



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUIS JUANITO APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUIS JUANITO APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE	:	 _____ Dr. JESUS MAMANI MAMANI
PRIMER MIEMBRO	:	 _____ CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
SEGUNDO MIEMBRO	:	 _____ Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
ASESOR DE TESIS	:	 _____ Dr. ULISES AGUILAR PINTO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	:	CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N° 002-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 06 de enero del 2025

VISTOS: El Oficio No 001-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 06 de enero del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y El Expediente N° CU – 000013 presentado por el (la) Bachiller: **JUANITO APAZA LUIS**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

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

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.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° 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) el (la) bachiller: **JUANITO APAZA LUIS**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
1er Miembro	: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
2do Miembro	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor	: Dr. ULISES AGUILAR PINTO

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MIÉRCOLES, 08 de enero del 2025
Hora	: 09:00 a.m.

ARTÍCULO 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 CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA BELAR PARRA
Decana (a) de la Escuela de O.
Contables y Financieras



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 808 - 2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 24 de diciembre del 2024

Visto el Oficio N° 090-2024 emitido por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Contables y Financieras sobre el Expediente N° 015402 presentado por el (la) Bachiller **JUANITO APAZA LUIS**, quien solicitan 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 Contables y Financieras, Escuela Profesional Contabilidad.

CONSIDERANDO

Que, el (la) Bachiller **JUANITO APAZA LUIS**, quien solicita la revisión y aprobación del informe final de investigación (borrador de tesis) titulado: **CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**, que fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con Resolución N° 672-2024-DUI-FCCF-UANCV-J.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738; Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

En uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, 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 la unidad de Investigación y del Director de la Escuela Profesional de Contabilidad.

SE RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**, presentado por el (la) Bachiller: **JUANITO APAZA LUIS**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos

ARTÍCULO SEGUNDO: Ratificar como ASESOR(a) al(a) : **Dr. ULISES AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

DISTRIBUCIÓN

Jurados (3)
Interesados (1)
Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. **ULISES AGUILAR PINTO**
Decano (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 672 - 2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 19 de noviembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-013079 de fecha 05 de octubre del 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 Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

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. **JUANITO APAZA LUIS**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

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, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dr. ULISES AGUILAR PINTO**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

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 Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** titulado: **CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024**, presentado por el (la) Bachiller. **JUANITO APAZA LUIS**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: **RECONOCER** como **ASESOR(a)** al (a): **Dr. ULISES AGUILAR PINTO**

ARTÍCULO TERCERO: **DISPONER** que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Tuty Huacani Succasa
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



CAPACITACION DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.unas.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1%

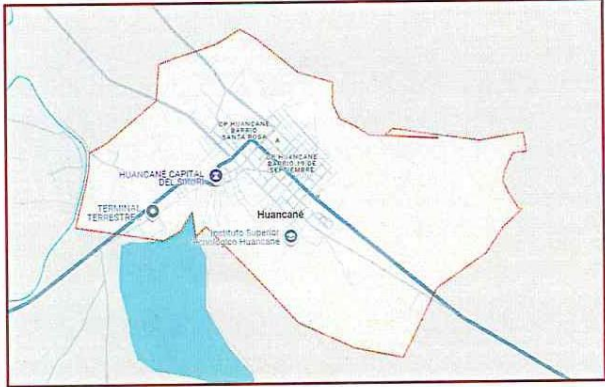


Metadatos complementarios - UANCV



CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	LUIS JUANITO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71883298
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-1755-5115
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02295853
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9135-7782
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01328058
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820



Datos de investigación	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: HUANCANÉ Distrito: HUANCANE Coordenadas. Latitud: -15.203662 Longitud: -69.759697 https://maps.app.goo.gl/PvGFdDHRoaSjFW17</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	NOVIEMBRE 2024 - ENERO 2025
URL de disciplinas OCDE - Librería	<p>Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASCO"

Dra. Judy Huacani Bicusaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUIS JUANITO APAZA, identificado con DNI Nro. 71883298, en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

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

CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024

Asesorado por: Dr. ULISES AGUILAR PINTO

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 09 de abril del 2025

[Signature]
Firma del Asesor (obligatoria)

[Signature]
Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera, a mis padres y hermanos por su apoyo y confianza. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante; a mi padre por ayudarme con los recursos necesarios, apoyándome y aconsejándome siempre; a mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanza y amor; a mi hermano por estar siempre presentes acompañándome para poderme realizar, a mi pareja, mis hijos y sobrinos, por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.



AGRADECIMIENTO

A mi familia por darme su apoyo y quererme por sobre todas las cosas.

A mi papá "Ernesto Chambi Cruz" por brindarme su apoyo y recursos para terminar mi carrera profesional.

A mi amada madre "Martina Juanito Apaza" por brindarme su apoyo, cariño y amor incondicional.

A todos mis hermanos: Yenny, Jhoni, Franklin †, Alejandro y Juan Pablo, por estar presente siempre que los necesite y apoyo en mi formación profesional.

A mis sobrinos y sobrinas, por su paciencia y cariño.

Mis queridos hijos: Ckristofher, Luan y Evans, por se el motivo y alegría de mi vida.

Mi pareja Vaneza, por su acompañarme en las buenas y en las malas, por todo su amor y paciencia.

A mi querida Abuelita Victoria Patricia Apaza Vda. de Juanito, por apoyarme en momentos muy importantes de mi vida, concederme su cariño y consejos.

A cada persona que estuvo conmigo apoyándome.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática	16
1.2. Formulación del planteamiento del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación de la investigación	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. Hipótesis	20
1.5.1. Hipótesis general	20
1.5.2. Hipótesis específicas.....	20
1.6. Variables e indicadores.....	20



1.6.1. Conceptualización de variables 20

1.6.2. Operacionalización de las variables 21

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio 22

 2.1.1. A nivel internacional 22

 2.1.2. A nivel nacional 27

 2.1.3. A nivel regional o local..... 32

2.2. Bases teóricas 36

 2.2.1. Capacitación de funcionarios 36

 2.2.2. Calidad de los servicios públicos 53

2.3. Marco conceptual 61

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación..... 65

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación 65

3.3. Tipo de investigación 66

3.4. Nivel de investigación 67

3.5. Diseño de investigación 67

3.6. Población y muestra 68

 3.6.1. Población 68

 3.6.2. Muestra..... 68

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información 69

 3.7.1. Técnicas 69

 3.7.2. Instrumentos 70

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación..... 71



3.8.1. Validación 71

3.8.2. Confiabilidad 72

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis 72

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos 75

 4.1.1. Interpretación de los resultados..... 75

4.2. Proceso de la prueba de hipótesis 124

4.3. Discusión de los resultados 132

CONCLUSIONES..... 136

RECOMENDACIONES..... 138

REFERENCIAS 140

ANEXOS 145

 Anexo 01. Matriz de consistencia 146

 Anexo 02. Matriz instrumental..... 147

 Anexo 03. Base de datos SPSS..... 148

 Anexo 04. Instrumento(s) de la investigación 151

 Anexo 05. Fichas de validez de instrumentos..... 154

 Anexo 06. Fichas de evidencias del proceso de recolección de datos **¡Error!**

Marcador no definido.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables..... 21

Tabla 2 ¿Cree usted que es necesario implementar de nuevos programas de capacitación para optimizar el desempeño en el trabajo? 75

Tabla 3 ¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Huancané debería expandir sus programas de formación?..... 78

Tabla 4 ¿Piensa usted que es adecuado que la entidad destine recursos para la capacitación de sus colaboradores?..... 80

Tabla 5 ¿Opina usted que sería capaz de adaptarse a las nuevas técnicas en las capacitaciones futuras? 82

Tabla 6 ¿Aplicaría usted nuevas metodologías para mejorar tanto a nivel personal como organizacional? 85

Tabla 7 ¿Estaría usted dispuesto a utilizar las nuevas herramientas que la Municipalidad Provincial de Huancané imponga? 87

Tabla 8 ¿Compartiría usted lo aprendido con sus compañeros de trabajo? 89

Tabla 9 ¿Opina usted que transformaría su conducta laboral en pro del bienestar colectivo en la Municipalidad Provincial de Huancané?..... 91

Tabla 10 ¿Está usted dispuesto a adoptar nuevas prácticas que favorezcan la integración con sus colegas de trabajo?..... 93

Tabla 11 ¿Está usted conforme con cumplir las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Huancané? 96



Tabla 12 ¿Está usted dispuesto a asumir con responsabilidad su participación en las capacitaciones?.....	98
Tabla 13 ¿Opina usted que la empatía contribuye a una mejor relación laboral entre el empleado y su jefe de área?	100
Tabla 14 ¿Piensa usted que la empatía en la comunicación fortalece la colaboración en equipo?	102
Tabla 15 ¿Piensa usted que la entidad debería implementar cambios en su normativa de desempeño para optimizar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por los trabajadores?.....	104
Tabla 16 ¿Piensa usted que el perfil ocupacional es clave para mejorar la eficacia en cada puesto de trabajo?	106
Tabla 17 ¿Piensa usted que la competencia entre los trabajadores genera mejores resultados?	108
Tabla 18 ¿Piensa usted que las capacitaciones elevan el nivel de desempeño de los trabajadores?	110
Tabla 19 ¿Estaría usted dispuesto a ser evaluado para aumentar su desempeño laboral?	112
Tabla 20 ¿Aceptaría usted participar en iniciativas para mejorar de forma eficiente el desempeño del equipo en su área laboral?	114
Tabla 21 Capacitación de funcionarios y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.....	116
Tabla 22 Grado de aprendizaje y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.....	118



Tabla 23 Tipos de comportamientos y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.....	120
Tabla 24 Índice de resultado y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.....	122
Tabla 25 Relación entre la capacitación de funcionarios y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané – 2024.....	125
Tabla 26 Relación entre el grado de aprendizaje y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.	127
Tabla 27 Relación entre los tipos de comportamientos y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.....	129
Tabla 28 Relación entre el índice de resultado y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.	131



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cree usted que es necesario implementar de nuevos programas de capacitación para optimizar el desempeño en el trabajo?	76
Figura 2 ¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Huancané debería expandir sus programas de formación?	78
Figura 3 ¿Piensa usted que es adecuado que la entidad destine recursos para la capacitación de sus colaboradores?	80
Figura 4 ¿Opina usted que sería capaz de adaptarse a las nuevas técnicas en las capacitaciones futuras?	83
Figura 5 ¿Aplicaría usted nuevas metodologías para mejorar tanto a nivel personal como organizacional?	85
Figura 6 ¿Estaría usted dispuesto a utilizar las nuevas herramientas que la Municipalidad Provincial de Huancané imponga?	87
Figura 7 ¿Compartiría usted lo aprendido con sus compañeros de trabajo?	89
Figura 8 ¿Opina usted que transformaría su conducta laboral en pro del bienestar colectivo en la Municipalidad Provincial de Huancané?.....	91
Figura 9 ¿Está usted dispuesto a adoptar nuevas prácticas que favorezcan la integración con sus colegas de trabajo?	94
Figura 10 ¿Está usted conforme con cumplir las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Huancané?	96
Figura 11 ¿Está usted dispuesto a asumir con responsabilidad su participación en las capacitaciones?.....	98



Figura 12 ¿Opina usted que la empatía contribuye a una mejor relación laboral entre el empleado y su jefe de área? 101

Figura 13 ¿Piensa usted que la empatía en la comunicación fortalece la colaboración en equipo? 103

Figura 14 ¿Piensa usted que la entidad debería implementar cambios en su normativa de desempeño para optimizar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por los trabajadores?..... 105

Figura 15 ¿Piensa usted que el perfil ocupacional es clave para mejorar la eficacia en cada puesto de trabajo? 107

Figura 16 ¿Piensa usted que la competencia entre los trabajadores genera mejores resultados? 109

Figura 17 ¿Piensa usted que las capacitaciones elevan el nivel de desempeño de los trabajadores? 111

Figura 18 ¿Estaría usted dispuesto a ser evaluado para aumentar su desempeño laboral? 113

Figura 19 ¿Aceptaría usted participar en iniciativas para mejorar de forma eficiente el desempeño del equipo en su área laboral? 114

Figura 20 Capacitación de funcionarios y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024..... 116

Figura 21 Grado de aprendizaje y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024..... 118

Figura 22 Tipos de comportamientos y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024..... 120



Figura 23 Índice de resultado y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024..... 122



RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal, determinar la relación de la administración institucional en la gestión didáctica en las instituciones educativas secundarias públicas de la ciudad de Juliaca – 2023. Materiales y métodos: Con un diseño transversal no experimental, se utilizó un cuestionario para examinar las correlaciones entre los 118 empleados que componían la muestra. Resultados: En la investigación 2024 realizada en la Municipalidad Provincial de Huancané se examinaron varios factores relacionados con el nivel de calidad de los servicios públicos. Los resultados muestran una correlación significativa entre capacitación de los funcionarios y la calidad de los servicios ($r = 0.743$, $p < 0.05$), entre el grado de aprendizaje de los funcionarios y la calidad de los servicios ($r = 0.743$, $p < 0.05$), entre comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios ($r = 0.870$, $p < 0.05$), y entre el índice de resultados y la calidad de los servicios ($r = 0.969$, $p < 0.05$). Estos hallazgos sugieren que la capacitación continua, el aprendizaje y el comportamiento profesional de los funcionarios, así como el enfoque en resultados, son factores clave que influyen positivamente en la calidad del servicio público. Conclusión: la mejora en estos aspectos contribuirá significativamente a la eficiencia y satisfacción en la atención a los ciudadanos.

Palabras claves. Capacitación, comportamiento, calidad de servicio, índice de resultados.



ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between institutional administration and didactic management in public secondary educational institutions in the city of Juliaca - 2023. Materials and methods: With a non-experimental cross-sectional design, a questionnaire was used to examine the correlations among the 118 employees that made up the sample. Results: In the 2024 research conducted in the Provincial Municipality of Huancané, several factors related to the level of quality of public services were examined. The results show a significant correlation between staff training and service quality ($r = 0.743, p < 0.05$), between the degree of staff learning and service quality ($r = 0.743, p < 0.05$), between staff behaviors and service quality ($r = 0.870, p < 0.05$), and between the results index and service quality ($r = 0.969, p < 0.05$). These findings suggest that continuous training, learning and professional behavior of civil servants, as well as a focus on results, are key factors that positively influence the quality of public service. Conclusion: improvement in these aspects will contribute significantly to efficiency and satisfaction in citizen service.

Keywords. Training, behavior, service quality, results index.



INTRODUCCIÓN

En el contexto de este estudio sobre la capacitación de funcionarios y la efectividad de los servicios de interés públicos, se define la capacitación como un conjunto de acciones organizadas y enfocadas en las necesidades de la institución, que buscan generar un cambio en los conocimientos, destrezas y actitudes de los empleados, con el objetivo de mejorar su desempeño y permitirles realizar sus tareas de forma más eficaz (Nafinsa, 2004).

Capacitar significa dotar al empleado de las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar su competencia y destreza en la realización de su trabajo. Estos conocimientos pueden abarcar diferentes áreas y estar dirigidos tanto a objetivos personales como organizacionales. Un término comúnmente asociado con la capacitación es "adiestramiento", el cual se refiere al proceso de desarrollar habilidades y destrezas, especialmente aquellas de carácter físico, relacionadas con la esfera psicomotriz.

Según la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2024), la capacitación de los funcionarios es parte del proceso conocido como Gestión de la Capacitación (GDC), que forma parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Este proceso tiene como propósito principal mejorar el rendimiento de los servidores civiles, promoviendo el desarrollo de competencias y conocimientos específicos. La GDC se orienta de manera coherente tanto al perfil del puesto como a los objetivos estratégicos de la entidad, garantizando que la capacitación sea relevante y efectiva para el cumplimiento de las metas institucionales.



De acuerdo al Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2021) un programa de capacitación para los servidores públicos locales tiene como propósito ampliar la perspectiva de los empleados municipales, fortalecer sus conocimientos, habilidades y aptitudes, con el fin de mejorar la eficiencia en el desempeño de sus funciones dentro del ámbito público.

Los servicios públicos de calidad también se describen como el cumplimiento de las normas pertinentes y adecuadas establecidas por el proveedor del servicio para satisfacer los requisitos y expectativas del destinatario del servicio. (Cabrera, 2024).

Conforme con la Presidencia del Consejo de Ministros (2024), uno de los aspectos más significativos de la modernización de la administración del Estado es el aumento de la calidad de los bienes y servicios públicos. Para ello, es esencial construir estos servicios con un profundo conocimiento de lo que la gente desea y quiere. Para lograr este objetivo es necesario tener en cuenta los recursos que contribuyen a mejorar la calidad de los bienes y servicios públicos. Estos recursos incluyen los canales de entrega de estos bienes y servicios, los estándares de efectividad de los servicios, la forma en que se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en las interacciones con los seres humanos o entre entidades públicas, etc.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

El desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades a nivel global dependen en gran medida de la calidad de los servicios públicos. Entidades como la OCDE y el Banco Mundial han subrayado la significancia de la educación continua de los funcionarios públicos, considerándola fundamental para incrementar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. En diversos países en desarrollo, la falta de capacitación adecuada y la ausencia de programas sistemáticos de formación son factores cruciales que inciden negativamente en la calidad de los servicios de intereses públicos. Esta deficiencia en la capacitación de los servidores públicos repercute en la convicción de la población hacia las entidades gubernamentales, lo que puede debilitar el enlace entre el gobierno y la ciudadanía.

A nivel nacional, Un objetivo importante de los cambios administrativos de los últimos años ha sido mejorar el nivel de los servicios públicos. Sin embargo, uno de los problemas persistentes es la insuficiente capacitación de los funcionarios, especialmente en las áreas rurales y en provincias remotas. Esto

genera ineficiencia en la gestión pública, excesiva burocracia y una percepción negativa de los servicios brindados.

A nivel local, en la región de Puno y en la provincia de Huancané, la calidad de los servicios públicos ha sido una preocupación constante debido a la falta de recursos, infraestructura adecuada y formación de los funcionarios municipales. La población local se enfrenta a servicios deficientes en áreas clave como salud, educación y administración pública. Los funcionarios no están preparados para manejar los fondos públicos con sensatez ni para satisfacer las demandas de las personas para las que trabajan, lo que agrava el problema.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación de capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación del grado de aprendizaje de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación de los tipos de comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación del índice de resultado de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024?



1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La base teórica que sustenta que el estudio se centra en el análisis de los conceptos y las teorías relacionadas con la formación de los funcionarios públicos y la calidad de los servicios que estos brindan. Además, se subraya la importancia de introducir programas de capacitación en la Municipalidad Provincial de Huancané, considerando que dichos programas no solo tienen como objetivo el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios, sino también la mejora en la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la comunidad. Estos programas se consideran una herramienta clave para optimizar la gestión pública y asegurar un mejor desempeño en la administración municipal.

1.3.2. Justificación práctica

Los hallazgos de este estudio podrían contribuir a elevar el nivel de los servicios públicos demostrando el valor de la formación a los responsables políticos y al público en general. Esto proporciona una justificación pragmática para la investigación. Además, a través de la formación, los funcionarios pueden obtener los conocimientos técnicos que necesitan para hacer bien su trabajo, así como mantener actualizada esa información. Esto resulta especialmente crucial en el que los recursos son escasos y la demanda por servicios de calidad es elevada.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación que emplea un enfoque cuantitativo proporciona la base teórica para esta investigación. Esta forma de estudio es de naturaleza simplista, utiliza un diseño no experimental y una técnica hipotético-deductiva. Su grado de análisis es correlacional, lo que permite abordar las interrogantes de la investigación de manera estructurada y objetiva.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación de capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación del grado de aprendizaje de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané – 2024.

OE2. Establecer la relación de los tipos de comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

OE3. Hallar la relación del índice de resultado de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.



1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre la capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1. Hay una correlación relevante entre el grado de aprendizaje de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

HE2. Hay una correlación relevante entre los tipos de comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

HE3. Hay una correlación relevante entre el índice de resultado de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

1.6. Variables e indicadores

1.6.1. Conceptualización de variables

Variable 1

Capacitación de funcionarios

Variable 2

Calidad de los servicios públicos



1.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
Capacitación de funcionarios	Grado de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de programa Implementación de técnicas Modalidad de práctica 	Escala Tipo LIKERT 1 – 5
	Tipos de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> Variedades de costumbres Convicciones personales Muestra de empatía 	1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre
	Índice de resultado	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de transformación Perfil del puesto Grado de desempeño 	4 – Casi siempre 5 – Siempre
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices
Calidad de los servicios públicos	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y Tecnología (Grado de satisfacción) Adecuación de las infraestructuras Presentación del personal Presentación de materiales 	Escala Tipo LIKERT 1 – 5 1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del Servicio Enfoque hacia el usuario Eficacia Eficiencia 	2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los empleados Interés por el Usuario Control de las Interacciones Compromiso 	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Kon-Cedeño & Intriago-Mora (2023) El artículo titulado "Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario".

Resumen: El objetivo de los investigadores era determinar en qué medida los habitantes de la ciudad estaban satisfechos con los proveedores de servicios que habían elegido, en lo que respecta a su percepción de la calidad de los servicios recibidos. Además de emplear técnicas de investigación cuantitativas, la investigación tuvo carácter exploratorio. Los datos se obtuvieron mediante un cuestionario en el que se pedía a los participantes que puntuaran su grado de acuerdo o inconformidad con respecto a la eficacia del servicio y su nivel de satisfacción utilizando una escala de Likert que tenía cinco opciones de respuesta diferentes. El cuestionario contenía un total de 32 preguntas cerradas. La muestra estaba compuesta por 384 personas que utilizaban los servicios prestados por el



organismo municipal. Para ello se utilizó un muestreo intencional no probabilístico, que garantizó la representación de una amplia gama de sectores y tipos de consumidores. El alfa de Cronbach fue el método que utilizamos para determinar si el cuestionario era fiable o no. Una puntuación de 0,716 indica que los ítems contenidos en el instrumento están altamente asociados entre sí y son coherentes. El análisis de los datos mostró que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios y la calidad de los servicios prestados por el municipio. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0,996, lo que indica que existe un vínculo muy fuerte entre la calidad de los servicios y el agrado de los usuarios. Esto se ve corroborado por la realidad de que existe una asociación significativa y constante entre ambos. Como revelan las conclusiones de este estudio, es esencial prestar servicios de gran calidad para preservar unas relaciones sólidas con la comunidad circundante.

Chacha et al. (2023) "La dirección pública y su relación con la calidad de atención ciudadana en Milagro".

Resumen: La investigación se enfoca en la gestión pública en la ciudad de Milagro y su impacto en la calidad de la atención ciudadana, partiendo de la premisa histórica de que las entidades públicas han sido percibidas como ineficientes en la atención a las personas, particularmente en la resolución oportuna de trámites. A pesar de los cambios importantes impulsados en los últimos años con las nuevas modalidades de administración pública, Conocer la percepción de la población de Milagro sobre la gestión pública y su incidencia en la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos es el objetivo principal de este estudio. Este estudio pretende diagnosticar la relación entre la calidad percibida de la gestión pública y el impacto que tiene en los servicios ciudadanos de Milagro. Para lograr este



objetivo cuantificable, se aplicó una encuesta de 11 preguntas a 200 ciudadanos usuarios de los servicios públicos, entre los meses de enero y marzo. Los hallazgos indican que los ciudadanos no consideran que los servicios de intereses públicos en Milagro sean brindados con la calidad esperada, ni que las instituciones estén enfocadas en la atención eficiente de los usuarios. Además, se identificaron deficiencias tanto en la calidad de la información proporcionada como en la atención de los servidores públicos.

Guadalupe et al. (2020) "Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador".

Resumen: Los autores del trabajo que se presenta llegan a sus resultados utilizando datos de cinco de los diez Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD) que se encuentran dentro de la provincia de Chimborazo en Ecuador. Su objetivo era evaluar el estado actual de los servicios públicos que se prestan. Se modificó el método SERVIQUAL GAD para incorporar la evaluación de la atención al ciudadano, que incluyó las dimensiones de calidez, cultura del detalle e imagen institucional. De este modo, se incluyó la evaluación de los servicios al ciudadano. De acuerdo con los resultados de la investigación, a continuación, se exponen las cuestiones más importantes que repercuten en la calidad de los servicios públicos. Esto proporciona una perspectiva clara de las áreas que deben mejorarse para maximizar la atención y la satisfacción de los ciudadanos.

Del Campo & Bonivento (2016) "Talento para lo público: Analizando los sistemas de formación y capacitación de funcionarios públicos en América Latina".



Resumen: A pesar de los avances y cambios de paradigma que han tenido lugar en los últimos años, las burocracias de las naciones latinoamericanas siguen luchando con el problema de la insuficiencia de capacidad técnica. La necesidad de desarrollar y reclutar talento para el sector público en el área ha salido a la luz como resultado de la falta de alineación entre los recursos humanos disponibles y los necesarios para asegurar el logro de los objetivos de las políticas públicas. Los sistemas de educación y formación de funcionarios públicos en las distintas naciones de América Latina son el objeto de este estudio, que se centra en un tema que ha recibido relativamente poca atención en la investigación reciente sobre la administración pública en el área. En la primera sección, se presenta un examen básico de la condición de las burocracias en los países latinoamericanos. Este estudio destaca tanto los avances logrados como los desafíos que han persistido a lo largo de las últimas décadas. La segunda parte del informe examina la situación actual de la educación y formación de los funcionarios públicos. También ofrece una descripción de las estrategias que cada nación ha adoptado para producir y atraer talento a sus respectivas administraciones públicas. Para ello, se realiza una comparación de los sistemas educativos de 18 naciones latinoamericanas. Finalmente, se ofrecen los principales resultados que se generaron a partir de la investigación, junto con puntos importantes sobre la construcción de capacidades y la gestión del talento en las burocracias del área. El propósito de esta presentación es ofrecer ideas que contribuyan al desarrollo de las capacidades institucionales del sector público.

Arrobo (2022) "Unidad de talento humano y capacitaciones en los servidores públicos del Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades".



