

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS ACTORES CLAVES DE LA GESTIÓN
PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Autoras:

Martha Ducos Caceres

Zhandra Hypatia Sanchez Murrugarra

Asesor:

Mg. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestra familia que nos brindó el apoyo y animo necesario durante nuestros estudios, a nuestros docentes que compartieron sus experiencias y nos orientaron en todo momento, a la universidad por acogernos durante nuestro tiempo de estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la sabiduría a nuestros profesores por su tiempo y paciencia, a nuestra asesora por su infinito compromiso durante este trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	26
1.2.1. Problema general	26
1.2.2. Problemas específicos	27
1.3. Objetivos.....	27
1.3.1. Objetivo general	27
1.3.2. Objetivos específicos.....	28
1.4. Hipótesis	29
1.4.1. Hipótesis general	29
1.4.2. Hipótesis específicas	29
1.5. Justificación	30
1.6. Limitaciones.....	31
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	32
2.1. Tipo de investigación	32
2.2. Diseño de investigación.....	32
2.3. Población, muestra, unidad de estudio y método	33
2.3.1. Población	33
2.3.2. Muestra.....	33
2.3.3. Unidad de estudio.....	34
2.3.4. Método de investigación.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	35
2.5. Procedimiento y análisis de datos.....	35
2.6. Operacionalización de variables.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
1.1 Determinación del nivel de gestión de la capacitación	39

1.2	Determinación el grado de satisfacción laboral.....	40
1.3	Determinación de la relación entre las necesidades de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral.....	41
1.4	Determinación de la relación entre la planificación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral.....	42
1.5	Determinación de la relación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral	44
1.6	Determinación de la relación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral.....	45
1.7	Determinación de correlación entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral ...	47
	CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	50
4.1	Discusión.....	50
4.2	Conclusiones	52
	REFERENCIAS	53
	ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	57
	ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
	ANEXO 03: DATA RECOLECTADA POR EL INSTRUMENTO	68
	ANEXO 04: AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DE DATOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra de investigación.....	34
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
Tabla 3. Operacionalización de variables	38
Tabla 4. Nivel de gestión de la capacitación	39
Tabla 5. Grado de satisfacción laboral	40
Tabla 6. Relación entre las necesidades de capacitación y la satisfacción laboral	41
Tabla 7. Relación entre la planificación de la capacitación y la satisfacción laboral	42
Tabla 8. Relación entre la ejecución de la capacitación y la satisfacción laboral	44
Tabla 9. Relación entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral	45
Tabla 10. Prueba de normalidad.....	45
Tabla 11. Correlación entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de gestión de la capacitación.....	39
Figura 2. Grado de satisfacción laboral	40
Figura 3. Relación entre las necesidades de capacitación y la satisfacción laboral	42
Figura 4. Relación entre la planificación de la capacitación y la satisfacción laboral ...	43
Figura 5. Relación entre la ejecución de la capacitación y la satisfacción laboral	45
Figura 6. Relación entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, basados en la Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19, Servir (2021), con el fin de determinar la relación entre la ejecución de capacitaciones priorizadas según las necesidades de la entidad.

El tipo de investigación que se elige, tal como lo menciona Bernal (2010), está en función del grado, del objetivo del estudio y de la hipótesis, además de la concepción metodológica y filosófica de los investigadores.

Según el propósito de investigación es básica, ya que el estudio inicia y termina en un marco teórico, con la finalidad de aumentar los conocimientos del tema. Según el nivel de profundidad es correlacional, por cuanto solo se medirá las variables bajo estudio para luego relacionarlas estadísticamente. Y según la naturaleza de la información es cuantitativa, ya que la información obtenida será procesada ayudándonos con herramientas matemáticas. Posterior al análisis y tratamiento de la información se concluyó que con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Palabras clave: Gestión de la capacitación y satisfacción laboral

ABSTRACT

This research work was carried out in the provincial municipality of Cajamarca, based on the Operational Guide for the management of human resources during the validity of the declaration of Sanitary Emergency produced by COVID-19, Servir (2021), in order to determine the relationship between the execution of prioritized training according to the needs of the entity, through its Development Plan to face the challenge of virtual or remote attention to the users of the different services as well as the trainings that were programmed by Servir and the variable job satisfaction of the key actors of the entity since there were trainings that were scheduled by Servir, outside of working hours, quite apart from those programmed by Servir for all public servants and even though there is a program called "I compensate my hours by training myself" Aimed at public servants who, due to illness or prone to contagion, who participate in this s trainings with the purpose of their absences are justified when participating in said trainings. After analyzing and processing the information, it was concluded that there is a direct relationship between training management and job satisfaction.

Keywords: Training management and job satisfaction

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Internacional de trabajo OIT (2021) manifiesta que los resultados de la pandemia en el mundo del trabajo son abrumantes y han alcanzado a todas las actividades productivas, causando pérdidas de horas de trabajo, crecimiento en de la tasa de desempleo y la informalidad, disminución de los ingresos laborales, así como el cierre de muchas empresas, por lo que dados los diversos modos en que las políticas gubernamentales referidas al sector laboral, tanto en su diseño y la fragilidad del Estado de derecho, pueden funcionar en los diferentes países, sin la necesidad de plantear grandes cambios en el, es así que en Perú, en el marco de prevención de la propagación del COVID-19, a través de la Autoridad Nacional del Servicio Civil Servir, se plantearon políticas de trabajo remoto para los trabajadores del sector público, con la finalidad de proteger la salud del servidor público y de los beneficiarios, en donde se realiza un trabajo más virtual que físico y en ambientes que no eran los acostumbrados, priorizando dicha entidad herramientas, materiales, soporte y capacitaciones virtuales que prepare a las oficinas de recursos humanos, a los jefes y los servidores.

Es así que en los gobiernos municipales, como es el caso de la Municipalidad Provincial de Cajamarca basados en la Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19, Servir (2021), se dio la ejecución de capacitaciones priorizadas según las necesidades de la entidad, a través de su Plan de desarrollo para a enfrentar el reto de

una atención virtual o remota a los usuarios de los diferentes servicios, dichas capacitaciones, como indica la guía, fueron programadas fuera del horario de trabajo muy aparte de las que programo Servir para todos los servidores públicos. Existiendo un programa llamado “Compenso mis horas capacitándome” dirigido a servidores públicos que por motivo de enfermedad o propensos al contagio que participan de estas capacitaciones con la finalidad de sus inasistencias sean justificadas al participar de dichas capacitaciones.

Dado este contexto inesperado de trabajo remoto y capacitaciones para los actores claves de las entidades públicas en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, nace la idea de un estudio que mida la relación que se genere entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de sus trabajadores, y haciendo las revisiones bibliográficas propias de una investigación y considerando las variables bajo estudio, se consideró los siguientes trabajos como antecedentes de la investigación:

Se encontró un estudio de Navarrete M. (2018) en su tesis de maestría titulada La capacitación del personal y el desempeño laboral, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, La metodología que se utilizó en la investigación fue en un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el análisis de datos fue realizado en Megamaxi a 100 colaboradores que corresponden a la muestra representativa del total de empleados que se encuentran en la empresa. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como herramienta cuestionario, donde se pudo establecer la correlación entre las dos variables, la capacitación y el desempeño laboral, y se concluye que la organización necesita un programa de

capacitación para mejorar su rendimiento, desde el nivel básico hasta el nivel avanzado, en los cuales se les capacite sobre el conocimiento en sí de la empresa.

Para Zamora C. (2019) en su tesis de maestría titulada “Gestión del conocimiento en la capacitación empresarial: una visión desde el rol del consultor en la empresa Nixus Capital Humano”, El enfoque utilizado es el cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática, la población fue de 1500 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 306, utilizando un muestreo no probabilístico, en el estudio se concluyó que no es solo la formación y capacitación ya que audita y asesora a las empresas. En las empresas que brindan servicio de consultoría el conocimiento es la base de su objeto de negocio, por lo que es la clave para organizar su trabajo, esto partiendo de un diagnóstico del personal a las cuales va a capacitar. Este proceso de conocer el personal, la organización, su clima organizacional y otros permitirá a una empresa que va a capacitar a satisfacer a sus clientes o público objetivo

Se encontró el estudio realizado por Hernández I. (2018) en su tesis de maestría titulada “Gestión de la capacitación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Chíncha-Ica, 2018”, La investigación fue de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 113 trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 87 trabajadores cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se elaboró dos instrumentos los cuales fueron un cuestionario para evaluar la gestión de la capacitación laboral y un cuestionario para evaluar el compromiso organizacional, en la cual llega a la siguiente conclusión, que en la municipalidad provincial de Chincha existe una relación positiva entre las capacitaciones laborales inductivas y el compromiso organizacional afectivo.

