables tienen relación, sin embargo éste hecho no es suficiente para afirmar que la hipótesis planteada sea verdadera.

Asimismo, se tiene que el p-valor o significancia encontrada es 0,000 menor que la significancia teórica planteada 0,05 es decir ($0,000 < 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$) y teniendo en cuenta la Regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula H_0 y acepta la hipótesis alterna H_1 . En conclusión, se afirma que: Existe una relación significativa entre el grado de conformidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Discusión por Objetivos:

En esta parte se coincide con la mayoría de antecedentes en tanto que los objetivos de cada uno ellos son similar en algunos casos y en otros son parecidos, diferenciándose solo por las variables que usan.

2. Discusión por Metodología.

Se empleó la investigación de tipo aplicada, porque conlleva su aplicación práctica en el contexto real. El nivel descriptivo – correlacional, y con el diseño de investigación, no experimental – transversal, debido a que no se manipulo la información y fue recopilada en un solo instante.

Según Hernández et al. (2015), menciona es un diseño No experimental porque no hay manipulación de variables. Por ello, son estudios donde se varía intencionalmente las variables para comprobar su efecto sobre otras variables”. (pág. 149)

La población estuvo conformada por 50 colaboradores, correspondientes a los empleados públicos de la municipalidad distrital de Ilabaya. Cuya muestra fue del 100%.

En relación a la técnica empleada se aplicó la encuesta, mientras que el instrumento usado fue el cuestionario, éste se formuló en base a los indicadores por variable; el tuvo 30 preguntas en la escala de Likert, obteniendo validez y confiabilidad.

3. Discusión por Resultados

En este ítem se evidencian coincidencias al haberse encontrado como resultado de la prueba de la Hipótesis general cuyo p-valor o significancia encontrada es 0,009 menor que la significancia teórica planteada 0,05 es decir ($0,009 < 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$) y de acuerdo a la Regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula H_0 y acepta la hipótesis alterna H_1 . Por tanto, existe relación significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del

personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.

4. Discusión por Conclusión General.

Se estableció como conclusión general que existe relación significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018. Observándose que el personal tiene capacitaciones frecuentes, que permita al usuario atenderlo de forma adecuada.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se evidencia la relación significativa entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018.
- Segunda.** Se determinó que no existe una relación significativa entre los beneficios laborales y el fortalecimiento de las capacidades del personal de la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna, 2018; por tanto, ello significa que las variables son independientes y por ende, los beneficios laborales no se interrelaciona con la variable fortalecimiento de las capacidades del personal de la municipalidad en mención.
- Tercera.** Se determinó que existe relación significativa entre el grado de conformidad y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre- Tacna 2018. Se puede afirmar sobre estas variables que están interviniendo en los procesos que se dan en la institución y son susceptibles de considerarse; específicamente, la conformidad de los usuarios se da muchas veces, inadecuada atención de los colaboradores generando molestias o en caso contrario causando satisfacción en los mismos, es decir estas variables están relacionadas entre sí.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** La gerencia de personal o de recursos humanos debe establecer la programación respectiva para las capacitaciones con el propósito de que el personal fortalezca sus capacidades y habilidades de forma óptima para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la municipalidad.
- Segunda.** Proponer al área de recursos humanos de la municipalidad de Ilabaya diseñar políticas relacionadas a los trabajadores para que se les brinde buenas condiciones laborales, de esta manera ellos se sentirán motivados, valorados y con ganas de trabajar. Por esta razón unas condiciones laborales que garanticen un buen ambiente, pueden traducirse en mantener una buena salud del trabajador municipal y, por ende, una reducción del estrés y absentismo laboral y esto contribuya de una manera significativa a mejorar su capacidad de atención a los usuarios de la municipalidad.
- Tercera.** Recomendar al despacho de alcaldía, informar con frecuencia a los usuarios sobre los procedimientos administrativos a seguir cuando tengan que hacer algún trámite o gestión, todo esto se debe de hacer de manera constante y a través de la elaboración de folletos instructivos, el uso de los periódicos murales del municipio y a través de la web de la municipalidad e incluso hacerles llegar a sus correos electrónicos personales dichos procedimientos, de esta manera mantendremos bien informados y satisfechos a nuestros usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Betran, E. A., & Palomino, M. R. (2014). "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una Institución Educativa a partir de la gestión del clima laboral" (Tesis Postgrado). Lima: Universidad del Pacífico.
- Chiavenato, I. (2015). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). Gestión del talento humano. México: McGraw Hill.
- Contreras, C. (2020). Entrenamiento o adiestramiento. Obtenido de <https://bit.ly/30sszez>
- Cruz, P. F. (2017). "Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios LATURI CÍA. LTDA" (Tesis Postgrado). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Decenzo, D., & Robbins, S. (2015). Administración de recursos humanos. México: Limusa.
- Delgado, G. R. (2015). "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de la facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Trujillo" (tesis pregrado). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Deza, A. H. (2017). "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha". Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Fernandez, P., & Bajac, H. (2015). La gestión del marketing de servicios. Buenos aires: Granica.