Resumen: Esta investigación tuvo como objetivo dar respuesta a la siguiente pregunta: responsable de la formación de los funcionarios públicos que trabajan para el CNIPN. ¿Cuál es la relación entre ambas? Gracias a esta información podemos elaborar un plan anual de formación institucional, que dotará mejor al CNIPN para atender las necesidades de la sociedad. La población de la investigación estuvo constituida por cuarenta empleados públicos del CNIPN. Se empleó una muestra aleatoria para asegurar que toda la población estuviera representada. La Unidad de Talento Humano y la Capacitación fueron los aspectos que se tomaron en cuenta. La técnica hipotético-deductiva fue la estrategia utilizada en la metodología de la investigación. Referente a la técnica, la investigación se realizó con un enfoque correlacional transversal y prospectivo. Además, el estudio fue no experimental, lo que permitió recoger información a lo largo de un período de tiempo determinado. Para ello se utilizaron instrumentos como un cuestionario sobre las dos variables. El cuestionario utilizaba una escala de Likert para indicar el nivel de acuerdo, que incluía los siguientes niveles: totalmente de acuerdo, algo de acuerdo, neutral, algo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los resultados de este cuestionario proporcionaron información relativa a la Unidad de Talento Humano y Formación en sus distintas dimensiones. Hubo una combinación de presentación gráfica y textual de los resultados obtenidos. De acuerdo con los resultados, se desprende que existe una relación significativa entre el departamento de Recursos Humanos y la formación y el desarrollo de los profesionales que trabajan en el sector público. La gestión inteligente de un programa de formación, que ayude al capital humano del CNIPN a trabajar de forma más eficaz, tiene el potencial de aumentar la calidad de los servicios que presta la organización.



2.1.2. A nivel nacional

Idrogo (2022) "Gestión de capital humano y eficacia de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021".

Resumen: A fin de solucionar las deficiencias del personal de servicios públicos en Chota, que han dificultado la atención de las inquietudes de los pobladores, se diseñó el presente estudio. A la luz de esta problemática, el objetivo general para el año 2021 fue realizar una investigación sobre la correlativa que existe entre el GRH y el grado de servicios de intereses públicos que se prestan en el mencionado barrio. También se incluyó en el informe de objetivos detallados un análisis exhaustivo de los efectos del desarrollo de los recursos humanos, los incentivos al personal y la integración a nivel de los servicios públicos. En la investigación se utilizó una metodología descriptivo-correlacional, y el estudio fue de tipo transversal; no se trataba de un examen experimental. Para este estudio se interrogó a un total de treinta y cinco personas empleadas en la Municipalidad Provincial de Chota. Se utilizó el alfa de Cronbach para establecer la fiabilidad del cuestionario de 12 ítems que se empleó para recabar datos sobre cada una de las variables de la investigación. El cuestionario fue validado por tres profesionales capacitados. El análisis estadístico, en particular la prueba Chi_cuadrado de Pearson, arrojó una valía de 15,647 con un grado de significación de 0,004, lo que muestra que existe una asociación significativa y directa entre la eficacia de los servicios públicos prestados por el municipio y la administración de sus recursos humanos. Además, el cociente de probabilidades, que fue de 20,708 y tuvo un nivel de significación de 0,000, da crédito al hecho de que existe esta conexión significativa. Por otra parte, la correlación de Spearman fue de 0,579 al nivel de significación de 0,000, lo que indica que existe una relación directa, positiva y



sustancial entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de la gestión de los recursos humanos. Como consecuencia de estos hallazgos se niega la hipótesis nula, lo que da sustento a la hipótesis alternativa, que afirma que la gestión eficiente de los recursos está altamente relacionada con una mayor calidad de los servicios públicos.

López (2021) "Gestión administrativa y eficacia del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021".

Resumen: El objetivo principal del estudio fue investigar la relación existente entre la eficacia del servicio público y la misión administrativa que se realiza en la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2021. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, un nivel correlativo y un diseño no experimental de corte transversal, a fin de conocer la cantidad de relación que existía entre las variables en un momento determinado. La población estaba formada por treinta funcionarios municipales y personas civiles, y los datos se obtuvieron mediante una encuesta en la que se utilizó un cuestionario de treinta y dos ítems. La fiabilidad y validez del instrumento se comprobaron mediante la opinión de expertos y el cálculo del alfa-Cronbach. Para cuantificar los factores se utilizó la escala de Likert. Utilizamos el estadístico de correlativa Rho de Spearman para evaluar la validez de nuestra hipótesis. Con un valor de correlativa de 0,600 y un nivel de significancia de 0(inferior a 0,005), se constató que existía una asociación positiva sustancial entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público. En consecuencia, podemos concluir que la gestión administrativa produce un efecto considerable en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2021, por lo que se refuta la hipótesis nula.



Canaza et al. (2021) "Manejo de recursos humanos y excelencia en el servicio al público en la municipalidad de Usicayos".

Resumen: Mediante la realización de un análisis de los datos que se recopilaban en 2017, el propósito del estudio fue proporcionar una solución a la pregunta: «¿Cómo afecta la administración de los recursos en el Municipio de Usicayos Carabaya a la calidad del servicio público en 2017?» Para cumplir con este objetivo, se realizó un análisis para determinar la eficiencia de la gestión de los recursos y la eficacia del servicio público, y se formularon recomendaciones para solucionar los problemas que se descubrieron. Se utilizó una metodología descriptiva para el proyecto de investigación, que incluía la recopilación de datos mediante entrevistas, cuestionarios y una revisión de los documentos pertinentes. Tras el análisis y la interpretación de los datos, se descubrieron varias deficiencias. Estas deficiencias incluían una formación deficiente, una remuneración excesivamente baja y un proceso inadecuado de selección de personal. La gestión ineficaz de los recursos humanos era consecuencia directa de estos problemas, que a su vez repercutían en la eficacia del servicio prestado. Finalmente, se concluyó que el nivel de servicio al cliente prestado por la Municipalidad de Usicayos Carabaya estuvo influenciado por la ineficaz administración del departamento de recursos humanos.

Abad (2020) "El uso de gobierno electrónico y su influencia en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022".

Resumen: El objetivo general de la investigación fue determinar si existe o no relación entre las distintas características de la administración electrónica en la Municipalidad de La Rioja en 2022 y el nivel de los servicios de intereses públicos. Para el propósito de esta investigación no experimental, se utilizó un diseño



descriptivo correlacional y transversal. La muestra para esta investigación, que se realizó mediante un cuestionario, estuvo conformada por cincuenta funcionarios que se desempeñaban en el área administrativa de la entidad. Los resultados de esta investigación mostraron que existen varias conexiones entre los diversos aspectos de la administración electrónica y la eficacia de los servicios que suministra una administración. Dado que el coeficiente para la dimensión gobierno-ciudadano fue de 0,032 y el umbral de significación de 0,05, se constató que existía una correlación débilmente positiva entre ambas. En la extensión gobierno y empresa, se descubrió una modesta correlativa negativa, con un valor de 0,274 al nivel de significación del 0,01%. El componente gobierno-empleados demostró una correlación negativa, significativa y global ($r=-1,36$, $p0,05$). Con un valor de 0,165 y un nivel de significancia de 0,05, se constató la existencia de una correlación muy poco positiva en el sector de las interacciones gobierno-gobierno. Según las conclusiones del estudio, un coeficiente de correlativa de -0,093 y un valor p de 0,521 muestran que existe un vínculo débilmente negativo entre las características de la administración electrónica y los servicios públicos. En base a los resultados, se puede concluir que la implementación del gobierno electrónico en este escenario particular no tiene ningún impacto en la calidad de los servicios públicos prestados por la Municipalidad Provincial de Rioja.

López López (2018) "El manejo del talento humano y la optimización de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado".

Resumen: En la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, el objetivo principal de la investigación fue conocer la conexión que existe entre la gestión del potencial humano y la calidad de los servicios públicos. Durante el mes de abril de 2018, se aplicaron dos encuestas a clientes y colaboradores de la municipalidad



con el fin de la recolecta de la información necesaria. Tanto la primera encuesta como la segunda se enfocaron en la gestión del talento y la segunda en la eficacia de los servicios de intereses públicos. Ambas encuestas contenían 19 preguntas, cada una de las cuales se calificaba en una escala de Likert. En cuanto a la calidad de los servicios públicos, los resultados recogidos apuntan a la existencia de una relación sustancial entre la gestión del talento humano y el resultado. El objetivo primordial de la investigación fue determinar si existe o no relación entre la gestión del talento humano y el nivel de servicio público que brinda la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. El proceso de recolección de datos se realizó en abril de 2018, y consistió en dos encuestas que fueron enviadas a los colaboradores y usuarios de la municipalidad. Durante la primera encuesta, la gestión de los recursos humanos fue el foco principal, mientras que la eficacia del servicio público fue el foco principal de la segunda encuesta. Hubo un total de diecinueve ítems en la escala de Likert que se incluyeron en ambas encuestas. Según los hallazgos, existentes en la relación considerable entre la administración del talento y la calidad del funcionamiento del sector público. El coeficiente de correlación global, que se situó en 0,969, es un indicador significativo de la asociación positiva excepcionalmente fuerte que existe entre ambas variables. Al examinar los componentes individuales de la gestión del talento humano, se observa una relación positiva significativa entre los conocimientos ($r = 0,902$), las competencias ($r = 0,900$) y las actitudes ($r = 0,792$). Se trata de la correlación más alta entre las tres variables. Según estos resultados, es evidente que la gestión eficaz del potencial humano, que engloba los conocimientos, las aptitudes y las actitudes, produce un efecto notable en la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio.

2.1.3. A nivel regional o local

Choquehuanca (2022) "Manejo administrativo y nivel de calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021".

Resumen: El objetivo primordial del estudio fue determinar el grado de vinculación de la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Conima con la Calidad del Servicio. La investigación fue de carácter fundamental, utilizó un nivel descriptivo correlacional y empleó una técnica que no involucró experimentos. La población estuvo conformada por 174 empleados, y 120 colaboradores fueron elegidos al azar utilizando un método conocido como selección aleatoria simple. Los cuestionarios elaborados para evaluar la dirección administrativa y la eficiencia de los servicios se incorporaron al método de encuesta utilizado para recoger los datos. En lo que respecta a la administración de la empresa, el 55,8% de los empleados la consideraba regular, mientras que el 45,8% opinaba que el servicio era pésimo. Se descubrió que el valor Rho era de 0,302, y el valor p de 0,001. Este resultado demostró que el servicio era moderadamente bueno. Este resultado demostró la existencia de una correlativa moderadamente positiva entre las dos variables, verificando así la hipótesis general (H1). En consecuencia, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Zela et al. (2021) "Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú".

Resumen: Para ser más concretos, el propósito del estudio era investigar tres ciudades de la provincia con el fin de extraer conclusiones sobre la relación entre la calidad del servicio y el rendimiento de los empleados en sus puestos de



trabajo. El tipo de estudio relacional consistió en dos muestras no probabilísticas. El cuestionario, que constaba de 18 ítems, se administró a los empleados que trabajaban en los municipios de San Román, Puno y Azángaro para evaluar su nivel de rendimiento laboral. El coeficiente de determinación (α) fue de 0,801. Como medida adicional, se solicitó a los habitantes de las tres ciudades que cumplimentaran un cuestionario SERVQUAL de 22 ítems para evaluar su percepción de la calidad del servicio prestado ($\alpha=0,898$). En cuanto a su desempeño laboral, los empleados de San Román (78,4%), Puno (55,2%) y Azángaro (63,8%) demostraron consistencia. Según las dimensiones de desempeño, los trabajadores del P.M. Puno tuvieron un desempeño medio alto en las dimensiones tarea (18,55) y contexto (27,00), pero los trabajadores del P.M. San Román tuvieron un desempeño medio alto en el comportamiento laboral contraproducente (17,41). El ochenta y tres por ciento de las personas que utilizaron el MSP de Azángaro consideraron que el servicio era regular, mientras que el sesenta y ocho por ciento de las personas que utilizaron el MSP de Puno lo consideraron sobresaliente. Por un lado, el MSP de Puno obtuvo excelentes calificaciones en capacidad de respuesta y confiabilidad (16,27 y 16,33, respectivamente), mientras que el MSP de San Román recibió bajas calificaciones en empatía (11,42) y seguridad (9,01) en sus respectivas evaluaciones. En las tres empresas públicas se descubrió que existe una correlación real significativa ($p<0,05$) entre el rendimiento laboral y la eficacia del servicio.

Huanca et al. (2021) "Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno".

Resumen: El propósito general de la investigación fue determinar en qué medida los esfuerzos de las municipalidades provinciales de la región Puno por



modernizar sus sistemas de administración pública están relacionados con el nivel de servicio que estas municipalidades ofrecen a sus clientes. Para esta investigación se aplicó una técnica cuantitativa basada en un marco relacional. Se incluyó en la muestra a un total de seiscientos ochenta habitantes de municipios provinciales de la región, entre los que se encontraban trece gerentes locales. Se utilizaron dos cuestionarios para recoger los datos. En cuanto a los valores de alfa α de Cronbach, ambos instrumentos presentaron valores de 0,873 y 0,931, respectivamente. El primer instrumento era un cuestionario de 113 preguntas y el segundo un cuestionario Servqual de 21 preguntas. En base a los resultados, se encontró que alrededor del 23% de las municipalidades de la provincia han avanzado hacia la modernización, lo que las ubica en las etapas iniciales del proceso. El mayor avance lo obtuvo Puno, que obtuvo el 48% de los votos, mientras que Sandia obtuvo el 14% de los votos. Según la opinión del cincuenta por ciento de quienes han utilizado los servicios, el nivel de atención de las ciudades provinciales es satisfactorio. A pesar de que el 43,75 por ciento de los clientes de Moho evaluó el servicio como bueno, el 46,92 por ciento de los clientes de San Román lo evaluó como pésimo. En las municipalidades provinciales de la zona de Puno, los hallazgos indicaron que no existe relación significativa entre la calidad de la atención al usuario y la modernidad de la gestión pública ($p > 0.05$). Esta fue la conclusión que arrojaron los hallazgos.

Ramos (2016) "El capital intelectual, un factor decisivo para la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Puno".

Resumen: Una investigación que se llevó a cabo en 2015 por la Municipalidad Provincial de Puno investiga la influencia que tiene el capital intelectual en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción que experimentan los



clientes. Son varios los aspectos del capital intelectual que se investigan, entre ellos los recursos humanos, los marcos organizativos, la experiencia directiva y la prestación de servicios públicos. Como consecuencia de la gestión municipal convencional y burocrática, la falta de recursos financieros y la ausencia de un plan de desarrollo del capital humano en los municipios, este tema es significativo porque tiene el potencial de dar lugar a problemas y disputas sociales. Se utilizaron métodos de investigación cuantitativos, así como un diseño que no incluía experimentos. Se utilizaron técnicas como las encuestas estructuradas y las revisiones documentales, con cuestionarios y formularios adaptados específicamente para las revisiones documentales como instrumentos. Tras el análisis y la interpretación de los datos obtenidos, se descubrió que el capital intelectual dispone de un impacto sustancial tanto en la calidad del servicio como en el agrado de los usuarios.

Gutiérrez et al. (2020) "La influencia del CONECTAMEF en la calidad del gasto público y la optimización del ahorro en las municipalidades de Puno, Perú".

Resumen: El propósito de este estudio fue responder a la pregunta: «¿El índice de cumplimiento de los servicios ofrecidos por el Centro de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF en el año 2017 influyó significativamente en la calidad del gasto público de las municipalidades de la región Puno?» Los datos para este estudio provienen de las municipalidades que participaron en el estudio. En este estudio se adoptó un enfoque cuantitativo y la técnica, que incluyó métodos transversales, descriptivos y correlacionales, no fue experimental. Para garantizar que se tuvieran en cuenta todos los aspectos del análisis, la población estuvo compuesta por los 96 municipios del distrito. Se utilizó un método de muestreo censal debido al reducido tamaño de la población. Los



métodos de estudio utilizados fueron el estudio documental y la encuesta, y se utilizó un cuestionario. Se obtuvo un valor p de 0,001 a través del análisis estadística Chi-cuadrado «x2», que reveló que existe una relatividad de manera significativa entre las variables investigadas en el estudio. Esta conexión particular tiene un valor del 83,7%, según lo determinado por el coeficiente de Cramer. Tras una investigación en profundidad, se puso de manifiesto que el grado de adhesión de los gobiernos locales de la región Puno a los servicios prestados por la CONECTAMEF tiene un impacto significativo en el monto de dinero que destina el gobierno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación de funcionarios

2.1.1.1. Capacitación

Según Nafinsa (2004) para que sus operaciones sean más eficientes, los empleados reciben formación, que es una secuencia de actividades organizadas en función de las demandas de la empresa. El objetivo de esta formación es modificar los recursos intelectuales, habilidades y disposiciones de los empleados. Formar a un empleado es darle la información y la práctica que necesita para ser mejor en lo que hace para ganarse la vida. Estos conocimientos pueden abarcar diferentes áreas y estar orientados tanto a fines individuales como organizacionales.

Una palabra comúnmente asociada a la capacitación es "adiestramiento", que se refiere a un proceso específico enfocado en desarrollar habilidades y destrezas de carácter principalmente físico, es decir, relacionadas con la esfera



psicomotriz. El adiestramiento busca mejorar la capacidad del empleado en realizar tareas que requieren una destreza física particular, complementando así la formación integral del trabajador.

Los principales destinatarios de esta formación son las personas que van a realizar esfuerzos físicos manejando máquinas y equipos. Se enfoca en desarrollar habilidades físicas y destrezas relacionadas con la operación eficiente de estos equipos. Por otro lado, el concepto de capacitación es más amplio y abarca no solo el adiestramiento, sino también la formación en áreas que incluyen habilidades intelectuales, conocimientos técnicos y capacidades cognitivas necesarias para desempeñar diversas funciones dentro de la organización.

La capacitación se aplica en trabajos que requieren un alto contenido intelectual y está orientada a la mejoría del desempeño laboral mediante el desarrollo integral de los empleados. Es fundamental en las organizaciones porque no solo incrementa la eficiencia de los empleados, sino que también contribuye a la innovación, el crecimiento y la adaptación a los cambios. Además, la capacitación es considerada una obligación laboral de la empresa, ya que contribuye al cumplimiento de sus objetivos y mejora el desempeño y bienestar de los trabajadores.

2.1.1.2. Capacitación de funcionarios

Según la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2024), es una actividad básica que forma parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. El objetivo de este proceso es mejorar el desempeño de los trabajadores públicos fomentando el crecimiento de sus habilidades y



conocimientos. Como este procedimiento está de acuerdo tanto con el perfil del cargo como con los objetivos estratégicos de la organización, garantiza que la capacitación será aplicable y eficiente para alcanzar los objetivos de la institución.

La GDC se enfoca en reconocer las áreas de formación requeridas por los empleados, basándose en los requerimientos del puesto y las prioridades de la organización. Además, busca estimular el crecimiento profesional como personal de los servidores, promoviendo la adquisición de nuevas habilidades, actualización de conocimientos y mejora continua en el desempeño laboral. A través de la capacitación, se asegura que los trabajadores estén mejor preparados para enfrentar los retos del entorno laboral y contribuyan de manera más eficiente al logro de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2021), el propósito primordial de un programa de formación de servidores públicos locales es ampliar los criterios de los trabajadores públicos municipales, fomentando el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y aptitudes. Este es el objetivo primordial del programa. La finalidad de este tipo de programas es mejorar la eficacia de la función pública, proporcionando al personal municipal la oportunidad de desempeñar sus funciones de una manera más eficiente y más completa.

Para lograr esto, los programas de capacitación suelen centrarse en áreas clave como la administración pública, la gestión de recursos, el servicio al ciudadano, la adopción de decisiones y el manejo de políticas públicas, entre otros. La idea es proporcionar a los servidores públicos locales las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del día a día, así como para implementar prácticas que promuevan una administración más eficiente y orientada al bienestar



de la comunidad. Además, estos programas contribuyen a la mejora continua en el desempeño institucional, optimizando los procesos administrativos y promoviendo una cultura de profesionalismo y transparencia en el servicio público. En resumen, la capacitación se convierte en un medio esencial para fortalecer la función pública local y garantizar que los servidores públicos estén mejor preparados para cumplir con sus responsabilidades y objetivos.

Según Orozco (2019), para cumplir una función pública moderna, es necesario proporcionar una formación activa y participativa. Los programas que se imparten deben tener metas y prioridades definidas, y deben ser evaluados con base en los resultados que se obtengan. La naturaleza y el significado de la formación son significativamente diferentes de lo que suele considerarse formación profesional y laboral cuando se considera en este contexto. Deben tenerse en cuenta los historiales laborales de todas las personas que participan en la formación continua. Esto debe hacerse sobre la base de las competencias preexistentes y las experiencias pasadas que han adquirido al participar en esfuerzos de formación anteriores.

Además, debe tener en cuenta la necesidad intrínseca de los seres humanos de encontrar satisfacción en el trabajo. No se trata solo de mejorar el rendimiento, sino también de dar significado al trabajo y fomentar el desarrollo de las capacidades de cada servidor público. La formación debe considerarse un proceso continuo capaz de advertir los cambios, así como las exigencias que éstos conllevan, e idear formas de satisfacer esas necesidades en consonancia con los objetivos de la institución.

Este enfoque reconoce que la capacitación no es un proceso aislado, sino un enfoque holístico que fomente el crecimiento de las personas y de la compañía



en su conjunto. El propósito de la capacitación, desde la perspectiva individual, es proporcionar conocimientos y desarrollar competencias que no solo mejoren el desempeño laboral, sino que también contribuyan a la calidad de vida en el trabajo. Este desarrollo es fundamental, ya que factores como el bienestar y la motivación de los servidores públicos son claves para el éxito institucional. Por lo tanto, el objetivo último de la capacitación es fomentar el crecimiento tanto personal como organizacional, permitiendo que los servidores públicos estén más listos para hacer frente a los desafíos del servicio público:

- Dotar a las personas de las competencias necesarias para abordar los nuevos problemas del mercado laboral.
- Aprovechar mejor la información, los conocimientos y la experiencia que no suelen utilizarse en el trabajo.
- Disminuir la necesidad de supervisión al tiempo que se concede más libertad para tomar decisiones.
- Aumentar las posibilidades de crecimiento y promoción profesional.
- Maximizar la felicidad y la estabilidad en el trabajo.

Desde un punto de vista organizativo, la formación debe permitir lo siguiente:

- Maximizar el rendimiento optimizando el uso de los recursos.
- Los cambios vertiginosos que definen nuestra época requieren un estilo de gestión más adaptable.
- Establecer un entorno en el que todos los miembros del equipo se sientan cómodos utilizando sus puntos fuertes para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos.



La capacitación debe ser considerada como un proceso complejo que requiere un enfoque integral y estratégico en su gestión, ya que no debe seguir tratándose como una acción aislada dentro del área responsable. En lugar de limitarse únicamente a la planificación de cursos, la selección de proveedores de formación y la elección de los participantes, la capacitación debe formar parte de un plan más amplio que esté alineado con los objetivos organizacionales y que busque un impacto real y duradero en el desempeño de los empleados y en la mejora de los servicios. Es crucial que este proceso esté completamente integrado a la estructura organizacional y que exista una relación directa con los demás actores involucrados. En este sentido, la capacitación debe estar alineada con los objetivos y estrategias de la institución.

Para lograr una buena gestión de la formación, es esencial que toda la institución se comprometa con el perfeccionamiento continuo de sus servidores públicos. Este compromiso debe ir más allá de la simple ejecución de programas de capacitación y debe abarcar la planificación integral de las actividades. Es fundamental integrar la función de capacitación dentro de la estructura organizacional de forma que pueda contribuir activamente a las decisiones estratégicas del servicio público. La capacitación no debe considerarse como una actividad separada o secundaria, sino como un componente esencial que juega un papel crucial en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Al ser vista como parte integral de la estrategia organizacional, la capacitación se convierte en una herramienta clave para mejorar el rendimiento general y asegurar que los recursos humanos estén preparados para afrontar los retos y demandas del entorno.

Otro aspecto fundamental es la necesidad de comunicar los efectos generados después de la implementación de los programas de capacitación. La

retroalimentación sobre el impacto de la capacitación es esencial para garantizar la mejora constante y para demostrar la eficacia de los esfuerzos realizados. Esto también ayuda a justificar la inversión en capacitación y a reforzar la importancia de este proceso dentro de la organización.

2.1.1.3. Tipos de capacitación

Nafinsa (2004) sugiere que, en la práctica, existen tres ámbitos principales en los que suele dividirse la formación:

Capacitación para el trabajo

Su objetivo es el trabajador que pronto será responsable de una tarea diferente, ya sea por un ascenso, un traslado dentro de la organización o un puesto totalmente nuevo. Algunas de sus partes son

Formación antes de entrar en la plantilla. Esto ayuda a la contratación, ya que garantiza que los nuevos empleados reciben la información y la formación que necesitan para desempeñar bien su trabajo.

Empezar de cero. Se trata de un conjunto de pasos que el candidato da para aclimatarse a su función, equipo, supervisor y a la empresa en su conjunto.

Asesoramiento para la promoción. Pretende ofrecer al individuo oportunidades de progresar en su trabajo actual.

- Formación en el empleo.

Desarrollar actividades y potenciar las actitudes de los trabajadores son los objetivos de este conjunto de acciones. De este modo, espera alcanzar tanto los objetivos de la empresa como la realización personal de sus empleados.



- Desarrollo

La capacitación no debe considerarse únicamente como una obligación legal, sino como una inversión con un objetivo a largo plazo que pretende ayudar a las personas a desarrollarse personal y profesionalmente. Con la vista puesta en el futuro, la capacitación es un componente clave para lograr una formación integral que permita al individuo expresar todo su potencial. Este enfoque no solo busca mejorar las competencias laborales, sino también potenciar las capacidades personales del trabajador.