Otra investigación encontrada es la de Campos F. (2018) Gestión de la capacitación y gobierno abierto, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2018, La metodología aplicada fue descriptiva, correlacional, no experimental, siendo la muestra de 96 trabajadores, del cual se concluye que la gestión de capacitación se relaciona positivamente con el gobierno abierto de la municipalidad citada, así como sus diferentes dimensiones estudiadas, las que son la reacción, el aprendizaje, la conducta y los resultados.

Se encontró el estudio realizado por Cárdenas (2017) en su tesis de maestría titulada “Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho”, el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo se utilizó el tipo de investigación aplicada, descriptiva, correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra aleatoria estuvo constituida por 89 servidores de la sede administrativa; en donde sus conclusiones manifiestas que el plan de

capacitaciones del personal es un elemento positivo para desempeño laboral, de igual modo este plan de capacitaciones debe tener en cuenta la importancia de la evaluación de desempeño.

Con referencia a la variable satisfacción laboral se encontró los siguientes antecedentes:

Estudio de Duarte J. (2018) en su tesis de maestría titulada Satisfacción laboral y satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en La Paz B.C.S., México, Universidad Autónoma de Baja California Sur, el estudio realizó un análisis teórico, empírico y estadístico de factores, relaciones con otros fenómenos del desarrollo organizacional, implicaciones, modelos y teorías tanto de la satisfacción laboral como de la satisfacción del cliente, cada uno de ellos en diferentes periodos de tiempo desde los años 60s hasta algunos muy actuales y sus aspectos más importantes, es decir, empezando por los factores que inciden en la satisfacción en el trabajo y del cliente hasta su relación vista desde perspectivas teóricas, lógicas, subjetivas, objetivas, analíticas, estadísticas y descriptivas, la que concluye que en cualquier organización la satisfacción laboral es muy importante, porque nos hace ver el aspecto situacional del colaborador frente a la actividad que realiza, motivando a un mejor productividad, rendimiento y satisfacción las que motivaran a otro colaborador y a los usuarios de los servicio o clientes.

Se encontró el estudio de Torres M. (2016) en su tesis de maestría titulada “Satisfacción laboral”, La investigación según su finalidad fue de tipo aplicada y nivel descriptivo, con diseño correlacional no experimental. Se trabajó con la

población de 625 servidores y el tamaño de muestra es 260 colaboradores, asimismo, el tamaño de la muestra estratificada se aplicó 60 preguntas a 260 servidores públicos donde concluye lo siguiente, una organización debe dar valor a los sentimientos, estado emocional de sus trabajadores, saber escucharlos y aprender de ellos, no puede haber trabajadores que no compartan el norte de los objetivos y visión de la organización, por los que se debe formar equipos de trabajo para fortalecerlos.

Se encontró otro estudio de Sánchez (2020) tesis de maestría titulado “Capacitación y satisfacción laboral de los trabajadores de las unidades orgánicas regionales de titulación de la propiedad agraria, La metodología empleada para la elaboración de esta investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo. La investigación fue aplicada con un nivel descriptivo correlacional, en vista de que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal. La población estuvo dada por 400 trabajadores de las unidades orgánicas regionales, de los cuales se consideró 196 trabajadores, en el estudio se concluye que las capacitaciones en esta entidad son regulares, según la información obtenida de los instrumentos aplicados a los trabajadores, por lo que la satisfacción de ellos es regular, por ende, existe una correlación positiva entre la variable capacitación y satisfacción laboral.

Otro estudio encontrado es el de Quispe (2018) tesis de maestría titulada “La gestión de los recursos humanos y su relación con la satisfacción con la

satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2015”, la estrategia metodológica fue un diseño transversal descriptivo-correlacional, con un enfoque cualitativo-cuantitativo apoyado en un trabajo de campo. La muestra estuvo conformada por 92 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero, en el estudio se concluye que una buena satisfacción laboral es un factor que influye significativamente en la gestión de recursos humanos, por lo que existe relación de causa-efecto.

Seguidamente se presentan las bases teóricas referentes a las variables bajo estudio:

Para Chiavenato (2004) la capacitación es un proceso sistémico y organizado, con el fin de que los trabajadores de una organización adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y competencias en función de un plan estratégicos, siendo lo que se transmite información específica relacionados a las funciones que desempeñan.

Dado que las organizaciones tanto privadas o gubernamentales invierten en capacitación y desarrollo de su personal, convencidos que habrá un mejor rendimiento y productividad, tanto en la organización como en sus colaboradores.

Una definición más enfocada hacia el crecimiento organizacional es la de Dávila (2013) en donde propone que la capacitación en este siglo debe ser entendida como el organizar y poner los recursos de información con el propósito de que los

colaboradores aprendan, operen y se adapten a los cambios que se presentes en un futuro cambiante.

Adaptación que se puede presentar ya sea por el mundo cambiante, la competencia o cualquier contingencia que se pueda presentar y así afrontar nuevos desafíos.

La capacitación o formación de personal, según Parra (2011) es un proceso sistemático, en la cual los trabajadores adquieren actitudes conceptos, conocimientos funciones o destrezas que dan lugar a una mejora continuada de los niveles de rendimiento laboral, Por lo cual sobre la distinción entre capacitación y desarrollo de recursos humanos para Waterhouse (1987) citado por Bohrt, los términos capacitación y desarrollo del personal de una empresa u organización parten de la suposición de que todos los trabajadores deben motivados a trabajar y aprender; Se suele tener la disposición para capacitarse, pero muchas veces esta disposición no está alineada a lo que requiere la organización.

La capacitación debe ser entendida como las acciones para mejorar el conocimiento, así como las destrezas que muestran los trabajadores; que buscan una mejor relación entre la oficina de recursos humanos y los trabajadores de las diferentes áreas.

Este término con frecuencia se usa para referirse a los esfuerzos de una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros.

El desarrollo de la persona va más lejos que las acciones de capacitación, esto implica elaborar planes de desarrollo de carrera, es decir planificar como

maximizar la potencialidad que cada trabajador brinda a la organización, según (Mondy y Noe, 1997) citado por Bohrt (2000).

Las empresas cuidan a sus trabajadores que muestran grandes potencialidades, que son personal clave en las actividades principales, para ellos se establece los planes de desarrollo y actividades de capacitación con el fin de actualizarlos y así desempeñar con eficiencia su labor encomendada.

Referente a las dimensiones consideradas para la variable gestión de capacitación son las propuestas por Gonzales y Patiño (2001), que propone cuatro etapas las cuales son:

Dimensión necesidad, que es la identificación o detección de las necesidades de aprendizaje o capacitación es entendida por Fernández y Gamboa (2011) como el diagnóstico que orienta a estructurar los planes o programas de fortalecimiento de conocimiento, habilidades y actitudes, es decir la entidad determina las necesidades de aprendizaje y desarrollo de competencias del personal, los cuales contribuyan al logro de los objetivos de la entidad u organización. Esta etapa se puede realizar identificando los puestos de trabajo, sus funciones o las necesidades de desempeño plasmadas en los requerimientos de las unidades o departamentos, que pueden ser debido a problemas de la organización, cambios culturales y organizacionales, la baja o altas de personas, cambios en función o de puesto y todos aquellos que se originen por solicitud del personal. Además según Barros (2009) identificar las necesidades de capacitación es determinar las discrepancias entre lo que es y lo que debería ser, por lo que el fin de identificar las necesidades de los que deben ser capacitados y llenar esta brecha existente, tal identificación se puede hacer utilizando técnicas como la revisión de análisis de puestos, el

análisis de inventarios de habilidades de la entidad, el análisis del desempeño de los trabajadores, quejas de los usuarios o clientes y otros.

Dimensión planificación, para Cano (2017) la planeación es un “acto intencional” ejercida por los responsables de recursos humanos, con el fin de trazar las acciones y actividades acorde con los objetivos, misión y visión de la entidad, asimismo prever los medios necesarios para su realización. Esta etapa es de mucha importancia por considerarse un instrumento valioso que permite tomar decisiones previa identificación de necesidades de capacitación, una buena planificación indicara la capacidad interna de la entidad u organización. En esta etapa se estructura las necesidades de capacitación para determinar el contenido a aprender, el cronograma de capacitaciones ubicándolas según la prioridad del tema y los encargados de realizar la capacitación, en las entidades públicas esta planificación se realiza en el plan de desarrollo de personas, para luego presentarlo para su aprobación a SERVIR.

Dimensión ejecución, esta etapa es entendida como la ejecución del plan de capacitación, teniendo en cuenta la difusión, participación, espacio y tiempo de realización de la capacitación. Para Ramírez (2016) es necesario optimizar lo planificado con la finalidad de propiciar la calidad y eficacia en la gestión de capacitación en las entidades públicas, es así que para Chiavenato (2000) y Torres (2000) señalan que la ejecución es un proceso sumamente activo, en la que interviene la motivación, liderazgo y la comunicación efectiva, por lo que dependerá del liderazgo que muestren los responsables de las actividades propuestas, por esto es de gran importancia que para el desarrollo de esta etapa se

establezca las mejores relaciones entre la oficina responsable de las capacitaciones y todos los trabajadores, lo cual asegure el mayor porcentaje de participación.