- García, R. (2019). La capacitación y su relación con el desempeño ñanoral del personal administración en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017. Universidad Señor de Sipán.
- Gonzáles Pérez, P. L. (2013). "Estudio comparativo de satisfacción laboral en docentes de las facultades de psicología de una institución de educación superior pública y una Institución de Educación Superior Privada, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México" (Tesis Postgrado). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Grados, A. (2009). Capacitación y desarrollo de personal. México: TRILLAS.
- Huamaní Huamaní, L. R., & Mamani Chinchiercoma , J. V. (2017). "Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia en enfermeras de centro quirúrgico H.R.H.D.E. Arequipa – 2017" (Tesis pregrado). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Huancollo, J. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco_Huancaré - Puno 2017. Universidad Nacional José Faustio Sánchez Carrión.
- Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- López , L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. ESAN Graduate School of Business.
- Martínez E, E., & Martínez A, F. (2015). Capacitación por Competencia. Obtenido de http://capacitacionefectiva.cl/recursos/capacitacion_por_competencias.pdf
- Moreira Ortega, R. A. (2013). "Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio" (Tesis postgrado). Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- Ortiz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de juventudes, recreación y deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. Universidad César Vallejo.
- Pérez Varela, M. L., & Sabia, A. M. (2014). "Influencia de la capacitación laboral y la evaluación de desempeño en el clima organizacional de hoteles 4 estrellas de Mar del Plata" (Tesis Pregrado) . Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Perez, J. (2014). "Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014" (Tesis pregrado). Lima: Universidad de César Vallejo.
- Ramírez, D. (2017). Capital Humano como factor de crecimiento económico: Caso departamento de Caldas (Colombia). 1983 2003. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2017b/271/4.htm>
- Real academia española. (2020). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE. (2016). Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas". EL PERUANO.
- Rodríguez Ramos, E. M. (2017). "Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de Los Guayos, período 2016" (Tesis Postgrado). Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Rodríguez, E. M. (2015). Administración de la capacitación. México: MACGRAW HILL.
- Romani, N. (2017). Programa de capacitación y el clima organizaional en las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, Perú. Universidad Nacional del Altiplano. Escuela de Postgrado.
- Talero, M. F. (18 de Julio de 2020). ¿Para qué sirve la Evaluación de Personal en las empresas? Obtenido de <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/para-que-sirve-la-evaluacion-de-personal-en-las-empresas/>