El desarrollo de los empleados va más allá de la capacitación técnica. Se trata de un proceso continuo de formación que abarca aspectos profesionales y personales, permitiendo que cada individuo alcance su máximo potencial. La capacitación forma parte de este proceso, pero el objetivo final es la formación completa del ser humano, integrando aspectos como la creatividad, la resolución de problemas y el trabajo en equipo.

En el ámbito organizacional, la capacitación juega un papel crucial para garantizar que los objetivos de la empresa se alcancen de manera efectiva, ya que facilita que los empleados desempeñen sus tareas con mayor eficiencia. Además, la capacitación tiene una función anticipatoria, permitiendo prever las futuras necesidades de formación y el desarrollo de habilidades en el personal. A medida que el mercado y las tecnologías evolucionan, las empresas deben asegurarse de que su equipo esté debidamente preparado para enfrentar los nuevos retos y adaptarse a los cambios, lo que requiere una planificación continua y una inversión en el crecimiento profesional de los empleados.

- Beneficios para la empresa:



La capacitación favorece el reclutamiento interno, permitiendo que los empleados ya formados asuman nuevos roles dentro de la empresa, reduciendo la necesidad de contratar personal externo. Además, contribuye a la prevención de riesgos laborales al capacitar a los trabajadores sobre las mejores prácticas de seguridad, lo que minimiza accidentes en el trabajo. Este proceso también genera actitudes más positivas entre los empleados, quienes se sienten más valorados y motivados, lo que incrementa la rentabilidad de la empresa gracias a su mayor compromiso y rendimiento.

La capacitación eleva la moral del personal al proporcionarles herramientas y conocimientos que les permiten desarrollarse profesionalmente, mientras que mejora la comprensión de los diferentes roles dentro de la organización, lo que contribuye al impulso en el desempeño global. También mejora la imagen de la empresa, ya que demuestra el interés por el bienestar y el crecimiento de los empleados, creando un ambiente laboral más atractivo.

Además, al facilitar que los empleados se identifiquen con la empresa, la capacitación fortalece su vínculo con la organización, promoviendo una cultura corporativa más sólida. También mejora las relaciones entre los jefes y los subordinados, pues fomenta el entendimiento mutuo y una comunicación más abierta. La capacitación ayuda a que el personal comprenda mejor las políticas organizacionales, alineándose con los objetivos y valores de la empresa. Otro beneficio de la capacitación es que permite prever las necesidades futuras de personal en todos los niveles, ayudando a la empresa a estar preparada para los cambios y desafíos. Además, capacita a los empleados para enfrentar problemas, mejorando su capacidad para encontrar soluciones de manera eficiente. También facilita la promoción interna, ya que los empleados capacitados están mejor



preparados para asumir responsabilidades mayores, lo que fomenta la lealtad y el compromiso.

- Beneficios para el individuo:

Los empleados son más capaces de afrontar retos y tomar decisiones acertadas tras recibir una formación correcta, proporcionándoles herramientas y conocimientos que les permiten abordar situaciones complejas con mayor confianza. Además, fomenta el desarrollo personal al incrementar la autoestima y la autoconfianza de los empleados, lo que tiene un efecto favorable en su crecimiento profesional. También es clave en la formación de líderes, ya que los programas de capacitación les permiten adquirir las competencias necesarias para liderar equipos y tomar decisiones estratégicas.

Otro beneficio importante es que mejora las habilidades de comunicación y la capacidad para manejar conflictos, promoviendo un ambiente laboral armonioso y eficaz. Al mejorar estos aspectos, los empleados experimentan un mayor nivel de satisfacción con su puesto de trabajo, ya que se sienten más competentes y preparados para desempeñar sus funciones. Esto, a su vez, les ayuda a alcanzar sus metas personales y profesionales, pues la capacitación permite que se alineen mejor con los objetivos de la empresa. La capacitación también favorece el sentido de progreso, tanto en el ámbito laboral como personal, ya que motiva a los empleados a seguir aprendiendo y mejorando. Al disminuir los temores de incompetencia o ignorancia, los trabajadores se sienten más seguros en su desempeño, lo que repercute en una mayor eficiencia y efectividad en sus funciones. Además, facilita la promoción interna, permitiendo que los empleados estén mejor preparados para asumir roles de mayor responsabilidad, lo que contribuye a su desarrollo profesional.

- Otros beneficios:

La capacitación mejora significativamente la comunicación entre los diferentes grupos dentro de la organización, fomentando una interacción más fluida y eficaz entre los empleados. Este proceso contribuye a integrar mejor al personal con la empresa, generando un sentido de pertenencia y alineación con la visión y los valores corporativos. Además, apoya la adopción de las políticas de la empresa, permitiendo que los empleados comprendan y sigan las directrices establecidas, lo que asegura un ambiente de trabajo coherente y organizado.

Asimismo, la capacitación facilita la integración de los equipos de trabajo, promoviendo la colaboración y el trabajo conjunto, lo que mejora el clima organizacional. Un ambiente positivo y cooperativo contribuye a que la empresa se convierta en un mejor lugar para trabajar y vivir, Fomentar un ambiente de trabajo en el que las personas se sientan apreciadas e inspiradas.

La inversión que realiza la empresa en capacitación tiene una repercusión directa en su capacidad para alcanzar con sus objetivos, metas y planes estratégicos. Al capacitar a su personal, la empresa logra una mayor efectividad en sus operaciones, lo que resulta en una mayor escala de satisfacción en el trabajo por parte de los empleados. Este aumento en la satisfacción se traduce en un incremento de la productividad, permitiendo a la empresa enfrentar los retos del futuro con un equipo más competente, comprometido y bien preparado.

2.1.1.4. Proceso de capacitación

De acuerdo a Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2024) el ciclo del proceso de capacitación comprende tres etapas:



La etapa de planificación en el proceso de capacitación consiste en identificar y definir las necesidades de formación dentro de la organización. El objetivo principal de esta fase es determinar las áreas clave que requieren intervención y establecer las acciones de capacitación que se priorizarán en el Plan de desarrollo de las personas. Durante esta etapa, se realiza un análisis exhaustivo para evaluar las competencias y habilidades actuales del personal, y se identifican las brechas que deben ser cubiertas para cumplir con los objetivos organizacionales. Al concluir esta fase, se establecen las prioridades de capacitación, asegurando que los recursos sean dirigidos a aquellas áreas que realmente impacten en el desempeño y crecimiento tanto individual como organizacional (PDP).

La planificación de la capacitación es un proceso clave para asegurar el desarrollo continuo de los empleados y la mejora de las competencias dentro de una organización. Las fases que mencionas son fundamentales para estructurar un plan efectivo de capacitación. A continuación, te doy una breve explicación de cada fase:

- **Conformación del Comité de Planificación de la Capacitación:** En esta fase se conforma un equipo encargado de diseñar y gestionar el proceso de capacitación. Este comité debe estar compuesto por representantes de distintas áreas de la organización, como recursos humanos, operaciones y otros departamentos clave, para garantizar que las necesidades de capacitación sean identificadas de manera integral. El comité es responsable de coordinar las actividades de capacitación, definir objetivos y supervisar la implementación del plan.



- **Concienciación sobre la relevancia de la capacitación:** Aquí se busca generar conciencia dentro de la organización sobre la relevancia de la capacitación para mejorar el desempeño, la productividad y el bienestar de los empleados. Esta sensibilización es crucial para asegurar el compromiso de la alta dirección, los jefes de departamento y los propios trabajadores en el proceso de formación. Se pueden organizar reuniones o seminarios para explicar los beneficios de la capacitación y cómo impactará tanto en el desarrollo profesional de los empleados como en los objetivos estratégicos de la empresa.
- **Preparación del diagnóstico de necesidades formativas:** Esta fase consiste en identificar las áreas en las que los empleados requieren formación. El diagnóstico debe basarse en un análisis de las competencias actuales de los trabajadores y las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales. Para ello, se pueden utilizar encuestas, entrevistas, evaluaciones de desempeño, y análisis de los resultados de la empresa. Este diagnóstico proporciona la base para diseñar programas de capacitación específicos y dirigidos a mejorar aquellas áreas que realmente necesitan atención.
- **Elaboración del Plan de Desarrollo de la Capacitación:** En esta fase se diseña el Plan de Desarrollo de la Capacitación, que incluye los programas y actividades formativas a desarrollar, los recursos necesarios, los tiempos y los responsables de ejecutar cada acción. El PDP debe estar alineado con las necesidades identificadas en el diagnóstico y debe ser flexible para adaptarse a los cambios en las prioridades organizacionales. Además, debe incluir los métodos de evaluación para medir la efectividad de la capacitación y la mejora en las competencias de los empleados.



Para su implementación se revisan y descargan los instrumentos en la caja de herramientas.

Durante la denominada fase de implementación, se lleva a cabo la formación que antes se reconocía como componente del PDP (Plan de Desarrollo de las Personas). En este punto del proceso, el procedimiento de formación se somete a un seguimiento continuo para garantizar que los empleados de la administración participan activamente en la formación. Para ello, se pide a los participantes que rellenen un formulario de compromiso de formación. Este formulario contiene una sección que les permite registrar no sólo la cantidad de tiempo que han dedicado a participar en el programa, sino también el valor de la formación. Además, es obligación de la oficina de recursos humanos documentar toda la información sobre la formación finalizada en una matriz estructurada según la aplicación del PDP. Es necesario que los trabajadores públicos se comprometan a participar en estas capacitaciones para poder aprovechar los beneficios de estas oportunidades; el incumplimiento de estos requisitos dará lugar a multas.

Durante la fase de evaluación, se valoran y miden los hallazgos de la formación realizada. Gracias a ello, la gestión de la formación puede mejorarse continuamente y las decisiones pueden tomarse con una mayor cantidad de información disponible. Existen cuatro niveles diferentes en los que se puede llevar a cabo este proceso de evaluación: respuesta, aprendizaje, aplicación e impacto. A la hora de seleccionar el grado de evaluación adecuado deben tenerse en cuenta la naturaleza y los objetivos individuales de cada actividad de formación. Esto garantizará que se pueda realizar un seguimiento preciso del éxito de los esfuerzos de formación, así como de las áreas que podrían necesitar mejoras. Según Nafinsa (2004), el proceso de establecimiento de un programa de formación se compone



de varias fases, que comienzan con la identificación de las necesidades y terminan con la evaluación de los resultados. Para garantizar que la formación tenga éxito y sea útil tanto para los empleados como para la empresa, es necesario tener en cuenta cada una de las etapas.

Primer paso: detección de necesidades. Este paso consiste en identificar las áreas donde es necesario implementar capacitación dentro de la organización. Es crucial utilizar técnicas apropiadas para detectar las necesidades reales, evitando así el enfoque de "capacitar por capacitar", lo que asegura que los recursos sean utilizados de manera eficiente.

Segundo paso: clasificación y jerarquización de necesidades. Una vez identificadas las necesidades, se debe clasificar y ordenar en función de su urgencia o importancia. Esto permite priorizar las áreas que requieren atención inmediata y programar aquellas que son menos urgentes para el futuro. Esta clasificación garantiza que los recursos de capacitación se destinen a las áreas más críticas.

Tercer paso: definición de objetivos. En esta etapa, se deben establecer claramente los objetivos del programa de capacitación. Es esencial fijar objetivos SMART, es decir, objetivos detallados, alcanzables, pertinentes y con fecha límite, lo que facilita su evaluación posterior y asegura que el programa tenga un propósito claro.

Cuarto paso: elaboración del programa. Este paso implica el diseño detallado del programa, que incluye el contenido de la capacitación, las técnicas y métodos a utilizar, el lugar y las fechas en que se llevará a cabo, los grupos a los



que estará dirigido, los instructores que lo impartirán y el presupuesto disponible. Es importante planificar cada aspecto para garantizar la efectividad del programa.

Quinto paso: ejecución. Aquí se lleva a cabo la capacitación según lo planificado. La ejecución debe ser monitoreada para asegurarse de que se está llevando a cabo correctamente y de que se están alcanzando los objetivos establecidos.

Sexto paso: evaluación de resultados. Finalmente, se evalúan los resultados de la capacitación antes, durante y después de su implementación. Esta evaluación permite medir el éxito del programa y su impacto, detectar áreas de mejora y llevar a cabo ajustes para futuras capacitaciones.

2.1.1.5. Grado de aprendizaje

se refiere al grado de adquisición de información, capacidades y competencias, que logran los funcionarios públicos como resultado de los programas de capacitación. Este nivel se evalúa observando la comprensión teórica, la capacidad para aplicar de manera práctica los contenidos aprendidos y el impacto de estos en el aumento del desempeño laboral. Un alto grado de aprendizaje indica que los objetivos formativos se han cumplido exitosamente y que los funcionarios están mejor preparados para enfrentar los desafíos de sus funciones, demostrando una mejora significativa en su rendimiento y capacidad para cumplir con sus tareas de manera óptima (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006).

2.1.1.6. Tipos de comportamiento

Se refiere a las diversas formas de actuación que los funcionarios adoptan en el entorno laboral después de recibir capacitación. Estas conductas pueden clasificarse en tres tipos: Cognitivas: relacionadas con la comprensión y el uso adecuado de conocimientos específicos adquiridos durante la capacitación. Afectivas: vinculadas a cambios en actitudes, motivación y valores laborales que influyen en el comportamiento general del funcionario en su ambiente de trabajo. Conductuales: se refieren a las habilidades técnicas o interpersonales que se reflejan en acciones concretas y comportamientos observables en el desempeño laboral. El objetivo de los programas de capacitación es promover comportamientos que estén alineados con la misión y visión de la organización pública, asegurando que los funcionarios no solo mejoren sus competencias, sino también contribuyan a los valores y metas institucionales (Latham & Saari, 1999).

2.1.1.7. Índice de resultado

Se trata de un indicador que mide el impacto directo e indirecto de la capacitación en los resultados de la gestión pública. Este índice puede incluir métricas como:

- Eficiencia en la ejecución de procesos.
- Resolución efectiva de problemas.

Los ciudadanos están más satisfechos con los servicios prestados por el gobierno.

Los gastos de formación pueden medirse en función del índice de rendimiento para comprobar si realmente están ayudando a la organización a alcanzar sus objetivos. (Phillips, 2003).

2.2.2. Calidad de los servicios públicos

Si los servicios públicos son de alta calidad, prestarán la cantidad de atención que requieran y esperen sus residentes. Esto implica que el servicio no solo debe ajustar a los estándares definidos, sino también satisfacer de manera efectiva las demandas y requerimientos de quienes lo reciben, garantizando su acceso, eficiencia y efectividad (Cabrera, 2024).

Según la PCM (2024), la mejora de la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen a los ciudadanos del Estado es uno de los componentes primordiales de la modernización de la administración del Estado. A la luz de esto, es de suma importancia llevar a cabo un amplio estudio sobre las necesidades y anticipaciones de la población civil antes del diseño y desarrollo de estos servicios. En el proceso de optimización de la calidad de los servicios públicos se incluye una amplia variedad de actividades. Estas actividades incluyen la simplificación del acceso a los canales de servicio, la creación de normas de calidad, la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las interacciones con la población y entre los organismos gubernamentales, y otras intervenciones pertinentes.

La (SGP) de la (PCM), en el marco de su responsabilidad por la calidad y el servicio al ciudadano, elaboró una Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público. Esta norma fue actualizada mediante la



Resolución SGP N°007-2019-PCM/SGP, la cual fue autorizada por la Resolución SGP N°006-2019-PCM/SGP antes de su aprobación. La utilización de esta norma técnica, que es una herramienta de gestión, tiene el potencial de mejorar los productos y servicios que se prestan al público en general.

Las entidades públicas deben utilizar las herramientas de gestión que se desarrollaron con la asistencia de las mejores prácticas y experiencias internacionales, que se consideraron junto con los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2017, al desarrollar este estándar.

Gadea (2000) Definir la calidad es el primer paso para hablar de su importancia en la prestación de servicios públicos. Aunque existe abundante literatura sobre la calidad en el sector manufacturero, la idea de calidad en la prestación de servicios es muy nueva, con referencias en su mayoría de los últimos quince años. Sin embargo, el verdadero reto se presenta al hablar de la eficacia en los servicios de intereses públicos, donde la información es escasa, especialmente a nivel local o universitario.

Como resultado de los rápidos cambios en la dirección pública y su interfaz con los ciudadanos, se ha producido recientemente un aumento del interés por la calidad de los servicios públicos. Los ciudadanos se describen ahora con más precisión como «ciudadanos-clientes» en lugar de meros «administrados» que se conforman con los servicios que reciben. Por su condición de contribuyentes, estos individuos tienen derecho a esperar servicios de alta calidad, con una definición de «calidad» que les resulte significativa. Así pues, la administración debe transformarse en un proveedor de servicios a un «mercado» de individuos conscientes de la calidad.



Entonces, ¿cómo podemos definir la calidad? Aunque hay muchas definiciones de «calidad industrial» en la literatura, todas se reducen a dos cosas: ajustarse a las normas (es decir, satisfacer las especificaciones) y satisfacer a los usuarios (es decir, las expectativas o demandas de los usuarios). La calidad de un servicio no solo depende de las normas, sino también de que los usuarios estén satisfechos, es decir, que sus expectativas sean cubiertas.

No podemos limitarnos a aplicar a los servicios nuestros conocimientos sobre calidad industrial, ya que los servicios son diferentes de los productos industriales. Los servicios presentan características que deben considerarse al mejorar la calidad, como:

- **Intangibilidad:** El almacenamiento de servicios no es posible. Un componente crítico es el tiempo de respuesta, especialmente en situaciones de demanda súbita.
- **Heterogeneidad:** Los servicios son difíciles de estandarizar, lo que hace complicado mantener un nivel uniforme de calidad. Aun así, se debe procurar que la calidad sea equitativamente heterogénea, adaptada a cada usuario de manera personalizada.
- **Inseparabilidad:** Al mismo tiempo, el servicio se produce y se utiliza. En muchos casos, el consumidor puede ver cómo se desarrolla el proceso de fabricación, lo que le permite juzgar no sólo el producto final, sino también la calidad del método.

Además, los servicios públicos tienen características diferenciadoras respecto a los servicios privados, que deben tenerse en cuenta al hablar de calidad:



- A diferencia de los servicios comerciales, cuyo objetivo es maximizar los beneficios y las pérdidas, los servicios públicos aspiran a maximizar el bienestar público.
- La prestación de servicios públicos debe garantizar la igualdad y la equidad.
- No hay competencia directa y el «mercado» está cautivo cuando se prestan en régimen de monopolio u oligopolio.
- Los que pagan los servicios públicos no son necesariamente los mismos que los utilizan.
- La calidad de los servicios públicos puede medirse indirectamente por el veredicto electoral, es decir, la reelección o no de los responsables de su gestión.

Tanto el punto de vista de la administración como el de los ciudadanos deben tenerse en cuenta para mejorar el nivel de los servicios públicos. Estas perspectivas pueden ser muy diferentes y deben ser tenidas en cuenta para una mejora efectiva de la eficacia en la prestación de servicios.

Asimismo Gadea (2000) Cuando una administración pública decide mejorar un servicio determinado, Para ello, la empresa utiliza sus propios datos y normas para programar un determinado nivel de calidad de servicio. Esta calidad programada puede incluir aspectos como horarios de atención, espacio físico, entre otros, y se denomina calidad programada. Por otro lado, los ciudadanos, al enterarse de la reforma del servicio, se forman sus propias expectativas sobre cómo debe ser ese servicio, lo que se conoce como calidad esperada. Tanto la que ha diseñado el Gobierno como la que prevé el pueblo son idénticas, y esto es crucial subrayarlo, no siempre coinciden, y en muchos casos, rara vez lo hacen.



La dirección logra la calidad de ejecución tras aplicar las mejoras previstas. La forma en que la dirección gestione el proyecto, desde la planificación hasta el control de la ejecución, determinará su calidad. Si la administración ha sido eficaz en su gestión, la calidad ejecutada podrá coincidir más o menos con la calidad programada.

Desde la perspectiva del ciudadano, lo que finalmente experimenta es la calidad percibida. Aunque la administración haya hecho esfuerzos para que la calidad ejecutada coincida con lo que había programado, si la calidad programada no se ajustaba a lo que los ciudadanos esperaban, No es fácil que lo que la gente espera y lo que realmente experimenta se alineen. Es decir, asegurarse de que la calidad que experimenta la gente está en consonancia con lo que esperaba, lo que conduce a la felicidad, es el verdadero propósito de la administración pública.

De ahí que mejorar los procesos internos de gestión, como la planificación o el control, ya no sea suficiente para mejorar la calidad de la administración pública. Si queremos un cambio real, tenemos que empezar por la gente. El objetivo primordial no debe ser garantizar que todas las operaciones se ajustan al programa, sino garantizar que el servicio prestado al ciudadano está a la altura.

Para lograr esto, es esencial conocer las expectativas de los ciudadanos. Solo así la administración podrá adaptar su programación a lo que los ciudadanos esperan. Sin embargo, no siempre será posible cumplir con todas las demandas de los ciudadanos debido a limitaciones presupuestarias, técnicas o de valores. En esos casos, es crucial comunicar estas razones a los ciudadanos, ajustando sus expectativas a lo que realmente la administración puede ofrecer. Este proceso, que tiene una relación estrecha con el concepto de marketing, busca forjar una

alineación entre la calidad programada y la calidad esperada antes de la ejecución del servicio.

Conseguir la calidad es tan sencillo como comprobar que la calidad programada se ajusta a la prevista, la administración podrá enfocarse en ser eficiente en la gestión interna y ejecutar todo lo planeado. De esta forma, la calidad percibida por los ciudadanos estará cerca de lo que esperaban, asegurando su satisfacción y cumpliendo con el verdadero objetivo de la administración pública.

2.2.2.1. Elementos Tangibles

La calidad tangible en los servicios de intereses públicos abarca todos los aspectos físicos y materiales que los ciudadanos perciben al interactuar con las instituciones públicas. Este concepto incluye factores como la infraestructura, el equipamiento, la señalización, la limpieza y la apariencia del personal. Cuando se trata de cómo percibe la gente la calidad, estos aspectos físicos son realmente importantes, ya que influyen directamente en la imagen que proyecta la administración pública.

Una infraestructura adecuada, bien mantenida y funcional, es fundamental para garantizar que el servicio se brinde en condiciones óptimas. Esto incluye tanto el diseño de los espacios (accesibilidad, comodidad, etc.) como la disponibilidad de recursos materiales que faciliten la atención y el acceso a los servicios. Además, el equipamiento debe ser adecuado y eficiente, lo que refleja una buena gestión y una disposición de recursos que respondan a las necesidades del público.

La señalización es otro componente tangible importante. Un sistema de señalización claro y accesible ayuda a orientar a los ciudadanos, mejorando su

experiencia al reducir la confusión y los tiempos de espera. La limpieza también juega un papel esencial, ya que un entorno limpio y ordenado contribuye a crear una atmósfera agradable y profesional.

Finalmente, la apariencia del personal tiene una influencia considerable en la calidad percibida del servicio. Un personal bien presentado, con una actitud profesional y adecuada, genera confianza y seguridad en los usuarios, lo que fortalece la comunicación entre el ciudadano y la administración pública.

En resumen, los elementos tangibles en los servicios públicos son clave para generar confianza y proyectar una imagen profesional de las instituciones. Estos aspectos visibles y materiales no solo garantizan una percepción positiva de la calidad, sino que también demuestran la dedicación del gobierno a mejorar la vida de sus ciudadanos a lo largo del tiempo. (Parasuraman et al., 1988).

2.2.2.2. Fiabilidad

La calidad en la fiabilidad en los servicios de intereses públicos hace referencia a la capacidad de las instituciones para prestar los servicios prometidos de manera consistente, confiable y sin errores. Este atributo es esencial porque garantiza que los ciudadanos puedan confiar en que recibirán soluciones efectivas, a los criterios especificados y en los plazos previstos.

La fiabilidad implica que la institución pública pueda cumplir con sus compromisos de manera predecible y efectiva, sin fallos ni demoras, lo cual es crucial para la satisfacción del usuario. Cuando un servicio es fiable, los ciudadanos tienen la certeza de que pueden depender de la administración pública en situaciones importantes, lo que refuerza la confianza en las instituciones y

promueve una relación más positiva entre el gobierno y la ciudadanía. En términos operativos, la fiabilidad no solo se refiere a la entrega de servicios sin errores, sino también a la capacidad de manejar cualquier imprevisto de manera eficiente, asegurando que las soluciones proporcionadas sean adecuadas y oportunas. Para lograr esta fiabilidad, es necesario que las instituciones públicas cuenten con sistemas internos robustos, procesos bien definidos, personal capacitado y mecanismos de seguimiento que permitan cumplir con los estándares de calidad y responder rápidamente a las necesidades de los ciudadanos (Kotler & Keller, 2016).

2.2.2.3. Capacidad de Respuesta

Cuando los funcionarios públicos son receptivos, responden rápidamente a las preocupaciones y preguntas de las personas a las que sirven. Este atributo es esencial para garantizar que los usuarios se sientan escuchados y atendidos de manera eficiente y efectiva.

Incluye diversos factores, como:

Accesibilidad: La rapidez y facilidad con que los ciudadanos pueden obtener la ayuda que desean de los distintos organismos públicos. Esto puede implicar la disponibilidad de múltiples canales de comunicación y atención, como oficinas presenciales, teléfonos, plataformas en línea, entre otros. **Prontitud en la atención:** El tiempo que tarda la administración pública en responder a una solicitud o necesidad, minimizando demoras innecesarias. La rapidez en la atención contribuye a la conformidad de los usuarios, especialmente cuando se enfrentan a situaciones urgentes. **Empatía hacia los usuarios:** La actitud del personal hacia los



ciudadanos es fundamental. La empatía implica escuchar activamente, comprender las preocupaciones de los usuarios y tratar sus solicitudes con amabilidad y respeto.