Dimensión evaluación, esta etapa como una herramienta de control o evaluación Cano (2017), que garantiza la productividad, eficiencia, capacitación y beneficios de cada actividad realizada, con la finalidad de obtener información confiable y oportuna y si se encontrara errores o irregularidades en las actividades de capacitación realizadas poder disminuirlas, es necesario que se valore las actividades de capacitación, que se califique el cumplimiento de lo desarrollado, que se separe si la capacitación cumplió las expectativas de los participantes, Para Núñez (2011) la evaluación es el proceso en el cual se emite juicios de valor, en base a la información recogida para una buena toma de decisiones.

La Gestión de la capacitación en entidades públicas se da de la siguiente manera:

El servicio civil peruano de acuerdo con Romaní (2016) está conformado por todas las personas que laboran en el sector público, bajo la orientación y supervisión de Servir.

Servir es una entidad creada en 2011, a la fecha establece los lineamientos de los servidores públicos o actores claves de la como las jefaturas, los jefes y los servidores públicos. Con la resolución No 141-2014 Servir establece que para mejorar las capacidades y habilidades de las personas que trabajan en el servicio civil, toda entidad gubernamental debe elaborar un Plan de desarrollo de las personas (PDP), referidas a la gestión de capacitaciones del personal.

La gestión de plan de desarrollo de las personas comprende tres etapas:

Primero la elaboración, basado en un diagnóstico de las acciones de capacitación, sistematización y aprobación mediante una resolución de jefatura.

Segundo la presentación del PDP aprobado a Servir.

Tercero la implementación de las acciones de capacitación previstas en dicho PDP, además de la presentación del informe final y la respectiva certificación.

Además de las capacitaciones planificadas en los PDP, Servir organiza talleres, charlas y webinars dirigidas a las personas que trabajan en el servicio civil, con el fin de actualizar y dotan de habilidades para enfrentar demandas de un contexto cambiante.

Teorías del aprendizaje de adultos

Como lo señala Alonzo y Yuste (2014) existen diferentes teorías en el campo de la educación o formación de adultos, de las que para este estudio solo presentamos las que son más importantes por su impacto y evolución como son:

La teoría de la andragogía de Knowles (1980), citado por Alonzo y Yuste (2014) que considera el aprendizaje de los adultos teniendo en cuenta la edad, el lugar, el tiempo y el ritmo de aprendizaje, las cuales deben ser distinta a las formas de aprender en las primeras etapas de la vida. Otro aporte de esta teoría es que, en la andragogía, al igual que la pedagogía, la persona también aprende resolviendo problemas, referentes a lo laboral, familiar y social

Otra es la teoría de la Heutagogía de Hase y Kenyon (2000) citado por Alonzo y Yuste (2014) que considera la autodeterminación de la formación de la persona adulta, haciendo uso de la tecnología de la información y la comunicación. La heutagogía propone que el adulto decide el entorno en el cual aprende y se adapta de acuerdo a sus necesidades y capacidades.

Además de las teorías mencionadas esta el modelo social de la educación de adultos propuesto por Medina (2001) citado por Alonzo y Yuste (2014) que propone dinámicas en este modelo, como la dinámica de la demanda social que responde al las necesidades individuales y grupales de la formación de adultos y la dinámica de estructuración que potencia la capacidad de procesar información.

En cuanto a la variable Satisfacción laboral, para Boada (2019), la definición de satisfacción laboral es adaptada de acuerdo al investigador, es decir según la aproximación de autor, que pueden ser la respuesta afectiva con énfasis en la comparación y como respuesta afectiva al trabajo. La satisfacción de las personas al trabajo según Vallejo (2010), es la actitud basada en creencias y valores que manifiesta el trabajador con relación a la función que cumple en su respectivo

trabajo, manifestando tres características por parte del empleado, que son las comparaciones sociales, características de antiguos empleos y los grupos de referencias.

La definición de satisfacción laboral propuesta por Bastardo (2014) la cual es asumida por varios autores es que la satisfacción laboral es la evaluación, juicio u opinión hacia el desempeño de lo que la el trabajador hace en su trabajo. Visto desde el panorama de los que dirigen una organización tal como lo manifiesta Rico (2012) citado por Sánchez y García (2017) la satisfacción laboral es la fidelidad del trabajador con la organización, con la productividad y su rotación laboral y el cual está en relación con la información que tengan las personas con su organización o empresa.

Referente a las dimensiones de la satisfacción laboral, Robbins (1998) citado por Bastardo (2014) presenta un concepto de satisfacción laboral por facetas que posteriormente se resumen a cinco, las que son consideradas como elementos o determinantes de la satisfacción laboral de un trabajador; Las que para este estudio serán consideradas como las dimensiones.

La compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, que corresponde al alto acuerdo entre la personalidad y ocupación.

El reto del trabajo, que se refiere a la variedad de habilidades, identidad de la tarea, la autonomía y la retroalimentación.

Las condiciones de trabajo, referido al ambiente de trabajo y psicológico.

El apoyo de los colegas, referido a la necesidad de interacción social.

El sistema de recompensas y beneficios laborales, referido específicamente a la satisfacción con el salario, el sistema de promoción y el sistema de beneficios laborales.

Medición del grado de satisfacción laboral, grado de satisfacción Abrajan, Contreras y Montoya, manifiestan que es necesario hacer uso de un método cualitativo y un enfoque fenomenológico para la interpretación de los resultado del estudio de la satisfacción laboral de empresas u entidades, el grado de satisfacción laboral siguiendo el paradigma epistemológico cualitativo, permite presentar información relacionada con la experiencia vivida por los trabajadores, la categorización según este enfoque son los siguientes parámetros Favorable, para respuestas como “bueno”, “me gusta”, “está bien” y “me agrada” y el parámetro Desfavorable, para las respuestas negativas como “me desagrada”, “está mal” y “es malo”. (2009.p, 9)

Otro estudio toma los parámetros dados propuestos por Hannoun para categorizar el grado de insatisfecho, indiferente y satisfecho de los trabajadores de entidades. en las que el nivel insatisfecho tiene parámetros de Muy, bastante y algo; así como el grado de satisfacción presenta los parámetros de Algo, bastante y muy. (2011, p, 59)

Para este estudio, la interpretación de la escala de Likert del instrumento utilizado, solo se consideró el grado de satisfecho con los parámetros de Algo, Bastante y muy.

Existen teorías de la satisfacción laboral, como la que hace trata sobre los factores que originan la satisfacción laboral se encuentra la teoría de bifactorial de Herzberg (1957) y citado por Alfaro et al (2012) que propone a los factores intrínsecos como causa de la satisfacción laboral y que se relacionan con la naturaleza del trabajo; y además están los factores extrínsecos los cuales no se relacionan con dicha naturaleza, las que no provocan la satisfacción, pero la evitan.

Otra teoría es la Discrepancia intrapersonal propuesta por Dawis (1994), citado por Boada (2019), el cual propone que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral es producto del conflicto entre necesidades y respuestas del trabajador en su puesto es decir entre los requerimientos que exige el trabajo y las habilidades que manifiesta el trabajador. Además, existe una teoría conocida como la discrepancia interpersonal propuesta por Lawler (1973) citada por Ovejero (2006) y dice que la satisfacción esta equilibrada entre las recompensas que recibe el trabajador y las que reciben sus demás compañeros de trabajo, lo que sugiere que se analice tanto el desempeño del trabajador y de los demás trabajadores.

Las definiciones conceptuales a considerar son las siguientes:

Actitud, que es el comportamiento, el actuar de cada individuo al realizar sus respectivas funciones en su diario vivir y las que actúan por influencia de ciertas formas de motivación social o biológica. Vallejo (2010)

Desempeño laboral, Es el comportamiento o demostración de labor que viene realizando el trabajador, en función de los objetivos estratégicos de la organización.

Chiavenato (2014).

Insatisfacción laboral, todo individuo frente a las condiciones como las laborales expresan una respuesta negativa o rechazo, algunas veces esta negatividad se da por la personalidad del trabajador. Vallejo (2010)

Gestión de la información, es la actividad perteneciente a las ciencias de la información, la que se puede considerar como la revolución del siglo XXI porque te permite, con ayuda de la tecnología procesamiento, almacenamiento y comunicación en cualquiera de sus formas. Dávila (2014)

Rotación, considerado como el cambio de una persona, trabajador de la organización, de un departamento a otro, sea permanente o por un periodo, voluntario o no. Bastardo (2014)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

El presente trabajo de investigación se formula la siguiente interrogante:
¿Cuál es la relación entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión de la capacitación de los actores claves de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la transmisión de información en la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la Municipalidad Provincial, Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de habilidades de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la Municipalidad Provincial, Cajamarca 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de actitudes de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la Municipalidad Provincial, Cajamarca 2021?