Thompson, Ivan. (julio de 2016). La Satisfacción del cliente. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de capacidades del personal y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018?	Determinar la relación del fortalecimiento de las capacidades del personal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018	Existe relación entre el fortalecimiento de las capacidades del personal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018	<p style="text-align: center;">DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p style="text-align: center;">No experimental de corte transversal</p> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p style="text-align: center;">La población es de 50 personas</p> <p style="text-align: center;">La muestra es igual a la población.</p>	Fortalecimiento de capacidades del personal	Facilidad	Nivel de capacitación que la entidad da al empleado	Cuestionario	Empleado publico del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya
					Necesidades	Disponibilidad de infraestructura a fin de dar la capacitacion	Cuestionario	Empleado publico del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya
					Grado de conformidad	Nivel de interrelacion con el desarrollo del trabajo	Cuestionario	Empleado publico del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya
¿Qué relación existe entre los beneficios y el fortalecimiento de las capacidades del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018?	Determinar la relación que existe entre los beneficios y el fortalecimiento de las capacidades del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018	Existe relación significativa entre los beneficios y el fortalecimiento de las capacidades del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018		Satisfaccion del usuario	Actitud	Nivel de satisfaccion de su trabajo	Cuestionario	Empleado publico del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya
					Beneficios	Nivel de satisfaccion de su competencia	Cuestionario	Empleado publico del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya
					Políticas administrativas	Nivel de satisfaccion del empleado	Cuestionario	Empleado publico del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya
¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y el grado de conformidad en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018?	Determinar la relación existe entre la satisfacción del usuario y el grado de conformidad en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018	Existe relacion significativa entre la satisfacción del usuario y el grado de conformidad en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, periodo 2018						

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango
Fortalecimiento de capacidades del personal	Facilidad	Nivel de capacitación que la entidad da al empleado	1, 2, 3, 4	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Necesidades	Disponibilidad de infraestructura a fin de dar la capacitación	5, 6, 7	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Grado de conformidad	Nivel de interrelación con el desarrollo del trabajo	8, 9	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Satisfacción del usuario	Actitud	Nivel de satisfacción de su trabajo	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Beneficios	Nivel de satisfacción de su competencia	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Políticas administrativas	Nivel de satisfacción del empleado	25, 26, 27, 28, 29, 30	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Anexo 3. Instrumento

CUESTIONARIO VARIABLE

Instrucciones: Por favor, lea cada pregunta y marque con una (X) en un solo casillero la respuesta según sea el caso.

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Existen necesidades de capacitación en tu municipalidad?					X
2	¿Estas satisfecho con los cursos de capacitación que te brinda la municipalidad?				X	
3	¿La capacitación que brinda la municipalidad aumenta tus habilidades de desarrollo?					X
4	¿Los jefes te guían al desarrollo de tus habilidades?			X		
5	¿Realizan programas de capacitación en la municipalidad?			X		
6	¿Los jefes te capacitan mediante algún programa de capacitación?		X			
7	¿Se actualiza la cultura de la Municipalidad todos los meses?	X				
8	¿Te sientes identificado con la cultura de la Municipalidad?				X	
9	¿Se realiza una inducción a los colaboradores nuevos?		X			
10	¿La municipalidad les ha dicho que es fundamental que lleven una inducción?	X				
11	¿La capacitación mejora tu calidad de desempeño?				X	
12	¿La Municipalidad se preocupa por tu desempeño laboral?			X		
13	¿Estas contento con las tareas que te asignan los jefes de la municipalidad?				X	
14	¿La municipalidad te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?					X
15	¿Estas consiente las normas legales dentro de la Municipalidad?				X	
16	¿Cómo poblador se siente satisfecho con cada colaborador que lo ha atendido?			X		

