



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**



**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA  
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN  
PÚBLICA**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA  
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

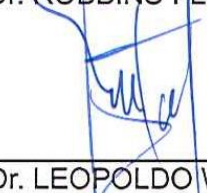
**PRIMER MIEMBRO**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

**ASESOR DE TESIS**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Administración Pública (5909-UNESCO)



## UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

### RESOLUCIÓN N.º 1339-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre de 2024

#### VISTOS:

El Expediente N° 2024-013222 de fecha 29-10-2024 de **ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

#### CONSIDERANDO:

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- |                   |   |
|-------------------|---|
| * PRESIDENTE      | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE                |
| * 1er. MIEMBRO    | : Dr. Sc. SONTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO |
| * 2do. MIEMBRO    | : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR                |
| * ASESOR DE TESIS | : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI       |

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- |         |                                 |
|---------|---------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos     |
| * Fecha | : lunes 16 de diciembre de 2024 |
| * Hora  | : 09:00 am                      |

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 484-2024-UI-FCA-UANCV-J

Julíaca, 04 de octubre 2024

### VISTOS:

El Expediente: **2024-011983** de fecha 27 de setiembre de 2024, del **Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

#### DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
**Dr. Sr. S. L. Héctor Aguilar Pinedo**  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 362-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 19 de agosto 2024

### VISTOS:

El Expediente: **2024-08844** de fecha 24 de julio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
JULIACA-2024  
**Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto**  
DIRECTOR  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



## CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	16%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
6	"Globalización e interconexión procesos claves entre naciones para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2024 Publicación	<1%



## Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72891084
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-5642-366X">https://orcid.org/0009-0003-5642-366X</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Obra: Municipalidad Provincial de Lampa País: Perú Departamento: Puno Provincia: Lampa Calle: Jr. Plaza de Armas Nro. 100</p> <p>Latitud: -15.364615 Longitud: -70.367979</p>  <p><a href="https://www.google.com/maps/place/Municipalidad+Lampa/@-15.3648224,-70.3684314,18.5z/data=!4m6!3m5!1s0x9167e3c4cd74e1e9:0x944d6831e91fc62f8m2!3d-15.364664!4d-70.3679731!16s%2Fg%2F11bv191xv7?entry=ttu&amp;g_ep=EgovMDI0MTIxMS4wIKXMS0ASAFAQAw%3D%3D">https://www.google.com/maps/place/Municipalidad+Lampa/@-15.3648224,-70.3684314,18.5z/data=!4m6!3m5!1s0x9167e3c4cd74e1e9:0x944d6831e91fc62f8m2!3d-15.364664!4d-70.3679731!16s%2Fg%2F11bv191xv7?entry=ttu&amp;g_ep=EgovMDI0MTIxMS4wIKXMS0ASAFAQAw%3D%3D</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2024 – diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford/concytec-pe.github.io">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford/concytec-pe.github.io</a> - Librería	<p><b>Ciencias sociales</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración pública</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p> <p><b>Administración</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

*Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto*  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ identificado con DNI Nro. 72891084 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación,**  **Trabajo Académico** denominada:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de **diciembre** del 2024



-----  
FIRMA ASESOR



-----  
FIRMA TESISTA



Huella



## DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su amor, apoyo incondicional y sacrificio han sido la guía constante en cada paso de mi vida. A mi padre, por su sabiduría y enseñanzas que siempre me motivaron a seguir adelante, ya mi madre, por su fortaleza y ternura que me brindaron el aliento necesario para nunca rendirme. Este logro es tanto de ustedes como mío, pues sin su esfuerzo y dedicación, nada de esto hubiera sido posible.



## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento Dios por permitirme llegar hasta este punto en lo profesional de igual manera agradecer al Dr. Leopoldo Condori, mi asesor, por su paciencia, orientación y valiosos consejos durante todo este proceso. Agradezco también a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y a sus docentes, cuyo conocimiento y compromiso con la enseñanza fueron clave en mi formación académica. A todas las personas que de una u otra manera me acompañaron y apoyaron en este camino, ya las fuentes bibliográficas que enriquecieron este trabajo, mis sinceras gracias.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del planteamiento del problema .....	2
1.2.1. Problema general .....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Justificación del estudio.....	3

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	4
2.2. Objetivos específicos .....	4

### CAPÍTULO III

#### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	5
3.1.1. Internacional .....	5
3.1.2. Nacional.....	7



3.1.3. Local .....	9
3.2. Marco teórico.....	11
3.2.1. Capacitación.....	12
3.2.2. Importancia de la capacitación en las organizaciones .....	14
3.2.3. Tipos de capacitación.....	16
3.2.4. Factores de la capacitación .....	18
3.2.4.1. Formación continua .....	18
3.2.4.2. Desarrollo de habilidades .....	19
3.2.4.3. Evaluación .....	20
3.2.4.4. Retorno de la inversión.....	21
3.2.5. Metodologías y Técnicas de Capacitación.....	21
3.2.6. Eficiencia administrativa .....	24
3.2.7. Indicadores de Eficiencia Administrativa .....	26
3.2.8. Factores de la Eficiencia Administrativa .....	28
3.2.8.1. Gestión del tiempo.....	28
3.2.8.2. Gestión de recursos.....	29
3.2.8.3. Calidad de servicio .....	30
3.2.8.4. Productividad del personal .....	31
3.2.9. Modelos y Teorías sobre Eficiencia Administrativa .....	31
3.2.10. Estrategias para mejorar la eficiencia administrativa .....	33
3.3. Marco conceptual.....	35

## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general .....	38
4.2. Hipótesis específica .....	38



4.3. Variables .....38

4.4. Operacionalización de variables .....39

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la investigación.....40

5.2. Método(s) aplicados a la investigación.....40

5.3. Tipo de investigación.....40

5.4. Nivel de investigación .....41

5.5. Diseño de investigación .....41

5.6. Población y muestra.....41

    5.6.1. Población .....41

    5.6.2. Muestra .....42

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento.....43

    5.7.1. Técnica.....43

    5.7.2. Instrumento .....43

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....44

    5.8.1. Confiabilidad .....44

    5.8.2. Validez .....44

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos .....45

5.10. Contrastación de hipótesis .....46

**CAPÍTULO VI**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

6.1. Presentación de resultados .....51

6.2. Prueba de normalidad .....51

6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación .....52



6.4. Interpretación de las figuras de dispersión .....	53
6.5. Pruebas correlacionales .....	54
6.6. Discusión de resultados .....	59
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
ANEXOS .....	75
Matriz de consistencia	
Matriz de datos	
Instrumento	
Validez del instrumento	
Evidencias de recojo de datos	



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	39
<b>Tabla 2</b> Personal que labora en la Municipalidad de Lampa.....	42
<b>Tabla 3</b> Prueba de confiabilidad de las variables .....	44
<b>Tabla 4</b> Prueba estadística de la hipótesis general.....	46
<b>Tabla 5</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 1 .....	47
<b>Tabla 6</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 2 .....	48
<b>Tabla 7</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 3 .....	49
<b>Tabla 8</b> Prueba estadística de la hipótesis específica 4 .....	50
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov .....	51
<b>Tabla 10</b> Escala de valoración de las correlaciones .....	52
<b>Tabla 11</b> Prueba Rho de Spearman del objetivo general .....	54
<b>Tabla 12</b> Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 1 .....	55
<b>Tabla 13</b> Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 2 .....	56
<b>Tabla 14</b> Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 3 .....	57
<b>Tabla 15</b> Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 4 .....	58



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Escala del diagrama de dispersión.....	53
<b>Figura 2</b> Diagrama de dispersión del objetivo general .....	54
<b>Figura 3</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 1 .....	55
<b>Figura 4</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 2 .....	56
<b>Figura 5</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 3 .....	57
<b>Figura 6</b> Diagrama de dispersión del objetivo específico 4 .....	58



## RESUMEN

Como problema general del estudio se planteó; ¿Existe relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024? Por lo que el objetivo general fue; determinar el grado de relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. Utilizando una metodología de enfoque cuantitativo para un nivel de estudio correlacional de tipo aplicada con un método deductivo y un diseño no experimental. La población fueron 120 trabajadores de los cuales se consideró bajo un muestro no probabilístico una muestra de 52 trabajadores administrativos. La prueba de confiabilidad mostro ambas variables con una excelente confiabilidad con un valor alfa de Cronbach de 0,918 la capacitación y 0,906 la eficiencia administrativa, la validez fue a criterio de dos expertos. Los resultados a través de la prueba Rho de Spearman dio un coeficiente de correlación de 0,769, lo que indica una relación positiva alta entre ambas variables. La prueba de hipótesis mostró que el p-valor obtenido es de 0,000, y es significativamente menor que el nivel de significancia establecido de 0,05 demostrando que la relación es significativa. Este resultado demuestra que la capacitación del personal es un factor clave para mejorar la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, evaluación, formación continua, gestión de recursos.



## ABSTRACT

The general problem of the study was: Is there a relationship between staff training and administrative efficiency in the Provincial Municipality of Lampa, 2024? Therefore, the general objective was to determine the degree of relationship between personnel training and administrative efficiency in the Provincial Municipality of Lampa, 2024. Using a quantitative approach methodology for a correlational study level of applied type with a deductive method and a non-experimental design. The population was 120 workers of which a sample of 52 administrative workers was considered under a non-probabilistic sampling. The reliability test showed both variables with an excellent reliability with a Cronbach's alpha value of 0.918 for training and 0.906 for administrative efficiency, the validity was based on the criteria of two experts. The results through Spearman's Rho test gave a correlation coefficient of 0.769, indicating a high positive relationship between both variables. The hypothesis test showed that the p-value obtained is 0.000, and is significantly lower than the established significance level of 0.05 showing that the relationship is significant. This result shows that personnel training is a key factor for improving administrative efficiency in the Provincial Municipality of Lampa.

**Key words:** Service quality, evaluation, continuous training, resource management.



## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la capacitación del personal se ha asentado como un soporte primordial para la eficiencia administrativa en las instituciones públicas. Los programas de capacitación bien estructurados y orientados a las necesidades específicas del personal contribuyen significativamente al mejoramiento de los servicios públicos, incrementan la motivación laboral y fomentan una cultura organizacional de aprendizaje continuo. Instituciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial han destacado el interés de invertir en la formación del patrimonio humano para llegar a una gestión más eficaz y clara. En países desarrollados, la implementación de políticas de capacitación ha logrado reducir los tiempos de respuesta administrativa y aumentar la satisfacción de la población con los servicios gubernamentales, estableciendo un modelo de buenas prácticas a seguir.

En el contexto peruano, la capacitación del personal en las municipalidades ha cobrado relevancia en los últimos años como una estrategia clave para enfrentar los retos de la descentralización y mejorar la calidad de los servicios dados a la ciudadanía. La Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057) y sus reglamentos subrayan la necesidad de desarrollar competencias técnicas y habilidades blandas en los servidores públicos para asegurar una administración pública eficiente y efectiva. Las municipalidades, siendo el primer punto de contacto entre el Estado y los ciudadanos, requieren de personal altamente capacitado que pueda gestionar recursos, implementar políticas públicas y atender las demandas ciudadanas con eficacia. Sin embargo, pese a los esfuerzos y mejoras, aún siguen retos significativos en términos de cobertura, calidad y continuidad de los programas de capacitación, lo que afecta la eficiencia administrativa en diversas regiones.

En la provincia de Lampa, la capacitación del personal municipal se presenta como una necesidad urgente para optimizar la administración pública y optimar la asistencia de



servicios a la comunidad local. El Municipio Provincial de Lampa, al igual que muchas otras en el Perú, enfrenta problemas relacionados con la falta de personal capacitado, recursos limitados y procesos administrativos obsoletos que dificultan el cumplimiento de sus funciones. Mediante un análisis detallado de la actualidad y la implementación de eventos de capacitación focalizados, es posible potenciar la eficiencia administrativa e impulsar el desarrollo sostenible de la provincia. Este estudio busca explorar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa, proponiendo estrategias y recomendaciones basadas en evidencias para fortalecer la gestión pública a nivel local.

Este proyecto se desarrolla conforme a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y define los lineamientos dados para avalar la calidad en los trabajos de investigación destinados a la obtención de títulos profesionales.

CAPÍTULO I proporciona una descripción detallada del problema de investigación, abarcando tanto su formulación general como específica, junto con la justificación y sus limitaciones.

CAPÍTULO II expone los objetivos generales y específicos.

CAPÍTULO III se centra en los fundamentos teóricos que respaldan la investigación, proporcionando un sólido marco teórico y un conceptual.

CAPÍTULO IV examina las hipótesis y expone la tabla de operacionalización de las variables, detallando la forma en que serán analizadas.

CAPÍTULO V detalla la metodología empleada, la muestra, los instrumentos y técnicas utilizados para el recojo de datos.

CAPÍTULO VI se ve los resultados logrados, las conclusiones y las recomendaciones.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la capacitación del personal en las instituciones públicas ha sido ampliamente estudiada como un factor crucial para mejorar la eficiencia administrativa. Investigaciones dadas por el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) indican que la formación continua del personal en habilidades técnicas y blandas resulta en una administración más efectiva y receptiva a las necesidades de los ciudadanos. Por ejemplo, un estudio de la OCDE (2015) encontró que los países que invierten significativamente en la capacitación de sus funcionarios públicos experimentan mejoras notables en la calidad de los servicios ofrecidos, reduciendo tiempos de espera y aumentando la satisfacción del interesado. Por lo tanto, la ejecución de estos programas varía ampliamente entre regiones, lo que genera disparidades en la calidad del servicio público a nivel global.

En el contexto peruano, la capacitación del personal en las municipalidades enfrenta desafíos persistentes que aquejan la calidad de la asistencia en las entidades estatales. Pese al empeño del gobierno por optimizar la gestión pública a través de la Ley del Servicio Civil (Ley N° 30057), la realidad en muchas municipalidades refleja una insuficiente formación de los funcionarios. Un estudio (INEI) en 2020 manifestó que la percepción ciudadana sobre la eficiencia de los servicios municipales es baja, con quejas recurrentes sobre la



demora en la atención y la falta de competencia técnica del personal. Estos problemas se agravan en las regiones menos desarrolladas, donde los recursos destinados a la capacitación son aún más limitados, lo que perpetúa un ciclo de ineficiencia y desconfianza en la gestión pública.

En la Provincia de Lampa, la situación es especialmente crítica debido a la evidente falta de capacidades de los funcionarios municipales. La limitada formación y actualización profesional del personal han resultado en una administración pública ineficaz, con deficiencias notorias en la atención al ciudadano. La demora en la tramitación de servicios, la poca claridad en los procesos administrativos y la percepción de una atención deficiente son problemas que afectan diariamente a la población local. Esta situación demanda una intervención urgente para fortificar las competencias del personal municipal por programas de capacitación específicos y continuos, con el propósito de optimar la eficiencia administrativa y así, la calidad de los servicios dados a la Provincia de Lampa.

## **1.2. Formulación del planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE1.** ¿Cuál es la relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

**PE2.** ¿Cuál es la relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

**PE3.** ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?



**PE4.** ¿Cuál es la relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?

### **1.3. Justificación del estudio**

En lo teórico, pretende aportar al conocimiento habido en la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en el sector público. A través de un análisis detallado de bases teóricas que respalden la formación continua y su impacto en la gestión pública, se busca establecer una base conceptual sólida que pueda ser utilizada en futuras investigaciones. Además, se pretende describir los componentes clave que influyen en la efectividad de los programas de capacitación y cómo estos pueden ser optimizados para mejorar los resultados.

En términos de aporte práctico, la investigación ofrece recomendaciones específicas y aplicables para la Municipalidad Provincial de Lampa, dirigidas a optimar la formación de sus funcionarios y, consecuentemente, la calidad de los servicios públicos. Al evaluar las requerimientos de capacitación del personal y proponer estrategias concretas, el estudio busca proporcionar herramientas y métodos que la administración municipal puede implementar para aumentar la eficiencia operativa. Esto no solo beneficiará a los funcionarios a través de un mejor desarrollo profesional, sino que también mejorará la sensación y satisfacción de la población respecto a los servicios municipales.

Desde un aporte metodológico, el estudio introduce un enfoque riguroso y sistemático para examinar la eficacia de la capacitación en el contexto de la administración pública. Al emplear métodos de recolección y análisis de datos precisos y relevantes, se garantiza la validez y fiabilidad de los resultados conseguidos. Este enfoque metodológico puede servir como modelo para otras investigaciones similares, proporcionando un marco replicable y adaptable a diferentes contextos administrativos, tanto a nivel nacional como internacional.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

#### 2.2. Objetivos específicos

**OE1.** Establecer el grado de relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

**OE2.** Establecer el grado de relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

**OE3.** Establecer el grado de relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.

**OE4.** Establecer el grado de relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. Internacional

Musran et al. (2024) en el artículo "La Aplicación del Método Lean Management en la Optimización de la Eficiencia Administrativa en las Escuelas" tiene como objetivo investigar la implementación de los principios de Lean Management para mejorar la eficiencia administrativa en escuelas de Indonesia. Empleando una metodología cualitativa basada en entrevistas en profundidad con diversos actores relevantes en varias escuelas, el estudio identifica y aborda los desperdicios en los procesos administrativos mediante herramientas y técnicas Lean como el Mapeo de la Cadena de Valor y el 5S. La población del estudio abarcó diferentes escuelas, aunque no se especifica el tamaño exacto de la muestra. Los resultados cuantitativos destacan que la aplicación de estos principios ha mejorado significativamente la destreza y la calidad de los servicios pedagógicos. No obstante, la investigación también revela desafíos cualitativos como la resistencia a la innovación y los escasos de comprensión de los conceptos Lean, sugiriendo que es crucial considerar los aspectos sociales y culturales en el proceso de cambio e involucrar a toda la comunidad escolar en los esfuerzos de mejora.