Resolución eficiente de problemas: La capacidad de ofrecer soluciones rápidas y efectivas ante las dificultades o inquietudes planteadas por los ciudadanos, asegurando que se resuelvan de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

Una alta capacidad de respuesta se traduce en un servicio ágil, orientado al usuario y capaz de generar confianza. Los ciudadanos perciben que sus necesidades son tomadas en cuenta de manera seria y que los funcionarios están dispuestos a ayudar de forma eficiente, lo cual fomenta una relación más positiva y satisfactoria con las instituciones públicas (Kotler & Keller, 2016).

2.3. Marco conceptual

- a. **Calidad.** - Aquellas cualidades intrínsecas a un objeto o colección de objetos que los hacen valiosos.
- b. **Calidad de los servicios públicos.** - La capacidad de los organismos públicos para prestar servicios que cumplan las expectativas y demandas de los ciudadanos es a lo que nos referimos cuando hablamos de calidad de los servicios públicos. asegurando al mismo tiempo eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Implica no solo brindar un servicio adecuado, sino también hacerlo de manera efectiva, abordar elementos como la satisfacción de los deseos y aspiraciones de los residentes. Los servicios deben alinearse con lo que los usuarios esperan, lo que incluye la comprensión de sus demandas y la



respuesta adecuada a estas. Para ello, las entidades deben identificar y analizar constantemente las expectativas de la ciudadanía.

c. Capacitación. - Para que un empleado haga mejor su trabajo, la formación es esencial para transmitirle la información y las habilidades que necesita. Esta capacitación puede abarcar distintos tipos de conocimientos, como técnicos, operativos, administrativos o de gestión, dependiendo de las necesidades tanto individuales como organizacionales. El propósito de la capacitación es mejorar el desempeño del trabajador, permitiéndole adaptarse mejor a los cambios, enfrentar nuevos desafíos y ser más productivo. A nivel organizacional, la capacitación busca mejorar la calidad de los servicios y productos que la entidad ofrece, optimizando los procesos internos y fomentando la innovación. Además, la capacitación también tiene beneficios a nivel individual, como el desarrollo profesional, el aumento de la confianza en el trabajo y la mejora en las oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Por lo tanto, la capacitación es una herramienta clave para asegurar tanto el éxito individual como colectivo dentro de cualquier entorno laboral.

d. Capacitación de funcionarios. - La capacitación de funcionarios es un proceso de formación diseñado para fortalecer las competencias y conocimientos de los empleados, con la finalidad de que puedan ser capaces de cumplir con sus responsabilidades de manera más eficiente y eficaz. Este procedimiento abarca una serie de ámbitos, como la utilización de nuevas tecnologías, el desarrollo de competencias técnicas y la mejora de la calidad de vida, el fomento de habilidades interpersonales y la mejora en la toma de decisiones. La capacitación no solo se centra en el aprendizaje de tareas específicas, sino



también en el fortalecimiento de actitudes y valores que contribuyan al buen desempeño en el servicio público. Al mejorar las capacidades de los funcionarios, se busca optimizar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, garantizar una mayor eficacia en los procesos administrativos y fomentar un entorno de trabajo más productivo y motivador.

- e. Funcionario.** - Un funcionario es una persona que desempeña profesionalmente un empleo dentro de la administración pública o de gobierno. Los funcionarios acceden a su posición a través de diversos métodos, como elección, nombramiento, selección o empleo, dependiendo del sistema de cada país o entidad. Su labor está orientada al servicio público y a la gestión de los recursos del Estado, con el fin de asegurar que se cumpla el bienestar general y se garanticen los derechos de los ciudadanos. Los funcionarios públicos son responsables de ejecutar las políticas, programas y servicios establecidos por el gobierno, y su actuación debe estar regida por principios de eficiencia, transparencia y ética.
- f. Funcionario público.** - Un funcionario público es una persona que trabaja para el Estado y desempeña una función pública en cumplimiento de las normas que le son aplicables. Los funcionarios públicos son empleados del Estado, la administración pública supervisa la gestión de los recursos y servicios del estado, y su relación laboral está regulada por ella, o por los organismos y entidades que operan bajo el derecho público. Estos funcionarios tienen la responsabilidad de llevar a cabo políticas, programas y servicios destinados al bienestar general y al cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. Su



trabajo debe estar orientado a garantizar la eficiencia, la transparencia y la equidad en la gestión pública.

- g. Servicio público.** - Servir al interés público implica que el Estado o las organizaciones privadas que operan bajo sus auspicios satisfagan las necesidades fundamentales de la vida. La salud, la educación, el agua potable, el saneamiento y el transporte forman parte de estos servicios. Garantizar el bienestar general de la comunidad es el objetivo central de los servicios públicos, asegurando que todos los ciudadanos, sin tener en cuenta su situación económica, tengan acceso a recursos y servicios básicos para su desarrollo y calidad de vida. La eficiencia, la equidad y la accesibilidad son aspectos clave en la prestación de estos servicios.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Se utilizó un enfoque de tipo cuantitativo para esta investigación, ya que se centra en la recolecta y análisis de datos cuantitativos. Este enfoque, conocido como uno de los métodos tradicionales o generales debido a su frecuente aplicación, tiene como objetivo principal la medición precisa y la extrapolación de los resultados obtenidos a un contexto más amplio. Así, la investigación busca obtener resultados que puedan ser generalizados y validados a partir de un análisis cuantificable de la información (Bernal, 2010).

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación

Se empleó el método hipotético–deductivo, a fin de conocer cuan significativos son los vínculos previstos entre las variables de la investigación analizando los datos que hemos recopilado. Este proceso se basa en un enfoque hipotético-deductivo, que comienza con la formulación de hipótesis derivadas de un marco teórico preexistente. A continuación, se efectúa la definición de las



variables, lo que implica definir las de manera concreta y medible para facilitar su análisis. Posteriormente, se lleva a cabo la recolección de datos, que puede involucrar encuestas, entrevistas, observación u otros métodos. Una vez obtenidos los datos, se procede al procesamiento, que puede incluir la codificación, clasificación y análisis estadístico de la información.

Finalmente, la interpretación de los resultados permite evaluar si las hipótesis planteadas se cumplen o no, y se extraen conclusiones que contribuyen al conocimiento del fenómeno investigado. Este proceso permite validar o refutar las relaciones entre las variables, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones del estudio (Monje, 2011).

3.3. Tipo de investigación

Se empleó el tipo transversal, ya que se utilizan para estudiar fenómenos o variables en un solo momento o en un periodo determinado, sin realizar un seguimiento a lo largo del tiempo. A diferencia de los estudios longitudinales, que observan cambios y tendencias a lo largo de un período extendido, las investigaciones transversales se enfocan en obtener una instantánea de las variables en un único punto temporal. Este tipo de investigación facilita obtener una comprensión clara de la situación en ese momento específico, pero no proporciona información sobre la evolución o las causas de los cambios a lo largo del tiempo. Es comúnmente utilizada en estudios descriptivos, exploratorios o correlacionales, y es eficaz cuando se busca obtener datos rápidos y obtener una comprensión general sobre un tema o fenómeno sin realizar un seguimiento prolongado (Ñaupas et al., 2018).

3.4. Nivel de investigación

El nivel correlacional, ya que se no se intentó demostrar una relación causal directa, la investigación correlacional trata de establecer y cuantificar el nivel de asociación o relación entre muchas variables. En este tipo de estudio, se miden las variables de interés en un único momento o en un periodo determinado y se analiza cómo varían en conjunto, utilizando pruebas estadísticas para estimar la correlación entre ellas. Aunque este tipo de investigación no establece causalidad, sí puede proporcionar indicios o sugerencias sobre la naturaleza de la relación entre las variables, lo que puede ser útil para formular hipótesis o identificar patrones que luego podrían ser investigados en estudios más profundos (Arias, 2012).

3.5. Diseño de investigación

Se empleó un diseño no-experimental, puesto que los estudios no experimentales son aquellos en los que el investigador no manipula la variable independiente ni decide cómo se dividen los sujetos en grupos. A diferencia de los estudios experimentales y cuasiexperimentales, en los cuales el investigador manipula una o más variables independientes y controla las condiciones experimentales, en las investigaciones no experimentales se observa, describe o analiza la relación entre variables tal y como ocurren de forma natural.

Este tipo de investigación es útil cuando no es ético o práctico manipular las variables, o cuando se desea estudiar fenómenos que no pueden ser controlados, como las características de un grupo social, el comportamiento de una población o los efectos de variables naturales. Las investigaciones no experimentales suelen



ser descriptivas, correlacionales o exploratorias, y pueden proporcionar información valiosa sobre relaciones o patrones sin establecer una causalidad directa (Briones, 2002).

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Todo lo que constituye el conjunto de un estudio de investigación se denomina población, individuos o unidades que comparten características comunes y que son objeto de estudio. Esta población puede incluir personas, objetos, eventos o situaciones que se encuentran dentro de un determinado contexto o territorio, y que son relevantes para la investigación. Dependiendo del enfoque de la investigación, la población puede ser grande o específica, y es fundamental para asegurar que los resultados sean representativos y aplicables al fenómeno que se desea analizar (Vara, 2010).

En esta investigación, la población fue de 118 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huancané.

3.6.2. Muestra

Al seleccionar una muestra de una población, el muestreo probabilístico aleatorio simple garantiza que todos los miembros de la población tengan las mismas posibilidades de ser seleccionados. La característica que define este método de muestreo es la selección aleatoria de los individuos, sin ningún sesgo ni criterio específico, lo que asegura que cada elemento de la población tenga una oportunidad equitativa de ser incluido. Este método es útil para garantizar que los

resultados obtenidos sean representativos de la población total, permitiendo realizar inferencias estadísticas válidas sobre el conjunto estudiado (López, 2004).

Una fórmula de muestreo finito se encarga de determinar la muestra.

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Número de elementos en la muestra.

N = Número total de la población.

z = Valor estadístico (nivel de confianza).

e = Margen de error en la estimación.

p = Probabilidad de que suceda un evento.

q = Posibilidad de que no ocurra el evento.

$$n = \frac{168 * 1.96_{\infty}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (168 - 1) + 1.96_{\infty}^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 118$$

Ciento ochenta y ocho empleados públicos de la municipalidad provincial de Huancané-2024 constituyeron la muestra del estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1. Técnicas

Son los procedimientos que los investigadores utilizan para obtener la información necesaria para abordar el tema de estudio. Su importancia radica en que son fundamentales para garantizar la validez y confiabilidad del conocimiento



científico. La correcta aplicación de estas técnicas, siguiendo un enfoque estandarizado, asegura que los resultados obtenidos sean legítimos y válidos dentro del marco de la ciencia. En este sentido, la ciencia no solo se define como un cuerpo de conocimientos, sino como una manera sistemática de pensar y actuar que busca descubrir, comprender y explicar fenómenos mediante el uso de métodos rigurosos y objetivos (Gomez-Escalonilla, 2021).

Se empleó el cuestionario, en sociales, la encuesta es una técnica ampliamente utilizada, tanto en investigaciones académicas como en procesos de planificación orientados a la acción, o incluso como herramienta para el análisis de diversos eventos sociales. Este método permite recopilar información de una muestra representativa de una población, facilitando la comprensión de fenómenos sociales, conductas, actitudes o percepciones. La encuesta se distingue por su capacidad para obtener datos de manera sistemática, Por ello, es una gran herramienta para conocer mejor determinadas preocupaciones sociales, tomar decisiones y configurar las políticas públicas.

3.7.2. Instrumentos

Cada instrumento de investigación está generalmente diseñado para cumplir una función específica, aunque en muchos casos puede tener diversos usos. El investigador opta por utilizar estos instrumentos debido a las ventajas que ofrecen en comparación con la observación sin herramientas, tales como la precisión, la sistematicidad y la capacidad de obtener datos de manera más eficiente y estructurada. Estas ventajas no provienen necesariamente de una teoría en particular, sino de razones prácticas, como la necesidad de obtener información



más confiable, reproducible y comparable, lo que facilita el análisis y la interpretación de los resultados en el estudio (De la Lama Zubirán et al., 2021).

Se empleó el cuestionario, el trabajo de campo de la investigación se suelen utilizar cuestionarios, que son instrumentos normalizados de recogida de datos, especialmente en estudios cuantitativos, como aquellos basados en metodologías de encuestas. Su propósito es obtener información sistemática y comparable de los participantes, facilitando la recopilación de datos de manera estructurada y eficiente. Los cuestionarios permiten formular preguntas específicas, con opciones predeterminadas de respuesta, lo que garantiza que la información recolectada sea homogénea y facilite el análisis cuantitativo posterior.

3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.8.1. Validación

A grandes rasgos, la validez es la medida en que un dispositivo de medición mide con precisión la variable objetivo. Es un concepto esencial en la investigación, ya que asegura que las conclusiones derivadas de los datos sean precisas y reflejen la realidad de la variable estudiada. La validez no es un aspecto único o simple; debe lograrse en todo instrumento utilizado en la recolección de datos, asegurando que se capture de manera adecuada la información relevante para el estudio. Esto implica que el instrumento sea apropiado, esté bien diseñado y cumpla con su objetivo específico dentro del contexto de la investigación (Hernández et al., 2010).

3.8.2. Confiabilidad

La confiabilidad es la capacidad de un instrumento para ofrecer resultados consistentes y fiables.

Muchos autores (por ejemplo, Vavakol y Dennick, 2011; DeVellis, 2003; Streiner, 2003; Nunnally y Bernstein, 1994; Petterson, 1994) sostienen que el coeficiente debería situarse en algún punto entre 0,70 y 0,90. Nunnally (1987) informó de un coeficiente superior a 0,80. Según Lauriola (2003), el mínimo para las escalas es 0,90 y para las comparaciones entre grupos es 0,70. Según Garson (2013), una puntuación de calidad de 0,800 considerable como «buena» desde una punto de vista explicativo, mientras que una calificación de 0,700 se considera aceptable por razones confirmatorias y de 0,600 por razones exploratorias. No obstante, si el coeficiente es superior a 0,900, podría significar que algunos ítems o indicadores resultantes como redundantes y que el instrumento debe reducirse.

3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

Se tiene lo siguiente:

Diseño estadístico

Este estudio correlacional empleará la explicación Rho de Spearman para determinar si la hipótesis es correcta.

Siga estos pasos para calcular la Rho de Spearman:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$



Donde:

n: Número total de pares de datos.

X: Valores de la primera variable.

Y: Valores de la segunda variable.

$\sum X$: Suma de todos los valores de la variable X

$\sum Y$: Suma de todos los valores de la variable Y

$\sum XY$: Suma del producto de cada par de valores X y Y

$\sum X^2$: Suma de los cuadrados de los valores de X

$\sum Y^2$: Suma de los cuadrados de los valores de Y

Determinación de las hipótesis estadísticas.

H1: $R_{xy} \neq 0$ (indica que las dos variables están directamente relacionadas entre sí)

H0: $R_{xy} = 0$ (indica que las dos variables no están directamente relacionadas entre sí)

Nivel de significancia.

En ausencia de un nivel establecido, se asume un nivel de significación del 5%, denotado como $\alpha=0,05$, y se utilizará un nivel entre el 1% y el 10%.

Estadística de prueba

Se usará la distribución T con n-2 grados de libertad.

Dónde:

Tc.; T calculada



n.: tamaño de muestra

r.: coeficiente de efecto.

Regla de decisión.

Si $t_c > t_t$, entonces se rechaza H_0

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

4.1.1. Interpretación de los resultados

Tabla 2

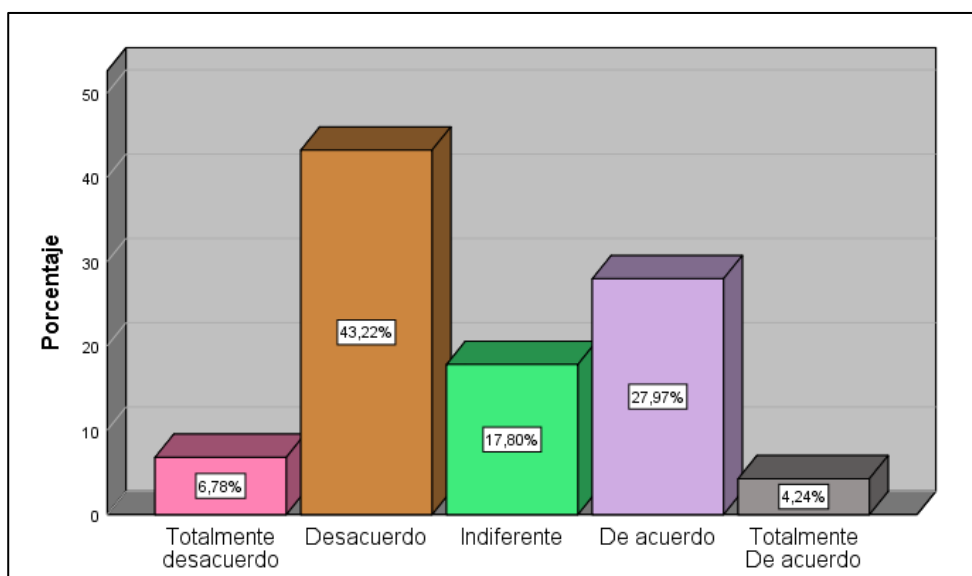
¿Cree usted que es necesario implementar de nuevos programas de capacitación para optimizar el desempeño en el trabajo?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	8	6.8	6.8	6.8
Desacuerdo	51	43.2	43.2	50.0
Indiferente	21	17.8	17.8	67.8
De acuerdo	33	28.0	28.0	95.8
Totalmente De acuerdo	5	4.2	4.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 1

¿Cree usted que es necesario implementar de nuevos programas de capacitación para optimizar el desempeño en el trabajo?



Nota. Desarrollo propio (tabla 2)

Interpretación:

Si nos fijamos en la opinión de los trabajadores sobre la necesidad de programas de formación adicionales para aumentar su productividad en el trabajo, descubrimos que la mayoría está en contra de la idea. Entre los que respondieron a la encuesta, el 43,2% dijo que no estaba de acuerdo y el 6,8% que se oponía totalmente, lo que suma aproximadamente la mitad de los participantes mostrando una posición negativa hacia la idea de incorporar estos programas. Por otro lado, un 17,8% manifiesta una postura neutral o indiferente, lo cual puede interpretarse como una falta de opinión sólida o interés respecto al tema. Este grupo intermedio, aunque menos significativo en términos proporcionales, podría ser influenciado positivamente por estrategias que demuestren el impacto de la capacitación en el desempeño laboral.



En contraste, un 28.0% de los encuestados se posiciona a favor de la necesidad de nuevos programas de capacitación, señalando que están de acuerdo con esta propuesta, y un porcentaje menor, pero no menos relevante, del 4.2% asegura estar totalmente de acuerdo. Este sector, que representa un tercio de la población estudiada, evidencia una apertura hacia el desarrollo profesional y podría constituir un grupo clave para liderar iniciativas de cambio dentro de la institución. En términos acumulativos, el 32.2% de los participantes muestra actitudes positivas hacia la implementación de capacitaciones, lo cual, aunque minoritario frente a la mayoría que expresa desacuerdo, no deja de ser una proporción considerable.

El análisis de estos datos refleja un desafío para las autoridades municipales. La percepción negativa predominante, combinada con el porcentaje significativo de indiferencia, sugiere que puede existir una falta de sensibilización respecto a los beneficios potenciales de los programas de capacitación. Asimismo, este panorama puede indicar problemas previos relacionados con la calidad o pertinencia de capacitaciones anteriores, que quizás no hayan cumplido las expectativas de los funcionarios o no se alinearon adecuadamente con sus necesidades laborales. Por otro lado, el grupo que expresa actitudes positivas hacia la capacitación representa una oportunidad estratégica para fomentar un cambio cultural dentro de la institución. Este segmento podría ser el punto de partida para implementar programas piloto que demuestren mejoras concretas en el desempeño laboral y, al mismo tiempo, sirvan como evidencia para convencer a los sectores más reacios.

La distribución acumulada de las respuestas también sugiere que, si bien hay un consenso dividido, es posible influir en la percepción general mediante campañas de comunicación efectivas que expliquen el impacto de la capacitación

en la eficiencia y calidad de los servicios públicos. Esto resulta particularmente importante en una institución como la Municipalidad Provincial de Huancané, donde la calidad del servicio prestado tiene un impacto directo en la comunidad.

Tabla 3

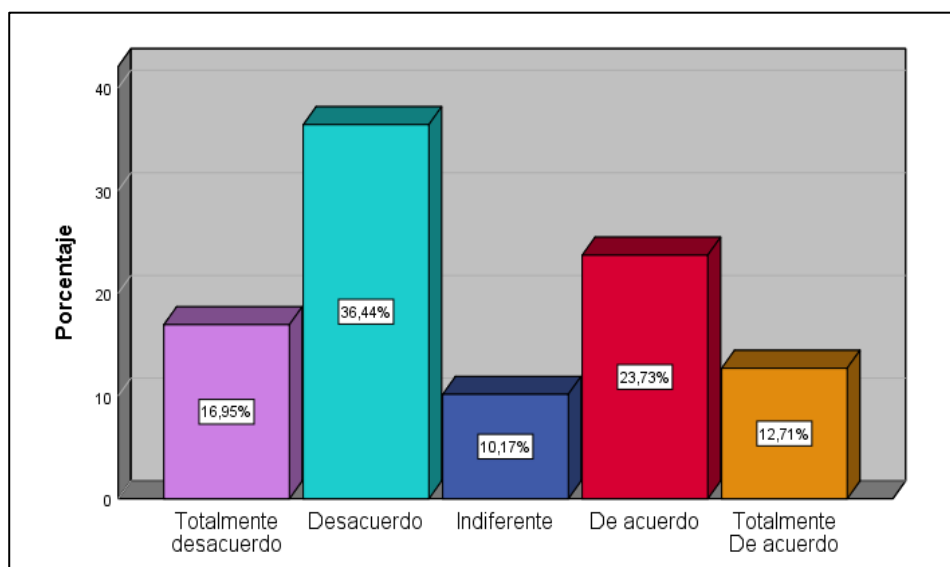
¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Huancané debería expandir sus programas de formación?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	20	16.9	16.9	16.9
Desacuerdo	43	36.4	36.4	53.4
Indiferente	12	10.2	10.2	63.6
De acuerdo	28	23.7	23.7	87.3
Totalmente De acuerdo	15	12.7	12.7	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 2

¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Huancané debería expandir sus programas de formación?



Nota. Desarrollo propio (tabla 3)



Interpretación:

El análisis sobre si la Municipalidad de Huancané debería aumentar sus programas de capacitación revela una distribución diversa de opiniones entre los encuestados. Un sector considerable, compuesto por el 36.4% de los participantes, está en desacuerdo con esta propuesta, mientras que un 16.9% señala estar totalmente en desacuerdo. En conjunto, estos grupos representan más de la mitad de los encuestados, lo que refleja una actitud predominante de rechazo hacia la idea de incrementar los programas de capacitación. Este panorama podría sugerir la existencia de percepciones negativas sobre la eficacia de estas iniciativas o un desconocimiento de sus beneficios.

Por otro lado, un 10.2% de los participantes adopta una postura indiferente, lo que indica que este grupo no tiene una inclinación clara hacia ninguna de las opciones planteadas. Este segmento podría ser influido por estrategias comunicativas que refuercen la importancia de la capacitación en el ámbito laboral. En contraposición, el 23.7% de los encuestados muestra una opinión favorable al indicar estar de acuerdo con la necesidad de incrementar los programas, mientras que un 12.7% está totalmente de acuerdo. Estos dos grupos, que en conjunto representan más de un tercio de los participantes, evidencian una apertura significativa hacia el fortalecimiento de las competencias profesionales a través de mayores oportunidades de formación.

La acumulación de las respuestas favorables, neutrales y negativas proporciona un panorama completo del nivel de aceptación de esta propuesta, destacando la necesidad de abordar las percepciones negativas y promover un mayor entendimiento de los beneficios asociados con programas de capacitación incrementados. Esto podría involucrar no solo mejoras en la calidad de los

programas existentes, sino también una comunicación más efectiva sobre su impacto en el desempeño institucional y personal de los funcionarios.

Tabla 4

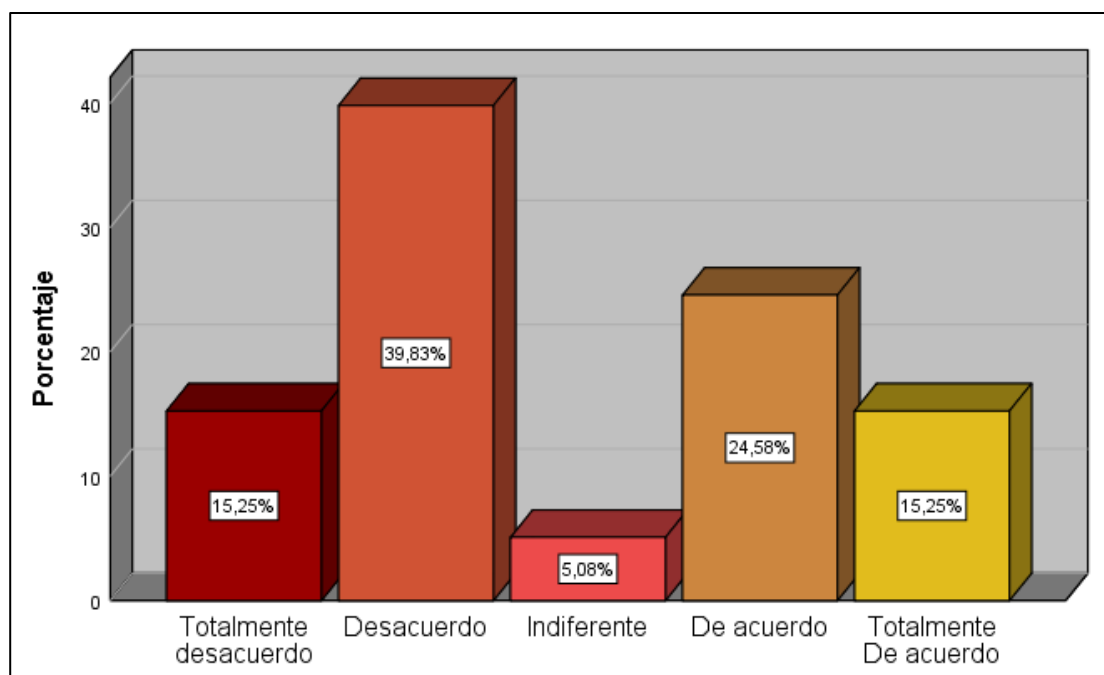
¿Piensa usted que es adecuado que la entidad destine recursos para la capacitación de sus colaboradores?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	18	15.3	15.3	15.3
Desacuerdo	47	39.8	39.8	55.1
Indiferente	6	5.1	5.1	60.2
De acuerdo	29	24.6	24.6	84.7
Totalmente De acuerdo	18	15.3	15.3	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 3

¿Piensa usted que es adecuado que la entidad destine recursos para la capacitación de sus colaboradores?