17	¿Regresarías a la municipalidad por qué se siente satisfecho con cada vez que lo atienden?			X		
18	¿Los empleados de la municipalidad le hacen pasar experiencias positivas?			X		
19	¿Cree usted que la Municipalidad tiene gran participación en el mercado por su servicio?			X		
20	¿Crees tú que los colaboradores trabajan insatisfechos dentro de la municipalidad?	X				
21	¿Se siente insatisfecho con la información que brinda los colaboradores de la municipalidad?	X				
22	¿Está usted satisfecho con la atención de los empleados				X	
23	¿Se siente usted satisfecho con la presentación e imagen de los colaboradores de la municipalidad			X		
24	¿Las atenciones que brinda la municipalidad complace sus expectativas?			X		
25	¿El servicio brindado por el personal administrativo complace sus expectativas?			X		
26	¿cree usted que el personal administrativo de la municipalidad recibe pautas de servicio y atención				X	
27	¿crees tú que la Municipalidad identifica tendencia de crecimiento en su personal administrativo?			X		
28	¿sus expectativas son positivas acerca de los beneficios que ofrece la municipalidad?					X
29	¿la municipalidad mide el grado de satisfacción con su personal administrativo con respecto al servicio?	X				
30	¿la municipalidad se preocupa por medir el grado de satisfacción de su personal administrativo con respecto a la capacitación?	X				

Anexo 4. Validez de instrumento



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor LIC. Adm.: VLADIMIR ABEL FIGUEROA GARCIA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la UPT, en la sede Arequipa, promoción 2018-2019, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

El título de mi proyecto de investigación es: "FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA, 2018" y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la evaluación de las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:
MONICA DEYSI MAMANI GALLEGOS
DNI N° 44334972

Lic. Vladimir
Figueroa
García

"FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA

DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: X.1. Facilidad							
1. ¿Existen necesidades de capacitación en tu Municipalidad?	X		X		X		
2. ¿Estás satisfecho con los cursos de capacitación que te brinda la Municipalidad?	X		X		X		
3. ¿La capacitación que brinda la Municipalidad aumenta tus habilidades de desarrollo?	X		X		X		
4. ¿los jefes te guían al desarrollo de tus habilidades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: X. 2. Necesidades							
5. ¿Realizan programas de capacitación en la Municipalidad?	X		X		X		
6. ¿Los jefes te capacitan mediante algún programa de capacitación?	X		X		X		
7. ¿Se actualiza la cultura de la Municipalidad todos los meses?	X		X		X		
DIMENSION 3: X. 3. Grado de disconformidad							
8. ¿Te sientes identificado con la cultura de la Municipalidad?	X		X		X		
9. ¿Se realiza una inducción a los colaboradores nuevos?	X		X		X		
DIMENSION 4:Y.1.ACTITUD							
10. ¿La Municipalidad les ha dicho que es fundamental que lleven una inducción?	X		X		X		
11. ¿La capacitación mejora tu calidad de desempeño?	X		X		X		
12. ¿La Municipalidad se preocupa por tu desempeño laboral?	X		X		X		
13. ¿Estás contento con las tareas que te asignan los jefes de la Municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
14. ¿La Municipalidad te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?	X		X		X		
15. ¿Estás consiente de las normas legales dentro de la Municipalidad?	X		X		X		
16. ¿Cómo poblador se siente satisfecho con cada colaborador que lo ha atendido?	X		X		X		
DIMENSION 5:Y.2.BENEFICIOS LABORALES							
17. ¿Regresaría a la municipalidad por qué se siente satisfecho cada vez que lo atiende?	X		X		X		
18. ¿Los empleados de la municipalidad le hacen pasar experiencias positivas?	X		X		X		
19. ¿Cree usted que la Municipalidad tiene gran participación en el mercado por su servicio?	X		X		X		
20. ¿Crees tú que los colaboradores trabajan insatisfechos dentro de la municipalidad?	X		X		X		
21. ¿Se siente insatisfecho con la información que brinda los colaboradores de la municipalidad?	X		X		X		
22. ¿Está usted satisfecho con la atención de los empleados de la Municipalidad?	X		X		X		
23. ¿Se siente usted satisfecho con la presentación e imagen de los colaboradores de la Municipalidad?	X		X		X		
24. ¿Las atenciones que brinda la municipalidad complace sus expectativas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6:Y.3.POLITICAS LBORALES							
25. ¿El servicio brindado por el personal administrativo complace sus expectativas?	X		X		X		
26. ¿cree usted que el personal administrativo de la municipalidad recibe pautas de servicio y atención?	X		X		X		
27. ¿cees tu que la Municipalidad identifica tendencia de crecimiento en su personal administrativo?	X		X		X		
28. ¿sus expectativas son positivas acerca de los beneficios que ofrece la municipalidad?	X		X		X		
29. ¿la municipalidad mide el grado de satisfacción con su personal administrativo con respecto al servicio?	X		X		X		
30. ¿la municipalidad se preocupa por medir el grado de satisfacción de su personal administrativo con respecto a la capacitación?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. LIC. Adm. VLADIMIR ABEL FIGUEROA GARCIA DNI: 00480571