Saqee et al. (2022) en el artículo "Impacto de la Capacitación en Liderazgo sobre el Desempeño Administrativo de los directores" su objetivo evaluar la influencia. La investigación, de naturaleza cuantitativa, utilizó un diseño de encuesta para recopilar datos mediante un cuestionario desarrollado por los autores. La población del estudio incluyó a todos los directores de escuelas secundarias del distrito, con una muestra de 88 directores (34 mujeres y 54 hombres). Los resultados mostraron que una gran mayoría de los directores encontraron la capacitación muy beneficiosa, especialmente en términos de desarrollo administrativo, interacción con el personal y los estudiantes, y mantenimiento de registros. Concluyeron que la capacitación en liderazgo es esencial para mejorar la eficiencia administrativa y crear un ambiente escolar positivo y propicio para el aprendizaje.

Susanti et al. (2023) en el artículo titulado "Desarrollo de Modelos de Capacitación para Aumentar la Competencia Gerencial de Líderes Administrativos en la Educación Superior" su objetivo desarrollar un modelo de capacitación que mejore la competencia gerencial de los líderes administrativos. La metodología aplicada fue de investigación y desarrollo (R&D), usando el modelo ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación). La población del estudio incluyó a la comunidad académica de la Universidad Estatal de Padang. Los resultados dieron una validez promedio del 90.97% en la categoría muy válida y una practicidad del 80.31% según las respuestas de los estudiantes. La conclusión enfatiza que el modelo de capacitación es válido, práctico y efectivo para su uso en la educación superior, mejorando la competencia gerencial de los líderes administrativos y, por eso, la calidad de los servicios administrativos en las universidades.



Yimam (2022) en el artículo "impacto de la capacitación en el desempeño de los empleados en la Universidad de Bahir " tiene como objetivo evaluar el efecto. Se recolectaron datos de 316 empleados administrativos. La conclusión sugiere que, aunque los programas de capacitación han mejorado el rendimiento del personal administrativo, es necesario que la GRH aumente la calidad y cantidad de estos programas para maximizar su efectividad en la mejora del desempeño organizacional.

Sianipar et al. (2021) en el artículo "capacitación en sistema de archivo alfanumérico y archivo electrónico para docentes y administrativo de la Escuela en Dolok Ilir" tiene como objetivo proporcionar conocimientos y habilidades en la organización de archivos utilizando un sistema alfanumérico y métodos de archivo electrónico. La metodología empleada incluye presentaciones teóricas, prácticas, tareas independientes a una muestra de 12 participantes entre docentes y personal administrativo. Los resultados evidenciaron una mejora amplia en el conocimiento y habilidades de los participantes, quienes pasaron de un conocimiento muy limitado en la preevaluación a un manejo adecuado del sistema de archivo alfanumérico. La conclusión destaca que la capacitación no solo mejoró las competencias técnicas del personal, sino que también facilitó una organización más eficiente y accesible de los archivos escolares, promoviendo un servicio administrativo más efectivo y mejorando la calidad de la gestión educativa.

### **3.1.2. Nacional**

Escobar (2022) titulado "impacto de la capacitación en el desempeño de los empleados en la Fuerza Aérea del Perú", el objetivo fue evaluar cómo la formación influye en la mejora del rendimiento laboral dentro de esta institución militar. La metodología aplicada incluyó un enfoque cuantitativo con una muestra de 200



empleados. Los resultados cuantitativos dieron un aumento del 15% en la eficiencia operativa de los empleados tras recibir capacitación especializada. En términos cualitativos, se concluyó que la capacitación continua y actualizada es crucial para optimizar las capacidades del personal, mejorar la calidad de las operaciones y fortalecer la seguridad en el mantenimiento aeronáutico.

Dávila (2022) en la tesis su objetivo del estudio en Lima, 2021, fue buscar la relación entre la gestión de la capacitación y el rendimiento de una dependencia administrativa de un instituto del sector defensa. La población fueron 108 oficiales, de los cuales 90 fueron seleccionados como muestra. Los resultados revelaron una correlación moderada. Se concluyó que una adecuada gestión de la capacitación influye positivamente en el rendimiento, mejorando la eficiencia y efectividad de los oficiales en sus funciones.

Campos y Diaz (2022) en la tesis titulada "propuesta de mejora en la gestión administrativa para optimizar las ventas en créditos Vehiculares", el objetivo del estudio fue abordar las ineficiencias en la adquisición de vehículos. La investigación aplicó la metodología Lean y el software Promodel para simular y mejorar los procesos administrativos y de ventas. La población fue dada por el personal de ventas. Los resultados destacaron una mejora del 28% en el control de stock, una reducción del 34% en la emisión de notas de crédito y un aumento del 35% en la eficiencia de la gestión del personal. Se concluyó que la implementación de herramientas de RPA no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también redujo significativamente las pérdidas económicas, ofreciendo una solución innovadora y efectiva para la industria automotriz.

Zevallos (2022) en el estudio "ejecución de la gestión por procesos y su influencia en la eficiencia de la Corporación Marie S.A.C.", el objetivo fue



determinar cómo la gestión por procesos afecta la eficiencia de la corporación. La población fue integrada por 20 trabajadores. Los resultados mostraron una mejoría significativa en la eficiencia posteriormente de la ejecución de la gestión por procesos, con un aumento del nivel de eficiencia general del 88.8% al 93.6%. Se concluyó que la gestión por procesos mejoró la organización.

Burga (2021) En la tesis titulada "programa de capacitación en gestión administrativa para vencer problemas interpersonales en la institución no10432", el objetivo del estudio fue desarrollar un programa de capacitación para mejorar la gestión administrativa y resolver problemas interpersonales. La investigación utilizó una metodología cualitativa. La población y muestra consistieron en el personal de la institución. Los resultados mostraron una alta frecuencia de conflictos internos y falta de cohesión en el equipo. Se concluyó que la implementación de teorías como la del Comportamiento Organizacional de Chester Barnard y la de las Relaciones Humanas de George Elton Mayo fundamentaron la propuesta de capacitación, demostrando que una adecuada gestión administrativa y la mejora de las relaciones interpersonales son esenciales para el funcionamiento efectivo de la institución educativa.

### **3.1.3. Local**

Molina (2022) en la tesis titulada "efecto de la capacitación de bioseguridad en el desempeño", el objetivo del estudio fue determinar su influencia. La investigación fue de tipo cuasi experimental, prospectiva y longitudinal. La muestra fue por 61 estudiantes. Conclusión que la capacitación en bioseguridad fue segura en mejorar el rendimiento de los estudiantes de odontológica e la UNA.

Carrillo (2022) en la tesis titulada "capacitación del talento humano y su influencia en la motivación laboral en supermercados peruanos Plaza Veá", el



objetivo fue determinar la implicancia. Aplicado a una muestra de 86 trabajadores administrativos. Los resultados mostraron una relación significativa, indicando que una capacitación enfocada en el desarrollo de competencias y aptitudes, junto con un plan motivacional adecuado, influye positivamente en la motivación laboral del personal. Se concluye que la capacitación efectiva es esencial para fortalecer las competencias de los trabajadores, identificar fortalezas y debilidades, y promover una actitud positiva hacia el rendimiento de sus cargos y el alcance de los propósitos.

Cairo (2021) en su investigación titulada "GTH y su relación con el desempeño laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Puno," su objetivo buscar la relación. La población del estudio está fue por 43 trabajadores. Los resultados dieron que el 62% de los empleados consideran que la evaluación de necesidades es regular, en tanto que solo el 1% la calificó como excelente. La investigación indica que hay una relación significativa, subrayando la necesidad de mejorar estos procesos para incrementar la satisfacción y eficiencia del personal.

Ramos y Escobar (2021) en la tesis titulada "la capacitación del personal administrativo en el Municipio de Puno, 2020", el objetivo fue determinar el nivel de capacitación. La población y muestra incluyeron a 206 asistentes administrativos. Los resultados revelaron que la capacitación en el Municipio es calificada en un nivel regular por el 44% de los encuestados, mientras que un 16% la considera deficiente y un 3% muy deficiente. Se concluyó que es necesario promover convenios interinstitucionales y diseñar nuevas estrategias de capacitación para mejorar los conocimientos y aptitudes del personal, para que



cumplan mejor con los objetivos organizacionales y ofrecer un servicio de mayor calidad a la comunidad.

Núñez y Gamero (2020) la tesis "evaluación de la calidad de los servicios en EsSalud Puno mediante el Método SERVQUAL", el objetivo fue analizar la calidad de las asistencias brindados por el Seguro Social. La metodología aplicada incluyó el uso de la herramienta SERVQUAL. La población del estudio estuvo conformada por los trabajadores y clientes externos. Los resultados revelaron que los servicios de EsSalud Puno son deficientes en un 62.32%, indicando que las expectativas de los usuarios son significativamente mayores que las percepciones actuales. Se concluyó que la aplicación del método SERVQUAL es efectiva para determinar zonas de mejora y que la ejecución de estrategias basadas en estos resultados puede contribuir a elevar la satisfacción de los asegurados y la calidad de vida de los involucrados.

### **3.2. Marco teórico**

La capacitación es un proceso primordial en las organizaciones, esto admite al desarrollo de aptitudes en el personal, lo que contribuye directamente a mejorar la eficiencia administrativa. Según Chiavenato (2009), la capacitación es una herramienta clave para el crecimiento profesional de los empleados y para el aumento del rendimiento organizacional, ya que facilita la adaptación de los trabajadores a los constantes cambios del entorno empresarial. En este sentido Robbins y Coulter (2018) destacan que una administración eficiente requiere no solo de una adecuada asignación de recursos, sino también de un personal capacitado que sea capaz de ejecutar sus funciones con eficacia y tomar decisiones acertadas en tiempo real. De esta manera, la capacitación continúa incide directamente en la mejoría de los procesos administrativos, promoviendo el mejoramiento



de recursos, la disminución de fallas y un aumento en la productividad organizacional (Dessler, 2017).

### 3.2.1. Capacitación

La capacitación, entendida como el enfoque de empoderar a los empleados para que mejoren su experiencia y conocimientos laborales, es un componente principal en la gestión de recursos humanos. Según Chiavenato (2011), la capacitación no solo mejora las destrezas técnicas de los empleados, también les ayuda a adecuarse a las reformas organizacionales y tecnológicos. En este sentido, la capacitación se convierte en una herramienta estratégica que permite a las organizaciones mantenerse competitivas en un entorno empresarial en constante evolución. Es esencial que las empresas inviertan en programas de capacitación no solo aborden los requerimientos actuales, también anticipen futuras demandas del mercado laboral.

Diversos modelos teóricos han intentado explicar y optimizar el proceso de capacitación. Por ejemplo, el modelo de las cuatro etapas de Kolb (2019) sugiere que el aprendizaje efectivo se produce a través de un ciclo que admite la experiencia concreta, la observación reflexiva, la conceptualización abstracta y la experimentación activa. Esto destaca la importancia de proporcionar a los empleados oportunidades para aplicar lo aprendido en un contexto práctico, lo que facilita el compartir conocimientos y aptitudes. Además, el enfoque de Kirkpatrick (1998) en la evaluación de la capacitación a través de cuatro niveles (reacción, aprendizaje, actitud y resultados) da un marco estructurado para calcular la eficacia de los programas de capacitación y asegurar que cumplen con los objetivos organizacionales.

La capacitación puede adoptar diversas formas, desde cursos presenciales y seminarios hasta plataformas de e-learning y programas de mentoring. Noe (2020) señala que la elección del método de capacitación debe basarse en varios factores, incluyendo las características de los participantes, los objetivos de aprendizaje y los recursos disponibles. Por ejemplo, la capacitación en línea puede ser una opción eficiente y flexible para organizaciones con empleados distribuidos geográficamente, mientras que los talleres presenciales pueden ser más efectivos para desarrollar aptitudes interpersonales y trabajar en grupo. La personalización y ajuste de los programas de capacitación a los requerimientos concretos de los empleados también son cruciales para maximizar su impacto.

Un aspecto crítico de la capacitación es su alineación con la estrategia organizacional. Becker y Huselid (2006) argumentan que los programas de capacitación han de estar vinculados con los objetivos estratégicos para afirmar que aporten al desarrollo del capital humano de manera coherente y efectiva. Esto implica una evaluación continua de las capacidades propuestas por la organización y el diseño de programas de capacitación que traten las brechas de habilidades identificadas. Además, la contribución eficaz de la alta dirección en el desarrollo y apoyo de estos programas puede aumentar su efectividad y relevancia.

La tecnología ha transformado significativamente el campo de la capacitación, introduciendo materiales innovadores como la realidad aumentada (AR) y la inteligencia artificial (IA). Según Stone y Dulebohn (2013), estas tecnologías no solo mejoran la vinculación y el empeño de los empleados, también permiten una personalización más precisa de los contenidos de capacitación. Por ejemplo, los simuladores de realidad aumentada pueden proporcionar a los empleados un entorno seguro para practicar habilidades complejas o de alto riesgo,

mientras que los sistemas basados en IA pueden analizar el rendimiento individual y ofrecer recomendaciones personalizadas de desarrollo.

La evaluación y seguimiento de los programas de capacitación son esenciales para asegurar su éxito y mejora continua. Salas et al. (2012) sugieren que la evaluación debe ser un proceso integral que abarque desde la recolección de datos sobre la satisfacción de los participantes hasta el análisis del impacto en el desempeño laboral y los resultados organizacionales. Las métricas clave pueden incluir la tasa de retención de conocimientos, la mejora en las competencias laborales y el retorno de inversión (ROI) de la capacitación. Implementar un sistema robusto de evaluación cede a las organizaciones reconocer áreas de mejora y adaptar sus programas de capacitación para maximizar su efectividad.

### **3.2.2. Importancia de la capacitación en las organizaciones**

La capacitación dentro de las organizaciones es un factor estratégico que influye directamente en la mejora del desempeño laboral y la productividad. Según Chiavenato (2017), es un procedimiento constante que tiene como objetivo optimizar las capacidades técnicas y cognitivas de los empleados, mejorando su eficiencia en la realización de tareas. La inversión en capacitación no solo proporciona conocimientos y habilidades actualizadas, sino que también genera un impacto positivo, lo que da una adición de la productividad organizacional. Además, Robbins y Judge (2017) destacan que los empleados capacitados son más eficientes en la solución de conflictos y en la toma de medidas, lo que da un entorno laboral más productivo.

El desarrollo de competencias y habilidades del capital humano es otro aspecto crucial de la capacitación, ya que da a los empleados obtener nuevas herramientas y destrezas requeridas para resolver los retos del entorno laboral



moderno. La formación continua facilita que los empleados puedan desarrollar tanto competencias técnicas como aptitudes interpersonales, como la comunicación, el liderazgo y el trabajo grupal (Noe, 2020). Esto no solo aumenta el desempeño personal, también tiene en el desempeño colectivo. Así, la capacitación permite a las organizaciones construir un equipo de trabajo con competencias más robustas y adaptables, lo que se traduce en mayor flexibilidad para enfrentar cambios y retos organizacionales.

En un contexto empresarial marcado por la transformación tecnológica y los constantes cambios en los mercados globales, la capacitación es clave para garantizar la adaptación de las organizaciones a las nuevas realidades. Según Dessler (2021), las empresas que no invierten en la actualización de las competencias de su personal corren a la contingencia de ser aplazados frente a sus competidores. La capacitación en nuevas tecnologías y en metodologías innovadoras asegura que los empleados no solo sean capaces de operar con las últimas herramientas, sino que también podrán gestionar el cambio de manera proactiva y eficiente. Esto fortalece la competitividad y sostenibilidad.

La alineación de la capacitación con los objetivos estratégicos de la organización es primordial para maximizar el valor de esta inversión. Según Garavan et al. (2020), una estrategia de capacitación efectiva debe estar directamente vinculada con la misión, visión y metas organizacionales. De esta manera, la capacitación no solo se enfoca en el desarrollo individual de los empleados, sino en su capacidad para aportar al éxito de los propósitos posteriores de la empresa. Las organizaciones que integran la capacitación en su planificación estratégica logran una mayor cohesión entre sus metas corporativas y las



competencias de su personal, lo que refuerza su capacidad para innovar, crecer y mantenerse competitivos en el mercado.

### 3.2.3. Tipos de capacitación

La capacitación técnica es una de las formas más comunes y necesarias dentro de las organizaciones, ya que está orientada al desarrollo de habilidades específicas para que el empleado pueda desempeñar tareas relacionadas con su puesto de trabajo. Esta capacitación suele centrarse en adquirir conocimientos vinculados con el manejo de herramientas, maquinaria, software o cualquier otro recurso que el empleado necesite manejar para cumplir con sus responsabilidades. De acuerdo con Noe (2020), la capacitación técnica es crítica para el rendimiento del personal, ya que permite que los trabajadores adquieran y mantengan las competencias necesarias para realizar sus funciones con mayor eficiencia. En sectores industriales, tecnológicos y de servicios, la actualización continua en habilidades técnicas garantiza que los empleados estén a la par de los avances del mercado y las demandas del entorno empresarial.