Interpretación:

La evaluación de la aceptación respecto a la inversión en capacitación para los colaboradores de la entidad muestra una diversidad significativa en las opiniones. Un porcentaje importante, representado por el 39.8% de los encuestados, manifiesta estar en desacuerdo con esta propuesta, mientras que un 15.3% expresa un rechazo más categórico al estar totalmente en desacuerdo. En conjunto, estos grupos constituyen más de la mitad de los participantes, reflejando una resistencia notable a la idea de destinar recursos institucionales para fortalecer las competencias del personal. Este resultado podría estar influenciado por factores como la percepción de que los programas previos no han generado resultados evidentes o la prioridad percibida de otras áreas de inversión.

En contraste, un grupo significativo, aunque menor, muestra apoyo a la iniciativa. Una cuarta parte de los encuestados cree que la empresa debería invertir dinero en la formación de sus empleados, mientras que otro 15.3% está totalmente de acuerdo, lo que eleva el respaldo acumulado a cerca del 40%. Esto indica que existe una proporción relevante de colaboradores que reconoce el valor de la formación continua para mejorar su desempeño y, por extensión, la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.

El segmento indiferente, que representa un 5.1% de los encuestados, es notablemente más pequeño en comparación con las otras categorías. Este grupo refleja una neutralidad que podría ser estratégica de abordar mediante campañas de sensibilización que resalten los beneficios concretos de la capacitación tanto a nivel individual como organizacional. En términos acumulativos, los datos subrayan un panorama mixto en el que prevalecen opiniones negativas, pero con una base

sólida de apoyo que podría ser el punto de partida para justificar y promover la inversión en programas de formación.

Dado este contexto, es recomendable profundizar en los factores que generan resistencia entre los detractores y fortalecer las estrategias de comunicación para evidenciar cómo la capacitación puede traducirse en beneficios tangibles para la organización y sus colaboradores. Esto podría incluir testimonios de experiencias exitosas, análisis costo-beneficio y la implementación de programas piloto que demuestren resultados medibles.

Tabla 5

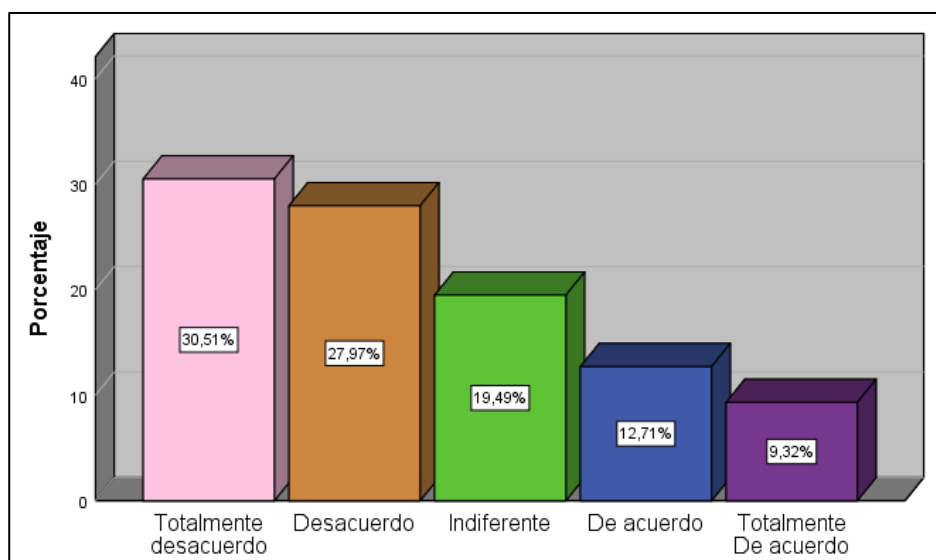
¿Opina usted que sería capaz de adaptarse a las nuevas técnicas en las capacitaciones futuras?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	36	30.5	30.5	30.5
Desacuerdo	33	28.0	28.0	58.5
Indiferente	23	19.5	19.5	78.0
De acuerdo	15	12.7	12.7	90.7
Totalmente De acuerdo	11	9.3	9.3	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 4

¿Opina usted que sería capaz de adaptarse a las nuevas técnicas en las capacitaciones futuras?



Nota. Desarrollo propio (tabla 5)

Interpretación:

El análisis sobre la disposición de los colaboradores para adaptarse a nuevas técnicas en futuras capacitaciones muestra una clara tendencia hacia el escepticismo y la resistencia. Un 30.5% de los encuestados declara estar totalmente en desacuerdo con esta idea, y otro 28.0% indica estar en desacuerdo. En conjunto, estos porcentajes evidencian que más de la mitad de los participantes tiene una postura negativa hacia la posibilidad de adoptar técnicas innovadoras, lo que sugiere un posible rechazo al cambio o una falta de confianza en la efectividad de estas metodologías.

Por otro lado, un 19.5% de los encuestados se mantiene indiferente frente a la propuesta. Este grupo, aunque no representa una postura contraria, refleja cierta apatía o desinterés, lo que podría deberse a una falta de información o experiencia



previa con técnicas modernas de capacitación. Este sector, que no está comprometido con ninguna de las posiciones extremas, podría ser influenciado positivamente si se implementan estrategias que les permitan experimentar los beneficios de estas herramientas en un entorno práctico y accesible.

En contraste, las opiniones favorables suman un porcentaje menor pero significativo. Un 12.7% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con la idea de adaptarse a las nuevas técnicas, y un 9.3% asegura estar totalmente de acuerdo. Este conjunto de opiniones positivas, que alcanza poco más del 20% de la muestra, representa un grupo dispuesto a explorar y aprovechar las innovaciones en los procesos de aprendizaje. Este sector podría actuar como un agente de cambio dentro de la organización si se les brinda el apoyo necesario para liderar la adopción de estas metodologías.

La predominancia de posturas negativas destaca la necesidad de trabajar en estrategias que reduzcan la resistencia al cambio y fortalezcan la percepción de las capacitaciones como herramientas valiosas para el desarrollo profesional. Esto podría incluir talleres iniciales que demuestren la eficacia de las nuevas técnicas, testimonios de éxito y programas de adaptación gradual que permitan a los colaboradores familiarizarse con estas metodologías de manera progresiva. Este enfoque podría no solo aumentar el nivel de aceptación, sino también mejorar la calidad general de las capacitaciones y su impacto en la organización.

Tabla 6

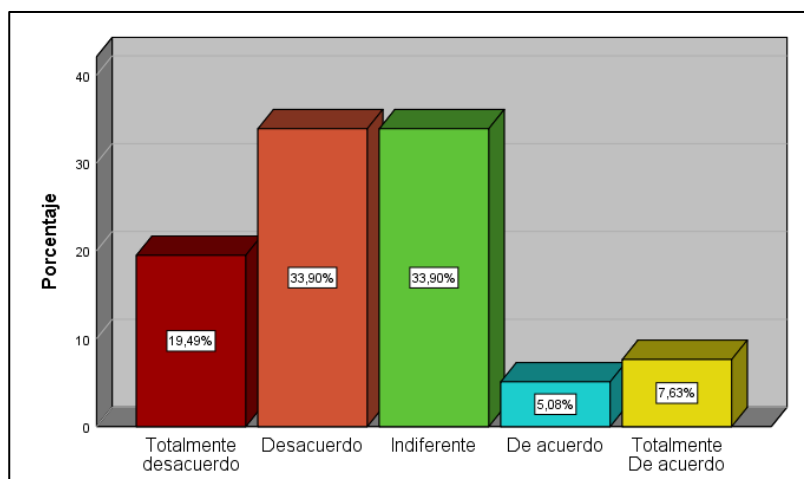
¿Aplicaría usted nuevas metodologías para mejorar tanto a nivel personal como organizacional?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	23	19.5	19.5	19.5
Desacuerdo	40	33.9	33.9	53.4
Indiferente	40	33.9	33.9	87.3
De acuerdo	6	5.1	5.1	92.4
Totalmente De acuerdo	9	7.6	7.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 5

¿Aplicaría usted nuevas metodologías para mejorar tanto a nivel personal como organizacional?



Nota. Desarrollo propio (tabla 6)

Interpretación:

La evaluación de la disposición de los encuestados para implementar nuevas técnicas orientadas a la mejora personal y organizacional refleja una



predominancia de posturas negativas y neutras. Un 19.5% señala estar totalmente en desacuerdo con esta posibilidad, mientras que un 33.9% manifiesta estar en desacuerdo, lo que en conjunto representa más de la mitad de los participantes. Este rechazo significativo podría estar relacionado con una percepción de que las técnicas actuales son suficientes, un temor al cambio o una falta de confianza en el impacto de las nuevas metodologías.

Un segmento igualmente notable, que también corresponde al 33.9%, adopta una postura indiferente. Este grupo, aunque no se opone explícitamente, tampoco muestra interés o motivación hacia la adopción de nuevas técnicas. La elevada proporción de respuestas neutras podría indicar que este tema no ha sido suficientemente abordado o que los beneficios potenciales de estas innovaciones no han sido comunicados de manera efectiva.

En el extremo positivo, las opiniones favorables son más reducidas. Solo un 5.1% de los encuestados indica estar de acuerdo con aplicar nuevas técnicas, mientras que un 7.6% asegura estar totalmente de acuerdo. Estas cifras, aunque representan una minoría, demuestran que existe un grupo dispuesto a explorar y adoptar innovaciones, lo que podría ser clave para generar un cambio gradual dentro de la organización si se les brinda el apoyo necesario.

El análisis acumulativo destaca que la aceptación de nuevas técnicas para la mejora personal y organizacional enfrenta desafíos considerables. Es necesario trabajar en estrategias que aborden las preocupaciones y resistencias de la mayoría, al tiempo que se fortalecen las capacidades de los colaboradores que ya están abiertos a estas iniciativas. Acciones como la implementación de pilotos que demuestren resultados tangibles, la creación de programas de sensibilización y la inclusión de colaboradores en la planificación y diseño de nuevas técnicas podrían

ayudar a reducir el escepticismo y aumentar la aceptación. De este modo, sería posible fomentar una cultura organizacional más receptiva al cambio y comprometida con el desarrollo continuo.

Tabla 7

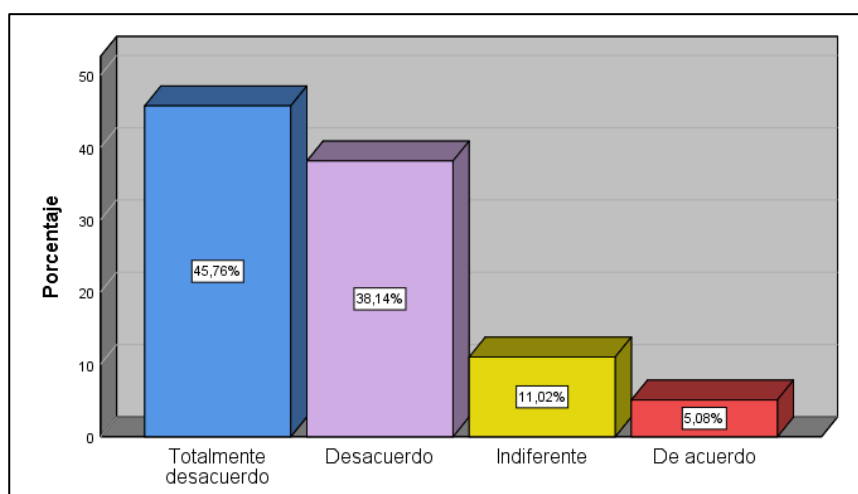
¿Estaría usted dispuesto a utilizar las nuevas herramientas que la Municipalidad Provincial de Huancané imponga?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	54	45.8	45.8	45.8
Desacuerdo	45	38.1	38.1	83.9
Indiferente	13	11.0	11.0	94.9
De acuerdo	6	5.1	5.1	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 6

¿Estaría usted dispuesto a utilizar las nuevas herramientas que la Municipalidad Provincial de Huancané imponga?



Nota. Desarrollo propio (tabla 7)



Interpretación:

Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los residentes de Huancané se oponen firmemente a los nuevos instrumentos que ha sugerido la Municipalidad Provincial. Un 45.8% de los participantes manifiesta estar totalmente en desacuerdo, mientras que un 38.1% señala estar en desacuerdo, lo que en conjunto representa un 83.9% de la muestra. Este alto nivel de rechazo refleja una resistencia significativa hacia los cambios propuestos, probablemente motivada por preocupaciones relacionadas con la utilidad de las herramientas, la adecuación a las condiciones laborales actuales o la falta de confianza en la administración para implementar soluciones efectivas.

Por otra parte, un 11.0% de los encuestados indica una postura neutral, mostrándose indiferente ante la posibilidad de adoptar estas nuevas herramientas. Este grupo, aunque no contribuye directamente al rechazo, tampoco se posiciona a favor, lo que podría interpretarse como una falta de interés o un desconocimiento de los beneficios potenciales de las herramientas en cuestión.

En el extremo favorable, solo un 5.1% de los participantes declara estar de acuerdo con la implementación de las nuevas herramientas. Este sector, aunque minoritario, representa una apertura hacia el cambio y podría ser un grupo clave para impulsar la aceptación gradual de las propuestas si se les empodera con recursos adecuados y se destacan los resultados positivos obtenidos.

La acumulación de respuestas muestra un panorama desafiante para la implementación de estas herramientas, con una mayoría clara que requiere ser persuadida o convencida de los beneficios de las mismas. Para abordar esta resistencia, la municipalidad podría implementar estrategias que incluyan talleres

de sensibilización, demostraciones prácticas que evidencien las ventajas de las herramientas y la inclusión de los colaboradores en el proceso de diseño e implementación. Estas medidas, junto con un enfoque participativo, podrían ayudar a reducir las barreras existentes y fomentar una mayor aceptación y disposición hacia el cambio dentro de la organización.

Tabla 8

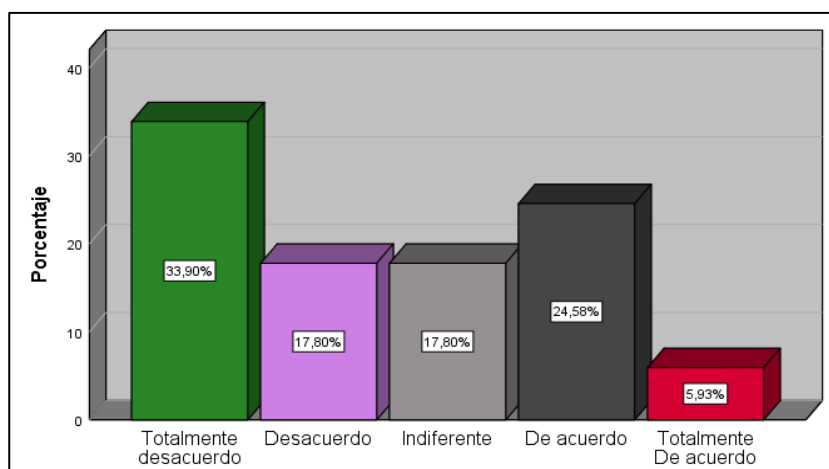
¿Compartiría usted lo aprendido con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	40	33.9	33.9	33.9
Desacuerdo	21	17.8	17.8	51.7
Indiferente	21	17.8	17.8	69.5
De acuerdo	29	24.6	24.6	94.1
Totalmente De acuerdo	7	5.9	5.9	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 7

¿Compartiría usted lo aprendido con sus compañeros de trabajo?



La variedad de puntos de vista se refleja en el afán de los encuestados por compartir lo aprendido con sus colegas, aunque la tendencia general es



moderadamente negativa. Un 33.9% de los participantes expresa estar totalmente en desacuerdo con la idea de compartir lo aprendido, y un 17.8% adicional manifiesta estar en desacuerdo, lo que en conjunto representa el 51.7% de los encuestados. Esta postura sugiere una resistencia a la colaboración o una falta de interés en transferir el conocimiento adquirido a otros miembros del equipo. Las razones detrás de este rechazo podrían incluir preocupaciones sobre la competitividad, la falta de incentivos para compartir el conocimiento o una percepción de que los compañeros no están igualmente comprometidos con el aprendizaje.

Por otro lado, un 17.8% de los encuestados se muestra indiferente, lo que implica que no tienen una postura definida sobre el asunto. Este grupo podría estar esperando que las condiciones mejoren o que se les proporcione un marco adecuado para compartir el conocimiento de manera efectiva, como un entorno de trabajo más colaborativo o sistemas que faciliten este intercambio.

En el lado positivo, un 24.6% de los encuestados indica que estaría dispuesto a compartir los conocimientos adquiridos, y un 5.9% está totalmente de acuerdo. Aunque este porcentaje es inferior a la proporción negativa, refleja un grupo que reconoce el valor de compartir el aprendizaje y podría ser clave para fomentar una cultura organizacional más colaborativa. Estos individuos son esenciales para impulsar el cambio, ya que, al actuar como modelos a seguir, pueden influir en otros para que también adopten una actitud más abierta hacia la cooperación y el intercambio de conocimientos.

Existe una base positiva para compartir el conocimiento, la mayoría de los participantes se muestra renuente o indiferente ante esta idea. Para abordar esta situación, la organización podría centrarse en crear un entorno que promueva la

colaboración y el intercambio de conocimientos, como la implementación de plataformas de aprendizaje colaborativo, incentivos para quienes compartan información valiosa o el fomento de un clima laboral más inclusivo y cooperativo.

Tabla 9

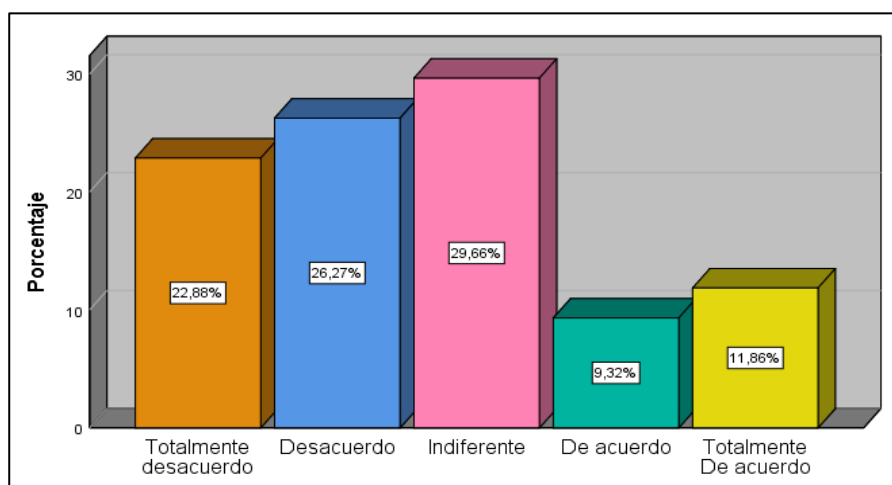
¿Opina usted que transformaría su conducta laboral en pro del bienestar colectivo en la Municipalidad Provincial de Huancané?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	27	22.9	22.9	22.9
Desacuerdo	31	26.3	26.3	49.2
Indiferente	35	29.7	29.7	78.8
De acuerdo	11	9.3	9.3	88.1
Totalmente De acuerdo	14	11.9	11.9	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 8

¿Opina usted que transformaría su conducta laboral en pro del bienestar colectivo en la Municipalidad Provincial de Huancané?



Nota. Desarrollo propio (tabla 9)



Interpretación:

En la Municipalidad Provincial de Huancané, la mayoría de los encuestados se inclinó hacia la apatía y el desacuerdo cuando se les preguntó si estarían dispuestos a modificar sus hábitos de trabajo en aras de un bien mayor. Un 22.9% de los participantes está completamente en desacuerdo con modificar su comportamiento para contribuir al bienestar común, mientras que un 26.3% adicional se muestra en desacuerdo, lo que representa un total del 49.2%. Esto indica que casi la mitad de los encuestados no percibe la necesidad de realizar cambios significativos en su comportamiento laboral, lo que podría estar relacionado con una falta de motivación, una visión centrada en el interés individual o la percepción de que no se cuenta con un entorno propicio para fomentar la colaboración y el bienestar común.

Por otro lado, un 29.7% de los encuestados se muestra indiferente, lo que indica que no tienen una postura definida respecto al cambio en su comportamiento, o bien, no consideran que el bienestar común esté estrechamente vinculado a sus acciones laborales. Este grupo, aunque no está directamente en contra, también revela una falta de compromiso con la idea de contribuir activamente al bienestar organizacional.

En el lado positivo, un 9.3% está de acuerdo en cambiar su comportamiento para mejorar el bienestar común, mientras que un 11.9% está totalmente de acuerdo. Aunque estas cifras representan una minoría, son significativas porque demuestran que existe un grupo dispuesto a hacer ajustes en su forma de trabajar para fomentar un ambiente más saludable y colaborativo. Este grupo podría ser clave para iniciar un cambio progresivo, sirviendo de ejemplo para los demás y

ayudando a cultivar una cultura organizacional más centrada en el bienestar colectivo.

Existe un pequeño segmento dispuesto al cambio, la mayoría de los encuestados muestra resistencia o indiferencia, lo que podría reflejar la necesidad de reforzar el liderazgo y las políticas organizacionales para promover un enfoque más colaborativo y orientado al bienestar común. Implementar programas de sensibilización, establecer incentivos para aquellos que demuestren un comportamiento proactivo y fomentar un clima de confianza y cooperación podría ser fundamental para cambiar esta tendencia y motivar a un mayor número de colaboradores a comprometerse con el bienestar común.

Tabla 10

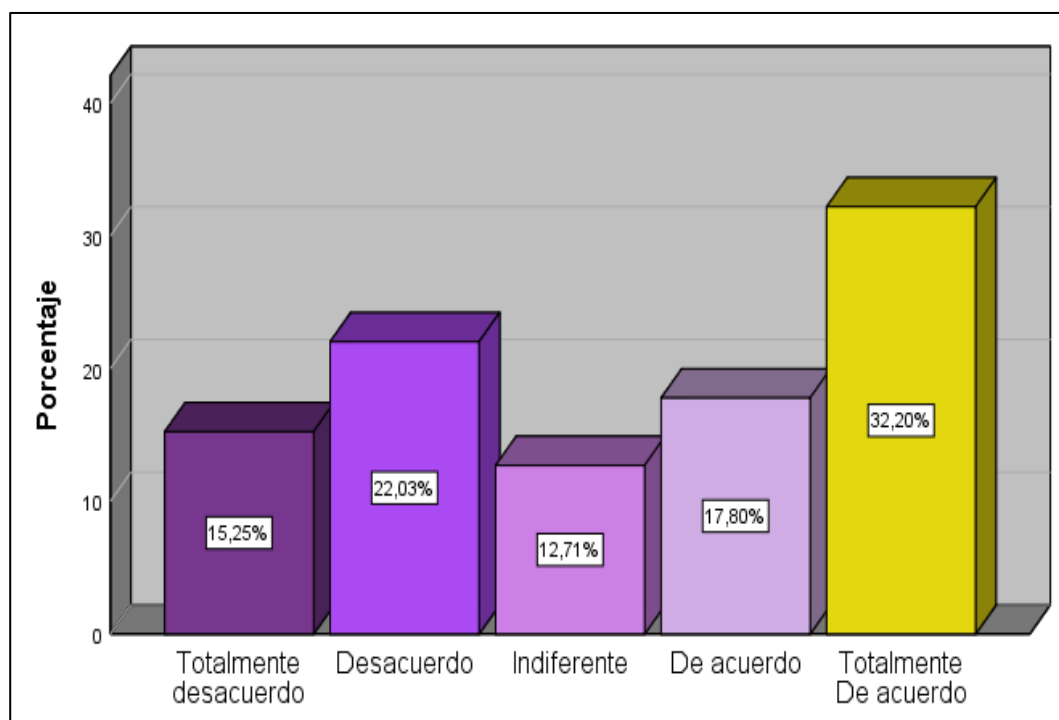
¿Está usted dispuesto a adoptar nuevas prácticas que favorezcan la integración con sus colegas de trabajo?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	18	15.3	15.3	15.3
Desacuerdo	26	22.0	22.0	37.3
Indiferente	15	12.7	12.7	50.0
De acuerdo	21	17.8	17.8	67.8
Totalmente De acuerdo	38	32.2	32.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 9

¿Está usted dispuesto a adoptar nuevas prácticas que favorezcan la integración con sus colegas de trabajo?



Nota. Desarrollo propio (tabla 10)

Interpretación:

El examen de la disposición de los encuestados a adoptar nuevas prácticas que fomenten el trabajo en equipo entre los empleados reveló una actitud generalmente positiva. Un 32.2% de los participantes está totalmente de acuerdo con adoptar nuevos hábitos que fomenten la integración, mientras que un 17.8% también se muestra de acuerdo. Esto indica que más de la mitad de los encuestados está abierta a modificar sus comportamientos y rutinas para fortalecer las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, lo cual es un indicio positivo para promover una cultura organizacional colaborativa.



Sin embargo, también existe un segmento de la población que no comparte esta disposición. Un 15.3% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la idea de aceptar nuevos hábitos para mejorar la integración, y un 22.0% adicional está en desacuerdo, lo que representa un 37.3% de los participantes. Esta resistencia podría deberse a la falta de confianza en los procesos de integración, una preferencia por mantener los hábitos y dinámicas actuales o la percepción de que los cambios propuestos no serían efectivos.