Especialidad del validador: lic. en Adm. especialidad Gestión Pública

28 de 01 del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Reg. Col. 02370



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora LIC. Adm.: SILVIA FIORELA CORNEJO QUISPE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la UPT, en la sede Arequipa, promoción 2018-2019, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

El título de mi proyecto de investigación es: "FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA, 2018" y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la evaluación de las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:


- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre:
MONICA DEYSI MAMANI GALLEGOS
DNI N° 44334972


Lic. Adm. Silvia Cornejo Q.
44419981
CDD 12060

"FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA

DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: X.1. Facilidad							
1. ¿Existen necesidades de capacitación en tu Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2. ¿Estás satisfecho con los cursos de capacitación que te brinda la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿La capacitación que brinda la Municipalidad aumenta tus habilidades de desarrollo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿los jefes te guían al desarrollo de tus habilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: X. 2. Necesidades							
5. ¿Realizan programas de capacitación en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
6. ¿Los jefes te capacitan mediante algún programa de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7. ¿Se actualiza la cultura de la Municipalidad todos los meses?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 3: X. 3. Grado de disconformidad							
8. ¿Te sientes identificado con la cultura de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
9. ¿Se realiza una inducción a los colaboradores nuevos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 4:Y.1.ACTITUD							
10. ¿La Municipalidad les ha dicho que es fundamental que lleven una inducción?	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
11. ¿La capacitación mejora tu calidad de desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12. ¿La Municipalidad se preocupa por tu desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13. ¿Estás contento con las tareas que te asignan los jefes de la Municipalidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
14. ¿La Municipalidad te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15. ¿Estás consiente de las normas legales dentro de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16. ¿Cómo poblador se siente satisfecho con cada colaborador que lo ha atendido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 5:Y.2.BENEFICIOS LABORALES							
17. ¿Regresaría a la municipalidad por qué se siente satisfecho cada vez que lo atiende?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18. ¿Los empleados de la municipalidad le hacen pasar experiencias positivas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19. ¿Cree usted que la Municipalidad tiene gran participación en el mercado por su servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20. ¿Crees tú que los colaboradores trabajan insatisfechos dentro de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21. ¿Se siente insatisfecho con la información que brinda los colaboradores de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. ¿Está usted satisfecho con la atención de los empleados de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23. ¿Se siente usted satisfecho con la presentación e imagen de los colaboradores de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24. ¿Las atenciones que brinda la municipalidad complace sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 6:Y.3.POLITICAS LBORALES							
25. ¿El servicio brindado por el personal administrativo complace sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
26. ¿cree usted que el personal administrativo de la municipalidad recibe pautas de servicio y atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27. ¿cees tu que la Municipalidad identifica tendencia de crecimiento en su personal administrativo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28. ¿sus expectativas son positivas acerca de los beneficios que ofrece la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29. ¿la municipalidad mide el grado de satisfacción con su personal administrativo con respecto al servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
30. ¿la municipalidad se preocupa por medir el grado de satisfacción de su personal administrativo con respecto a la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador. LIC. Adm. SILVIA FIORELA CORNEJO QUISPE DNI: 44419981