Además de las habilidades técnicas, el desarrollo de habilidades blandas es igualmente fundamental para el éxito organizacional. Estas competencias abarcan aspectos interpersonales como la comunicación, el trabajo grupal, la resolución de conflictos y el liderazgo. Según Robbins y Judge (2018), el desarrollo de aptitudes blandas es primordial para la creación de equipos de trabajo cohesivos y para mejorar las relaciones interpersonales en de la entidad. La capacitación en estas áreas no solo fortalece la capacidad de los empleados para colaborar de manera efectiva, sino que también da a la instauración de un medio laboral más saludable y productivo. El liderazgo, por ejemplo, es una competencia clave que puede ser desarrollada a través de programas de capacitación que incluyen coaching y



mentoring, preparando a los empleados para asumir roles de mayor responsabilidad dentro de la organización.

Otro aspecto importante de la capacitación es la distinción entre capacitación interna y externa. La capacitación son los programas de formación que se organizan dentro de la propia empresa, utilizando recursos y expertos internos. Este tipo de capacitación es beneficiosa porque se puede personalizar por los requerimientos específicos (Dessler, 2021). Por otro lado, la capacitación externa implica el uso de proveedores o instituciones especializadas en formación que se da fuera de la organización. Esta modalidad da a los empleados acceder a conocimientos y prácticas de vanguardia que, a menudo, no están disponibles dentro de la empresa. Ambas formas de capacitación, interna y externa, tienen sus ventajas y deben ser seleccionadas según los objetivos específicos de la empresa y el perfil de los empleados que participan en ellas.

La capacitación en el puesto (on-the-job) y fuera (off-the-job) son dos enfoques ampliamente utilizados en las organizaciones, cada uno con sus características distintivas. La capacitación en el puesto se realiza mientras el empleado está trabajando, permitiéndole aprender de manera práctica las tareas específicas de su rol en un entorno real de trabajo. Según Chiavenato (2017), esta modalidad es especialmente útil para roles técnicos y operativos donde la experiencia práctica es esencial. Por otro lado, la capacitación fuera del puesto ocurre en un entorno separado del lugar de trabajo, permitiendo a los empleados enfocarse en el aprendizaje sin las distracciones del trabajo diario. Este enfoque es común en programas de desarrollo de aptitudes gerenciales y de liderazgo, donde el tiempo y el espacio para la reflexión y el aprendizaje teórico son importantes.

Por último, la capacitación virtual y presencial han tomado una relevancia significativa, especialmente en el contexto de las transformaciones digitales. La capacitación virtual, facilitada por plataformas en línea, da a los empleados consentir a cursos y programas de formación desde cualquier ubicación, ofreciendo flexibilidad en cuanto a horarios y acceso a recursos educativos globales. Según Salas et al. (2020), la capacitación virtual es particularmente efectiva cuando se combinan recursos multimedia, foros de discusión y retroalimentación interactiva, aunque requiere una buena infraestructura tecnológica. Por otro lado, la capacitación presencial sigue siendo relevante, especialmente para aquellos aprendizajes que requieren interacción directa, práctica o colaboración en grupo. La combinación de ambos enfoques, conocida como aprendizaje híbrido o blended learning, puede ofrecer lo mejor de ambos mundos, adaptándose a las necesidades cambiantes de la organización y sus empleados.

### **3.2.4. Factores de la capacitación**

#### **3.2.4.1. Formación continua**

La formación continua es un proceso esencial en el desarrollo organizacional que garantiza que los empleados mantengan actualizadas sus habilidades y conocimientos a lo largo de su carrera profesional. Según Noe (2020), la formación continua no solo involucra la toma de otras habilidades, también el reajuste constante de los conocimientos ya adquiridos para que los empleados puedan adaptarse a las exigencias cambiantes del mercado laboral. Este tipo de capacitación es fundamental en sectores donde la tecnología y los procesos están en constante evolución. Por ejemplo, en la industria tecnológica, donde la obsolescencia de habilidades puede ocurrir rápidamente, la formación continua asegura que los empleados mantengan su destreza y capacidad de reformas en la empresa.



La importancia de la formación continua no solo se limita al ámbito técnico, sino que también abarca el desarrollo de competencias transversales que ayudan a los empleados a enfrentar desafíos futuros. Según Aguinis y Kraiger (2009), una cultura organizacional que promueve la formación continua fomenta una mentalidad de aprendizaje permanente, que no solo mejora el desempeño personal, también fortifica la capacidad para adecuarse a cambios externos. De este modo, la formación continua se convierte en un pilar estratégico para la sostenibilidad y competitividad empresarial, permitiendo que tanto los empleados como la organización se mantengan en la vanguardia de sus respectivos sectores.

#### **3.2.4.2. Desarrollo de habilidades**

El desarrollo de habilidades es otro factor crucial en la capacitación, ya que engloba tanto las aptitudes técnicas como las blandas. Las técnicas, que se detallan a competencias específicas para el desempeño de un puesto, son fundamentales para que los empleados puedan hacer tareas de modo eficiente y productiva. Según Chiavenato (2017), el desarrollo de habilidades técnicas asegura que los trabajadores posean las competencias necesarias para utilizar de manera adecuada las herramientas, equipos y tecnologías en sus roles. Por otro lado, las aptitudes blandas, como la comunicación, el liderazgo y la capacidad de trabajo grupal, son cada vez más valoradas en el entorno empresarial moderno, ya que facilitan la colaboración y mejoran la dinámica organizacional (Robbins y Judge, 2017).

También está vinculado a la capacidad de los empleados para asumir nuevos retos y adaptarse a entornos cambiantes. Como señala Dessler (2021), la capacitación en habilidades es esencial no solo para mejorar el rendimiento actual, también para preparar a los empleados para roles de mayor responsabilidad o para responder a cambios organizacionales y tecnológicos. A medida que las



organizaciones buscan mayor agilidad y flexibilidad, el desarrollo de una extensa gama de aptitudes, tanto técnicas como interpersonales, se convierte en un activo estratégico que permite a las empresas innovar y mantener su competitividad en un mercado global.

### **3.2.4.3. Evaluación**

Es un componente crítico para medir el alcance de los programas de formación y su impacto en el rendimiento organizacional. Kirkpatrick (1996) propuso un modelo de evaluación que sigue siendo ampliamente utilizado, que abarca cuatro niveles: reacción, aprendizaje, actitudes y resultados. Permite determinar si los empleados han adquirido las competencias esperadas tras la formación, mientras que la evaluación del comportamiento analiza si han aplicado dichas competencias en su entorno laboral. Esta evaluación es esencial para reconocer las fortalezas y debilidades del programa de capacitación, y ajustarlo según sea necesario para garantizar que los objetivos de la formación se alineen con los resultados esperados por la organización.

Más allá de la evaluación inmediata de las competencias adquiridas, es fundamental medir el impacto a largo plazo en el rendimiento organizacional. Según Salas et al. (2012), la evaluación de la capacitación debe incluir indicadores de desempeño organizacional, como el acrecentado de su empeño, la mejoría en la calidad de los productos o servicios, y la disminución de precios operativos. Estos indicadores permiten a la organización determinar si la inversión en capacitación está generando los resultados esperados y contribuyendo de modo efectivo al alcance de los objetivos estratégicos.



#### **3.2.4.4. Retorno de la inversión**

En capacitación es una métrica fundamental para justificar la inversión en programas de formación dentro de la organización. La metodología ROI, propuesta por Phillips (1997), establece un marco para medir los beneficios financieros directos que resultan de la capacitación en comparación con los costos asociados. Este cálculo permite a las organizaciones cuantificar el valor económico de la capacitación, lo que es esencial para la toma de medidas en cuanto a la concesión de recursos y la planificación estratégica. Un ROI positivo indica que los beneficios de la capacitación superan sus costos, lo que justifica la persistencia y extensión de los programas de formación.

Además de los beneficios financieros directos, el ROI también puede incluir aspectos intangibles que son más difíciles de cuantificar, pero igualmente importantes, como la mejora en la satisfacción de los empleados, la conservación del talento y el fortalecimiento de la cultura organizacional. Según García (2019), aunque estos beneficios intangibles no siempre se reflejan en los informes financieros de manera inmediata, tienen un impacto significativo en la sostenibilidad posteriormente. Por lo tanto, medir el ROI de la capacitación no solo implica analizar el impacto financiero directo, sino también considerar el valor agregado que la formación aporta en términos de compromiso y desarrollo del capital humano.

#### **3.2.5. Metodologías y Técnicas de Capacitación**

Las metodologías de capacitación son fundamentales para el desarrollo del capital humano, ya que permiten adaptar los programas formativos a los requerimientos específicos de los empleados y los propósitos estratégicos de la empresa. Es más usada es el método de casos, donde se analizan situaciones reales o simuladas para



que los empleados desarrollen habilidades de resolución de problemas y toma de medidas. Esta técnica es altamente efectiva en contextos gerenciales y de liderazgo, donde es crucial entender cómo aplicar el conocimiento teórico a situaciones prácticas. Además, las simulaciones y funciones de roles permiten que los participantes observen escenarios de trabajo reales en un ambiente controlado, lo que facilita el aprendizaje activo. Según Loon y Bell (2019), estas metodologías promueven un aprendizaje profundo, ya que involucran a los participantes en un proceso reflexivo y crítico, lo que aumenta la retención de conocimientos y el desarrollo de competencias aplicables al entorno laboral.

Las conferencias, talleres y seminarios también son técnicas ampliamente utilizadas en la capacitación de personal. Las conferencias se destacan por su capacidad de generar mayores cantidades de información en un formato estructurado y formal, siendo ideales para la formación en áreas de conocimiento técnico o especializado. En contraste, los talleres y seminarios son formatos más interactivos que permiten a los empleados participar activamente en el proceso de aprendizaje, discutir ideas y poner en uso los conceptos presentados. Según Noe (2020), los talleres son particularmente útiles en el desarrollo de aptitudes interpersonales y de trabajar grupalmente, ya que fomentan la colaboración y la aplicación práctica del conocimiento en un entorno grupal. La participación activa en estos eventos favorece un aprendizaje más dinámico y personal, lo que se traduce en una mejor asimilación de las competencias adquiridas.

El e-learning y las plataformas de formación en línea han ganado una gran notabilidad en la actualidad por su flexibilidad y accesibilidad. Estas metodologías permiten a los empleados acceder a contenido formativo desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que es especialmente útil en contextos donde la fuerza



laboral está dispersa geográficamente o en sectores donde los empleados no pueden dedicar tiempo exclusivo a la capacitación presencial. Según Salas et al. (2020), las plataformas de e-learning son particularmente efectivas cuando se diseñan de manera interactiva, utilizando videos, cuestionarios y foros de discusión que fomentan la participación activa del usuario. Sin embargo, la clave del éxito del e-learning reside en la creación de contenido que no solo sea accesible, sino también relevante y motivador para los empleados, lo que asegura que el aprendizaje sea efectivo y alineado con los objetivos organizacionales.

El coaching y el mentoring se han vuelto en herramientas primordiales para el desarrollo profesional dentro de las organizaciones, especialmente en el contexto de la capacitación individualizada. El coaching se centra en la mejora del rendimiento a corto plazo, ayudando al empleado a describir áreas de mejoría y colocar fines claros para el desarrollo de habilidades específicas. Así mismo, el mentoring da un vínculo a largo plazo donde un mentor experimentado guía a un empleado en su crecimiento profesional, compartiendo conocimientos, experiencias y redes de contacto (Garavan et al., 2020). Ambas técnicas son particularmente efectivas para el desarrollo de competencias de liderazgo y para la transición hacia roles de mayor responsabilidad, ya que proporcionan un enfoque individualizado que se da a los requerimientos específicos del empleado.

Es importante señalar que la efectividad de cada metodología y técnica de capacitación depende en gran medida del contexto organizacional y las necesidades específicas de los empleados. Mientras que las simulaciones y los juegos de roles pueden ser ideales para desarrollar habilidades prácticas en sectores como la atención al cliente o la gestión de emergencias, el coaching y el mentoring pueden ser más adecuados para el desarrollo de competencias estratégicas y de liderazgo en



niveles gerenciales. Como sugiere Goldstein y Ford (2018), no existe una metodología de capacitación universalmente superior; la clave radica en seleccionar la técnica que mejor se adapte a los objetivos del programa formativo y las características de los participantes.

### **3.2.6. Eficiencia administrativa**

La eficiencia administrativa es como la aptitud de una clasificación para utilizar sus recursos de forma óptima y lograr los objetivos establecidos con el menor coste y tiempo posible. Según Drucker (2006), la eficiencia se centra en "hacer las cosas correctamente" y es una parte primordial para mantener la competencia y sostenibilidad organizacional. En el contexto de la GRH, la eficiencia administrativa implica la implementación de procesos y prácticas que maximicen el rendimiento del personal y minimicen el desperdicio de recursos. Esto incluye la optimización de tareas administrativas, la automatización de procesos y la mejora continua de la calidad de los servicios dados.

Los teóricos de la administración, como Taylor (1911), sentaron las bases para la eficiencia administrativa mediante la introducción de la administración científica, que promueve la racionalización del trabajo y el uso de técnicas sistemáticas para mejorar la productividad. Este enfoque ha evolucionado y se ha integrado con otras teorías modernas, como la gestión de la calidad total (TQM) y la reingeniería de procesos (BPR). Hammer y Champy (1993) argumentan que la reingeniería de procesos podría transformar radicalmente los procedimientos administrativos, eliminando actividades redundantes y mejorando significativamente la eficiencia y efectividad organizacional. Estas teorías resaltan la importancia de evaluar y rediseñar los procesos administrativos para adecuarse a las innovaciones del área y las peticiones del mercado.



La eficiencia administrativa también está estrechamente relacionada con la gestión del rendimiento y el desarrollo del capital humano. Según Becker et al. (2001), una gestión correcta de los recursos humanos puede aumentar ampliamente la eficiencia administrativa al alinear las competencias del personal con los propósitos estratégicos. Esto implica la ejecución de sistemas de examen del desempeño, programas de capacitación y desarrollo profesional, y estrategias de retención de talento. La medición y análisis del rendimiento permiten identificar áreas de mejora y aplicar intervenciones específicas que optimicen el manejo de los recursos humanos y bastos.

La tecnología tiene un rol esencial en la mejoría de la eficiencia administrativa. La integración de sistemas de gestión de recursos humanos (HRIS) permite automatizar tareas rutinarias, reducir errores y liberar tiempo para actividades estratégicas Stone y Dulebohn (2013). Además, las herramientas de análisis de datos y la IA podría dar información ventajosa para la toma de medidas, optimizando así la gestión del talento y los procesos administrativos. La digitalización y la automatización no solo aumentan la eficiencia, sino que también mejoran la precisión y la rapidez de las operaciones administrativas, permitiendo a las organizaciones responder con agilidad a las necesidades del mercado.

El enfoque en la mejora continua es fundamental para mantener y aumentar la eficiencia administrativa. Según Deming (1986), la adopción de un ciclo de mejora continua (Plan-Do-Check-Act) ayuda a las organizaciones a identificar y resolver problemas de manera sistemática. Este enfoque fomenta una cultura de calidad y eficiencia, donde los integrantes de la organización están comprometidos con la mejoría de los procedimientos y la supresión de restos. La implementación de prácticas de mejora continua requiere un liderazgo efectivo y una comunicación



abierta, donde las ideas y sugerencias de mejora sean valoradas y aplicadas de manera constructiva.

La eficiencia administrativa está vinculada con la sostenibilidad organizacional. Según Porter y Kramer (2019), las organizaciones que integran prácticas sostenibles en sus operaciones pueden mejorar su eficiencia al reducir costes y mejorar su reputación en el mercado. Esto no solo es la utilización de recursos internos, también a la gestión responsable de los recursos externos y el impacto ambiental. Las organizaciones eficientes son capaces de mantener un equilibrio entre el rendimiento económico, social y ambiental, asegurando su viabilidad a largo plazo y su capacidad para adaptarse a los desafíos futuros.

### **3.2.7. Indicadores de Eficiencia Administrativa**

Es esencial para examinar el rendimiento de una organización en términos de su capacidad para gestionar recursos de modo adecuado y lograr sus propósitos. Estos indicadores se dividen en dos categorías principales: indicadores cualitativos y cuantitativos. Los indicadores cuantitativos se centran en métricas objetivas y numéricas, como el tiempo promedio para completar un proceso administrativo, los costos operativos por unidad de producción o el porcentaje de utilización de recursos. Por otro lado, los indicadores cualitativos evalúan aspectos más subjetivos, como la satisfacción del cliente interno o la calidad percibida en los servicios administrativos. Según Kaplan y Norton (1996), la combinación de ambos tipos de indicadores alcance una visión integral de la aptitud organizacional, pues mide tanto los resultados tangibles como los intangibles, cruciales para una administración eficiente.