Por otro lado, un 12.7% de los encuestados se muestra indiferente, lo que sugiere que no tienen una postura clara sobre la integración de nuevos hábitos. Este grupo puede estar esperando a ver resultados tangibles antes de comprometerse con las propuestas o no considera que los cambios sean esenciales en su entorno laboral.

La disposición general es positiva, con una mayoría dispuesta a adoptar nuevos hábitos para mejorar la integración en el equipo de trabajo. Sin embargo, la resistencia y la indiferencia también son significativas, lo que resalta la necesidad de abordar las preocupaciones y motivaciones de los colaboradores que aún no se sienten convencidos. Para facilitar la aceptación de estos cambios, la municipalidad podría considerar realizar actividades que demuestren los beneficios de una mayor integración, ofrecer incentivos para la colaboración y crear espacios para que los empleados puedan experimentar de manera directa los resultados positivos de trabajar juntos de manera más cohesionada.

Tabla 11

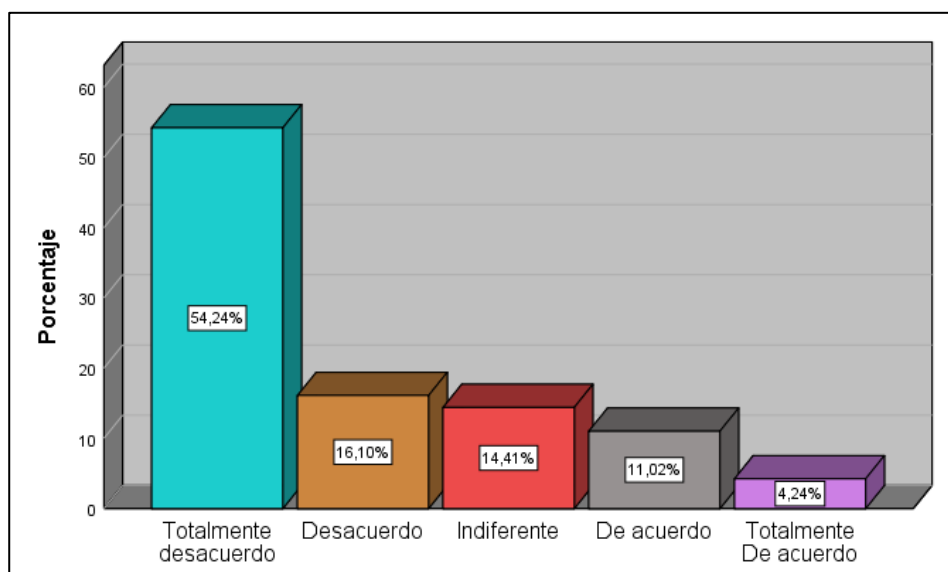
¿Está usted conforme con cumplir las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Huancané?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	64	54.2	54.2	54.2
Desacuerdo	19	16.1	16.1	70.3
Indiferente	17	14.4	14.4	84.7
De acuerdo	13	11.0	11.0	95.8
Totalmente De acuerdo	5	4.2	4.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 10

¿Está usted conforme con cumplir las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Huancané?



Nota. Desarrollo propio (tabla 11)



Interpretación:

Según los datos, la mayoría de los encuestados tiene una actitud negativa respecto al cumplimiento de las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Huancané. Un 54.2% de los participantes está totalmente en desacuerdo con las normas, y un 16.1% adicional se muestra en desacuerdo, lo que suma un total de un 70.3% de los encuestados que no están conformes con las reglas establecidas. Esta elevada resistencia podría indicar una falta de confianza en las normas, una percepción de que no son justas o eficaces, o una falta de claridad sobre los beneficios que estas pueden aportar al entorno laboral.

Por otro lado, un 14.4% de los encuestados se muestra indiferente, lo que sugiere que no tienen una postura definida respecto al respeto de las normas, posiblemente por considerar que no les afectan directamente o porque no perciben un impacto significativo en su trabajo. Este grupo podría necesitar más información o una mayor motivación para comprender la importancia del cumplimiento de las normas dentro de la organización.

En cuanto a la aceptación de las normas, solo un 11.0% de los encuestados está de acuerdo con ellas, y un 4.2% está totalmente de acuerdo. Aunque este porcentaje es bajo, demuestra que existe un pequeño grupo dispuesto a respetar y seguir las normas impuestas, lo cual es un punto a favor para la administración, ya que estos individuos pueden servir como ejemplos de cumplimiento.

La mayoría de los encuestados muestra una resistencia significativa al respeto de las normas, lo que sugiere que podrían existir problemas con la implementación o la percepción de estas normas dentro de la municipalidad. Para mejorar la situación, sería necesario trabajar en la comunicación sobre los

beneficios de las normas, involucrar a los empleados en su formulación y ofrecer incentivos o explicaciones claras sobre cómo estas reglas pueden mejorar el funcionamiento general de la organización.

Tabla 12

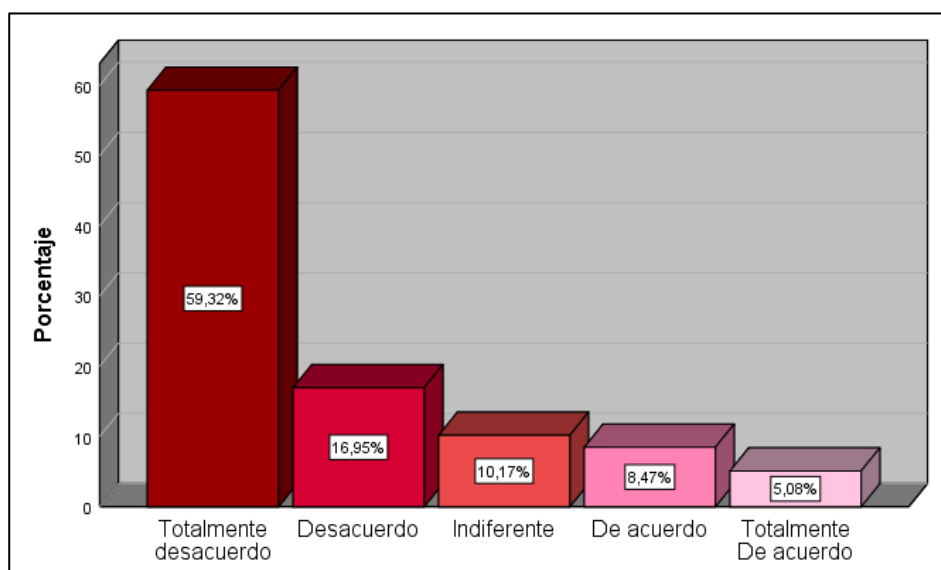
¿Está usted dispuesto a asumir con responsabilidad su participación en las capacitaciones?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	70	59.3	59.3	59.3
Desacuerdo	20	16.9	16.9	76.3
Indiferente	12	10.2	10.2	86.4
De acuerdo	10	8.5	8.5	94.9
Totalmente De acuerdo	6	5.1	5.1	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 11

¿Está usted dispuesto a asumir con responsabilidad su participación en las capacitaciones?



Nota. Desarrollo propio (tabla 12)



Interpretación:

Las conclusiones sobre la disposición de los participantes a asumir responsabilidades para participar en las formaciones, reflejan una actitud mayoritariamente negativa hacia el compromiso con este tipo de actividades. Un 59.3% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la idea de asumir una responsabilidad activa para participar en las capacitaciones, lo que señala una resistencia considerable a la idea de involucrarse en procesos formativos adicionales. Esta falta de disposición podría estar relacionada con una percepción de que las capacitaciones no aportan beneficios tangibles, falta de tiempo, o una insatisfacción general con la forma en que se gestionan estas actividades.

Un 16.9% adicional se muestra en desacuerdo, lo que eleva el total de personas no dispuestas a participar con responsabilidad a un 76.3%. Este porcentaje refleja una falta de motivación significativa para comprometerse con el proceso de capacitación, lo que puede deberse a problemas de confianza, desinterés o incluso a la percepción de que las capacitaciones no son necesarias para el desarrollo profesional o personal en su entorno laboral.

En contraste, un 10.2% de los encuestados se muestra indiferente, lo que indica que no tienen una postura clara al respecto o no sienten que la participación en las capacitaciones afecte significativamente su desempeño o bienestar laboral. Este grupo podría beneficiarse de una mayor concientización sobre la importancia de la capacitación y el valor que tiene para su crecimiento profesional.

Por último, solo un 8.5% de los encuestados está de acuerdo con desempeñarse con responsabilidad en las capacitaciones, y un 5.1% está totalmente de acuerdo. Aunque estos porcentajes son bajos, reflejan una

disposición positiva entre una pequeña parte de los participantes para comprometerse con el proceso de capacitación, lo que podría ayudar a fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua dentro de la organización.

Los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no está dispuesta a asumir una responsabilidad activa en la participación en las capacitaciones. Esto podría indicar que hay barreras que deben ser abordadas, como la falta de incentivos, el formato de las capacitaciones o la percepción de que no son relevantes. Para mejorar esta situación, la municipalidad podría considerar estrategias que motiven a los empleados a participar de manera más comprometida, como la personalización de las capacitaciones, el establecimiento de metas claras, o la creación de un entorno que valore más el aprendizaje y el desarrollo continuo.

Tabla 13

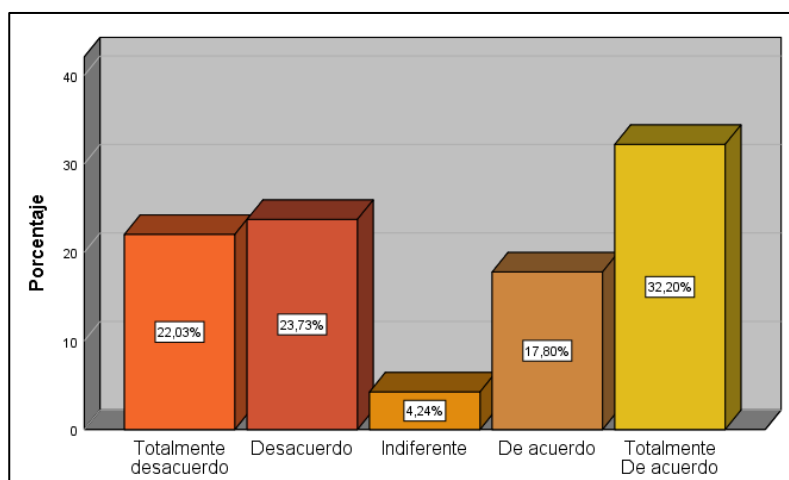
¿Opina usted que la empatía contribuye a una mejor relación laboral entre el empleado y su jefe de área?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	26	22.0	22.0	22.0
Desacuerdo	28	23.7	23.7	45.8
Indiferente	5	4.2	4.2	50.0
De acuerdo	21	17.8	17.8	67.8
Totalmente De acuerdo	38	32.2	32.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 12

¿Opina usted que la empatía contribuye a una mejor relación laboral entre el empleado y su jefe de área?



Nota. Desarrollo propio (tabla 13)

Interpretación:

Los resultados sobre la consideración de que la empatía beneficia la relación laboral entre el trabajador y su jefe de área muestran una respuesta bastante dividida, aunque la mayoría de los encuestados parece valorar la empatía positivamente en el ámbito laboral. Un 22.0% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la idea de que la empatía tiene un impacto positivo en la relación laboral, y un 23.7% adicional se muestra en desacuerdo. Esto suma un total de un 45.8% de los encuestados que no consideran que la empatía juegue un papel importante en la mejora de las relaciones laborales, lo que podría reflejar una falta de comprensión sobre los beneficios de la empatía o una percepción de que las relaciones deben basarse en la formalidad y no necesariamente en la empatía.

Por otro lado, un pequeño porcentaje de personas, un 4.2%, se muestra indiferente, lo que sugiere que, para este grupo, la empatía podría no tener un

impacto relevante en su experiencia laboral, porque no están seguros de cuál es su función en la conexión entre jefe y empleado.

Mientras que el 32,2% está muy de acuerdo y el 17,8% piensa que la empatía sí mejora la conexión laboral. Estos porcentajes muestran que, aunque no todos los encuestados están de acuerdo, un gran número sí considera que la empatía es una técnica útil para mejorar las interacciones en el trabajo, facilitando la comunicación, el entendimiento mutuo y la cooperación entre empleados y sus superiores.

Porcentaje considerable de los encuestados no valora la empatía como un factor relevante en la relación laboral, hay una proporción notable que sí lo hace, indicando que la empatía puede ser vista como un factor clave para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Esto resalta la importancia de promover una cultura de empatía dentro de la organización, especialmente si se busca mejorar las relaciones interpersonales y la dinámica de los empleados y sus jefes.

Tabla 14

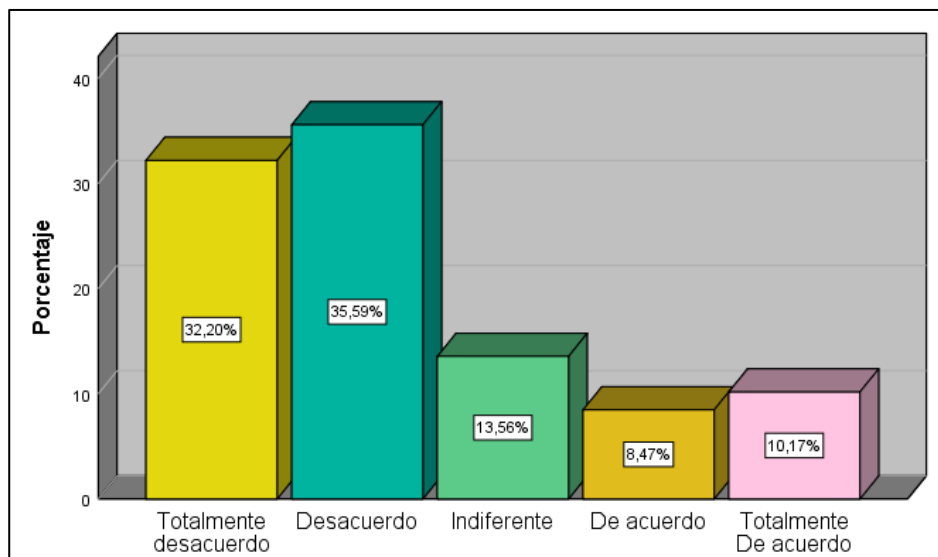
¿Piensa usted que la empatía en la comunicación fortalece la colaboración en equipo?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	38	32.2	32.2	32.2
Desacuerdo	42	35.6	35.6	67.8
Indiferente	16	13.6	13.6	81.4
De acuerdo	10	8.5	8.5	89.8
Totalmente De acuerdo	12	10.2	10.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 13

¿Piensa usted que la empatía en la comunicación fortalece la colaboración en equipo?



Nota. Desarrollo propio (tabla 14)

Interpretación:

Los resultados obtenidos sobre la percepción de que la comunicación empática favorece el trabajo en equipo muestran una postura predominantemente negativa entre los encuestados. Un 32.2% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la idea de que la comunicación empática tiene un impacto positivo en el trabajo en equipo, mientras que un 35.6% adicional está en desacuerdo. Esto significa que más del 67% de los encuestados no considera que la empatía en la comunicación sea un factor relevante para fortalecer el trabajo en equipo. Esta falta de valoración podría reflejar una perspectiva más centrada en la eficiencia o en el cumplimiento de tareas sin tener en cuenta las dinámicas interpersonales.

Un 13.6% de los participantes se muestra indiferente, lo que indica que no consideran que la empatía en la comunicación afecte de manera significativa el trabajo en equipo, o no tienen una opinión clara sobre el tema.

Sin embargo, un porcentaje más reducido, aunque relevante, de los encuestados sí valora la comunicación empática como un factor positivo para el trabajo en equipo. El 8.5% está de acuerdo con la afirmación, y un 10.2% está totalmente de acuerdo. Aunque estos porcentajes no son mayoritarios, reflejan que una parte del personal reconoce la importancia de la empatía en la comunicación tener un ambiente colaborativo y mejorar la interacción de miembros de un equipo.

Los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no considera la comunicación empática como una herramienta esencial para el éxito del trabajo en equipo. Sin embargo, hay un grupo considerable que sí cree que la empatía tiene un papel relevante en la mejora de las relaciones y el rendimiento dentro de los equipos de trabajo. Estos resultados destacan la necesidad de sensibilizar más sobre los beneficios de la comunicación empática y su potencial para fomentar una colaboración más efectiva y armoniosa en el entorno laboral.

Tabla 15

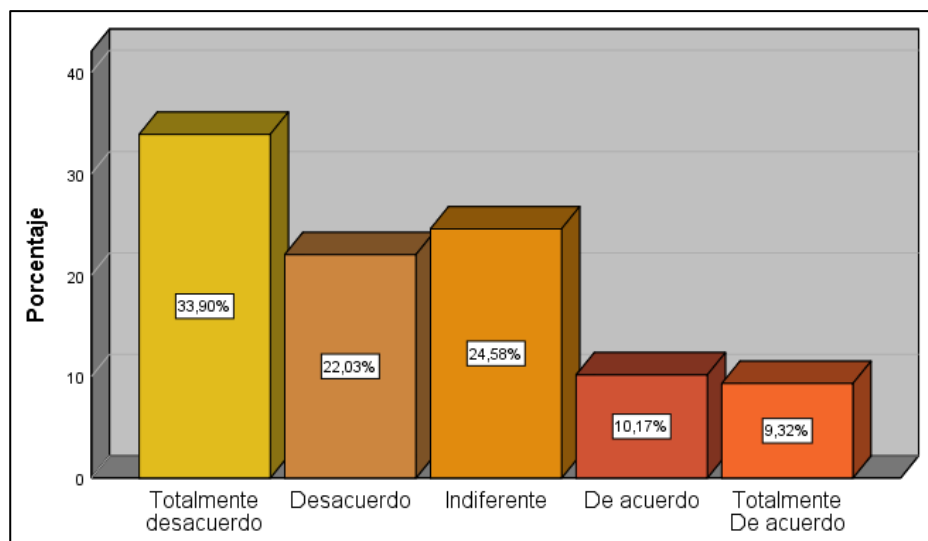
¿Piensa usted que la entidad debería implementar cambios en su normativa de desempeño para optimizar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	40	33.9	33.9	33.9
Desacuerdo	26	22.0	22.0	55.9
Indiferente	29	24.6	24.6	80.5
De acuerdo	12	10.2	10.2	90.7
Totalmente De acuerdo	11	9.3	9.3	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 14

¿Piensa usted que la entidad debería implementar cambios en su normativa de desempeño para optimizar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por los trabajadores?



Nota. Desarrollo propio (tabla 15)

Interpretación:

Los resultados obtenidos respecto a la consideración de si la entidad debería modificar su normativa de desempeño para mejorar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos revelan una perspectiva mixta entre los encuestados. Un tercio de los participantes en la encuesta se mostró firmemente en contra de la idea de cambiar las normas, lo que sugiere que una porción considerable del personal considera que el marco normativo actual es adecuado o no requiere cambios. Además, un 22.0% está en desacuerdo, lo que refleja una postura similar, indicando que para más de la mitad de los encuestados, la normativa vigente no representa un obstáculo para el desempeño eficiente.

Un 24.6% de los encuestados se muestra indiferente, lo que podría interpretarse como falta de conocimiento o de interés en la normativa existente o

bien como una visión neutral respecto a la necesidad de cambio en las políticas de desempeño.

Por otro lado, un 10.2% de los participantes está de acuerdo con la idea de realizar una modificación en la normativa de desempeño, y un 9.3% está totalmente de acuerdo. Aunque estos porcentajes son minoritarios, indican que un grupo de los trabajadores cree que los ajustes en la normativa podrían generar un entorno de trabajo más eficiente y permitir el cumplimiento de los objetivos de manera más efectiva.

En general, los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no ve una necesidad urgente de modificar la normativa actual, aunque una porción del personal reconoce que cambios en las políticas podrían mejorar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este hallazgo podría reflejar una percepción de suficiencia en el sistema actual o la resistencia a cambios que alteren las prácticas establecidas dentro de la entidad.

Tabla 16

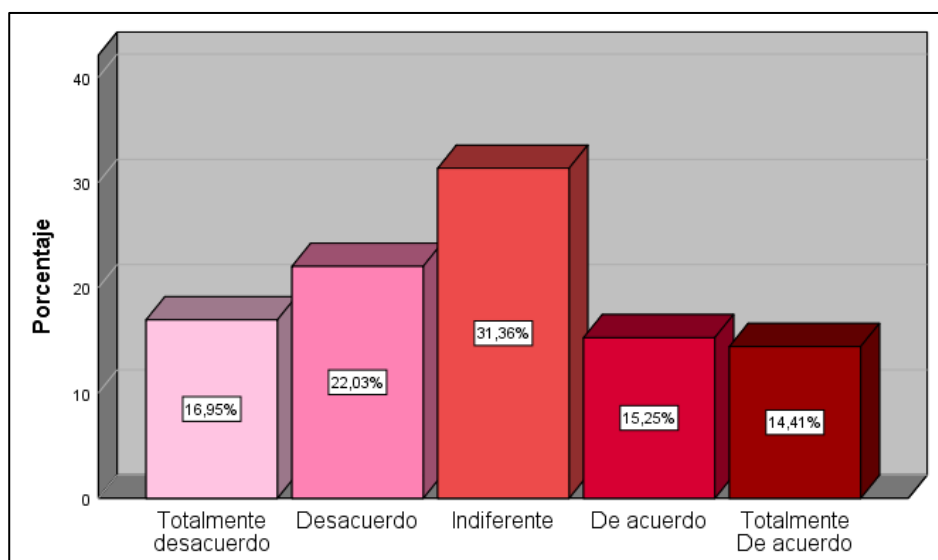
¿Piensa usted que el perfil ocupacional es clave para mejorar la eficacia en cada puesto de trabajo?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	20	16.9	16.9	16.9
Desacuerdo	26	22.0	22.0	39.0
Indiferente	37	31.4	31.4	70.3
De acuerdo	18	15.3	15.3	85.6
Totalmente De acuerdo	17	14.4	14.4	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 15

¿Piensa usted que el perfil ocupacional es clave para mejorar la eficacia en cada puesto de trabajo?



Nota. Desarrollo propio (tabla 16)

Interpretación:

Los resultados obtenidos en cuanto a la importancia del perfil profesional para la eficiencia de cada puesto de trabajo muestran una distribución variada de opiniones. Un 16.9% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la idea de que el perfil profesional es importante para la eficiencia, mientras que un 22.0% se muestra en desacuerdo. Esto indica que un porcentaje significativo de trabajadores no percibe una relación directa entre el perfil profesional y el rendimiento en sus respectivas funciones, lo que podría reflejar una visión más flexible respecto a las competencias requeridas para los puestos de trabajo.

Un 31.4% de los encuestados se muestra indiferente, lo que sugiere que, para una parte considerable del personal, el perfil profesional no es un factor determinante en su desempeño laboral, o que carece de postura clara del aspecto.

Por otro lado, un 15.3% de los encuestados está de acuerdo con la idea de que el perfil profesional tiene un impacto positivo en la eficiencia de los puestos de trabajo, mientras que un 14.4% está totalmente de acuerdo. Aunque este porcentaje es menor que el de los trabajadores indiferentes, muestra que un grupo relevante de trabajadores considera que tener un perfil profesional adecuado es esencial para desempeñar el trabajo de manera eficiente.

Los resultados sugieren que existe una visión dividida entre los empleados respecto a la importancia del perfil profesional para la eficiencia en el puesto de trabajo. Mientras que una parte significativa de los encuestados no ve una conexión clara entre el perfil profesional y el desempeño, otro grupo sí reconoce la importancia de contar con las habilidades y cualificaciones adecuadas para mejorar la eficiencia en sus funciones.

Tabla 17

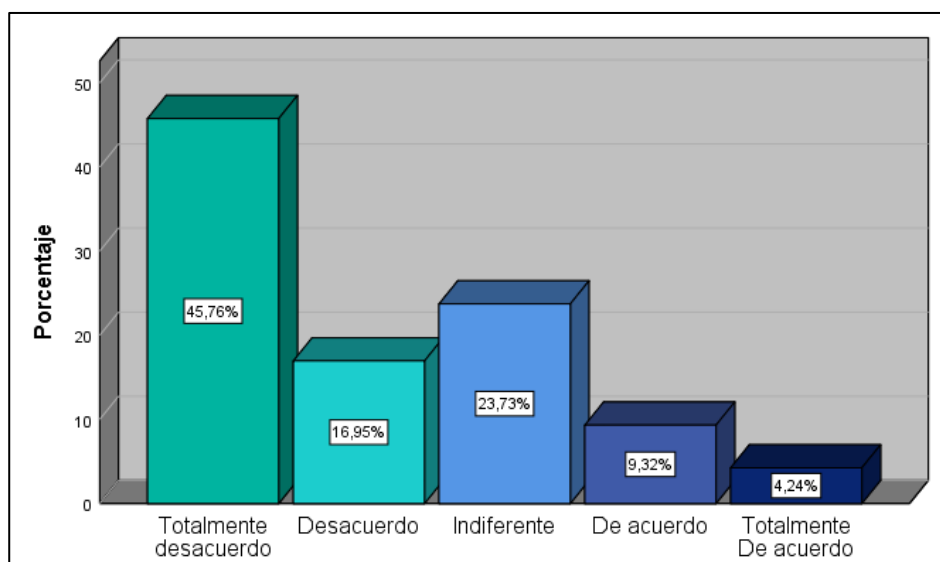
¿Piensa usted que la competencia entre los trabajadores genera mejores resultados?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	54	45.8	45.8	45.8
Desacuerdo	20	16.9	16.9	62.7
Indiferente	28	23.7	23.7	86.4
De acuerdo	11	9.3	9.3	95.8
Totalmente De acuerdo	5	4.2	4.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 16

¿Piensa usted que la competencia entre los trabajadores genera mejores resultados?