Especialidad del validador:..... LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN — CLAD: 12060

28 de 01 del 20 19

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CLAD: 12060
Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora LIC. Adm. (EN NEGOCIOS INTERNACIONALES) MARCO ANTONIO ALVARADO CALDERON

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la UPT, en la sede Arequipa, promoción 2018-2019, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

El título de mi proyecto de investigación es: "FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA, 2018" y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la evaluación de las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:
MONICA DEYSI MAMANI GALLEGOS
DNI N° 44334972

“FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA

DIMENSIONES/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: X.1. Facilidad							
1. ¿Existen necesidades de capacitación en tu Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2. ¿Estás satisfecho con los cursos de capacitación que te brinda la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿La capacitación que brinda la Municipalidad aumenta tus habilidades de desarrollo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4. ¿Los jefes te guían al desarrollo de tus habilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: X. 2. Necesidades							
5. ¿Realizan programas de capacitación en la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6. ¿Los jefes te capacitan mediante algún programa de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7. ¿Se actualiza la cultura de la Municipalidad todos los meses?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 3: X. 3. Grado de disconformidad							
8. ¿Te sientes identificado con la cultura de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9. ¿Se realiza una inducción a los colaboradores nuevos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 4:Y.1.ACTITUD							
10. ¿La Municipalidad les ha dicho que es fundamental que lleven una inducción?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. ¿La capacitación mejora tu calidad de desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12. ¿La Municipalidad se preocupa por tu desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13. ¿Estás contento con las tareas que te asignan los jefes de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14. ¿La Municipalidad te permite desarrollarte dentro de la misma profesionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15. ¿Estás consiente de las normas legales dentro de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16. ¿Cómo poblador se siente satisfecho con cada colaborador que lo ha atendido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 5:Y.2.BENEFICIOS LABORALES							
17. ¿Regresaría a la municipalidad por qué se siente satisfecho cada vez que lo atiende?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18. ¿Los empleados de la municipalidad le hacen pasar experiencias positivas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19. ¿Cree usted que la Municipalidad tiene gran participación en el mercado por su servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20. ¿Crees tú que los colaboradores trabajan insatisfechos dentro de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21. ¿Se siente insatisfecho con la información que brinda los colaboradores de la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. ¿Está usted satisfecho con la atención de los empleados de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23. ¿Se siente usted satisfecho con la presentación e imagen de los colaboradores de la Municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24. ¿Las atenciones que brinda la municipalidad complace sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 6:Y.3.POLITICAS LBORALES							
25. ¿El servicio brindado por el personal administrativo complace sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26. ¿cree usted que el personal administrativo de la municipalidad recibe pautas de servicio y atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27. ¿cees tu que la Municipalidad identifica tendencia de crecimiento en su personal administrativo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28. ¿sus expectativas son positivas acerca de los beneficios que ofrece la municipalidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29. ¿la municipalidad mide el grado de satisfacción con su personal administrativo con respecto al servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
30. ¿la municipalidad se preocupa por medir el grado de satisfacción de su personal administrativo con respecto a la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

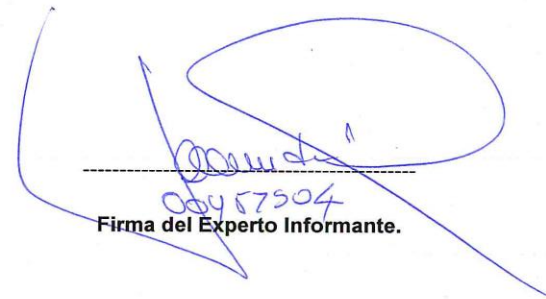
Apellidos y Nombres del juez validador. LIC. Adm. (EN NEGOCIOS INTERNACIONALES) MARCO ANTONIO ALVARADO CALDERON DNI:

Especialidad del validador: Lic. Adm. (en Negocios Internacionales)

28 de 01 del 2019.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
00457504
Firma del Experto Informante.