Los indicadores clave de desempeño (KPI) son métricas críticas que ayudan a las organizaciones a medir el grado de éxito en el alcance de sus propósitos



estratégicos. En el ámbito administrativo, algunos de los KPI más utilizados incluyen la eficacia de los procesos, medida por el tiempo de ciclo o el número de errores, y la eficiencia operativa, que se basa en la relación entre los medios usados y los resultados alcanzados. Otros KPI comunes en la administración son los niveles de productividad del personal, el costo por transacción y la tasa de resolución de problemas en tiempo real. Como señalan Parmenter (2015) y Marr (2015), los KPI deben estar formados con los propósitos estratégicos de la organización y ser revisados periódicamente para garantizar que se mantengan relevantes y medios para la toma de decisiones. La correcta selección y seguimiento de los KPI permite identificar oportunidades de mejora y el uso de los recursos.

La relación entre eficiencia administrativa y el uso óptimo de recursos es un concepto central para entender cómo las organizaciones pueden maximizar su productividad. La eficiencia señala la capacidad de lograr los propósitos usando la menor cuantía de medios posible, ya sean financieros, humanos o tecnológicos. Según Drucker (2007), una organización eficiente no solo completa sus tareas de manera correcta, sino que lo hace utilizando los recursos de manera efectiva, reduciendo el desperdicio y optimizando los procesos. Para medir esta eficiencia, es importante analizar indicadores como el costo por unidad de salida, la relación entre costos fijos y variables, y el tiempo invertido en tareas no productivas. El uso óptimo de los recursos, por lo tanto, está directamente vinculado a la capacidad de la organización para gestionar sus activos de forma equilibrada, reduciendo costos innecesarios sin comprometer la calidad del resultado.

Uno de los caracteres más críticos en la medición de la eficiencia administrativa es la capacidad de la organización para acomodar sus procesos a las innovaciones del área sin generar un consumo excesivo de recursos. En un entorno

dinámico y competitivo, las organizaciones deben ser ágiles para reconfigurar sus procesos administrativos y productivos con el fin de mantenerse competitivas. Según Hitt et al. (2020), las organizaciones que logran mantener altos niveles de eficiencia administrativa son aquellas que han implementado sistemas robustos de monitorización de desempeño en tiempo real, lo que les permite reaccionar rápidamente a desviaciones en el uso de recursos y corregir posibles ineficiencias antes de que se conviertan en problemas mayores. El monitoreo continuo y la capacidad de adaptación son clave para sostener la eficiencia en un entorno de recursos limitados.

### **3.2.8. Factores de la Eficiencia Administrativa**

#### **3.2.8.1. Gestión del tiempo**

La gestión del tiempo es uno de los factores clave que impacta en la eficiencia administrativa de una organización. Según Drucker (2007), el tiempo es uno de los recursos más valiosos y limitados que las organizaciones deben administrar cuidadosamente. Una gestión eficiente del tiempo implica no solo la asignación adecuada de las horas laborales para completar tareas, sino también la eliminación de interrupciones y actividades que no generan valor. Técnicas como la gestión del tiempo basada en prioridades (Time Management by Priorities) permiten a los empleados y administradores enfocar sus esfuerzos en actividades que tienen mayor impacto en los resultados organizacionales, optimizando así el uso de este recurso tan limitado. Al implementar herramientas de gestión del tiempo, como agendas estructuradas y software de gestión de proyectos, las organizaciones pueden mejorar el flujo de trabajo y reducir el tiempo muerto o las actividades improductivas.

Además, una buena gestión del tiempo está vinculada a la capacidad de la organización para reconocer cuellos de botella y optimizar los procedimientos



internos. Según Covey (2018), las organizaciones que dominan la gestión del tiempo no solo reducen la duración de sus procesos, sino que también mejoran la toma de decisiones al asegurar que las tareas críticas se completen de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos. El uso de herramientas como la Matriz de Eisenhower, que clasifica las tareas según su urgencia e importancia, puede ser muy útil para las organizaciones que buscan maximizar la eficiencia administrativa mediante una adecuada asignación del tiempo. Cuando el tiempo se gestiona correctamente, las organizaciones logran una mayor agilidad en sus operaciones, lo que a su vez aumenta su medida para atender a las demandas del mercado.

### **3.2.8.2. Gestión de recursos**

Es un pilar fundamental de la eficiencia administrativa, ya que implica el uso óptimo de todos los insumos organizacionales, incluyendo recursos humanos, financieros y materiales. Según Robbins y Coulter (2018), la capacidad de una organización para administrar sus recursos de modo eficaz determina su habilidad para efectuar con sus planes técnicos de manera eficiente. La planificación de medios empresariales (ERP) es una herramienta crucial en este contexto, ya que da la integración de todos los procedimientos esenciales, optimizando el uso de recursos a través de una visión holística. Esto reduce el desperdicio, mejora la asignación de recursos y asegura que cada área de la empresa esté alineada con los objetivos generales.

Asimismo, una gestión eficiente de recursos también se vincula con la capacidad de la organización para maximizar la reposición de la inversión (ROI) de sus activos. Según Kaplan y Norton (2001), las organizaciones deben evaluar constantemente el rendimiento de sus recursos para garantizar que se utilicen de la manera más eficiente posible. Esto puede incluir la adopción de métricas de rendimiento que midan la utilización de recursos, así como la ejecución de procesos



de mejora continua como la gestión basada en evidencia (Evidence-Based Management). Al usar datos para dar áreas de mejoría, las organizaciones pueden ajustar sus técnicas y procesos para optimizar el uso de recursos y aumentar la eficiencia general.

### **3.2.8.3. Calidad de servicio**

Desempeña un papel crítico en la eficiencia administrativa, ya que está directamente relacionada con la satisfacción del cliente y la reputación. Según Zeithaml et al. (2018), una organización eficiente no solo entrega sus productos o servicios a tiempo, sino que también asegura que estos cumplan con los estándares de calidad esperados por los clientes. La ejecución de sistemas de gestión de calidad total (TQM) da a las organizaciones estandarizar sus procedimientos, minimizar faltas y mejorar la consistencia del servicio. Un enfoque en la mejora continua a través de ciclos PDCA (Plan-Do-Check-Act) ayuda a mantener altos niveles de calidad de servicio mientras se optimizan los recursos utilizados en el proceso.

Además, la calidad del servicio está intrínsecamente relación vinculado con la capacidad de la organización para ser eficiente en la atención al cliente. Para Parasuraman et al. (1985), el modelo SERVQUAL es una herramienta útil para medir la calidad del servicio en función de cinco dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Al utilizar métricas de calidad del servicio, las organizaciones pueden identificar áreas donde pueden mejorar tanto en la entrega de sus productos como en el servicio al cliente. Esto no solo mejora la eficiencia administrativa, también aumenta la lealtad del cliente y reduce la necesidad de gastar recursos adicionales en la rectificación de errores o quejas.



### **3.2.8.4. Productividad del personal**

La productividad del personal es otro factor esencial en la eficiencia administrativa, ya que los empleados son el motor que impulsa el logro de los objetivos organizacionales. Según Noe (2020), la productividad del personal puede mejorarse mediante la capacitación constante y crear entornos laborales que fomenten la motivación y el compromiso. Las organizaciones deben invertir en el desarrollo de habilidades tanto técnicas como blandas para asegurar que los empleados sean competentes y puedan adaptarse a las demandas cambiantes del entorno empresarial. Un enfoque en el desarrollo del talento humano no solo mejora la productividad del personal, sino que también reduce la rotación laboral, un factor que puede afectar negativamente la eficiencia administrativa.

Finalmente, la medición de la productividad del personal debe realizarse de manera regular para identificar áreas donde se puede mejorar. Según Armstrong (2021), los indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con la productividad, como la tasa de rendimiento por empleado, el número de tareas completadas o el nivel de ausentismo, proporcionan información crítica para la toma de medidas en la gestión administrativa. Cuando la productividad del personal se gestiona de manera efectiva, las organizaciones no solo mejoran su eficiencia operativa, sino que también crean un entorno en el que los empleados están más comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo que contribuye a una mejor eficiencia administrativa en general.

### **3.2.9. Modelos y Teorías sobre Eficiencia Administrativa**

Los modelos de administración científica son uno de los primeros enfoques teóricos que abordaron la eficiencia en la administración. Frederick Taylor, ilustre padre de la administración científica, desarrolló su teoría a inicios del siglo XX con la



intención de optimar el rendimiento mediante la optimización de los procesos de trabajo. Taylor propuso la división de tareas en actividades simples y repetitivas, argumentando que los trabajadores, al especializarse en una tarea específica, podrían realizarla de manera más eficiente. Henry Fayol, por su parte, complementó este enfoque con su teoría administrativa basada en 14 principios, entre los cuales destacan la división laboral, la centralización y la cadena de mando, que buscan estructurar las organizaciones de manera eficiente y jerárquica (Fayol, 1916). Ambos enfoques influyeron profundamente en las primeras etapas de la gestión empresarial, al proponer métodos sistemáticos para mejorar la eficiencia laboral y administrativa.

En contraste, la teoría de los sistemas, dada por Ludwig von en la década de 1940, introdujo una visión holística de la eficiencia organizacional. Esta teoría propone que las organizaciones deberían ser vistas como sistemas amplios que actúan con su medio. La eficiencia, desde este enfoque, no se mide solo por la optimización de tareas internas, sino por la capacidad de la organización para darse a las variedades externas y mantener un equilibrio dinámico (von Bertalanffy, 1968). Según este enfoque, la organización es un conjunto de partes interrelacionadas donde la eficiencia se logra cuando todas estas partes funcionan de manera cohesiva para lograr los objetivos organizacionales. Esta teoría resalta el valor de la interdependencia y la retroalimentación dentro de la organización y su entorno, promoviendo una visión integrada de la administración.

Los modelos contemporáneos de gestión, como la gestión por competencias y la calidad total, han evolucionado para abordar la eficiencia en un contexto organizacional moderno. La gestión por competencias se enfoca en identificar, desarrollar y aprovechar las habilidades clave de los empleados que son



primordiales para el alcance de la organización (Boyatzis, 2008). Este enfoque asegura que el capital humano esté alineado con las necesidades estratégicas de la organización, lo que optimiza el desempeño y, por fin, la eficiencia administrativa. Por otro lado, el modelo de calidad total (Total Quality Management, TQM) promueve la mejoría constante de los procesos y la cooperación de los elementos para conseguir la eficiencia. Según Davenport y Short (1990), el TQM implica la creación de una cultura organizacional dada en la calidad en todos los aspectos del trabajo, lo que resulta en una administración más eficiente y un mayor valor para los clientes.

La teoría de la eficiencia dinámica, un enfoque más reciente, se enfoca en cómo las organizaciones deben adaptar sus estructuras y procesos en un entorno cambiante. Esta teoría sostiene que la eficiencia no se puede alcanzar simplemente optimizando procesos estáticos; más bien, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse de manera continua a nuevas tecnologías, demandas del mercado y cambios en el entorno competitivo (Tece et al., 1997). La eficiencia dinámica implica una capacidad organizacional para innovar y reconfigurar recursos de manera eficiente en respuesta a las oportunidades y amenazas del entorno. Este enfoque es especialmente relevante en la actualidad, donde la rápida evolución tecnológica y la globalización requieren que las organizaciones sean ágiles y flexibles para mantener su eficiencia administrativa.

### **3.2.10. Estrategias para mejorar la eficiencia administrativa**

Una de las estrategias más eficaces para mejorar la eficiencia administrativa es la implementación de la reingeniería de procesos y la mejoría constante. La reingeniería de procesos implica un rediseño fundamental y radical de los flujos de trabajo y sistemas dentro de la organización para lograr mejoras significativas en



áreas como costos, calidad y tiempo de respuesta. Este enfoque busca romper con los métodos tradicionales y crear nuevos modelos de operación más eficientes. La mejora continua, por otro lado, como es el caso del Kaizen, se basa en la idea de realizar pequeños ajustes constantes en los procesos, lo que con el tiempo genera incrementos en la productividad y eficiencia. Lean Management es otro modelo está en la exclusión de desperdicios y la maximización del valor, asegurando que cada paso en un proceso aporte valor al cliente (Davenport y Short, 1990). Ambos enfoques permiten a las organizaciones no solo reducir costos y tiempos, sino también mejorar la calidad de sus productos y servicios.

Otra estrategia clave es la ejecución de tecnologías de la información para la optimizar procesos administrativos. La función de software de gestión y automatización ha transformado el modo en que las organizaciones tratan sus recursos y operaciones. Las plataformas de software de gestión empresarial, como los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), permiten integrar todos los departamentos en un solo sistema, lo que mejora la coordinación y reduce la duplicación de esfuerzos. La automatización, por su parte, minimiza la intervención humana en tareas repetitivas y manuales, lo que no solo reduce errores, sino que también permite que los empleados se enfoquen en tareas más estratégicas y de más valor para la organización (Davenport y Short, 1990). Estos avances tecnológicos facilitan la toma de medidas dadas en datos y permiten un seguimiento en tiempo real del rendimiento de los procesos, lo que incrementa la capacidad de respuesta ante problemas operativos.

La innovación tecnológica tiene un rol en la mejoría de la eficiencia administrativa, al proporcionar nuevas herramientas y metodologías para la optimización del trabajo. Tecnologías como la (IA) y el análisis de grandes datos

(Big Data) permiten predecir tendencias, mejorar la planificación de recursos y optimizar procesos complejos mediante el uso de algoritmos avanzados. Además, las soluciones de automatización robótica de procesos permiten a las organizaciones automatizar tareas administrativas rutinarias a un nivel más avanzado, lo que reduce costos operativos y mejora la velocidad y precisión en la ejecución de tareas (Womack y Jones, 1996). Estas herramientas, cuando se implementan de manera estratégica, no solo mejoran la eficiencia administrativa, sino que también ayudan a las organizaciones a ser más ágiles y competencias.

### 3.3. Marco conceptual

**Calidad de servicio;** es un factor determinante en la eficiencia administrativa, ya que se relaciona directamente con la complacencia del público y el perfil de la entidad. Mantener altos estándares en la calidad del servicio da implementar procesos consistentes que avalen la entrega consistente de productos o servicios que tienen las expectativas del cliente. Una gestión enfocada en la calidad permite a las organizaciones reducir errores, mejorar la experiencia del cliente y mantener una ventaja competitiva.

**Desarrollo de habilidades;** se enfoca en fortalecer tanto las competencias técnicas como las habilidades interpersonales de los empleados, que son fundamentales para el éxito en sus roles. Este proceso es clave para mejorar el rendimiento laboral y la adaptabilidad de los trabajadores frente a nuevas demandas. Al centrarse en el incremento individual y profesional, el desarrollo de habilidades contribuye a mejorar la eficacia operativa y promueve más capacidad de resolución de conflictos en la organización.

**Evaluación;** en el contexto de la capacitación es el proceso mediante el cual se mide la efectividad de los programas formativos y su impacto en el rendimiento del personal. Este paso es esencial para garantizar que las metas de aprendizaje se estén cumpliendo y para identificar áreas de mejora. Al evaluar el éxito de las capacitaciones, las organizaciones



pueden ajustar sus estrategias y asegurarse de que los recursos invertidos generen el valor esperado, alineando los resultados con los objetivos empresariales.

**Formación continua;** es un proceso ininterrumpido en el que los empleados actualizan y mejoran sus aptitudes continuamente. Este enfoque se adapta a los constantes cambios en el entorno laboral, manteniendo a su personal al día con las nuevas tecnologías, tendencias y prácticas. La formación continua no solo aumenta la competitividad de la empresa, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje permanente, esencial para la innovación y el crecimiento sostenible.

**Gestión de recursos;** consiste en la planificación y utilización óptima de los activos disponibles, tales como el capital humano, financiero y material, para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente. Una correcta asignación y supervisión de los recursos permite reducir desperdicios, mejorar la productividad y garantizar que cada área de la organización esté alineada con las metas estratégicas. Este enfoque es primordial para maximizar el rendimiento y reducir los costos operativos.

**Gestión del tiempo;** es esencial en la eficiencia administrativa, ya que da a las organizaciones mejorar el uso de las horas laborales para maximizar la productividad. Una buena administración del tiempo implica priorizar tareas, reducir actividades improductivas y establecer plazos claros, lo que facilita una ejecución más eficiente de los procesos. Al organizar de manera efectiva el tiempo, las empresas pueden lograr mayor agilidad operativa y responder más rápidamente a las demandas del entorno competitivo.

**Productividad del personal;** es un indicador clave de la eficiencia administrativa, ya que los empleados son los responsables de ejecutar los procesos que llevan al logro de los objetivos organizacionales. Incrementar la productividad implica no solo mejorar las habilidades técnicas y de gestión del tiempo del personal, sino también motivar y entender



a los colaboradores con la misión. Una fuerza laboral productiva da a la optimización de recursos, minimizar de precios y mejoría continua de la eficiencia operativa.

**Retorno de la inversión (ROI);** en capacitación es un indicador que mide el valor financiero obtenido en relación con los costos asociados a los programas formativos. Este concepto permite a las organizaciones evaluar la rentabilidad de la capacitación y justificar la inversión realizada. Al calcular el ROI, se puede determinar si los beneficios obtenidos, como más empeño y desempeño, compensan la inversión, lo que es fundamental para la planificación de futuras iniciativas de formación.

## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

La relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

#### 4.2. Hipótesis específica

**HE1.** La relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**HE2.** La relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**HE3.** La relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**HE4.** La relación entre el retorno de la inversión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa

#### 4.3. Variables

##### V1. Capacitación

- ✓ Formación continua
- ✓ Desarrollo de habilidades
- ✓ Evaluación
- ✓ Retorno de la inversión

##### V2. Eficiencia administrativa

- ✓ Gestión del tiempo
- ✓ Gestión de recursos
- ✓ **Calidad de servicio**
- ✓ Productividad del personal



## 4.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>V1. CAPCITACIÓN</b> (Chiavenato, 2009).	1.1. Formación continua	1.1.1. Programas de Formación Continua	
		1.1.2. Participación en capacitaciones	
		1.1.3. Satisfacción de los participantes	
	1.2. Evaluación	1.2.1. Aplicación de pruebas de conocimiento	
		1.2.2. Retroalimentación de los participantes	
		1.2.3. Identificación de áreas de mejora	
	1.3. Desarrollo de habilidades	1.3.1. Mejora en habilidades técnicas	
		1.3.2. Desarrollo de habilidades blandas	
		1.3.3. Adaptabilidad a nuevas tecnologías	
	1.4. Retorno de la inversión	1.4.1. Aumento en la productividad	
		1.4.2. Reducción de errores operativos	
		1.4.3. Mejoras en la calidad del servicio	
	<b>V2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b> (Koontz y Weihrich, 2004).	2.1. Gestión del tiempo	2.1.1. Cumplimiento de plazos establecidos
			2.1.2. Eficiencia en planificación de actividades
			2.1.3. Puntualidad en la entrega de proyectos
		2.2. Gestión de recursos	2.2.1. Uso óptimo de recursos
2.2.2. Eficiencia en la asignación de tareas			
2.2.3. Eficiencia en la resolución de problemas			
2.3. Calidad del servicio		2.3.1. Nivel de satisfacción de los usuarios	
		2.3.2. Tiempo de respuesta a solicitudes	
		2.3.3. Eficiencia en la resolución de problemas	
2.4. Productividad del personal		2.4.1. Eficiencia en el uso del tiempo de trabajo	
		2.4.2. Calidad del trabajo realizado	
		2.4.3. Compromiso del personal	

*Nota.* La tabla se ve las variables de estudio con sus dimensiones e indicadores

## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo se basa en el cálculo objetiva y numeral, usando herramientas estadísticas para estudiar los datos seleccionados. Este enfoque se ve por la búsqueda de la exactitud de los resultados, apoyándose en el recojo de datos que se transforman en números, permitiendo el análisis mediante procedimientos matemáticos. Según Hernández et al. (2018), este tipo de investigación pretende probar hipótesis previamente formuladas, midiendo variables específicas para obtener resultados replicables y generalizables.

#### 5.2. Método(s) aplicados a la investigación

El método deductivo es desde lo general para dar con conclusiones particulares. Este método implica formular hipótesis basadas en teorías o principios previamente establecidos y luego someterlas a prueba mediante la observación y el análisis de datos empíricos. El razonamiento se dirige desde lo general a lo específico, tal como lo señalan autores como Kerlinger y Lee (2002), quienes explican que el proceso deductivo permite validar teorías a través de la contrastación con la realidad observable.

#### 5.3. Tipo de investigación

La aplicada su propósito es solucionar problemas prácticos o responder a necesidades específicas en contextos reales. En la básica, quiere extender el conocimiento sin una aplicación rápida, la aplicada se orienta a la solución de problemas determinados y al



desarrollo de soluciones que pueden ser implementadas en el corto plazo. Según Díaz-Bravo (2008), se identifica por su utilidad práctica y su enfoque en mejorar las condiciones existentes o generar innovaciones aplicables.

#### **5.4. Nivel de investigación**

El nivel correlacional su propósito determinar la relación en variables, sin implicar causalidad. Este tipo de estudio busca detallar patrones y tendencias en los datos para evaluar si existe una valoración positiva, negativa o nula entre las variables estudiadas. Según Arias et al. (2020), los estudios correlacionales son esenciales para entender las interrelaciones de variables en contextos específicos, sin manipularlas de manera experimental.

#### **5.5. Diseño de investigación**

El diseño no experimental de corte transversal se refiere a estudios en los que no se cambian variables independientes y se recogen datos en un solo instante, da lograr una "fotografía" de la situación o fenómeno en estudio. Hernández et al. (2018) explica que es útil para detallar y analizar la relación entre variables en un contexto determinado sin intervenir activamente sobre las mismas.

#### **5.6. Población y muestra**

##### **5.6.1. Población**

La población en investigación es el grupo total de sujetos, objetos o eventos que intercambian una peculiaridad en común y sobre los cuales se desea hacer inferencias. Según Babbie (2020), la población es el grupo completo al que se aplican los resultados, y es crucial para la validez externa de la investigación.

La municipalidad Provincial de Lampa cuenta según la planilla de trabajadores con 60 colaboradores en las diferentes unidades orgánicas, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

**Tabla 2**  
*Personal que labora en la Municipalidad de Lampa*

Nº	Órganos o Unidades orgánicas	Cantidad
1	De gobierno	4
2	Dirección	8
3	Control	4
4	Defensa	4
5	Asesoramiento	6
6	Apoyo	31
7	Descentralizados	3
TOTAL		60

**Nota.** La tabla muestra la distribución del personal por unidades orgánicas.

**Criterios de inclusión:** Se incluye en la población del estudio a los trabajadores administrativos.

**Criterios de exclusión:** Se excluye al personal operativo de los órganos de línea.

### 5.6.2. Muestra

Es subconjunto que representa la población que se escogió para la recolección de datos en un estudio. Su objetivo es proporcionar resultados que puedan ser generalizados a toda la población (Babbie, 2020).

El muestreo del estudio es **probabilístico** para halla el subgrupo de la población se aplicará la fórmula para una población finita.

Fórmula para hallar la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- n: tamaño de la muestra
- N: población total (60)
- Z = Grado de confianza (95% = 1.96)

- $p$  = Probabilidad de éxito (50%=0.5)
- $q = (1 - p)$  Probabilidad de fracaso (50%=0.5)
- $d$  = Precisión (error máximo admisible=5%=0.05)

Según los datos tomados:

$$n = \frac{60 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(60 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 52.012$$

En ese sentido la muestra se considera a 52 trabajadores administrativos a quienes se aplicó el instrumento del estudio para la recopilación de datos.

## 5.7. Técnicas, fuentes e instrumento

### 5.7.1. Técnica

La encuesta; es una técnica de recolección de datos que da la aplicación de un conjunto de interrogantes a un conjunto de sujetos con el fin de lograr información de actitudes, ideas o actitudes. Según Creswell (2017), las encuestas permiten obtener datos de una muestra representado de la población y son eficaces en investigaciones descriptivas y correlacionales debido a su capacidad para recopilar grandes cantidades de datos de forma eficiente.

### 5.7.2. Instrumento

El cuestionario; es un instrumento estructurado de recopilación de datos que consiste en una serie de preguntas que los participantes responden de manera escrita o electrónica. Dicho instrumento incluye preguntas cerradas y se utiliza en estudios descriptivos y correlacionales. Es uno de los instrumentos más manejados en investigación social y de mercado debido a su capacidad para recolectar datos de manera estandarizada y fácil de analizar (Ñaupas et al., 2014).

## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad

El alfa de Cronbach es un coeficiente que se utiliza para evaluar la consistencia interna de un instrumento de cálculo, es decir, qué tan confiables son los resultados obtenidos a través de dicho instrumento en distintas aplicaciones. Este índice permite medir la homogeneidad de los ítems de una escala, donde los valores más cercanos a 1 indican mayor confiabilidad del instrumento (Medina y Verdejo, 2020).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad de las variables*

Variabes	Alfa de Cronbach	Nº elementos	Encuestados
Capacitación	,918	12	78
Eficiencia administrativa	,906	12	78

*Nota.* La tabla muestra la prueba de confiabilidad.

La prueba de confiabilidad realizada para las variables "Capacitación" y "Eficiencia administrativa" muestra altos niveles de consistencia interna, con valores de alfa de Cronbach de 0.918 y 0.906, correspondientemente. Estos coeficientes indican una excelente confiabilidad, ya que se acercan a 1, lo que sugiere que los ítems de cada escala son altamente homogéneos y miden de manera consistente las variables en cuestión. El estudio incluyó 12 ítems para cada variable y contó con la participación de 78 encuestados, lo que refuerza la validez de los resultados logrados.

### 5.8.2. Validez

La validez por juicio de expertos es una técnica que evalúa si un instrumento de medición refleja adecuadamente el contenido que se pretende medir. Este tipo de validez se obtiene a través de la opinión de conocedores en la materia, quienes



revisan y validan el instrumento con base en su conocimiento y experiencia. Esta forma de validación es crucial para garantizar que el instrumento capture de manera precisa y adecuada los conceptos que pretende medir (Medina y Verdejo, 2020).

### **5.9. Procedimiento de tratamiento de datos**

En el análisis cuantitativo, el tratamiento de los datos sigue un proceso estructurado para avalar la confiabilidad y validez de los resultados. El procedimiento involucra varios pasos clave, que aseguran una gestión adecuada de la información obtenida. Primero, se comienza con la preparación del instrumento, donde se ajustan y verifican las herramientas de medición que se utilizarán. Luego, se pasa a la administración del instrumento, que implica la aplicación de cuestionarios o encuestas a los participantes del estudio.

Posteriormente, se realiza la asignación de códigos a las respuestas para dar el procesamiento de los datos, seguido de la entrada en programas como SPSS y Excel para su análisis. Durante este proceso, se deben gestionar los valores perdidos aplicando métodos estadísticos apropiados para evitar sesgos en los resultados.

Una vez que los datos han sido organizados, se procede a realizar pruebas de hipótesis, como la prueba  $t$ , para determinar si hay desigualdades estadísticamente significativas en los grupos de estudio. Además, se da un análisis descriptivo mediante la distribución de frecuencias, creando tablas y gráficos que permiten visualizar los datos de manera clara.

Para examinar las relaciones entre variables, se usa el coeficiente de evaluación de Pearson o Spearman, dependiendo de la naturaleza de los datos. Los hallazgos son luego contrastados con estudios previos para contextualizar los resultados dentro del marco teórico. Detalla los resultados de manera clara y concisa, acompañados de conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis realizado, lo que contribuye a una interpretación adecuada de los datos ya la generación de nuevas propuestas o mejoras.

## 5.10. Contrastación de hipótesis

### a. Prueba de la hipótesis general

**H0.** La relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, no es significativa.

**H1.** La relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

### b. Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

### c. Prueba estadística

**Tabla 4**

*Prueba estadística de la hipótesis general*

	Error estándar		Significación aproximada		
	Valor	asintótico <sup>a</sup>			
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,605	,069	8,663	,000
N de casos válidos		52			

*Nota.* No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

### d. Resultado de la prueba

En la prueba estadística de la hipótesis general, el valor de significación aproximada (p-valor) es 0.000, y es considerablemente menor que el nivel de significancia dado de 0.05. Indica que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, ya que la probabilidad de cometer un error al hacerlo es inferior al 5%.

### e. Decisión

Dado que el p-valor es menor que el alfa (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), y significa que hay una relación significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa. en la Municipalidad Provincial de Lampa en 2024. Este resultado propone que mejorar la capacitación del personal está directamente relacionado con un aumento en la eficiencia administrativa.

**a. Prueba de la hipótesis específica 1**

**H0.** La relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, no es significativa.

**H1.** La relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**b. Nivel de significancia**

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

**c. Prueba estadística****Tabla 5**

*Prueba estadística de la hipótesis específica 1*

	Valor	Error estándar		Significación aproximada
		asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,294	,098	2,966	,003
N de casos válidos	52			

*Nota.* No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

**d. Resultado de la prueba**

En la prueba estadística de la especificación específica 1, el valor de significación aproximada (p-valor) es 0.003, y es menor que el nivel de significancia de 0.05. Este resultado señala que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, ya que la probabilidad de que la relación vista entre la formación continua y la eficiencia administrativa ocurra por azar es menor al 5%.

**e. Decisión**

Con base en este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Esto significa que existe una relación significativa entre la formación continua y la eficiencia administrativa. Concluye que la formación continua tiene un impacto positivo en la eficiencia administrativa, sugiriendo que los programas de formación continua contribuyente a una mejor gestión administrativa.

**a. Prueba de la hipótesis específica 2**

**H0.** La relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, no es significativa.

**H1.** La relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**b. Nivel de significancia**

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

**c. Prueba estadística****Tabla 6***Prueba estadística de la hipótesis específica 2*

	Valor	Error estándar		Significación aproximada
		asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,570	,077	7,299	,000
N de casos válidos	52			

**Nota.** No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

**d. Resultado de la prueba**

En la prueba estadística de la especificación específica 2, el p-valor obtenido es de 0.000, lo cual es significativamente menor que el nivel de significancia dado de 0.05. Indica que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, ya que la probabilidad de que la relación vista entre la evaluación y la eficiencia administrativa ocurre por azar es prácticamente nula.

**e. Decisión**

Dado que el p-valor es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Indica que hay una relación significativa entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipio Provincial de Lampa en 2024, sugiriendo que la implementación de procesos de evaluación influye positivamente en la mejora de la eficiencia administrativa.

**a. Prueba de la hipótesis específica 3**

**H0.** La relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, no es significativa.

**H1.** La relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**b. Nivel de significancia**

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

**c. Prueba estadística****Tabla 7***Prueba estadística de la hipótesis específica 3*

	Valor	Error estándar		Significación aproximada
		asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,502	,085	5,890	,000
N de casos válidos	52			

*Nota.* No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

**d. Resultado de la prueba**

En la prueba estadística de la especificación específica 3, el p-valor reportado es de 0.000, lo cual es significativamente inferior al nivel de significancia de 0.05. Indica que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, ya que la probabilidad de que la relación vista entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa sea producto del azar es extremadamente baja.

**e. Decisión**

Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), lo que confirma que hay una relación significativa entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa en 2024. Este hallazgo sugiere que el fortalecimiento de las habilidades del personal tiene un impacto positivo en la mejora de la eficiencia administrativa.

**a. Prueba de la hipótesis específica 4**

**H0.** La relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, no es significativa.

**H1.** La relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.

**b. Nivel de significancia**

Alfa = 0.05 es una probabilidad del 5% de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

**c. Prueba estadística****Tabla 8**

*Prueba estadística de la hipótesis específica 4*

	Valor	Error estándar		Significación aproximada
		asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,699	,053	12,298	,000
N de casos válidos	52			

*Nota.* No se asume la hipótesis nula; en su lugar, se emplea el error asintótico.

**d. Resultado de la prueba**

En la prueba estadística de la especificación específica 4, el valor de significación aproximada (p-valor) es 0.000, lo que está por debajo del nivel de significancia de 0.05. Esto indica que hay evidencia estadística para concluir que la relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa no es producto del azar, ya que el p-valor es considerablemente bajo.

**e. Decisión**

El p-valor es inferior al alfa de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Esto sugiere que hay una relación significativa entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa en 2024, lo que implica que un sistema eficaz de retorno de revisión genera positivamente a mejorar la eficiencia administrativa.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

Aquí se ve los hallazgos derivados del análisis de correlación entre las variables analizadas, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño transversal y no experimental. Se incluyen las interpretaciones de los datos obtenidos, junto con tablas y gráficos que representan las relaciones. Estos resultados ofrecen una visión más detallada de las dinámicas presentes en el contexto de estudio y dan una base firme para las conclusiones y sugerencias.

#### 6.2. Prueba de normalidad

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

		Capacitación	Eficiencia administrativa
N		52	52
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	39,56	26,94
	Desv. Desviación	9,430	7,363
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,162	,170
	Positivo	,096	,170
	Negativo	-,162	-,078
Estadístico de prueba		,162	,170
Sig. asintótica(bilateral)		,002 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

**Nota.** La distribución de la prueba sigue un patrón normal y se estima de los datos, usando la corrección de significancia propuesta por Lilliefors.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables "Capacitación" y "Eficiencia administrativa" muestra valores de significación asintótica (bilateral) de 0.002 y 0.001, respectivamente. Estos resultados indican que, en los dos, la significación es menor que el nivel común de 0.05, lo que sugiere que las distribuciones de las variables no siguen un patrón normal. Es decir, se rechaza la hipótesis nula de normalidad, lo que implica que los datos no se ajustan a una distribución normal.