1.3. Objetivos

El estudio busca lograr los siguientes objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de gestión de la capacitación de los actores claves de la gestión pública de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021.

Determinar el grado de satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021.

Determinar la relación que existe entre las necesidades en la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Determinar la relación que existe entre la planificación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Determinar la relación que existe entre la ejecución de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Determinar la relación que existe entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H_a : Existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

H_0 : No existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación positiva entre las necesidades en la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Existe una relación positiva entre la planificación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Existe una relación positiva entre la ejecución de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Existe una relación positiva entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

1.5. Justificación

El presente trabajo de investigación es importante desde el aspecto teórico, porque como se menciona en Chiavenato referente a la variable de estudio, “La capacitación, el desarrollo del personal y el desarrollo organizacional constituyen tres estratos de diferente extensión en la concepción del desarrollo de los recursos humanos” (2009, p, 316). Siendo la gestión de las capacitaciones una de las variables a estudiar y del cual se espera que los resultados encontrados aporten a una eficaz administración de los recursos.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, determinar la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio es de beneficio para las entidades públicas, al comprender la importancia de la gestión de las capacitaciones y la satisfacción laboral.

El trabajo de investigación se realizará al existir técnicas e instrumentos de investigación, como menciona Hernández (2014) que permita realizar la investigación correlacional, en la que se medirá a cada una de las variables, para

después analizar, cuantificar y establecer vinculaciones que nos permita contrastar con la hipótesis planteada.

1.6. Limitaciones

Las limitaciones que se presentará en esta investigación son:

- Conocimiento de algunos trabajadores en el llenado de encuestas online.
- Tiempo de entrega de las encuestas llenadas.
- Deseo de participación de los actores nombrados en la entidad.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

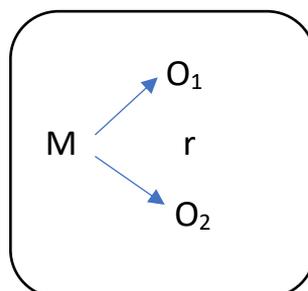
El tipo de investigación que se elige, tal como lo menciona Bernal (2010), una investigación debe estar en función del grado, del objetivo del estudio y de la hipótesis, además de la concepción metodológica y filosófica de los investigadores.

Por lo que Hernández, según el propósito del estudio, la investigación es básica, ya que el estudio inicia y termina en un marco teórico, con la finalidad de aumentar los conocimientos del tema. Según el nivel de profundidad es correlacional, por cuanto solo se medirá las variables bajo estudio para luego relacionarlas estadísticamente. Y según la naturaleza de la información es cuantitativa, ya que la información obtenida será procesada ayudándonos con herramientas matemáticas. (2014, p, 155)

2.2. Diseño de investigación

Teniendo en cuenta el tipo de investigación seleccionado que como menciona Monje “la investigación correlacional persigue fundamentalmente el grado en el cual las variaciones de una variable son concomitantes con la variación de la otra variable”. (2011, p, 69), se optó por el siguiente diseño.

Por lo cual corresponde utilizar el diseño transversal correlacional.



Donde:

M : Muestra

O₁ : Gestión de la capacitación

O₂ : Satisfacción laboral

r : Relación entre las variables

2.3. Población, muestra, unidad de estudio y método

2.3.1. Población

La población estará conformada por los 995 servidores públicos, de acuerdo con el cuadro de asignación del personal según la ordenanza municipal No 503 de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (13 de julio del 2015).

Funcionarios públicos 165

Servidores públicos ejecutivo 312

Servidores públicos especialistas 402

Servidores públicos de apoyo 120

2.3.2. Muestra

La determinación de la muestra es de forma no aleatoria o no probabilística, considerando las subgerencias y unidades que laboraron realizando trabajo remoto durante el año 2021.

Tabla 1. Muestra de investigación

Unidades y oficinas	Jefes	Servidores
Oficina de administración	2	5
Oficina de tesorería	1	16
Unidad de informática y sistemas	1	15
Centro de atención al ciudadano	0	16
Oficina general de recursos humanos	1	5
Oficina general de gestión de recursos humanos	1	7
Unidad de planificación y desarrollo de personas	0	10
Unidad de remuneración y bienestar social	0	7
Sub gerencia de planeamiento urbano	1	6
Sub gerencia de viabilidad y transporte	1	8

Bajo los criterios establecidos por Servir en la guía operativa (2020) que dispone quienes participaran en la muestra, y estos criterios son los siguientes:

- Que la naturaleza de las labores permite realizar trabajo remoto:
- Que la tarea o actividad puede ser desarrollada fuera del centro de labores.
- Que la tarea o actividad no requiere contacto presencial con los demás servidores de la entidad y/o usuarios externos.
- Que la ejecución de la tarea o actividad fuera de la oficina no pone en riesgo la seguridad de la información que se maneja (en base a las políticas internas de la entidad, en caso tenga).
- Que exista carga laboral en la entidad para realizar dichas funciones.

2.3.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio es cada trabajador de la municipalidad provincial de Cajamarca, considerado actor clave de la entidad pública.

2.3.4. Método de investigación

El método utilizado es método hipotético deductivo, que como manifiesta Monje “el cual inicia con la formulación de las hipótesis derivadas de la teoría, continúa con la operacionalización de las variables, la recolección, el procesamiento de los datos y la interpretación”. (2011, p, 13)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Justificación	Instrumento	Aplicación
Encuesta	Para conocer la participación y opinión de los actores claves de la municipalidad, sobre la gestión de la capacitación y su satisfacción laboral.	Cuestionario	Se utilizó los formularios en línea de Google form.
Entrevista	Reunión con el gerente municipal y jefe de recursos humanos.	Guía de entrevista	Se le formuló preguntas sobre su PDP. Y sus respectivos informes
Análisis Documentario	Para la revisión y análisis de los documentos de gestión que nos proporciona valiosa información.	Ficha de análisis documentario	Se organizó, registra y analiza la pertinencia de los documentos.

2.5. Procedimiento y análisis de datos

El estudio empezó recopilando los documentos de gestión que sustenten la gestión de capacitación en la municipalidad de Cajamarca, así como su respectivo

cuadro de asignación de personal, posterior se aplicó los instrumentos validados utilizando el alfa de Crombach, enviándolos a su correo de cada trabajador de la muestra seleccionada, con los que se recogió información respecto a cada variable en estudio.

Una vez reunidos los instrumentos respondidos, se procedió a procesarlos para determinar el nivel de gestión considerando la siguiente tabla.

Rango	Nivel
0 – 23	Malo
24 – 46	Regular
47 - 70	Bueno

Y para el grado de satisfacción laboral se consideró la siguiente tabla.

Rango	Grado
0 – 23	Algo
24 – 46	Bastante
47 - 70	Muy

Además, en el programa SPSS estadístico se elaboran las tablas de contingencia cruzando las variables de estudio, seguido de la prueba de normalidad usando la de Shapiro-Wilk, ya que el gl (muestra) obtenida es < 50 , además, la prueba de Rho de Spearman, considerando los siguientes criterios para los resultados que se obtengan:

Regla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Rho	Grado de relación
0	Relación Nula
$\pm 0.000\dots - 0.19\dots$	Relación positiva débil
$\pm 0.200\dots - 0.39$	Relación positiva media
$\pm 0.400\dots - 0.59$	Relación Moderada
$\pm 0.600\dots - 0.79$	Relación positiva fuerte
$\pm 0.800 - 0.99$	Relación positiva muy fuerte
± 1	Relación positiva perfecta

Fuente: Mayorca (2022), Manual de metodología de la investigación

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Escala	Instrumento de medición
V1 Gestión de la capacitación	Proceso sistémico y organizado, con el fin de que los trabajadores de una organización adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y competencias en función de un plan estratégicos, siendo lo que se trasmite información específica relacionados a las funciones que desempeñan. Chiavenato (2004)	Necesidades	Detección	%	Nominal	
		Planificación	Pertinencia			
		Ejecución	Difusión			
		Evaluación	Satisfacción			
V2 Satisfacción laboral	Es la actitud basada en creencias y valores que manifiesta el trabajador con relación a la función que cumple en su respectivo trabajo. Vallejo (2010)	Compatibilidad con el puesto	Aplicación de conocimientos 8 10 Capacidad para lograr el trabajo 3 9	%	Nominal	
		Reto de trabajo	Organización en el trabajo 1 Autonomía en el trabajo 5			
		Condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo 16 Herramientas laborales 4			
		Apoyo de colegas	Relaciones con los compañeros 15			
		Sistema de recompensas	Salario recibido 11 12 13 Sistema de promoción y ascenso 17			

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1.1 Determinación del nivel de gestión de la capacitación

Del procesamiento de la información recogida del instrumento se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 4. Nivel de gestión de la capacitación en municipalidad provincial de Cajamarca.