BASE DE DATOS - MONICA TACNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	VAR00028	Númérico	8	0		{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
29	VAR00029	Númérico	8	0		{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
30	VAR00030	Númérico	8	0		{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
31	F	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
32	F1	Númérico	5	0	V1: FORTALE...	{1, CASI NU...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
33	S	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
34	S1	Númérico	5	0	V2: SATISFAC...	{1, CASI NU...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
35	FF	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
36	FF1	Númérico	5	0	FACILIDAD*	{1, CASI SI...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
37	N	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
38	N1	Númérico	5	0	NECESIDAD*	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
39	G	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
40	G1	Númérico	5	0	GRADO DE DI...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
41	A	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
42	A1	Númérico	5	0	ACTITUD**	{1, CASI NU...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
43	B	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
44	B1	Númérico	5	0	BENEFICIOS L...	{1, CASI NU...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrad
45	P	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrad
46	p1	Númérico	5	0	POLITICAS AD...	{1, casi nun...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrad

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

10:59 18/06/2019

BASE DE DATOS - MONICA TACNA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

6 : VAR00009 3 Visible: 46 de 46 variables

	VAR00000 1	VAR00000 2	VAR00000 3	VAR00000 4	VAR00000 5	VAR00000 6	VAR00000 7	VAR00000 8	VAR00000 9	VAR00000 0	VAR00001 1
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	2	5	5	3	2	2	3	2	2	4
9	4	3	3	5	2	1	1	2	2	5	3
10	4	3	3	2	1	1	1	1	5	3	5
11	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5
12	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
14	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:19 18/06/2019

Anexo 6. Reporte antiplagio menor a 30%



INFORME DE ANÁLISIS

Similitudes del documento :

28%

Similitudes de las partes 2 :

25%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :
Nombre :
E-mail :
Carnet :

Trabajo
Investi
ofgradosytitulos@utelesup.edu.pe
TESIS REVISION

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Auto (es) : No disponible
Título : Fortalecimiento de capacidades del personal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ilabaya, provincia Jorge Basadre-Tacna, 2018
Descripción : La Tesis Fortalecimiento de capacidades del personal y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Ilabaya provincia Jorge Basadre Tacna 2018 tuvo como propósito el determinar la relación existente entre el fortalecimiento de capacidades del personal y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Ilabaya periodo 2018
Fecha de envío : 24/03/2022 15:19
Etiquetas : wz192mvi
Nombre del archivo : TESIS - FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA, PROVINCIA JORGE BASADRE-TACNA, 2018" - MONICA MAMANI GALLEGOS.pdf
Tipo de archivo : pdf
Número de páginas : 9 332
Número de palabras : 58 174
Tamaño original del archivo (KB) : 5 581.1
Tipo de carga : Colecta de los trabajos por formulario
Carga de el : 24/03/2022 14:50

FUENTES ENCONTRADAS

	Fuentes con probabilidad	20 fuentes
	Fuentes poco probables	147 fuentes
	Fuentes accidentales	43 fuentes
	Fuentes descartadas	0 fuente

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

	Similitudes documentales	14%
	Similitudes de partes 2	11%
	Similitudes coincidentes	<1%

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Anexo 7. Autorización del depósito de tesis al repositorio





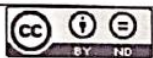


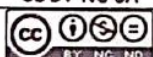
Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	MÓNICA DEYSI MAHANI GALLEGOS		
DNI:	44334972	Teléfono:	919196234
E-Mail:	monicadeysi7@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	"FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ILABAYA-PROVINCIA JORGE BASADRE -TACNA, 2018"		
Asesor:	DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO		
Año:	2019	Carrera Profesional:	ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES
Licencias			
<p>A. Licencia estándar: Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis , otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones. Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente. <input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa): <input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 03/03/2023	
Opcional			

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
X	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


 Firma

03 - MARZO - 2023
 Fecha