### 6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación

**Tabla 10**

*Escala de valoración de las correlaciones*

Positiva	Correlación	Negativa	Correlación
0.90 a 1.00	Muy alta positiva	-0.90 a -1.00	Muy alta negativa
0.70 a 0.90	Alta positiva	-0.70 a -0.90	Alta negativa
0.50 a 0.70	Moderada positiva	-0.50 a -0.70	Moderada negativa
0.30 a 0.50	Baja positiva	-0.30 a -0.50	Baja negativa
0.00 a 0.30	Si existe correlación, es pequeña	-0.00 a -0.30	Si existe correlación, es pequeña

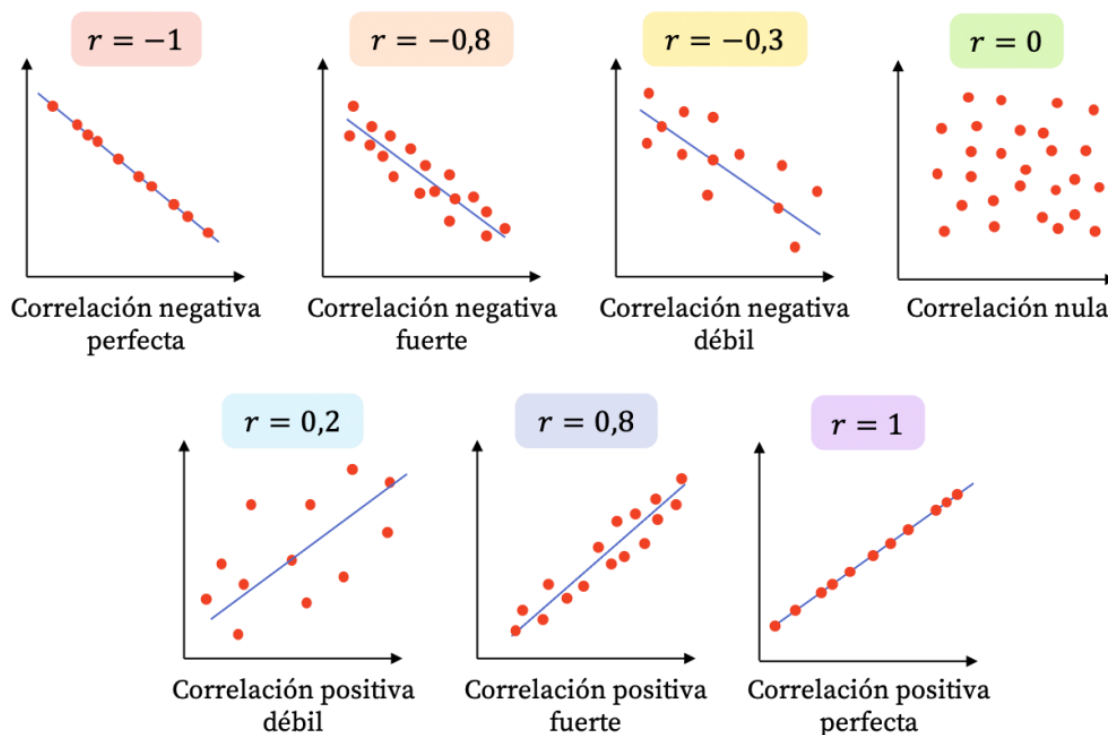
**Nota.** La tabla menciona las escalas de valoración de correlación según (Hinkle et al. 2003).

La tabla 10 muestra una escala de evaluación de los niveles de correlación que será aplicada en el análisis de las tablas de correlación Rho de Spearman en las próximas secciones. Esta escala organiza las correlaciones en varias categorías, que van de muy baja a muy alta, lo que permite una interpretación precisa y consistente de los resultados. Al emplear esta escala, los niveles de correlación obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman serían valorados de manera más exacta, dando la comprensión y comparación de las relaciones.

#### 6.4. Interpretación de las figuras de dispersión

**Figura 1**

*Escala del diagrama de dispersión*



La figura 1 muestra una escala de valoración empleada para interpretar los diagramas de dispersión, y será utilizada con las tablas de correlación. Esta escala da una evaluación visual de la intensidad y dirección de la relación, clasificándolas en distintos grados de correlación, desde muy baja hasta muy alta. Con esta herramienta, los diagramas de dispersión se pueden analizar de forma más estructurada y objetiva, lo que facilita tanto la comprensión como la comparación de las correlaciones reflejadas en las tablas.

## 6.5. Pruebas correlacionales

**Tabla 11**

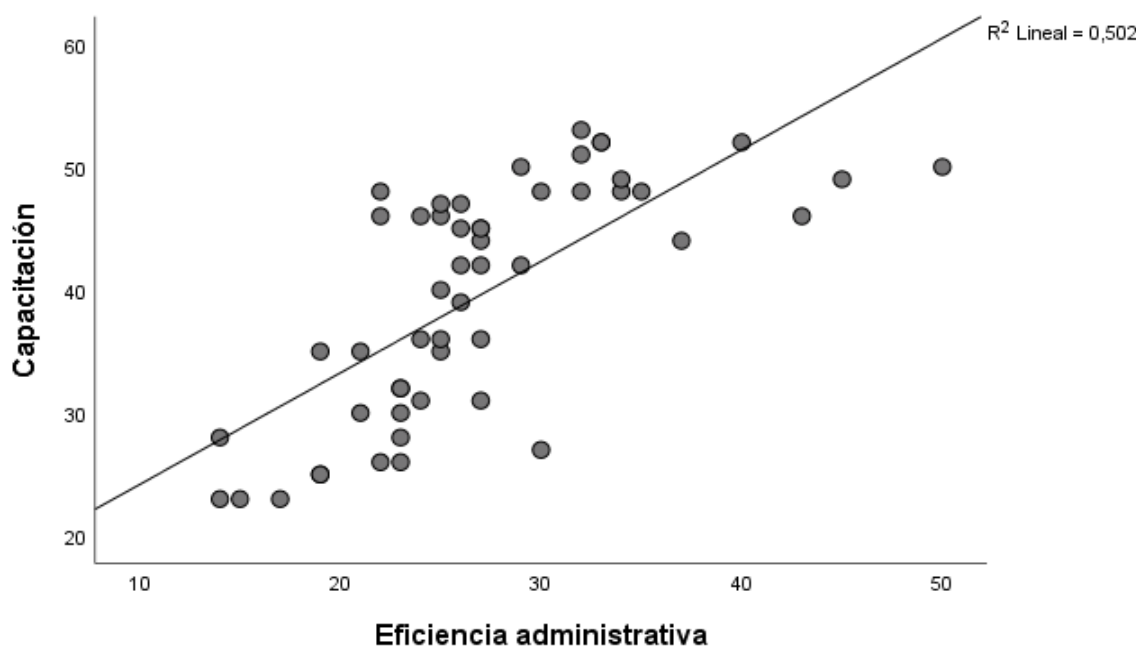
*Prueba Rho de Spearman del objetivo general*

		Eficiencia administrativa		
		Capacitación		
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Eficiencia administrativa		Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

*Nota.* La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión del objetivo general*



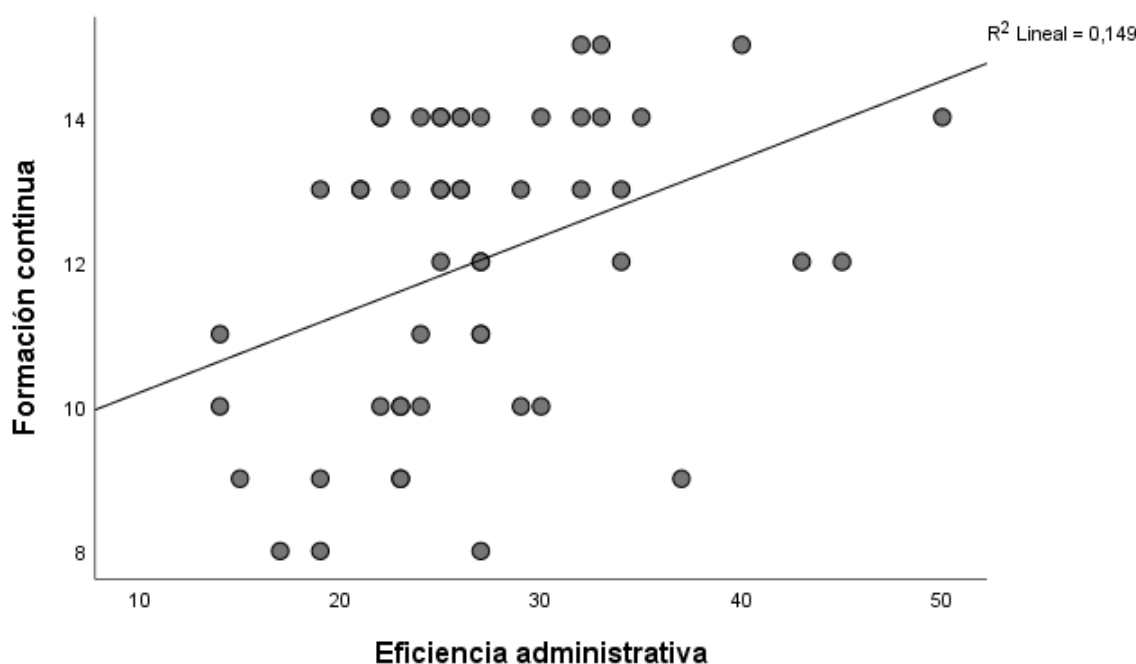
El análisis correlacional utilizando la prueba Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.769 entre la capacitación y la eficiencia administrativa, y da una relación positiva alta. Además, el diagrama de dispersión visualiza claramente esta relación, mostrando una tendencia ascendente que refuerza la fuerte asociación entre capacitación y eficiencia administrativa. Este resultado demuestra que la capacitación del particular es un componente clave para optimar la eficiencia administrativa en la Municipio Provincial de Lampa.

**Tabla 12**  
*Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 1*

			Formación continua	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Formación continua	Coefficiente de correlación	1,000	,389**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	52	52
	Eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	52	52

*Nota.* La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

**Figura 3**  
*Diagrama de dispersión del objetivo específico 1*



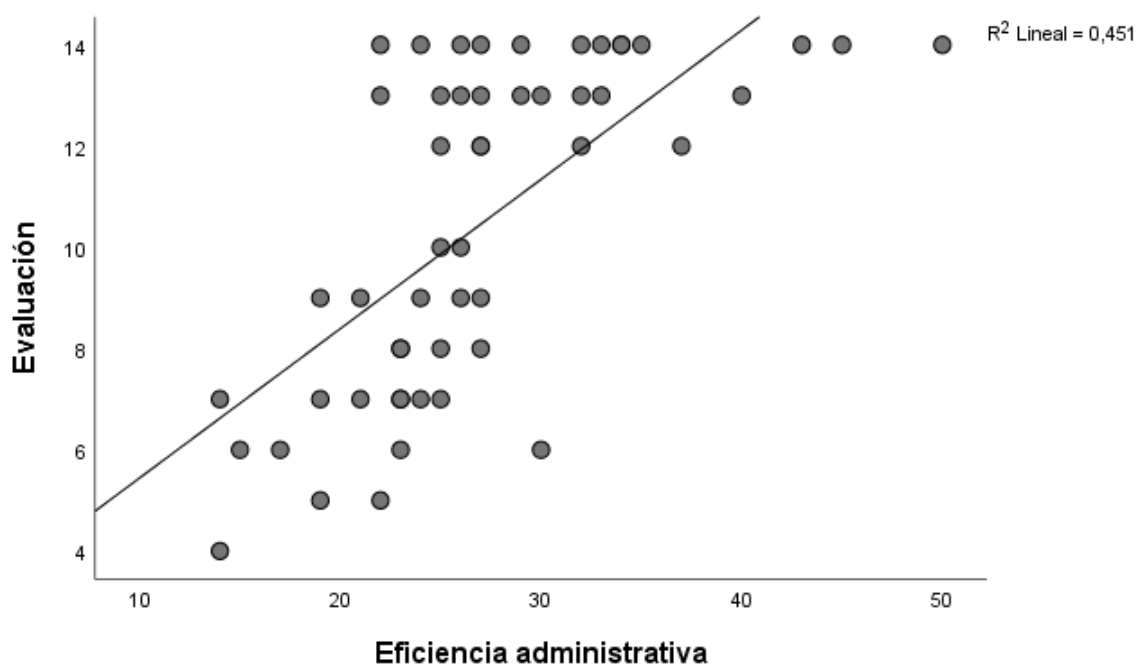
El análisis de la prueba Rho de Spearman para el objetivo específico 1 muestra un coeficiente de correlación de 0.389 entre la formación continua y la eficiencia administrativa, da una relación positiva baja. Además, el diagrama de dispersión refuerza visualmente esta correlación, mostrando una tendencia ascendente que refleja la conexión positiva entre las dos variables. Este resultado aporta al estudio al sugerir que, aunque la formación continua tiene un impacto positivo en la eficiencia administrativa, su influencia es baja en comparación con otros factores.

**Tabla 13**  
*Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 2*

			Evaluación	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Eficiencia administrativa	Evaluación	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

**Nota.** La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

**Figura 4**  
*Diagrama de dispersión del objetivo específico 2*



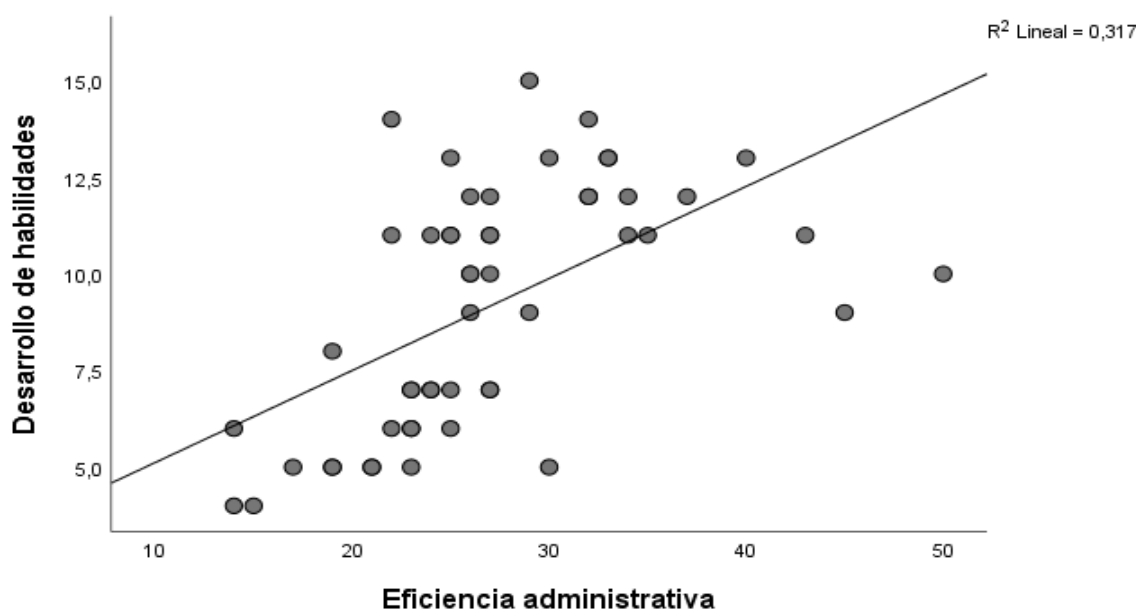
El análisis de la prueba Rho de Spearman para el objetivo específico 2 revela un coeficiente de correlación de 0.700 entre la evaluación y la eficiencia administrativa, da una relación positiva alta. Además, el diagrama de dispersión respalda visualmente esta relación, mostrando una clara tendencia ascendente que evidencia la fuerte asociación. Este resultado sugiere que los procesos de evaluación tienen un impacto considerable en mejorar la eficiencia administrativa, lo que aporta al estudio al destacar la importancia de las evaluaciones en el contexto organizacional.

**Tabla 14**  
*Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 3*

			Desarrollo de habilidades	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Desarrollo de habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

*Nota.* La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

**Figura 5**  
*Diagrama de dispersión del objetivo específico 3*



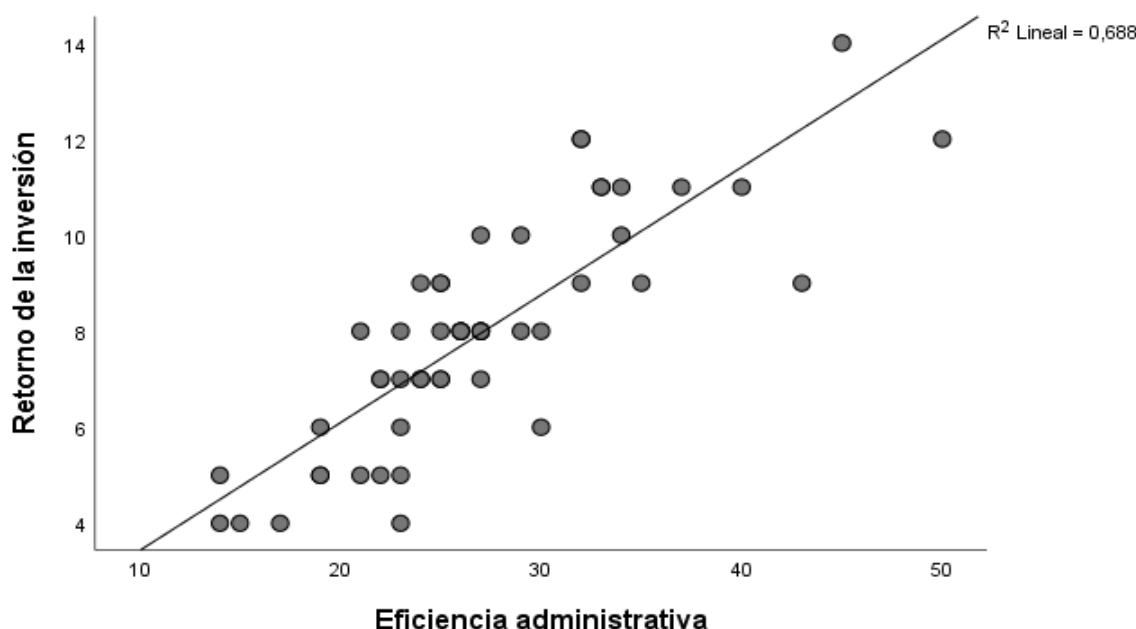
El análisis de la prueba Rho de Spearman para el objetivo específico 3 muestra un coeficiente de correlación de 0.651 entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa, da una relación positiva moderada. El diagrama de dispersión refuerza esta conclusión, mostrando una tendencia claramente ascendente, que refleja la fuerte asociación. Este resultado contribuye al estudio al subrayar que el fortalecimiento de habilidades del personal tiene un impacto significativo en la eficiencia de los procesos administrativos, haciendo del desarrollo de habilidades una estrategia clave para mejorar la gestión organizacional.