Nivel	n	%
Malo	19	18%
Regular	47	46%
Buena	37	36%
Total	103	100%

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

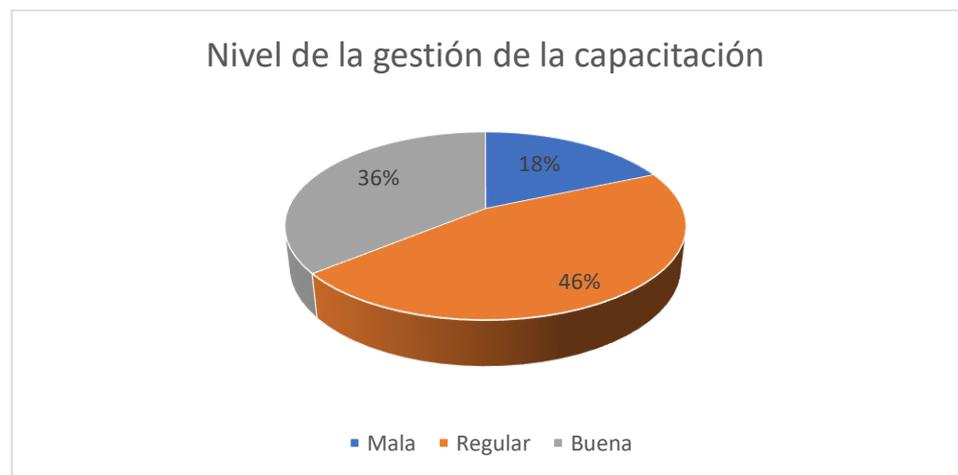


Figura 1. Nivel de gestión de la capacitación en la municipalidad provincial de Cajamarca

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

INTERPRETACIÓN

En la tabla se observa que del 100% de los actores claves de la gestión pública, el 18% de los servidores públicos ubican a la gestión de la capacitación en el nivel malo, y el 36% de dichos servidores lo ubican en la escala de Buena.

1.2 Determinación el grado de satisfacción laboral

Con respecto a la variable satisfacción laboral, se elaboró la siguiente tabla:

Tabla 5. Grado de satisfacción laboral

Grado	n	%
Algo	23	22%
Bastante	31	30%
Muy	49	48%
Total	103	100%

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

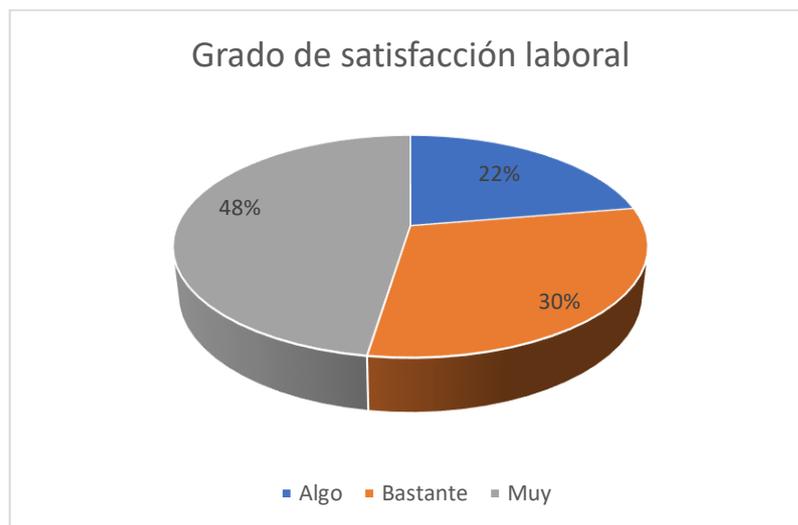


Figura 2. Grado de satisfacción laboral de los servidores públicos.

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

INTERPRETACIÓN

En la tabla se observa que del 100% de los servidores públicos, el 22% de los servidores públicos determinan la satisfacción laboral en el grado Algo, y el 48% de dichos servidores determinan que el grado de la satisfacción laboral se encuentra en Muy satisfechos.

1.3 Determinación de la relación entre las necesidades de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral

Dado que se tiene datos de las variables en estudio, se elaboró la siguiente tabla de contingencia.

Tabla 6. Relación entre las necesidades de capacitación y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Algo	Bastante	Muy	
Necesidad de Capacitación	Bueno	Recuento	1	2	34	37
		% del total	1.0%	1.9%	33.0%	35.9%
	Regular	Recuento	29	18	0	47
		% del total	28.2%	17.5%	0.0%	45.6%
	Malo	Recuento	16	0	3	19
		% del total	15.5%	0.0%	2.9%	18.4%
Total		Recuento	46	20	37	103
		% del total	44.7%	19.4%	35.9%	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

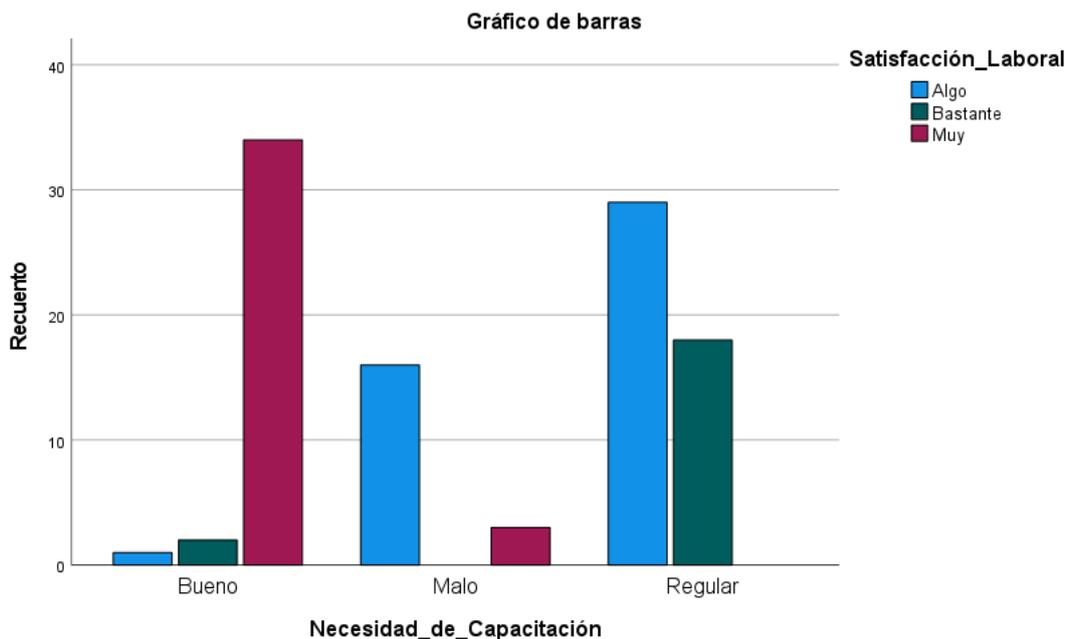


Figura 3. Relación entre las necesidades de capacitación y la satisfacción laboral.

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

INTERPRETACIÓN

En la tabla cruzada se observa, que del 100% de los servidores públicos el 15%, de ellos, respecto a la dimensión necesidades de la gestión de la capacitación, determinan una mala gestión de la necesidad y algo satisfechos laboralmente, así como el 33% de los servidores públicos manifiestan una buena gestión de la necesidad de capacitación y un grado de Muy satisfechos laboralmente.