Nota. Desarrollo propio (tabla 17)

Interpretación:

En relación a la percepción de los trabajadores sobre la relación entre la competencia laboral y los resultados, los resultados muestran que una mayoría significativa no está convencida de que una mayor competencia de los empleados resulte en mejores resultados. Una parte considerable de los encuestados (45,6%) se mostró firmemente en desacuerdo con esta afirmación, que cuestiona la influencia directa de las competencias laborales sobre los resultados obtenidos en la organización. Además, un 16,9% se muestra en desacuerdo, lo que refuerza la idea de que un porcentaje considerable de trabajadores no ve una correlación clara entre ambos factores.

Un 23,7% se mostró indiferente, lo que refleja que una parte del personal no tiene una opinión clara sobre el tema o considera que otros factores también son

relevantes en la obtención de mejores resultados, aparte de las competencias de los trabajadores. Solo un 9.3% de los encuestados estuvo de acuerdo con la afirmación, y un 4.2% estuvo totalmente de acuerdo, sugiriendo que una minoría considera que, efectivamente, una mayor competencia de los empleados se traduce en una mejora significativa de los resultados.

Este patrón de respuestas podría indicar que, aunque algunos empleados reconocen la importancia de la capacitación y el desarrollo profesional, muchos no consideran que la competencia por sí sola sea un factor determinante en el rendimiento organizacional. Esto podría estar relacionado con la percepción de que existen otros elementos dentro de la organización que también afectan los resultados, como las condiciones laborales, la motivación, o los recursos disponibles.

Tabla 18

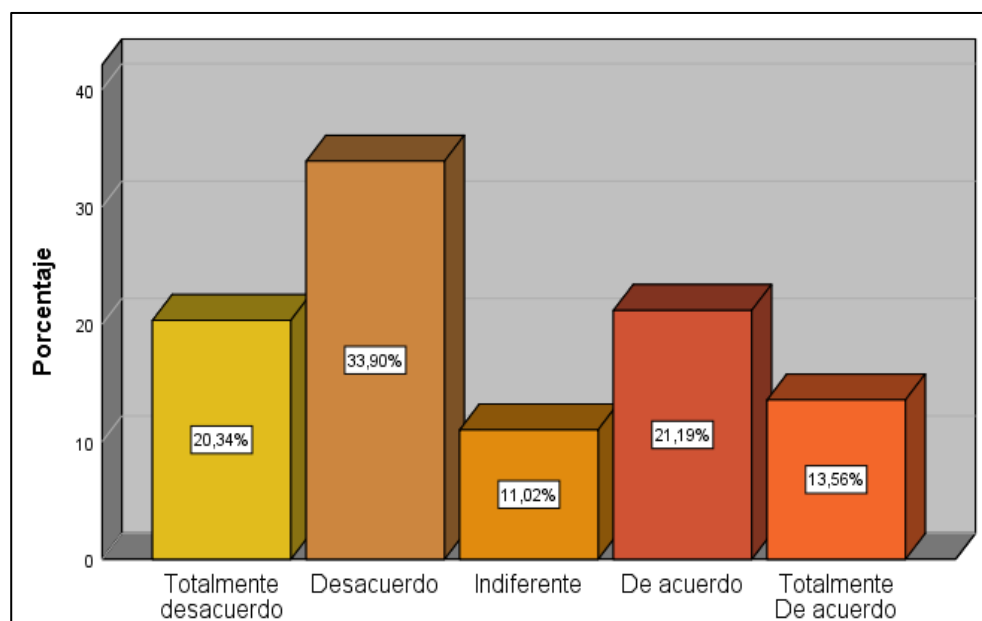
¿Piensa usted que las capacitaciones elevan el nivel de desempeño de los trabajadores?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	24	20.3	20.3	20.3
Desacuerdo	40	33.9	33.9	54.2
Indiferente	13	11.0	11.0	65.3
De acuerdo	25	21.2	21.2	86.4
Totalmente De acuerdo	16	13.6	13.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 17

¿Piensa usted que las capacitaciones elevan el nivel de desempeño de los trabajadores?



Nota. Desarrollo propio (tabla 18)

Interpretación:

En cuanto a la percepción sobre el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral, los resultados muestran una división de opiniones entre los empleados. Un porcentaje considerable de trabajadores, el 33.9%, expresó desacuerdo con la afirmación de que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral. Además, El 23% de los encuestados se mostró muy en desacuerdo, lo que indica que muchas personas no consideran que la formación tenga ningún efecto beneficioso sobre su productividad en el trabajo.

Un 11% de los trabajadores manifestó estar indiferente, lo que podría indicar una falta de convicción o experiencia personal respecto a la efectividad de las capacitaciones en su contexto laboral. Por otro lado, un 21.2% estuvo de acuerdo

en que las capacitaciones mejoran el desempeño, y el 13.6% estuvo totalmente de acuerdo, lo que refleja una minoría que considera que los programas de capacitación tienen un impacto positivo directo en su desempeño laboral.

Este patrón de respuestas sugiere que, aunque algunos trabajadores reconocen el valor de las capacitaciones para mejorar el desempeño, una parte significativa no percibe este beneficio o considera que otros factores son más determinantes para mejorar su rendimiento en el trabajo. Esto podría indicar la necesidad de revisar la calidad y relevancia de las capacitaciones ofrecidas, para asegurarse de que sean adecuadas a las necesidades y expectativas de los empleados.

Tabla 19

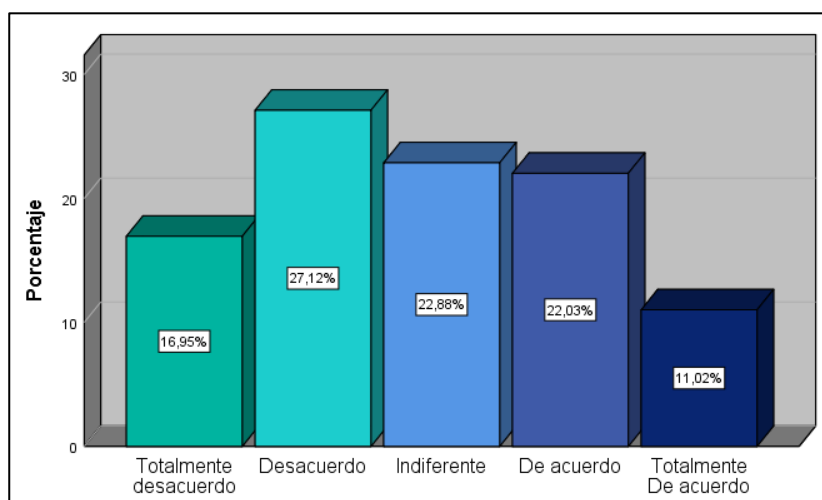
¿Estaría usted dispuesto a ser evaluado para aumentar su desempeño laboral?

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	20	16.9	16.9	16.9
Desacuerdo	32	27.1	27.1	44.1
Indiferente	27	22.9	22.9	66.9
De acuerdo	26	22.0	22.0	89.0
Totalmente De acuerdo	13	11.0	11.0	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 18

¿Estaría usted dispuesto a ser evaluado para aumentar su desempeño laboral?



Nota. Desarrollo propio (tabla 19)

Interpretación: En relación con la disposición a someterse a evaluaciones para aumentar el nivel de desempeño laboral, los resultados muestran una tendencia mixta entre los trabajadores. Un 27.1% de los encuestados expresó desacuerdo con la idea de someterse a evaluaciones, mientras que un 16.9% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que una porción significativa no está convencida de la utilidad de las evaluaciones para mejorar su rendimiento laboral.

Un 22.9% de los trabajadores se mostró indiferente, lo que podría indicar una postura neutral o una falta de interés hacia el proceso de evaluación. Sin embargo, un 22% estuvo de acuerdo con la idea de ser evaluado para mejorar su desempeño, y un 11% estuvo totalmente de acuerdo, lo que refleja que una parte menor pero significativa de los empleados considera las evaluaciones como una herramienta útil para el aumento de su rendimiento.

Estos resultados sugieren que, aunque algunos trabajadores están dispuestos a participar en evaluaciones para mejorar su desempeño, una parte considerable no ve este proceso como beneficioso o necesario, lo que podría

indicar una falta de confianza en el sistema de evaluaciones o una percepción de que no contribuiría significativamente a su desarrollo profesional.

Tabla 20

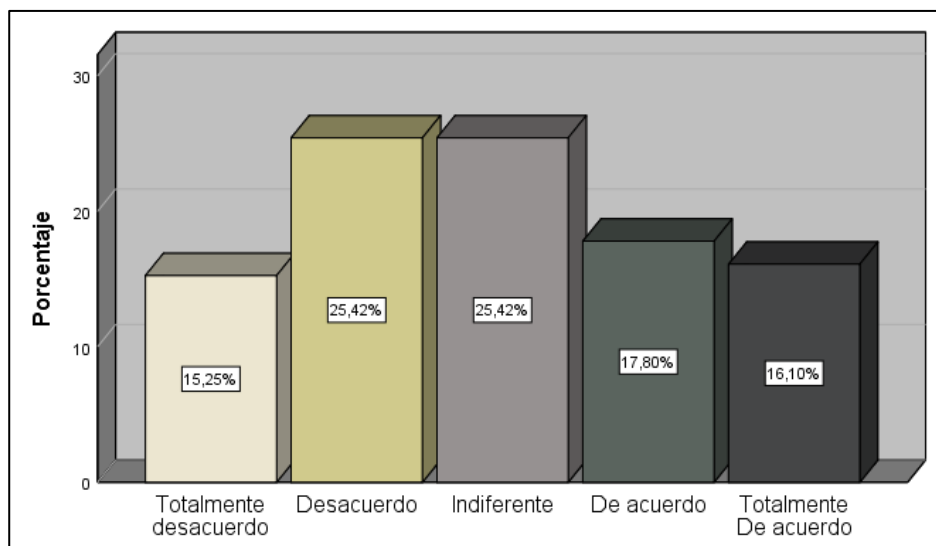
¿Aceptaría usted participar en iniciativas para mejorar de forma eficiente el desempeño del equipo en su área laboral?

	Frecuencia	%	%5 válido	% acumulado
Totalmente desacuerdo	18	15.3	15.3	15.3
Desacuerdo	30	25.4	25.4	40.7
Indiferente	30	25.4	25.4	66.1
De acuerdo	21	17.8	17.8	83.9
Totalmente De acuerdo	19	16.1	16.1	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 19

¿Aceptaría usted participar en iniciativas para mejorar de forma eficiente el desempeño del equipo en su área laboral?



Nota. Desarrollo propio (tabla 20)



Interpretación:

Los resultados de la pregunta sobre la disposición para ayudar a mejorar eficientemente el desempeño colectivo dentro del área laboral muestran una respuesta diversa entre los trabajadores. Un 25.4% de los encuestados se mostró en desacuerdo con la idea de contribuir al mejoramiento colectivo, mientras que un 15.3% estuvo totalmente en desacuerdo. Esto indica que una proporción significativa de empleados no ve la mejora del desempeño colectivo como una prioridad o tal vez no está dispuesta a comprometerse en este tipo de esfuerzos.

Por otro lado, un 25.4% se mostró indiferente, lo que podría reflejar una falta de motivación o una actitud neutral frente a esta cuestión. Sin embargo, un 17.8% de los encuestados estuvo de acuerdo con la idea de mejorar el desempeño colectivo, y un 16.1% estuvo totalmente de acuerdo. Aunque esta es una proporción más baja, demuestra que algunos empleados están dispuestos a colaborar para mejorar el desempeño grupal en su entorno laboral.

En resumen, los resultados sugieren que hay una división de opiniones sobre la disposición a colaborar para mejorar el desempeño colectivo, con una parte significativa que no está convencida de la importancia de este esfuerzo o que prefiere no involucrarse en tales iniciativas.

Tabla 21

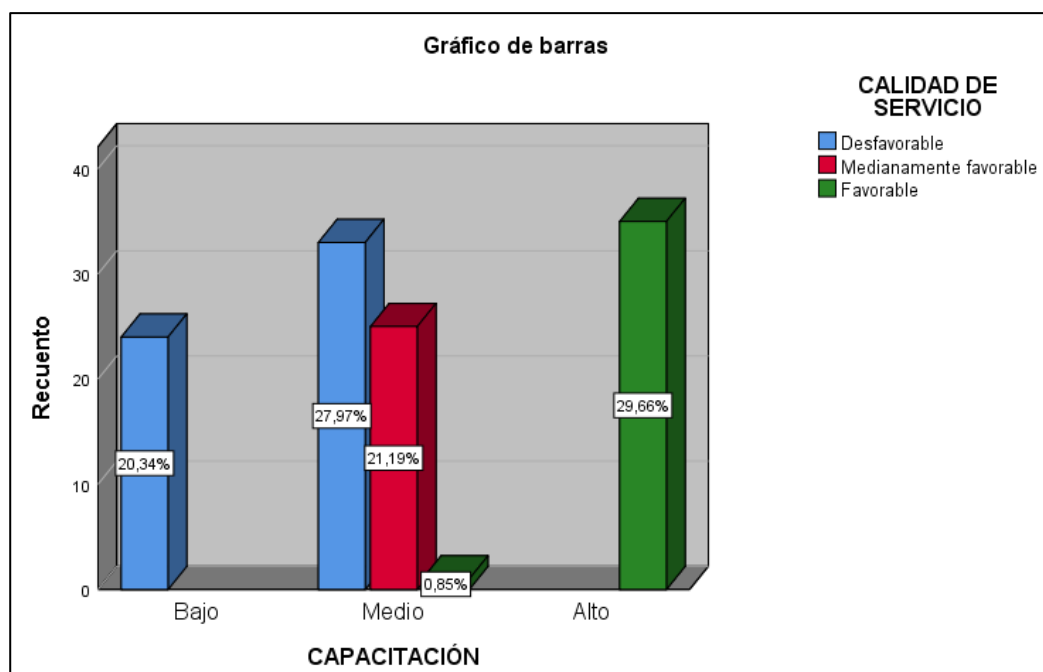
Capacitación de funcionarios y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024

CAPACITACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	24 _a	20.3%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	24	20.3%
Medio	33 _a	28.0%	25 _b	21.2%	1 _c	0.8%	59	50.0%
Alto	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	35 _b	29.7%	35	29.7%
Total	57	48.3%	25	21.2%	36	30.5%	118	100.0%

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 20

Capacitación de funcionarios y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024



Nota. Desarrollo propio (tabla 21)



Interpretación:

Los resultados revelan que en la Municipalidad Provincial de Huancané al 2024, existe una correlación entre la cantidad de capacitación que reciben los funcionarios públicos y su percepción sobre la calidad de los servicios públicos.

En el caso de los funcionarios con baja capacitación, el 20.3% de ellos percibe la calidad del servicio como desfavorable, mientras que no hay empleados que consideren la calidad como medianamente favorable ni favorable. Este resultado sugiere que la baja capacitación está asociada con una percepción negativa de la calidad de los servicios.

Para aquellos con capacidad media, un 28.0% califica la calidad de los servicios como desfavorable, un 21.2% como medianamente favorable, y un pequeño porcentaje (0.8%) como favorable. Esto muestra que, aunque hay algo de mejora en la capacitación, la percepción de la calidad de los servicios sigue siendo predominantemente negativa o neutral.

En cuanto a los funcionarios con alta capacitación, 29.7% califican la calidad de los servicios como favorable, lo que es un indicio de que una mejor capacitación está vinculada a una mayor satisfacción con la calidad de los servicios prestados.

Los resultados sugieren que un mayor nivel de capacitación tiene una correlación con una percepción más favorable de la calidad del servicio público, mientras que los niveles bajos de capacitación están asociados con una percepción negativa o neutral. Esto resalta la importancia de mejorar la capacitación de los funcionarios para asegurar un mejor desempeño y calidad en los servicios públicos.

Tabla 22

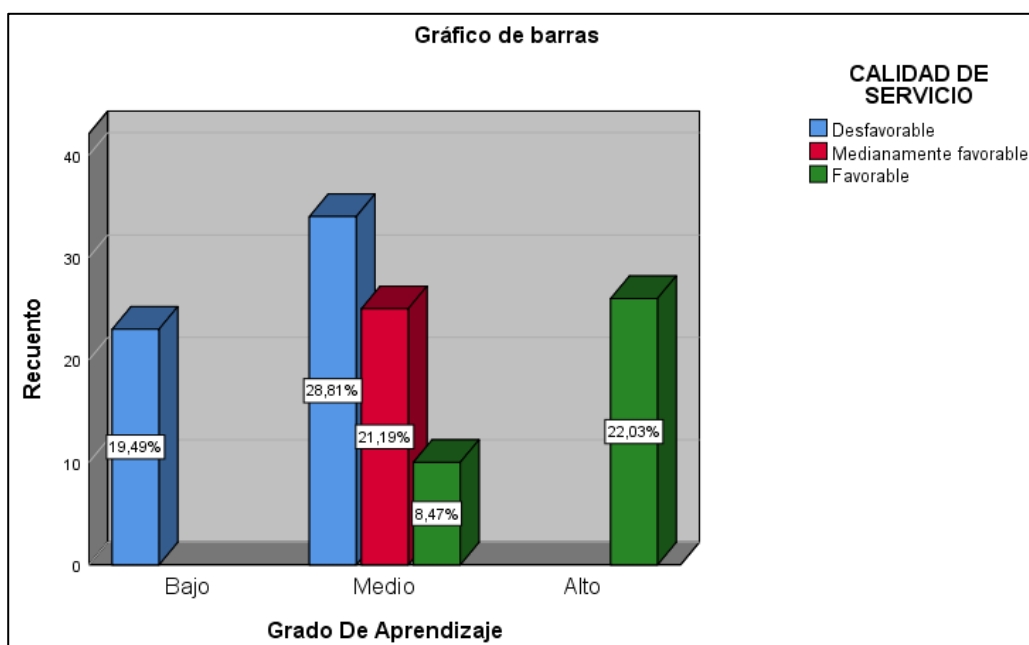
Grado de aprendizaje y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024

Grado De Aprendizaje	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	23 _a	19.5%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	23	19.5%
Medio	34 _a	28.8%	25 _b	21.2%	10 _c	8.5%	69	58.5%
Alto	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	26 _b	22.0%	26	22.0%
Total	57	48.3%	25	21.2%	36	30.5%	118	100.0%

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 21

Grado de aprendizaje y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024



Nota. Desarrollo propio (tabla 22)



Interpretación:

Los resultados muestran que en la Municipalidad Provincial de Huancané al 2024, existe una variación notoria en la evaluación de la calidad del servicio en función de la cantidad de aprendizaje realizado por los servidores públicos:

Para aquellos con un bajo grado de aprendizaje, el 19.5% perciben la calidad de los servicios como desfavorable, y no hay empleados que consideren la calidad como medianamente favorable ni favorable. Esto muestra que un bajo nivel de aprendizaje está asociado con una percepción negativa de los servicios prestados.

En el grupo con un grado de aprendizaje medio, 28.8% califican la calidad de los servicios como desfavorable, un 21.2% como medianamente favorable, y un 8.5% como favorable. Esto sugiere que, aunque hay algo de mejora en el grado de aprendizaje, la percepción de la calidad del servicio sigue siendo mayoritariamente desfavorable o neutral, con una pequeña fracción que lo considera favorable.

En cuanto a los funcionarios con un alto grado de aprendizaje, 22.0% califican la calidad del servicio como favorable, lo que indica que un mayor nivel de aprendizaje está relacionado con una percepción positiva de los servicios ofrecidos.

Estos datos sugieren que un alto grado de aprendizaje tiene una correlación directa con una mejor percepción de la calidad del servicio público. Por otro lado, los funcionarios que no aprenden bien suelen tener una impresión negativa del servicio al cliente. Esto demuestra lo crucial que es invertir dinero en el crecimiento profesional y la formación continua de los empleados públicos si queremos que presten un mejor servicio público.

Tabla 23

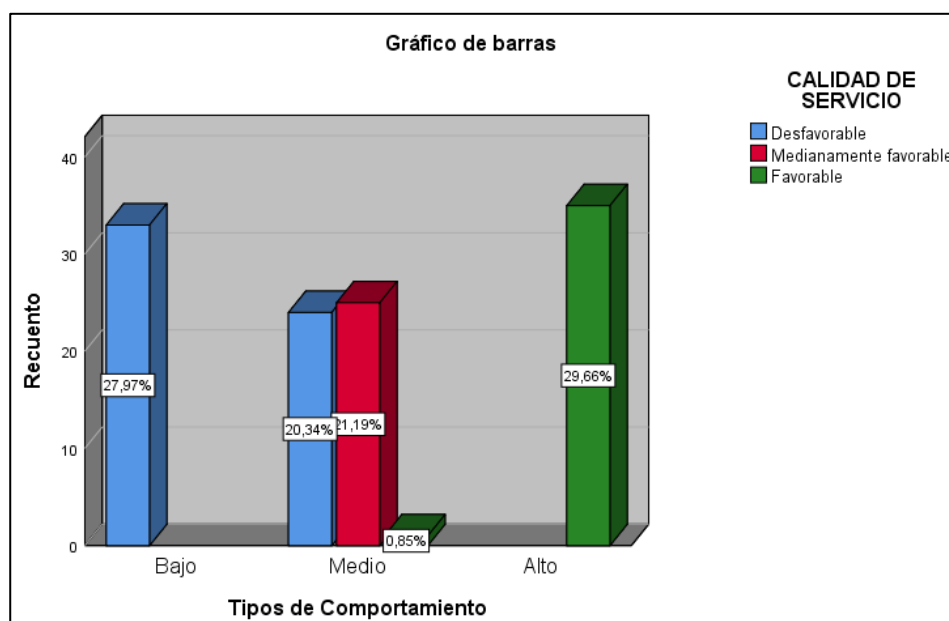
Tipos de comportamientos y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané – 2024

Grado De Aprendizaje	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	33 _a	28.0%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	33	28.0%
Medio	24 _a	20.3%	25 _b	21.2%	1 _c	0.8%	50	42.4%
Alto	0 _a	0.0%	0 _a	0.0%	35 _b	29.7%	35	29.7%
Total	57	48.3%	25	21.2%	36	30.5%	118	100.0%

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 22

Tipos de comportamientos y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024



Nota. Desarrollo propio (tabla 23)



Interpretación:

En cuanto a los tipos de conducta y cómo se relacionan con eficiencia de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancané en el 2024, los hallazgos revelan una conexión entre las acciones de los empleados del gobierno y su estimación de la calidad del servicio:

Para aquellos con bajo comportamiento, 28.0% de los funcionarios consideran la calidad de los servicios como desfavorable, y no hay percepción de servicios medianamente favorables ni favorables. Esto refleja que un comportamiento de bajo nivel está asociado con una evaluación negativa de los servicios.

En el caso de los empleados con comportamiento medio, 20.3% califican la calidad de los servicios como desfavorable, 21.2% como medianamente favorable, y solo 0.8% como favorable. Aunque un porcentaje menor tiene una opinión favorable, la mayoría se mantiene en una evaluación neutral o negativa, lo que sugiere que el comportamiento medio también tiene un impacto moderado en la percepción de la calidad del servicio.

Para los funcionarios con alto comportamiento, la totalidad de los empleados los perciben como favorables, con un 29.7% de ellos considerando la calidad del servicio como favorable. Este grupo muestra una relación positiva entre un comportamiento alto y una mejor evaluación de la calidad del servicio.

Los datos sugieren que un comportamiento alto entre los trabajadores está estrechamente relacionado con una visión favorable de la calidad de los servicios públicos. Por el contrario, aquellos con un comportamiento bajo tienden a tener una visión desfavorable de los mismos. Esto refuerza la idea de que el comportamiento

de los empleados es un factor clave para mejorar la percepción y calidad del servicio ofrecido.

Tabla 24

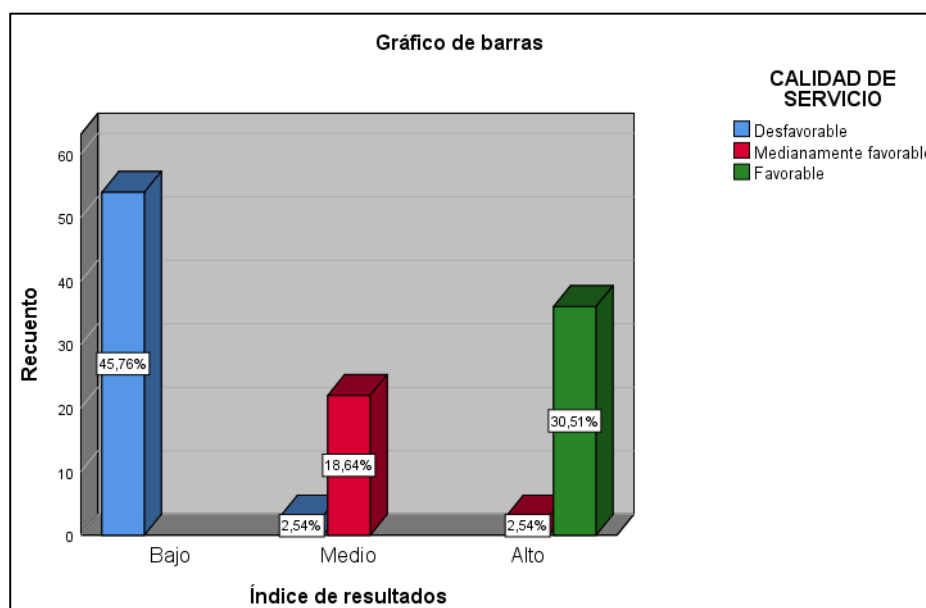
Índice de resultado y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané – 2024

Grado De Aprendizaje	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Desfavorable		Medianamente favorable		Favorable		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	54 _a	45.8%	0 _b	0.0%	0 _b	0.0%	54	45.8%
Medio	3 _a	2.5%	22 _b	18.6%	0 _a	0.0%	25	21.2%
Alto	0 _a	0.0%	3 _b	2.5%	36 _c	30.5%	39	33.1%
Total	57	48.3%	25	21.2%	36	30.5%	118	100.0%

Nota. Formulario de recopilación de información.