**Tabla 15**  
*Prueba Rho de Spearman del objetivo específico 4*

			Retorno de la inversión	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Retorno de la inversión	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

**Nota.** La relación es significativa desde un punto estadístico, con nivel bilateral de 0.01.

**Figura 6**  
*Diagrama de dispersión del objetivo específico 4*



El análisis de la prueba Rho de Spearman para el objetivo específico 4 da un coeficiente de correlación de 0.845 entre el retorno de la inversión y la eficiencia administrativa, da una relación positiva alta. El diagrama de dispersión visual refuerza esta conclusión, mostrando una tendencia claramente ascendente que refleja la alta correlación. Este resultado aporta al estudio al demostrar que un mayor retorno de la inversión tiene un impacto directo y significativo en la eficiencia administrativa, destacando su relevancia como un factor clave en la gestión organizacional.



## 6.6. Discusión de resultados

El resultado obtenido en este estudio, que muestra un coeficiente de compensación de 0.769 en la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa, respalda significativamente la importancia de la formación en el desempeño organizacional. Esta conclusión está en línea con los hallazgos de Saqee et al. (2022), quienes encontraron que la capacitación en liderazgo mejoró destacado el desempeño administrativo de los directores de escuela, resaltando la relevancia de la capacitación para aumentar la efectividad en el entorno laboral. Ambos estudios coinciden en que la formación es un factor clave para optimizar la gestión administrativa.

Además, Yimam (2022) refuerza estos resultados al destacar que el diseño adecuado de programas de capacitación tiene un impacto positivo en el rendimiento administrativo. Su estudio en la Universidad de Bahir mostró que la formación estructurada y adaptada a las necesidades del personal contribuyó a mejorar significativamente la eficiencia en el desempeño laboral. Este hallazgo apoya la idea de que, al igual que en la Municipalidad Provincial de Lampa, la capacitación no solo es beneficiosa, sino crucial para mejorar la eficiencia en las organizaciones.

Por otro lado, Escobar (2022) también coincide con los resultados de este estudio, mostrando en su investigación que la capacitación especializada puede aumentar la eficiencia operativa en un 15%. Este incremento, similar al observado en el presente estudio, subraya que la inversión en la formación continua del personal es fundamental para alcanzar un alto nivel de eficiencia administrativa, aportando así a una mejora en la calidad de las asistencias dados por las entidades públicas y privadas.

El resultado de este estudio, que muestra un coeficiente de compensación de 0.389 entre la formación continua y la eficiencia administrativa, indica que, aunque existe una relación positiva, esta es baja. Esto sugiere que, si bien la formación continua tiene un



impacto en la mejora de la eficiencia administrativa, otros factores podrían tener mayor influencia en este aspecto. En el contexto internacional, Susanti et al. (2023) desarrollaron un modelo de capacitación para líderes administrativos, encontrando que la capacitación mejoró la competencia gerencial en la educación superior. Aunque su investigación muestra un impacto positivo más fuerte que en este estudio, ambos coinciden en que la formación continua contribuye a mejorar la gestión administrativa.

Por otro lado, Dávila (2022) encontró una compensación moderada de 0.655 entre la gestión de la capacitación y el rendimiento en una dependencia administrativa del sector defensa. Estos resultados son más altos que los obtenidos en la Municipalidad Provincial de Lampa, lo que sugiere que una mejor gestión de la capacitación puede fortalecer su impacto en la eficiencia administrativa. Esto apoya la necesidad de no solo implementar programas de formación continua, sino también gestionar estos procesos de manera más efectiva para optimizar su influencia en el desempeño organizacional.

Finalmente, Campos & Diaz (2022) utilizaron herramientas de gestión administrativa para mejorar la eficiencia en el sector de ventas vehiculares, logrando incrementos significativos en el control de procesos. Aunque su enfoque está en la gestión administrativa y no exclusivamente en la formación, sus resultados refuerzan la idea de que la capacitación, junto con otros enfoques de gestión, puede ser esencial para optimar la eficiencia. Esto sugiere que, en el caso de la Municipalidad de Lampa, la formación continua debería ser complementada con otras estrategias administrativas para lograr un impacto más significativo en la eficiencia.

El resultado de este estudio, que revela un coeficiente de compensación de 0.700 entre la evaluación y la eficiencia administrativa, indica una relación positiva alta, y sugiere que los procesos de evaluación juegan un papel fundamental en mejorar la eficiencia administrativa. Este hallazgo es consistente con los resultados de Zevallos (2022), quien



demonstró que la ejecución de la gestión por procesos aumento la eficiencia organizacional en un 93.6%. Ambos estudios coinciden en que los mecanismos de evaluación y monitoreo de los procesos administrativos tienen un impacto significativo en la optimización de la eficiencia dentro de las organizaciones.

Por otro lado, Musran et al. (2024) también señalan la importancia de herramientas de gestión eficientes para mejorar la calidad administrativa. En su estudio sobre Lean Management en las escuelas, observaron que la identificación de ineficiencias y la evaluación continua del desempeño administrativo condujeron a mejoras notables en la productividad. Aunque su enfoque difiere en términos de la metodología empleada, ambos estudios resaltan que una evaluación adecuada de los procesos administrativos puede llevar a una mayor eficiencia operativa.

Además, Burga (2021) refuerza esta conclusión al demostrar que un programa de capacitación y gestión administrativa diseñado para resolver conflictos interpersonales mejoró significativamente el funcionamiento de una institución educativa. Este estudio sugiere que no solo es necesario evaluar los procesos formales de administración, sino también los aspectos relacionados con el clima organizacional, lo que contribuye al éxito de los procesos administrativos y a una mayor eficiencia en las instituciones.

El resultado del presente estudio, que muestra una calificación de 0.651 entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa, sugiere que hay una relación positiva moderada. Esto resalta la importancia de fortalecer las competencias del personal para mejorar la gestión administrativa. En este sentido, Sianipar et al. (2021) encontraron que la capacitación técnica sobre el sistema de archivo alfanumérico y electrónico para docentes y personal administrativo mejoró significativamente las habilidades de los participantes, lo que también se tradujo en una mejora en la eficiencia organizativa. Ambos



estudios subrayan el impacto positivo que tiene el desarrollo de habilidades en la administración.

Por otro lado, Molina (2022) detallo que la capacitación en bioseguridad mejoró el desempeño de los estudiantes en diferentes aspectos. Al igual que en el estudio actual, el fortalecimiento de habilidades técnicas específicas influyó de manera considerable en la mejora del rendimiento. Estos resultados refuerzan la idea de que un enfoque estratégico en el desarrollo de habilidades es esencial para optimizar la eficiencia no solo en el ámbito educativo, sino también en la administración pública, como se obtiene en la Municipalidad Provincial de Lampa.

Finalmente, Carrillo (2022) destacó que la capacitación del talento humano tiene una relación significativa con la motivación, indicando que el desarrollo de competencias no solo mejora el desempeño técnico, sino también el ambiente laboral. Esto complementa los hallazgos de este estudio, ya que la motivación y las habilidades técnicas son factores clave que impulsan la eficiencia administrativa. Ambos estudios coinciden en que el desarrollo integral del personal contribuye a un entorno organizacional más eficiente y productivo.

El resultado del presente estudio, que muestra una calificación de 0.845 entre el retorno de la inversión y la eficiencia administrativa, indica una relación positiva y fuerte, lo que resalta el valor del retorno de la inversión en mejorar la gestión organizacional. Este hallazgo coincide con lo observado por Cairo (2021), se vio que la gestión efectiva del talento humano, incluyendo procesos de evaluación y retroalimentación, influencia de modo significativo en el desempeño laboral y, en consecuencia, en la eficiencia organizativa. Ambos estudios destacan la relevancia de estrategias de evaluación continua para optimizar la productividad y la eficiencia en las instituciones.



Por otro lado, Ramos & Escobar (2021) subrayan la importancia de mejorar las estrategias de capacitación en el sector administrativo de la Municipio de Puno, destacando que la falta de inversión adecuada en la formación del personal afecta la eficiencia del servicio público. Aunque su estudio se enfoca en la capacitación, sus conclusiones apoyan el resultado de la presente investigación, ya que ambos coinciden en que la inversión en recursos, ya sea a través de capacitación o revisión de procesos, tiene un impacto directo en la mejora de la eficiencia administrativa.

Finalmente, Núñez & Gamero (2020), en su análisis de la calidad de los servicios en EsSalud, también destacaron los detalles de áreas de mejora y la ejecución de estrategias basadas en reemplazos efectivos contribuyentes a elevar satisfacer a los beneficiarios y la calidad. de los servicios. Este resultado apoya la idea de que un retorno eficiente de la revisión, junto con un adecuado análisis de los procesos, juega un papel fundamental en la optimización de la eficiencia administrativa en organizaciones públicas y privadas.

## CONCLUSIONES

**Primera.** El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. Utilizando la prueba Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.769, da una relación positiva. La prueba de hipótesis mostró que el p-valor obtenido es de 0.000, y es significativamente menor que el nivel de significancia de 0.05 demostrando que la relación es significativa. Este resultado demuestra que la capacitación del personal es un componente principal para mejorar la eficiencia administrativa en la Municipio Provincial de Lampa.

**Segunda.** El objetivo específico 1 fue; establecer el grado de relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.389, da una relación positiva baja entre ambas variables. La prueba de hipótesis mostró que el p-valor obtenido es de 0.003, y es significativamente menor que el nivel de significancia dada de 0.05 demostrando que la relación es significativa. Este resultado aporta al estudio al sugerir que, aunque la formación continua tiene un impacto positivo en la eficiencia administrativa, su influencia es baja en comparación con otros factores.

**Tercera.** El objetivo específico 2 fue; establecer el grado de relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0.700, da una relación positiva alta. La prueba de hipótesis mostró que el p-valor obtenido es de 0.000, es significativamente menor que el nivel de significancia dado de 0.05 demostrando que la relación es significativa. Este resultado propone que los procesos de evaluación tienen un impacto considerable en mejorar la



eficiencia administrativa, lo que aporta al estudio al destacar la importancia de las evaluaciones en el contexto organizacional.

**Cuarta.** El objetivo específico 3 fue; establecer el grado de relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.651, da una relación positiva moderada. La prueba de hipótesis mostró que el p-valor obtenido es de 0.000, y es significativamente menor que el nivel de significancia dado de 0.05 demostrando que la relación es significativa. Este resultado contribuye al estudio al subrayar que el fortalecimiento de habilidades del personal tiene un impacto significativo en la eficiencia de los procesos administrativos, haciendo del desarrollo de habilidades una estrategia clave para mejorar la gestión organizacional.

**Quinta.** El objetivo específico 4 fue; establecer el grado de relación entre el retorno de la inversión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. El análisis de la prueba Rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0.845, da una relación positiva alta entre ambas variables. La prueba de hipótesis mostró que el p-valor obtenido es de 0.000, y es significativamente menor que el nivel de significancia de 0.05 demostrando que la relación es significativa. Este resultado aporta al estudio al demostrar que un mayor retorno de la inversión tiene un impacto directo y significativo en la eficiencia administrativa, destacando su relevancia como un factor clave en la gestión organizacional.



## RECOMENDACIONES

**Primera.** Dado que se ha demostrado que la capacitación del personal tiene una relación positiva alta con la eficiencia administrativa, se recomienda al alcalde a través del jefe de la oficina de personal, implementar programas de capacitación continua y especializada para todos los niveles de la organización. Estos programas deben enfocarse en mejorar las competencias técnicas y administrativas del personal, permitiendo una actualización constante en las mejores prácticas de gestión pública. Además, es esencial destinar recursos suficientes para asegurar que estas capacitaciones sean de calidad y adaptadas a las necesidades actuales de la municipalidad.

**Segunda.** A pesar de que la formación continua tiene un impacto positivo en la eficiencia administrativa, su influencia es baja en comparación con otros factores. Se sugiere al jefe de personal, revisar los contenidos y enfoques de los programas de formación continua para alinearlos mejor con las demandas específicas de cada área administrativa. Es recomendable también complementar la formación continua con otras estrategias, como mentorías o intercambios de mejores prácticas entre departamentos, para incrementar su impacto en la eficiencia organizacional.

**Tercera.** La evaluación del desempeño ha mostrado una relación positiva alta con la eficiencia administrativa. Se recomienda al jefe de planificación y desarrollo organizacional fortalecer los sistemas de evaluación de personal, implementando criterios claros y objetivos que permitan medir de manera precisa el desempeño y los resultados obtenidos. Además, es importante usar los resultados de los exámenes para desarrollar planes de mejora personalizados y programas de estímulos que motiven a alcanzar mayores niveles de eficiencia.



**Cuarta.** Dado que el desarrollo de habilidades tiene un impacto significativo en la eficiencia administrativa, se sugiere al jefe de la oficina de personal, promover una estrategia integral de fortalecimiento de habilidades, que incluya tanto habilidades técnicas como blandas, tales como liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Esta estrategia debe ser parte del plan de desarrollo profesional del personal, permitiendo que los empleados adquieran nuevas competencias que les permitan gestionar sus tareas de modo más eficiente y eficaz.

**Quinta.** Considerando que el retorno de la inversión tiene una relación positiva alta con la eficiencia administrativa, se recomienda al alcalde y al jefe de finanzas, implementar un sistema riguroso de monitoreo y revisión de los proyectos y actividades realizadas en la municipalidad. Esto permitirá evaluar con precisión el retorno de la inversión de cada iniciativa, optimizando los recursos y mejorando los resultados. Además, se sugiere establecer indicadores de eficiencia financiera que aseguren que las inversiones realizadas generen un impacto tangible en la gestión administrativa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 451–474. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163505>
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 237–247. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.73](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73)
- Argibay, J. C. (2009). Muestra en investigación cuantitativa. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 13(1), 13-29.
- Armstrong, M. (2021). *Manual de gestión del rendimiento de Armstrong*. Kogan Page.
- Babbie, E. R. (2020). *The practice of social research*. Cengage Au.
- Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2006). Strategic Human Resources Management: Where Do We Go From Here? *Journal of Management*, 32(6), 898–925. <https://doi.org/10.1177/0149206306293668>
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2001). *The HR Scorecard: Linking People, Strategy, and Performance*. Harvard Business Review Press.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Burga, Y. (2021). *Programa de Capacitación en Gestión Administrativa Para Superar los Conflictos Interpersonales entre el Personal Jerárquico, Administrativo y Docente en la Institución Educativa No10432, Distrito Lajas, Provincia Chota, Año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10536>



- Cairo, Y. M. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17443>
- Campos, M. J., & Diaz, S. N. J. (2022). *Propuesta de mejora para incrementar la eficiencia en la gestión administrativa en una empresa del rubro vehicular* [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5962>
- Carrillo, S. D. (2022). *Capacitación del talento humano y su implicancia en la motivación laboral del personal en los supermercados peruanos "Plaza Vea" Puno - 2018* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6519>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. The McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (8th ed.). The McGraw-Hill Companies.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Covey, SR. (2018). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Simon & Schuster.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990). *The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign*. Sloan Management Review.
- Dávila, M. E. (2022). *Gestión de la capacitación y desempeño laboral de una dependencia administrativa de un instituto del sector defensa, Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95684>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Dessler, G. (2017). *Human resource management* (15th ed.). Pearson.