1.4 Determinación de la relación entre la planificación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral

Tabla 7. Relación entre la planificación de la capacitación y la satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Total
----------------------	-------

			Algo	Bastante	Muy	
Planificación de Capacitación	Bueno	Recuento	12	5	21	38
		% del total	11.7%	4.9%	20.4%	36.9%
	Regular	Recuento	25	11	10	46
		% del total	24.3%	10.7%	9.7%	44.7%
	Malo	Recuento	9	4	6	19
		% del total	8.7%	3.9%	5.8%	18.4%
Total		Recuento	46	20	37	103
		% del total	44.7%	19.4%	35.9%	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

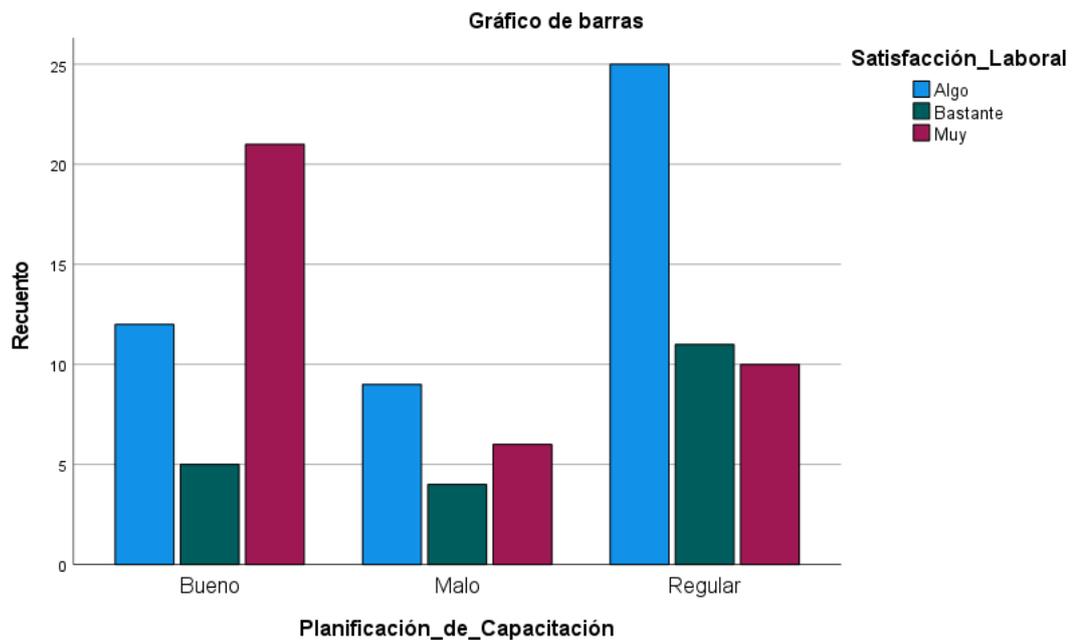


Figura 4. Relación entre la planificación de la capacitación y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la MPC.

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

INTERPRETACIÓN

En la tabla se observa, que del 100% de los servidores públicos encuestados el 8.7% manifiestan que la planificación de la gestión de la capacitación es Malo y que están

algo satisfechos laboralmente, además del 20% de ellos que ubican a la planificación en el nivel de bueno y grado de satisfacción Muy satisfecho laboralmente. No obstante, 10% de ellos determinan que la planificación de las capacitaciones es regular y están bastante satisfechos laboralmente.

1.5 Determinación de la relación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral

Tabla 8. Relación entre la ejecución de la capacitación y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Algo	Bastante	Muy	
Ejecución de la Capacitación	Bueno	Recuento	1	8	28	37
		% del total	1.0%	7.8%	27.2%	35.9%
	Regular	Recuento	32	12	3	47
		% del total	31.1%	11.7%	2.9%	45.6%
	Malo	Recuento	13	0	6	19
		% del total	12.6%	0.0%	5.8%	18.4%
Total		Recuento	46	20	37	103
		% del total	44.7%	19.4%	35.9%	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

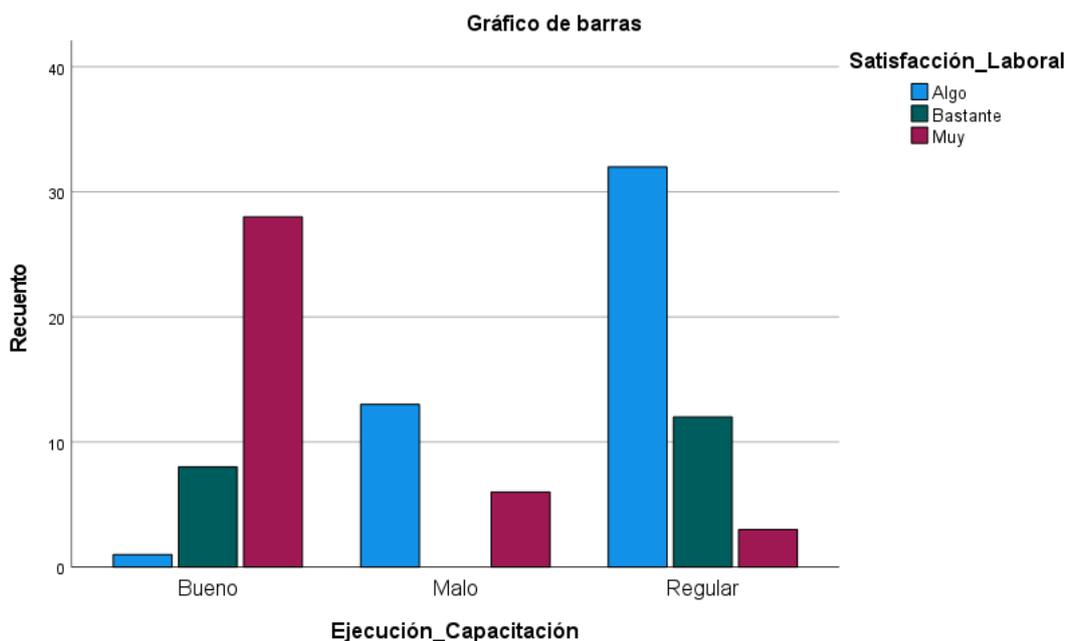


Figura 5. Relación entre la ejecución de la capacitación y la satisfacción laboral

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

INTERPRETACIÓN

En la tabla se observa, que del 100% de los servidores públicos encuestados el 12.6 % manifiestan que la planificación de la gestión de la capacitación es Mala y que están algo satisfechos laboralmente, además del 27.2% de ellos que ubican a la planificación en el nivel de buena y grado de satisfacción Muy satisfecho laboralmente. No obstante, 11.7 % de ellos determinan que la planificación de las capacitaciones es regular y están bastante satisfechos laboralmente.

1.6 Determinación de la relación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral

Tabla 9. Relación entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	Total
--	--	----------------------	-------

			Algo	Bastante	Muy	
Evaluación de la Capacitación	Bueno	Recuento	5	2	30	37
		% del total	4.9%	1.9%	29.1%	35.9%
	Regular	Recuento	25	18	4	47
		% del total	24.3%	17.5%	3.9%	45.6%
	Malo	Recuento	16	0	3	19
		% del total	15.5%	0.0%	2.9%	18.4%
Total		Recuento	46	20	37	103
		% del total	44.7%	19.4%	35.9%	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

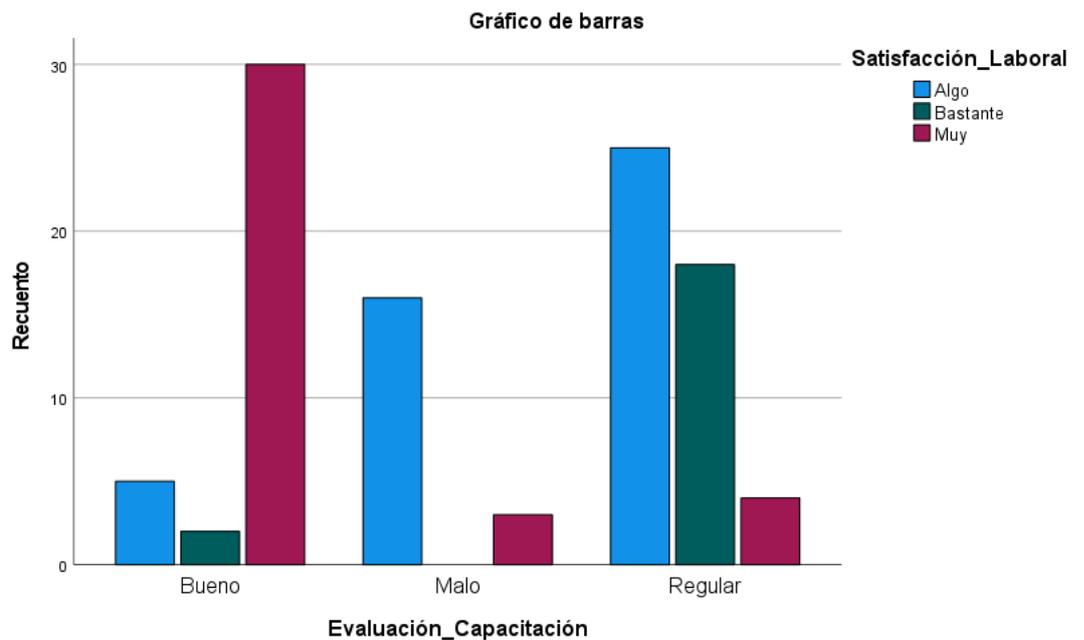


Figura 6. Relación entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral

Nota: Encuesta aplicada a los servidores públicos de la MPC.

INTERPRETACIÓN

En la tabla se observa, que del 100% de los servidores públicos encuestados el 15.5 % manifiestan que la planificación de la gestión de la capacitación es Malo y que

están algo satisfechos laboralmente, además del 229.1% de ellos que ubican a la planificación en el nivel de bueno y grado de satisfacción Muy satisfecho laboralmente. No obstante, 17.5 % de ellos determinan que la planificación de las capacitaciones es regular y están bastante satisfechos laboralmente.