- Dessler, G. (2021). *Recursos Humanos: Administración de Personal*. Pearson.
- Díaz-Bravo, L. (2008). La investigación aplicada y la transferencia de resultados. *Revista de Investigación Clínica*, 60(6), 554–559.
- Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins Publishers.
- Drucker, P. F. (2007). *The Practice of Management*. Routledge.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780080942374>
- Escobar, A. M. (2022). *Modelo de gestión estratégica administrativa para optimizar la eficiencia del personal en el Instituto Nacional de Salud* [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. <http://hdl.handle.net/20.500.13097/304>
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Jean Rey.
- Garavan, TN., Carbery, R., & Rock, A. (2020). Mapeo del desarrollo del talento: definición, alcance y arquitectura. *Revista Europea de Formación y Desarrollo*, 44(2), 115–144.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EJTD-03-2019-0047>
- García, M. (2019). ROI en formación: Cómo medir el retorno de la inversión en formación corporativa. *Revista de Desarrollo Organizacional*, 25(3), 30–41.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/joitmc5030054>
- Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2018). *Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation*. Wadsworth Cengage Learning.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6th ed.). McGraw-Hill Education.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/104637680/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/104637680/Metodologia_de_la_investigacion)



- Hitt, MA., Ireland, RD., & Hoskisson, RE. (2020). *Strategic Management: Competitiveness and Globalization*. Cengage Learning (13th ed.). Cengage Learning.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I. *Accounting Horizons*, 15(1), 87–104. <https://doi.org/10.2308/acch.2001.15.1.87>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth.
- Kirkpatrick, D. L. (1996). *Evaluación de programas de capacitación: los cuatro niveles*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kirkpatrick, D. L. (1998). The Four Levels of Evaluation. In *Evaluating Corporate Training: Models and Issues* (pp. 95–112). Springer Netherlands. [https://doi.org/10.1007/978-94-011-4850-4\\_5](https://doi.org/10.1007/978-94-011-4850-4_5)
- Kolb, D. A. (2019). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Loon, M., & Bell, S. T. (2019). Theoretical advances and the future of simulation-based learning in management education. *Academy of Management Learning & Education*, 18(3), 331–342. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amle.2018.0018>
- Marr, B. (2015). *Key Performance Indicators (KPI): The 75 Measures Every Manager Needs to Know*. Pearson Education.
- Medina, M. del R., & Verdejo, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>



- Molina, M. (2022). *Efecto de la capacitación sobre bioseguridad en el desempeño de los alumnos de la clínica odontológica - Universidad Nacional del Altiplano Puno 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20695>
- Musran, M., Moh, D., Nanang, Z., Alfiansyah, & Maat, P. (2024). Aplicación del método lean management para optimizar la eficiencia administrativa en los colegios. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 5(2), 230–238. <https://doi.org/https://doi.org/10.32806/jkpi.v5i2.158>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa, redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Núñez, R. F., & Gamero, J. E. (2020). *Calidad de los servicios brindados por el Seguro Social de Salud – ESSALUD y los niveles de satisfacción de sus usuarios, Puno 2020* [Tesis de maestría, Escuela de Postgrado San Francisco Xavier - SFX]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3574068>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parmenter, D. (2015). *Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs*. John Wiley & Sons.
- Phillips, J. (1997). *Retorno de la inversión en programas de formación y mejora del rendimiento*. Butterworth-Heinemann.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2019). Creating Shared Value. In *Managing Sustainable Business* (pp. 323–346). Springer Netherlands. [https://doi.org/10.1007/978-94-024-1144-7\\_16](https://doi.org/10.1007/978-94-024-1144-7_16)



- Ramos, H. L., & Escobar, J. (2021). *La capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno, 2020* [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1176>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Educación Pearson (nosotros).
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The Science of Training and Development in Organizations. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74–101. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>
- Saqee, M. R., Sittar, K., & Munawar, S. (2022). Impact of Leadership Training on Administrative Performance of Head Teachers. *Global Educational Studies Review*, VII(I), 336–346. [https://doi.org/10.31703/gesr.2022\(VII-I\).33](https://doi.org/10.31703/gesr.2022(VII-I).33)
- Sianipar, S., Silalahi, A. S., Yuliaty, T., Dalimunthe, D. M. J., & Siringoringo, Y. B. P. (2021). Training of alphanumeric filing system and electronic filing to teachers and administrative staffs of junior high school in Dolok Ilir. *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 133–141. <https://doi.org/10.32734/abdimestalenta.v6i1.5109>
- Stone, D. L., & Dulebohn, J. H. (2013). Emerging issues in theory and research on electronic human resource management (eHRM). *Human Resource Management Review*, 23(1), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.06.001>
- Susanti, L., Gistituati, N., Yasri, & Hadiyanto. (2023). Development of Training Models for Increasing Managerial Competence of Administrative Leaders in Higher Education Based on Action Based Learning. In *Proceedings of the 2nd Padang International Conference on Educational Management and Administration 2021 (PICEMA 2021)* (pp. 37–52). Atlantis Press SARL. [https://doi.org/10.2991/978-2-494069-11-4\\_6](https://doi.org/10.2991/978-2-494069-11-4_6)



- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Teece, DJ., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Capacidades dinámicas y gestión estratégica. *Revista de Gestión Estratégica*, 18(7), 509–533.
- von Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. George Braziller.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (1996). *Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation*. Free Press.
- Yimam, M. H. (2022). Impact of training on employees performance: A case study of Bahir Dar university, Ethiopia. *Cogent Education*, 9(1).  
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2107301>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zevallos, L. D. (2022). *Implementación de la gestión por procesos y su influencia en la eficiencia de la Corporación Marie SAC 2021* [Tesis de grado, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12407>



# ANEXOS



### Matriz de consistencia

**TÍTULO:** CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

**Enfoque:** Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicada. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>PE1.</b> ¿Cuál es la relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p><b>PE2.</b> ¿Cuál es la relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p><b>PE3.</b> ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p> <p><b>PE4.</b> ¿Cuál es la relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1. La relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.</p> <p>HE2. La relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.</p> <p>HE3. La relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.</p> <p>HE4. La relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024, es significativa.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1. Establecer el grado de relación entre la formación continua y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre la evaluación y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p> <p>OE4. Establecer el grado de relación entre el retorno de la revisión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024.</p>	<p><b>V1. CAPCITACIÓN</b></p> <p>Se refiere al proceso continuo de formación y desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias del personal, con el objetivo de mejorar su desempeño en el trabajo y contribuir al logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009).</p> <p><b>V2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b></p> <p>Es la capacidad de una organización para optimizar el uso de recursos y procesos administrativos, logrando los objetivos establecidos con el menor costo y tiempo posible, sin comprometer la calidad del servicio (Koontz y Wehrich, 2004).</p>	<p>1.1. Formación continua</p> <p>1.2. Evaluación</p> <p>1.3. Desarrollo de habilidades</p> <p>1.4. Retorno de la inversión</p> <p>2.1. Gestión del tiempo</p> <p>2.2. Gestión de recursos</p> <p>2.3. Calidad del servicio</p> <p>2.4. Productividad del personal</p>	<p>1.1.1. Programas de Formación Continua</p> <p>1.1.2. Participación en capacitaciones</p> <p>1.1.3. Satisfacción de los participantes</p> <p>1.2.1. Aplicación de pruebas de conocimiento</p> <p>1.2.2. Retroalimentación de los participantes</p> <p>1.2.3. Identificación de áreas de mejora</p> <p>1.3.1. Mejora en habilidades técnicas</p> <p>1.3.2. Desarrollo de habilidades blandas</p> <p>1.3.3. Adaptabilidad a nuevas tecnologías</p> <p>1.4.1. Aumento en la productividad</p> <p>1.4.2. Reducción de errores operativos</p> <p>1.4.3. Mejoras en la calidad del servicio</p> <p>2.1.1. Cumplimiento de plazos establecidos</p> <p>2.1.2. Eficiencia en planificación de actividades</p> <p>2.1.3. Puntualidad en la entrega de proyectos</p> <p>2.2.1. Uso óptimo de recursos</p> <p>2.2.2. Eficiencia en la asignación de tareas</p> <p>2.3.1. Nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>2.3.2. Tiempo de respuesta a solicitudes</p> <p>2.3.3. Eficiencia en la resolución de problemas</p> <p>2.4.1. Eficiencia en el uso del tiempo de trabajo</p> <p>2.4.2. Calidad del trabajo realizado</p> <p>2.4.3. Compromiso del personal</p>



### Matriz de datos

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024																													
Nº	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL												EFICIENCIA ADMINISTRATIVA										Var1	Var2	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
	Formación			Capacitación			Habilidades			ROI			Tiempo		Recurso		Servicio		Productividad										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23						
1	4	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	25	19	9	5	5	6
2	4	5	4	4	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	35	21	13	9	5	8
3	2	4	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	23	15	9	6	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	50	50	14	14	10	12
5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	46	22	14	14	11	7
6	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	28	14	10	7	6	5
7	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	42	26	14	10	10	8
8	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	28	23	9	8	6	5
9	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	42	27	12	12	10	8
10	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	2	48	32	14	13	12	9
11	4	3	3	4	4	5	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	42	29	10	13	9	10
12	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	32	23	10	8	7	7
13	3	3	4	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	27	30	10	6	5	6
14	4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	36	24	11	9	7	9
15	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	30	23	10	7	5	8
16	5	4	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	1	4	2	2	3	36	27	12	9	7	8
17	4	5	5	5	5	4	2	5	4	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	46	24	14	14	11	7
18	4	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	35	19	13	9	8	5
19	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	26	23	9	7	6	4
20	4	5	5	3	4	5	4	4	3	2	4	3	1	2	2	3	2	4	1	4	3	1	2	46	25	14	12	11	9
21	4	4	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	23	14	11	4	4	4
22	4	5	5	5	4	3	5	3	4	2	3	2	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	1	45	27	14	12	12	7
23	5	3	4	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	49	45	12	14	9	14
24	5	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	32	23	13	6	7	6
25	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	52	40	15	13	13	11
26	5	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	30	21	13	7	5	5
27	3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	23	17	8	6	5	4
28	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	48	34	12	14	11	11
29	3	4	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	2	3	26	22	10	5	6	5
30	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	3	2	2	5	2	2	4	4	3	3	52	33	14	14	13	11
31	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	47	26	13	14	12	8
32	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	45	26	14	13	10	8
33	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	31	24	10	7	7	7
34	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	44	37	9	12	12	11
35	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	44	27	11	14	11	8
36	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	2	3	4	1	2	3	3	4	5	2	3	51	32	13	12	14	12
37	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	45	27	11	13	11	10
38	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3	48	35	14	14	11	9
39	4	5	3	5	5	4	5	4	2	3	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	46	43	12	14	11	9
40	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	1	2	3	3	4	48	30	14	13	13	8
41	4	5	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	39	26	13	9	9	8
42	5	5	4	3	5	5	4	4	5	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	47	25	14	13	13	7
43	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	50	29	13	14	15	8
44	5	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	35	25	13	8	6	8
45	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	40	25	12	10	11	7
46	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	31	27	8	8	7	8
47	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	52	33	15	13	13	11
48	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	49	34	13	14	12	10
49	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	1	2	4	4	3	2	53	32	15	14	12	12
50	5	4	4	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	4	3	2	2	36	25	13	7	7	9
51	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	48	22	14	13	14	7
52	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	25	19	8	7	5	5



## Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

### I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, con el objetivo de conocer la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa en la Municipalidad Provincial de Lampa, 2024. Solicitamos su colaboración llenando la siguiente encuesta.

### II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

1= Nunca      2= Casi nunca      3= A veces      4= Casi siempre      5= Siempre

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE 1: CAPACITACIÓN</b>						
<b>Dimensión 1: Programas de formación continua</b>						
1	La municipalidad ofrece programas de formación continua que actualizan mis conocimientos y habilidades	1	2	3	4	5
2	Participo regularmente en las capacitaciones organizadas por la municipalidad.	1	2	3	4	5
3	Estoy satisfecho con la calidad de las capacitaciones que recibo en la municipalidad.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Evaluación de la capacitación</b>						
4	La municipalidad realiza pruebas de conocimiento para evaluar lo aprendido en las capacitaciones.	1	2	3	4	5
5	Después de cada capacitación, se solicita mi opinión para mejorar futuros programas.	1	2	3	4	5
6	Las evaluaciones de las capacitaciones identifican áreas específicas donde puedo mejorar.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Desarrollo de habilidades</b>						
7	Las capacitaciones han mejorado mis habilidades técnicas en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	Las capacitaciones también se enfocan en desarrollar mis habilidades blandas, como la comunicación y el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
9	Las capacitaciones me han ayudado a adaptarme a nuevas tecnologías utilizadas en la municipalidad.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 4: Retorno de la inversión en capacitación</b>						
10	Las capacitaciones han contribuido a un aumento en mi productividad laboral.	1	2	3	4	5
11	Gracias a las capacitaciones, he reducido la cantidad de errores en mi trabajo.	1	2	3	4	5



12	La calidad del servicio que proporciono ha mejorado debido a las capacitaciones recibidas.	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 2: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Dimensión 1: Gestión del tiempo</b>						
13	Cumpro con los plazos establecidos para las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
14	Planifico mis actividades de manera eficiente para cumplir con mis responsabilidades.	1	2	3	4	5
15	Entrego mis proyectos y tareas a tiempo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Gestión de recursos</b>						
16	Utilizo los recursos disponibles de manera óptima para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
17	Las tareas se asignan de manera eficiente dentro de mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Calidad del servicio</b>						
18	Los usuarios de nuestros servicios están satisfechos con la calidad del servicio que proporciono.	1	2	3	4	5
19	Respondo a las solicitudes de los usuarios en un tiempo razonable.	1	2	3	4	5
20	Resuelvo los problemas de los usuarios de manera eficiente	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 4: Productividad del Personal</b>						
21	Utilizo mi tiempo de trabajo de manera eficiente.	1	2	3	4	5
22	La calidad de mi trabajo es alta.	1	2	3	4	5
23	Estoy comprometido con mi trabajo y con los objetivos de la municipalidad.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



### Validez del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA  
TÍTULO DE TESIS: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: *Robbins Flores Aguilar*
- PROFESIÓN : *lic. en Administración*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 0.80

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado ( C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *Juliaca 25 de agosto del 2024*

Firma del experto  
DNI N° *02426851*  
N° celular: *912645614*



**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**  
**TÍTULO DE TESIS: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA**  
**ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, 2024**

### I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Benigna Callala Quispe
- PROFESIÓN : Lic. en Administración
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

### IV. RESOLUCIÓN

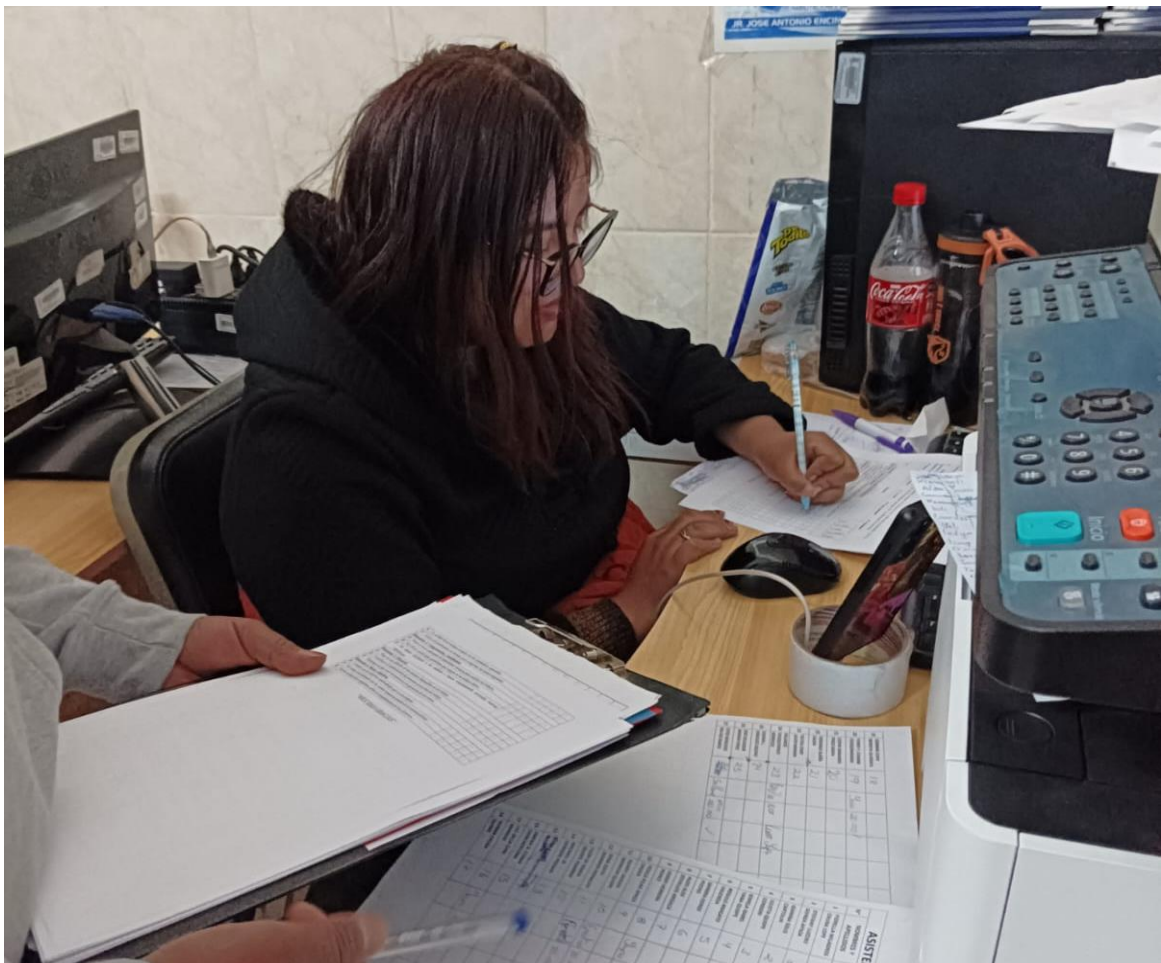
- a. Aprobado ( $C \geq 75\% = 0.75$ )
- b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha: Juliaca 17 de agosto del 2024

Firma del experto  
 DNI N° 01693080  
 N° celular: 95177698

### Evidencias de recojo de datos







ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 20/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ANDY MALHER UCHASARA GOMEZ

Dirección: Jr. cabana 1337

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72891084

Teléfono: 992 749 339 email: andymalheruchasaragomez@gamil.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD

PROVINCIAL DE LAMPA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Compensación, formación continua, motivación, reconocimiento.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



## 2. Referencia de tesis:

Bachiller     Titulo     2da Especialidad     Maestría     Doctorado

## 3. Licencias:

### a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

### b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

20 DE DICIEMBRE DEL 2024

Fecha