1.7 Determinación de correlación entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral

Para determinar la correlación entre las variables bajo estudio se utilizó la prueba de Spearman, dado que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk nos indica que usemos pruebas no paramétricas.

Tabla 10. Prueba de normalidad

	Satisfacción laboral	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
	2	.599	26	<.001
Gestión de la	3	.	33	.
Capacitación	4	.	35	.
	5	.	9	.

Nota: Base de datos del SPSS estadístico.

Los resultados de la prueba de normalidad nos indica que los datos obtenidos no tienen una distribución normal.

Tabla 11. Correlación de gestión de la capacitación y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral	Gestión de la capacitación
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.928**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	103	103
	Gestión de la capacitación	Coefficiente de correlación	.928**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	103	103

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

Si planteadas las siguientes hipótesis:

H_a : Existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

H_o : No existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

En la tabla se observa que el p valor es < 0.01 , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Teniendo en cuenta la regla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman para los resultados obtenidos, se tiene:

Rho	Grado de relación
0	Relación Nula
$\pm 0.000\dots - 0.19\dots$	Relación positiva débil
$\pm 0.200\dots - 0.39$	Relación positiva media
$\pm 0.400\dots - 0.59$	Relación Moderada
$\pm 0.600\dots - 0.79$	Relación positiva fuerte
$\pm 0.800 - 0.99$	Relación positiva muy fuerte
± 1	Relación positiva perfecta

Fuente: Mayorca (2022), Manual de metodología de la investigación

El coeficiente rho de Spearman es 0.928, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es muy alto.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Dadas las variables bajo estudio, gestión de la capacitación y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en los resultados se observó una relación directa, es decir existe relación entre las necesidades, la planificación, la ejecución y la evaluación de la capacitación, y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

El estudio de la satisfacción laboral es una preocupación a nivel mundial, estudios como el de Navarrete M. (2018) y Zamora C. (2019), investigaciones con enfoques cuantitativos y cualitativos, que centran las capacitaciones que las organizaciones implementan para su personal y como estas influyen en el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores, las que después de análisis de los datos recogidos se determinó la correlación entre las dos variables, la capacitación y el desempeño laboral, y que la organización necesita un programa de capacitación para mejorar su rendimiento, desde el nivel básico hasta el nivel avanzado, en los cuales se les capacite sobre el conocimiento en sí de la empresa, además que no es solo la formación y capacitación ya que audita y asesora a las empresas y en las empresas que brindan servicio en el que prima la atención al público, por lo que es la clave para organizar su trabajo, esto partiendo de un diagnóstico del personal a las cuales va a capacitar, este proceso

de conocer el personal, la organización, su clima organizacional y otros permitirá a una empresa que va a capacitar a satisfacer a sus clientes o público objetivo.

Tal como describió Cárdenas (2017) en su tesis de maestría titulada “Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho”, 2017, en la que manifiesta que el plan de capacitaciones del personal es un elemento positivo para desempeño laboral, de igual modo este plan de capacitaciones debe tener en cuenta la importancia de la evaluación de desempeño.

Y además de que Servir como una entidad pública, establece los lineamientos de los servidores públicos o actores claves como las jefaturas, los jefes y los servidores públicos, para mejorar las capacidades y habilidades de las personas que trabajan en el servicio civil, toda entidad gubernamental debe elaborar un Plan de desarrollo de las personas (PDP), referidas a la gestión de capacitaciones del personal, la que debe estar basado en un diagnóstico de acciones

4.2 Conclusiones

En conclusión, se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Se estableció que existe una relación directa entre las necesidades en la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Se estableció que existe una relación directa entre la planificación de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Se estableció que existe una relación directa entre la ejecución de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Se estableció que existe una relación directa entre la evaluación de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.

Referencias

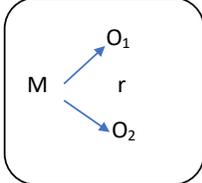
- Acosta T. (2019). *Gestión de la capacitación en el desarrollo del personal administrativo en el Ministerio de la Producción, 2019* (tesis de maestra) Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37195>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Repositorio principal.
- Alonzo L. y Yuste R. (2014). *Teorías de la educación de adultos*, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Vol. 15, número 4.
- Ayala Y. (2016.) *Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016*, (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16358>
- Bastardo N. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*, Revista Strategos. Año 6, No 12.
- Bernal C. (2010) *Metodología de la investigación científica*, Tercera edición. Colombia, Editorial Pearson.
- Boada N. (2019) *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*, Revista Journal of Economics, Finance and International Business, Vol. 3, No 1. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.
- Campos F. (2018). *Gestión de la capacitación y gobierno abierto, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2018* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36621>
- Cárdenas (2017.) *Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, 2017* <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2389>
- Chiavenato I. (2009) *Administración de los recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*, Novena edición, México.

- Danvila, I., & Sastre, M. (2007). *El papel de la formación del personal en el proceso de implantación de un sistema de calidad total*. Revista Contaduría y Administración, 222, 9-20. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522202>
- Dávila R. (2014). *La capacitación y la responsabilidad social empresarial*, España recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/334410>
- Duarte J. (2018). *Satisfacción laboral y satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en La Paz B.C.S.*, México, (tesis de maestría) Universidad Autónoma de Baja California Sur <http://rep.uabcs.mx:80/handle/23080/249>
- Gerónimo E. (2019). *Gestión de la capacitación y rendimiento del personal administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo 2019* (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39320>
- Hernández R. (2014). *Metodología de la investigación científica*, México.
- Hernández I. (2018). *Gestión de la Capacitación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Chincha-Ica, 2018*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31253>.
- Mayorca L. (2022), *Manual de metodología de la investigación*, Cuzco.
- Monje C. (2011). *Metodología de la investigación científica cuantitativa y cualitativa*, Colombia.
- Navarrete M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral*, (tesis de maestría) Universidad Técnica de Ambato, obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Ovejero, A., (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*, Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva.
- Parra-Penagos, C. y Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. Rev.investig.desarro.innov, 6(2), 131-143.doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

- Quispe J. (2018). *La gestión de los recursos humanos y su relación con la satisfacción con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2015*, (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú.
- Romaní F. y Espíritu B. (2016). *Gestión de la capacitación en el Instituto Nacional de Salud*, Boletín del Instituto Nacional de Salud <http://repositorio.ins.gob.pe/handle/INS/909>
- Sánchez S. (2020). *Capacitación y satisfacción laboral de los trabajadores de las unidades orgánicas regionales de titulación de la propiedad agraria, 2020* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65377>
- Sánchez M. y García M. (junio de 2017). *Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio* Vol. 22, No. 2. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Torres M. (2016). *Satisfacción laboral*, (tesis de maestría) Universidad Miguel Hernández de Elche, obtenido de <http://hdl.handle.net/11000/2222>
- Vallejo O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*, Corporación universitaria de la costa. Primera edición. Barranquilla – Colombia.
- Vestfrid, P. (2007). *La investigación y la capacitación de los trabajadores estatales para el fortalecimiento de la gestión pública*, Argentina <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/30473>
- Zamora C. (2019). *Gestión del conocimiento en la capacitación empresarial : una visión desde el rol del consultor en la empresa Nixus Capital Humano*, (tesis de maestría) Colombia, obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2237>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables			Métodos y técnicas
¿Cuál es la relación entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021?	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar el nivel de gestión de la capacitación de los actores claves de la gestión pública de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021.</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación positiva entre la transmisión de información en la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la</p>	<p>Identificación</p> <p>V1</p> <p>Gestión de la capacitación</p> <p>V2</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Necesidades</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p> <p>Compatibilidad con el puesto</p> <p>Reto de trabajo</p> <p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Indicadores</p> <p>Detección</p> <p>Pertinencia</p> <p>Difusión</p> <p>Satisfacción</p> <p>Aplicación de conocimientos</p> <p>Capacidad para lograr el trabajo</p> <p>Organización en el trabajo</p>	<p>Tipo</p> <p>Básica, correlacional y según la naturaleza de la información es cuantitativa.</p> <p>Diseño</p> <p>Trasversal correlacional</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;">  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M : Muestra</p> <p>O1 : Gestión de la capacitación</p> <p>O2 : Satisfacción laboral</p> <p>r : Relación entre las variables</p>

	<p>Determinar el grado de satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la transmisión de información en la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el</p>	<p>municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p> <p>Existe una relación positiva entre el desarrollo de habilidades de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p> <p>Existe una relación positiva entre el desarrollo de actitudes de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la</p>		<p>Apoyo de colegas</p> <p>Sistema de recompensas</p>	<p>Autonomía en el trabajo</p> <p>Ambiente de trabajo</p> <p>Herramientas laborales</p> <p>Relaciones con los compañeros</p> <p>Salario recibido</p> <p>Sistema de promoción y ascenso</p>
--	---	--	--	---	--

	<p>desarrollo de habilidades de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de actitudes de la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral de los actores claves de la gestión pública en la municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p>	<p>municipalidad provincial, Cajamarca 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son opiniones.

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Necesidades

1. Considera que se realiza una efectiva detección de las necesidades de capacitación

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

2. La detección de necesidades de capacitación es a todos los niveles.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Planificación

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

3. Las necesidades de capacitación se realizan en forma descentralizada.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

4. Considera que la capacitación responde a un plan estratégico, claramente definido y expresado en un documento de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

5. El plan de capacitación está acorde con los objetivos institucionales.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

6. La programación también contempla la realización de cursos para personal técnico administrativo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Ejecución

<https://docs.google.com/forms/d/1rd8VSi-lkViGCTku6nwMQAHG2hGS8ghk0iSKtJL8BCw/edit>

2/8

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

7. Las convocatorias de cursos de capacitación se dirigen tomando en cuenta el perfil profesional de los trabajadores.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

8. Se difunde claramente los objetivos de los cursos de capacitación.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

9. La capacitación programada se ajusta sus horarios de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

10. La capacitación satisface las necesidades de los trabajadores.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Evaluación

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

11. Considera que la selección de docentes se realiza a través de una rigurosa evaluación para garantizar la calidad de la enseñanza.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

12. Se considera la evaluación de los docentes antes de volver a contratarlos.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

13. Está de acuerdo con la decisión de no priorizar cantidad de los cursos antes de la calidad.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

SATISFACCIÓN LABORAL

Compatibilidad con el puesto

14. Desarrollo mis habilidades y talento en mi área de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

<https://docs.google.com/forms/d/1rd8VSi-lkVIGCtku6nwMQAHG2hGS8ghk0ISKtUL8BCw/edit>

4/8

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

15. Puedo resolver los problemas de mi trabajo con facilidad.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

16. Considero que la unidad de planificación y desarrollo de personas implementa metodologías aprendizaje efectivas para fortalecer mi desempeño.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

17. Me preocupo por el desarrollo integral de mi entidad.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Reto en el trabajo

18. Recibo orientación necesaria para desempeñar correctamente mi función.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

19. Tengo autonomía suficiente para trabajar de manera satisfactoria.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

20. En mi área, puedo llegar a conseguir mis metas personales y profesionales.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Condiciones de trabajo

21. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

22. Me siento cuidado tanto física como psicológicamente por el área en la que laboro.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Apoyo de colegas

<https://docs.google.com/forms/d/1rd8VSI-IkVIgCtku6nwMQAHG2hGS8ghk0ISKtUL8BCw/edit>

6/8

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

23. Soy colaborador para conseguir los objetivos que se propone mi área de trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

24. En mi trabajo, me esfuerzo por mantener un buen ambiente laboral.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Sistema de recompensas

25. Mis funciones laborales son recompensadas por el salario que recibo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

26. Estoy contento con mi remuneración brindada.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

30/1/22 20:37

ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

27. El salario que recibo, me motiva a cumplir eficientemente mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 03: JUCIO DE EXPERTOS

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: **VASQUEZ RUIZ, ALEJANDRO**
- 1.2. Especialidad: **ADMINISTRACIÓN**
- 1.3. Cargo actual: **DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**
- 1.4. Grado académico: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**
- 1.5. Institución: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
- 1.6. Tipo de institución: **PUBLICA**
- 1.7. Lugar y fecha: **29/11/2021**

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado.		X				
3	Adecuado para los sujetos de estudio.		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis.	X					
5	Suficiencia para medir la variable.		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento.		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.		X				
8	Expresado en hecho perceptibles.	X					
9	Tiene secuencia lógica.	X					
10	Basado en aspectos teóricos.	X					
TOTAL		20	24				

Coefficiente de valoración porcentual: c= 88%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:



.....
Dr. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ
DNI N° 17724300

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto** : Héctor Diomedes Villegas Chávez
 1.2. **Especialidad** : Docente universitario
 1.3. **Cargo actual** : Director de la unidad de posgrado. Facultad CECA - UNC
 1.4. **Grado académico:** Doctor
 1.5. **Institución** : Universidad Nacional de Cajamarca
 1.6. **Tipo de institución:** Pública
 1.7. **Lugar y fecha** : 24 de noviembre del 2021

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado.		X				
3	Adecuado para los sujetos de estudio.		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis.	X					
5	Suficiencia para medir la variable.		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento.		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.		X				
8	Expresado en hecho perceptibles.	X					
9	Tiene secuencia lógica.	X					
10	Basado en aspectos teóricos.	X					
TOTAL		20	24				

Coficiente de valoración porcentual: c= 88%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:



Dr. CPC. Héctor D. Villegas Chávez
DNI N° 26605374

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: **NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**
- 1.2. Especialidad: **CIENCIAS ECONÓMICAS**
- 1.3. Cargo actual: **SECRETARIO ACADEMICO DE LA F/CECA**
- 1.4. Grado académico: **DOCTOR**
- 1.5. Institución: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
- 1.6. Tipo de institución: **PÚBLICA**
- 1.7. Lugar y fecha: **24/11/2021**

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado.		X				
3	Adecuado para los sujetos de estudio.	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis.		X				
5	Suficiencia para medir la variable.	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento.		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.		X				
8	Expresado en hecho perceptibles.	X					
9	Tiene secuencia lógica.	X					
10	Basado en aspectos teóricos.		X				
TOTAL		20	44				

Coefficiente de valoración porcentual: c= 88%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:



Dr. CPC. Norberto Barboza Calderón
DNI N° 28608948

ANEXO 04: AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DE DATOS

Base de datos pretest.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 6 de 6 variables

	Grupo	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	PromDim	var									
1	1	3	4	3	3	3										
2	1	3	4	4	3	4										
3	1	3	4	3	3	3										
4	1	4	4	3	3	3										
5	1	3	4	3	3	3										
6	1	3	4	3	3	3										
7	1	3	4	4	3	4										
8	1	3	4	3	3	3										
9	1	4	4	3	3	3										
10	1	3	4	3	3	3										
11	1	3	4	3	3	3										
12	1	3	4	4	3	4										
13	1	3	4	3	3	3										
14	1	4	4	3	3	3										
15	1	3	4	3	3	3										
16	1	3	4	3	3	3										
17	1	3	4	4	3	4										
18	1	3	4	3	3	3										
19	1	4	4	3	3	3										
20	1	3	4	3	3	3										
21	2	2	3	2	2	2										
22	2	2	2	2	2	2										
23	2	2	3	2	2	2										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 16:47 13/09/2021

Base pretest.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 6 de 6 variables

	Grupo	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	PromDim	var									
1	1	2	3	2	2	2										
2	1	2	3	2	2	2										
3	1	2	3	2	2	2										
4	1	2	2	2	2	2										
5	1	2	3	2	2	2										
6	1	2	3	2	2	2										
7	1	2	2	2	2	2										
8	1	2	3	2	2	2										
9	1	2	3	2	2	2										
10	1	2	3	2	2	2										
11	1	2	3	2	2	2										
12	1	2	2	2	2	2										
13	1	2	3	2	2	2										
14	1	2	3	2	2	2										
15	1	2	3	2	2	2										
16	1	2	2	2	2	2										
17	1	2	3	2	2	2										
18	1	2	3	2	2	2										
19	1	2	3	2	2	2										
20	1	2	3	2	2	2										
21	2	2	3	2	2	2										
22	2	2	2	2	2	2										
23	2	2	3	2	2	2										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 16:48 13/09/2021

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DE DATOS

 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
GERENCIA MUNICIPAL
RECIBIDO
FECHA: 15 OCT. 2021
HORA: 11:35 FOLIOS: 03
FIRMA: [Signature]

Cajamarca, 15 de Octubre del 2021

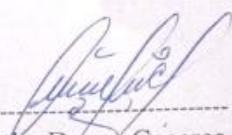
SR:
RICARDO AZAHUANICHE
GERENTE MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA

Presente. –

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentarle a nuestra ex estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, quienes solicitan su autorización para obtener información estructuralmente académico para poder hacer un trabajo de investigación con datos brindados por la empresa, dicha información ayudará mucho para el desarrollo de su tesis. Toda información que se brinde a nuestra estudiante tiene fines estrictamente académicos.

Las estudiantes que tiene a cargo este trabajo en mención es:

Nombres y Apellidos	Código
Martha Ducos Caceres	N00022529
Zhandra Hypatia Sanchez Murrugarra	N00033957


Martha Ducos Caceres
DNI 44997845