Figura 23

Índice de resultado y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024



Nota. Desarrollo propio (tabla 24)



Interpretación:

Los resultados del índice de desempeño 2024 y la efectividad de los servicios de interés públicos en la municipalidad provincial de Huancané muestran que existe una correlación entre el desempeño de los empleados y la percepción de los servicios:

Para aquellos con bajo índice de resultados, el 45.8% considera que la calidad del servicio es desfavorable, y no se presenta ningún caso de percepción medianamente favorable o favorable. Esto sugiere que un bajo desempeño en los resultados tiene una correlación directa con una evaluación negativa de los servicios.

En el caso de los empleados con un índice de resultados medio, el 2.5% califica la calidad de los servicios como desfavorable, y 18.6% como medianamente favorable, sin ninguna evaluación favorable. Esto implica que el desempeño medio se traduce en una percepción parcial y moderada de la calidad del servicio, pero en su mayoría no llega a ser vista como completamente favorable.

Para los empleados con alto índice de resultados, la percepción es notablemente más positiva, con un 30.5% calificando los servicios como favorables, y 2.5% como medianamente favorable, sin ningún caso de percepción desfavorable. Este grupo refleja que un alto desempeño en los resultados está fuertemente vinculado a una evaluación positiva de los servicios ofrecidos.

Los datos demuestran que un buen rendimiento en los resultados está asociado con una evaluación favorable de la calidad del servicio. Por otro lado, un bajo rendimiento en los resultados se asocia con una evaluación negativa de los



servicios públicos, destacando la necesidad de aumentar la productividad para maximizar la calidad del servicio en la administración.

4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: No existe relación significativa entre la capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

2. Elección del nivel de significancia

El valor de significancia elegido es $\alpha=0,05$

3. Elección sobre de la prueba estadística

Partiendo de la premisa de que se han ejecutado todos los procedimientos pertinentes y de que los miembros de la muestra se han seleccionado al azar, se ha utilizado la prueba de correlación Rho Spearman.

4. Lectura de P-valor

La prueba de hipótesis se considera válida si el valor p es inferior al nivel de significación; a la inversa, la hipótesis nula se considera válida si el valor p es superior al nivel de significación.

Tabla 25

Relación entre la capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané – 2024.

		Capacitación	Calidad de servicio
Rho-Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	,846**
		Sig.(bilateral)	0.0000
	Calidad de servicio	N	118
		Coefficiente de correlación	,846**
		Sig.(bilateral)	0.0000
		N	118

Nota. Desarrollo propio.

Decisión estadística

Los siguientes criterios se derivan de los datos que nos permiten decidir estadísticamente si aceptar o rechazar la H_a .

Criterio: regla de decisión

Si el valor de p excede 0,05, se valida la H_0 y se rechaza la H_a .

Si el valor de p es inferior a 0,05, se valida la H_a y se rechaza la H_0 .

Interpretación:



La relación entre la capacitación de funcionarios y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad de Huancané, 2024, es bastante fuerte, según los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman:

Existe una sólida relación positiva entre la formación y la calidad de servicios, como demuestra el valor de correlación de 0,846. Es decir, en general, la calidad de los servicios públicos prestados por un municipio aumenta en función del nivel de formación de sus funcionarios.

El valor de significancia (Sig.) es 0.000 (p valor), lo que implica que la relación observada es estadísticamente significativa.

El número de observaciones (N) es 118, lo que proporciona una muestra adecuada para garantizar la robustez de los resultados.

Los datos sugieren que la capacitación de los funcionarios tiene un impacto considerable en la mejora de la calidad de los servicios públicos, y esta relación es significativa a nivel estadístico. Esto resalta la importancia de invertir en capacitación para optimizar el rendimiento y la percepción de los servicios proporcionados por la municipalidad.

Prueba de Hipótesis específica 1

Hay una correlación relevante entre el grado de aprendizaje de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

1. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: No existe una correlación relevante entre el grado de aprendizaje y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

Ha: Existe una correlación relevante entre el grado de aprendizaje y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

2. Criterio: regla de decisión

Si el valor de p excede 0,05, se valida la H_0 y se niega la H_a .

Si el valor de p es inferior a 0,05, se valida la H_a y se niega la H_0 .

Tabla 26

Relación entre el grado de aprendizaje y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

			Grado De Aprendizaje	CALIDAD DE SERVICIO
Rho-Spearman	Grado De Aprendizaje	Coefficiente de correlación	1.0000	,743**
		Sig.(bilateral)		0.0000
	CALIDAD DE SERVICIO	N	118	118
		Coefficiente de correlación	,743**	1.0000
		Sig.(bilateral)	0.0000	
		N	118	118

Nota: Desarrollo propio.

Interpretación:

Usando el coeficiente de correlación Spearman, encontramos una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel educativo y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancané al 2024: La calidad de los servicios públicos se correlaciona positivamente con el nivel educativo ($r=0,743$), lo que sugiere una relación moderada a fuerte entre ambos.

Esto demuestra que la calidad de los servicios públicos está positivamente correlacionada con el nivel educativo de los funcionarios.

Con un valor p de 0,000, la asociación observada se considera estadísticamente significativa. Esta asociación no puede ser casual, lo que refuerza la validez de los resultados.

El número de observaciones (N) es 118, lo cual asegura que la muestra utilizada es adecuada para generar resultados robustos.

Los datos muestran que hay una relación significativa entre el grado de aprendizaje de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos. Cuanto mayor es el nivel de aprendizaje, mejor es la calidad del servicio proporcionado, para mejorar los servicios prestados a la comunidad, es crucial potenciar los métodos de aprendizaje continuo del municipio.

Prueba de Hipótesis específica 2

Hay una correlación relevante entre los tipos de comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

3. Formulación de hipótesis estadísticas

H₀: No existe una correlación relevante entre los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

H_a: Existe una correlación relevante entre los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

4. Criterio: regla de decisión

Si el valor de p excede 0,05, se valida la hipótesis nula y se niega la hipótesis alternativa.

Si el valor de p es inferior a 0,05, se valida la hipótesis alternativa y se niega la hipótesis nula.

Tabla 27

Relación entre los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

			Tipos de Comportamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Tipos de Comportamiento	Coefficiente de correlación	1.0000	,870**
		Sig. (bilateral)		0.0000
	Calidad de servicio	N	118	118
		Coefficiente de correlación	,870**	1.0000
	Sig. (bilateral)	0.0000		
	N	118	118	

Nota. Matriz de datos.

Considerando la Municipalidad Provincial de Huancané hasta el 2024, el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva muy fuerte entre los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos.

La sólida asociación entre las categorías de acciones y el nivel de los servicios públicos ($r=0,870$) es indicativa de una conexión positiva. Esto apunta a una relación sólida entre la mejora de los servicios ofrecidos y el comportamiento adecuado y excelente de los empleados.

La relación observada es estadísticamente significativa, como demuestra el valor p de 0,000, que es el valor de significación (Sig.). Esto corrobora las conclusiones

recogidas, ya que la probabilidad de que esta correlación se produzca por casualidad es bastante baja.

El número de observaciones (N) es 118, lo que garantiza que los resultados se basan en una muestra suficiente para ofrecer conclusiones confiables.

La correlación positiva y significativa entre los tipos de comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos sugiere que comportamientos proactivos, responsables y éticos en los empleados tienen un impacto directo y positivo en la calidad del servicio que se brinda, destacando la importancia de promover comportamientos positivos dentro de la organización para mejorar el desempeño institucional y el servicio a la comunidad.

Prueba de Hipótesis específica 3

Hay una correlación relevante entre el índice de resultado de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

5. Formulación de hipótesis estadísticas

Ho: No existe una correlación relevante entre el índice de resultado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

Ha: Existe una correlación relevante entre el índice de resultado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

6. Criterio: regla de decisión

Si el valor de p excede 0,05, se valida la H_0 y se niega la H_a .

Si el valor de p es inferior a 0,05, se valida la H_a y se niega la H_0 .

Tabla 28

Relación entre el índice de resultado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.

		Índice de resultados	Calidad de servicio
Rho-Spearman	Índice de resultados	Coefficiente de correlación	,969**
		Sig.(bilateral)	0.0000
	N	118	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,969**
		Sig.(bilateral)	0.0000
		N	118

Nota. Desarrollo propio.

Interpretación:

Usando el coeficiente de correlación Spearman, encontramos una asociación positiva altamente sustancial entre el indicador de resultado y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancané, 2024:

Existe una relación positiva altamente significativa entre el índice de resultado y la calidad de los servicios públicos, como lo indica el valor de correlación de 0,969. Evidencia como esta apunta a una fuerte correlación entre una mejora en el índice de resultados y un correspondiente aumento en la calidad de los servicios.

Este vínculo es estadísticamente significativo, como indica el valor de significación (Sig.) de 0,000 (valor p). Dicho de otro modo, los resultados son sólidos, ya que la probabilidad de que esta relación se deba al azar es muy baja.

El número de observaciones (N) es 118, lo que indica que el análisis se basa en una muestra suficientemente grande para asegurar que los resultados sean representativos y confiables.

La necesidad de mejorar el rendimiento organizativo y los indicadores de resultados para garantizar un aumento importante de la calidad de los servicios comunitarios queda demostrada por la asociación positiva y muy significativa entre el índice de resultados y la calidad de los servicios públicos. Esta relación resalta la importancia de medir y mejorar continuamente los resultados para optimizar el desempeño general de la entidad pública.

4.3. Discusión de los resultados

En el análisis de los resultados obtenidos en la investigación de la Municipalidad Provincial de Huancané en 2024, se observa que la calidad de los servicios públicos está fuertemente relacionada con diversos aspectos de la gestión administrativa, como la capacitación de funcionarios, el grado de aprendizaje, los tipos de comportamientos y los índices de resultados, todos los cuales influyen directa y positivamente en el desempeño de los servicios. A continuación, se discutirán estos resultados en relación con las investigaciones previas de diferentes autores.

Capacitación de funcionarios y calidad de los servicios públicos

Según la investigación realizada en Huancané, existe una fuerte relación ($r=0,846$) entre la capacitación de los empleados del gobierno y el nivel de los servicios públicos, lo que sugiere que una mejor capacitación conduce a servicios de mayor calidad. Idrogo (2022) encontró resultados similares en la Municipalidad



Provincial de Chota, donde la capacitación es un aspecto importante de la gestión de recursos humanos. Ambos estudios coinciden en que la capacitación mejora la eficacia de los servicios públicos. Idrogo emplea una estrategia correlacional mediante la correlación de Spearman y la prueba de chi-cuadrado, obteniendo valores similares a los de Huancané, lo que refuerza la idea de que una correcta formación y actualización de los recursos humanos es esencial para el mejoramiento de los servicios brindados a la comunidad.

Grado de aprendizaje y calidad de los servicios públicos

En cuanto al grado de aprendizaje de los funcionarios, el estudio muestra una correlación de 0.743, lo que subraya la relevancia de que el personal no solo reciba capacitación, sino que también internalice y aplique los conocimientos adquiridos. Este hallazgo es comparable con el trabajo de López (2021), administración del gobierno municipal de Moyobamba descubrió un vínculo de 0,600 entre la gestión administrativa y el nivel de excelencia de los servicios públicos. López también concluye que una gestión eficiente, que incluye el grado de aprendizaje de los funcionarios, tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios, aunque con una correlación algo más moderada en comparación con Huancané, lo que sugiere que, en esta última, el impacto del aprendizaje en la calidad es más pronunciado.

Tipos de comportamientos y calidad de los servicios públicos

La relación entre los tipos de comportamientos de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en Huancané mostró un coeficiente de 0.870, lo que refleja que comportamientos adecuados, como la actitud positiva, el compromiso y la responsabilidad, son determinantes clave para la prestación de

servicios de calidad. Este resultado se asemeja al estudio de Canaza et al. (2021) en la Municipalidad de Usicayos, donde se destacó que la falta de selección adecuada del personal y la ausencia de incentivos y capacitación afectan negativamente la calidad del servicio. En Huancané, la alta correlación sugiere que no solo las capacidades técnicas son esenciales, sino también los comportamientos de los funcionarios, los cuales deben estar alineados con los valores y objetivos de la administración pública.

Índice de resultados y calidad de los servicios públicos

Finalmente, la investigación en Huancané encontró una correlación excepcionalmente alta de 0.969 entre el índice de resultados y la calidad de los servicios públicos, lo que demuestra que la mejora en los resultados obtenidos por la municipalidad se refleja directamente en la calidad de los servicios prestados. Este hallazgo se alinea con el trabajo de López López (2018), que trabajó para la Municipalidad Provincial Leoncio Prado y encontró una conexión muy fuerte (0,969) entre la GRH y la excelencia en el servicio. Este dato resalta la importancia de los resultados tangibles y medibles en la administración pública, que van más allá de los esfuerzos internos y se traducen en beneficios concretos para los ciudadanos.

La investigación llevada a cabo por la Municipalidad Provincial de Huancané ha aportado pruebas fehacientes de que los factores humanos y la gestión administrativa desempeñan un papel crucial a la hora de garantizar unos servicios públicos de alta calidad. En línea con lo que plantean los autores previamente mencionados, como Idrogo, López, Canaza y López López, se evidencia que la capacitación continua, el grado de aprendizaje, la correcta selección y motivación del personal, y un manejo adecuado de los índices de resultados, son esenciales para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios públicos. Las correlaciones



altas entre estos factores y la calidad del servicio en Huancané reflejan la necesidad urgente de invertir en estos aspectos dentro de las instituciones públicas para alcanzar estándares de calidad que realmente satisfagan las expectativas de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Conforme a los resultados obtenidos, se determinó que existe una relación significativa entre la capacitación de los funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancané. Este hallazgo se confirma con un p valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Esto indica que a medida que mejora la capacitación de los funcionarios, la calidad de los servicios públicos también tiende a incrementarse de manera significativa.
- SEGUNDA.** De los datos se desprende una fuerte correlación entre el nivel de formación de los funcionarios públicos y el nivel de los servicios que prestan. La correlación obtenida es de 0.743, con un p valor de 0.000, lo que es inferior a 0.05. Esto implica que el nivel de aprendizaje de los funcionarios tiene un impacto positivo en la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados.
- TERCERA.** Según los resultados, la calidad de los servicios públicos está significativamente relacionada con el tipo de actuaciones de los funcionarios. Este resultado es confirmado con un p valor de 0.000, que es menor a 0.05. Por lo tanto, los comportamientos adecuados de los funcionarios, como la actitud positiva, el compromiso y la responsabilidad, son determinantes clave para la mejora de la calidad en los servicios que se brindan a la ciudadanía.



CUARTA. Los resultados indican una correlación estadísticamente significativa entre la puntuación de rendimiento del municipio y la calidad del servicio. Este resultado se confirma con un p valor de 0.000, que es inferior al umbral de 0.05, lo que sugiere que los resultados obtenidos por la administración tienen un impacto directo y positivo en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** A la Municipalidad Provincial de Huancané implemente programas de capacitación continua, centrados en el desarrollo de competencias técnicas y habilidades interpersonales de los funcionarios. Estas capacitaciones deben ser periódicas y orientadas a mejorar el servicio al ciudadano, garantizando que el personal esté bien preparado para enfrentar los retos del servicio público. La dirección de recursos humanos debe establecer una planificación anual de formación, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.
- SEGUNDA.** Al titular de la entidad pública Municipalidad Provincial de Huancané fomentar y promover un sistema de aprendizaje continuo dentro de su plantilla laboral. Es fundamental crear un entorno que favorezca el aprendizaje constante, mediante el uso de tecnologías, cursos especializados y la implementación de un sistema de seguimiento que evalúe el aprendizaje adquirido. La Dirección de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos debería establecer metas de aprendizaje claras para cada funcionario, alineadas con la mejora de la calidad del servicio.
- TERCERA.** A la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancané que refuerce la importancia de los comportamientos profesionales y éticos en el personal. Se deben establecer códigos de conducta claros y protocolos de



comportamiento que prioricen la amabilidad, responsabilidad y compromiso hacia los ciudadanos. Además, es esencial fomentar un ambiente de trabajo positivo que favorezca actitudes proactivas en el desempeño laboral, mediante talleres, evaluaciones periódicas y reconocimiento a los funcionarios con un excelente comportamiento.

CUARTA. A la Municipalidad Provincial de Huancané implemente un sistema de evaluación de resultados más robusto, que permita medir de manera precisa el impacto de las acciones de los funcionarios sobre la calidad del servicio. La Dirección de Planeamiento y Evaluación debe desarrollar indicadores de rendimiento claros, alineados con los objetivos estratégicos de la municipalidad, y utilizar estos indicadores para mejorar los procesos y servicios públicos. Además, se sugiere que estos índices sean utilizados para reconocer a los empleados que logren resultados excepcionales en su desempeño, incentivando así la mejora continua.



REFERENCIAS

- Abad, C. D. (2020). *Gobierno electrónico y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.* 1–5.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94054>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta Ed.). Editorial Epísteme.
- Arrobo, J. E. M. (2022). *Unidad de talento humano y capacitaciones en los servidores públicos del Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades.* 19(5), 1–23.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2024). *Gestión de la Capacitación - GDC.* <https://www.gob.pe/institucion/servir/campañas/4834-gestion-de-la-capacitacion-gdc>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.).
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales.*
- Cabrera, M. C. (2024). *Calidad En El Servicio Público.*
- Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T. (2021). *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos.*
- Chacha, C. J. E., Sánchez, C. J., Quimiz, S. J. J., & Llamuca, E. A. (2023). *La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro.* 5, 1–14.



http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-

36202023000600204

Choquehuanca, A. E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

De la Lama Zubirán, P., De la Lama Zubirán, M. A., & De la Lama García, A. (2021). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique.

Del Campo, G. E., & Bonivento, J. H. (2016). Talento para lo público: Analizando los sistemas de formación y capacitación de funcionarios públicos en América Latina. *Reforma y Democracia*, 2016(64), 165–192.

Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018).

Gadea, A. (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos - La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. *Encyclopedia of Volcanoes.*, 3, 662.

Gomez-Escalonilla, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterranea de Comunicacion*, 12(1), 115–127. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM000018>

Guadalupe, B. A. G., Iglesias, M. A., & González, M. R. F. (2020). *Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador*. 21(1), 1–9.

Gutiérrez Castillo, F. H., Gutiérrez Castillo, R. A., Gutiérrez Gallegos, F. A., Ramos



- Ramos, A. M., & Gutiérrez Castillo, S. P. (2020). El CONECTAMEF y su incidencia en la calidad del gasto público y ahorro de las municipalidades de Puno, Perú. *Journal of the Academy*, 3, 55–66. <https://doi.org/10.47058/joa3.5>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Ed., Issue 2).
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Ed.). Editorial McGraw Hill.
- Huanca, F. J. O., Morales, Z. C. A., Zela-Pacori, C. E., & Talavera, S. I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno.
- Idrogo, L. S. L. (2022). Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. *Universidad Nacional Autónoma de Chota*, 1–101. [https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/265/Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias en los comerciantes del mercado Central de la ciudad de Cutervo%2C 2021..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/265/Cultura%20tributaria%20y%20cumplimiento%20de%20obligaciones%20tributarias%20en%20los%20comerciantes%20del%20mercado%20Central%20de%20la%20ciudad%20de%20Cutervo%202021..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2021). *Programa de Capacitación para Gobiernos Locales*. <https://www.gob.mx/inafed/acciones-y-programas/programa-de-profesionalizacion-y-capacitacion-del-servidor-publico-local#:~:text=El Programa de Capacitación del,ejercicio de la función pública.>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The*

*Four Levels.*

Kon-Cedeño, S. S., & Intriago-Mora, C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1426-1450>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Latham, G. P., & Saari, L. M. (1999). *La aplicación del establecimiento de objetivos al comportamiento organizacional*.

López López, A. D. (2018). La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado. *Universidad Nacional Agraria de La Selva*.

López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Epidemiología Clínica: Investigación Clínica*, 129–139.

Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Técnicas de Investigación Social y Educativa*, 5–57. <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>

Nafinsa. (2004). Fundamentos de negocio. *Nacional Financiera*, 623 4672, 1–9. http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=28&ved=0CFQQFjAHOBQ&url=http://www.nafin.gob.mx/portaInf/get?fille=/pdf/herramientas-negocio/administracion1_1.pdf&ei=cfCXUvulFLDisASGpYCADA&usg=AFQjCNEMME3cwIVjrNAGcJb2qJ2GvX6aog

Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M. R., Palacios, V. J. J., & Romero, D. H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la



tesis.

Orozco, Y. M. A. (2019). *Desarrollo, Aprendizaje y Conocimientos*.

[https://es.scribd.com/document/763141609/Desarrollo-Aprendizaje-y-](https://es.scribd.com/document/763141609/Desarrollo-Aprendizaje-y-Conocimientos)

[Conocimientos](https://es.scribd.com/document/763141609/Desarrollo-Aprendizaje-y-Conocimientos)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.

Phillips, J. J. (2003). *El valor de la formación: medición del retorno de la inversión*.

Elsevier.

Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2024). *Gestión de la Calidad de*

Servicios. <https://www.gob.pe/pcm>

Ramos, A. L. S. C. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de

servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de

Puno. 39–37, 66, *עלון הנוטע*.

Vara, H. A. A. (2010). *7 Pasos para una tesis exitosa: Un método efectivo para las*

ciencias empresariales.

Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la

calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Revista*

Científica Dominio de Las Ciencias, 7, 415–426.

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2346>



ANEXOS

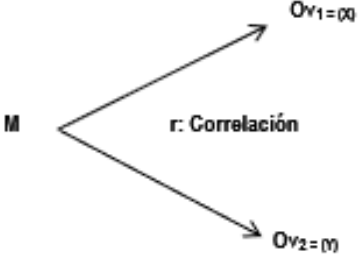


Anexo 01. Matriz de consistencia

TITULO DE TESIS: CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024															
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES												
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL													
¿Cuál es la relación de capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024?	Determinar la relación de capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.	Existe relación significativa entre la capacitación de funcionarios y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.	VARIABLE DE ESTUDIO 1: Capacitación de funcionarios <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grado de aprendizaje</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de programa Implementación de técnicas Modalidad de práctica </td> <td> Escala Tipo LIKERT 1 – 5 </td> </tr> <tr> <td>Tipos de comportamiento</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Variedades de costumbres Convicciones personales Muestra de empatía </td> <td> 1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre </td> </tr> <tr> <td>Índice de resultado</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de transformación Perfil del puesto Grado de desempeño </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices	Grado de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de programa Implementación de técnicas Modalidad de práctica 	Escala Tipo LIKERT 1 – 5	Tipos de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> Variedades de costumbres Convicciones personales Muestra de empatía 	1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre	Índice de resultado	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de transformación Perfil del puesto Grado de desempeño 	
Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices													
Grado de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de programa Implementación de técnicas Modalidad de práctica 	Escala Tipo LIKERT 1 – 5													
Tipos de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> Variedades de costumbres Convicciones personales Muestra de empatía 	1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre													
Índice de resultado	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de transformación Perfil del puesto Grado de desempeño 														
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS													
PE1. ¿Cuál es la relación del grado de aprendizaje y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024? PE2. ¿Cuál la relación de los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024? PE3. ¿Cómo es la relación del índice de resultado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024?	O1. Determinar la relación del grado de aprendizaje y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024 O2. Establecer la relación de los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024. O3. Hallar la relación del índice de resultado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024	H1. Existe relación significativa entre el grado de aprendizaje y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024. H2. Existe relación significativa entre los tipos de comportamientos y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024. H3. Existe relación significativa entre el índice de resultado y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Huancané - 2024.	VARIABLE DE ESTUDIO 2: Calidad de los servicios públicos <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos Tangibles</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Equipos y Tecnología (Grado de satisfacción) Adecuación de las infraestructuras Presentación del personal Presentación de materiales </td> <td> Escala Tipo LIKERT 1 – 5 </td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución del Servicio Enfoque hacia el usuario Eficacia Eficiencia </td> <td> 1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre </td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los empleados Interés por el Usuario Control de las Interacciones Compromiso </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y Tecnología (Grado de satisfacción) Adecuación de las infraestructuras Presentación del personal Presentación de materiales 	Escala Tipo LIKERT 1 – 5	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del Servicio Enfoque hacia el usuario Eficacia Eficiencia 	1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los empleados Interés por el Usuario Control de las Interacciones Compromiso 	
Dimensiones	Indicadores	Ítem / Índices													
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y Tecnología (Grado de satisfacción) Adecuación de las infraestructuras Presentación del personal Presentación de materiales 	Escala Tipo LIKERT 1 – 5													
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del Servicio Enfoque hacia el usuario Eficacia Eficiencia 	1 – Nunca 2 – Casi nunca 3 – A veces 4 – Casi siempre 5 – Siempre													
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los empleados Interés por el Usuario Control de las Interacciones Compromiso 														



Anexo 02. Matriz instrumental

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético - deductivo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>Notación funcional:</p>  <p>M: Muestra Ov1 = (X) Observación de la variable 1: Capacitación de funcionarios Observación de la variable 2: Calidad de los servicios públicos r = Correlación entre dichas variables</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Transversal</p>	<p>Universo En este estudio, el universo será de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huancañé</p> <p>Población En este estudio, la población será de 118 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huancañé</p> <p>Muestra De acuerdo a la fórmula se tiene</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ <p>Donde:</p> <p>n = tamaño de muestra N = tamaño de la población z = parámetro estadístico (Nivel de confianza) e = error de estimación p = probabilidad de que ocurra un evento q = probabilidad de que no ocurra un evento</p> $n = \frac{168 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (168 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>La muestra para la investigación está conformada por 118 funcionarios de la municipalidad provincial de Huancañé - 2024.</p>	<p>TÉCNICAS Según Ñaupas et al. (2018), las técnicas pueden ser aplicadas en una amplia gama de campos, desde la ingeniería hasta las ciencias sociales, y son fundamentales para garantizar que los procedimientos se realicen de manera eficiente y con los mejores resultados posibles.</p> <p>Técnica de investigación según método:</p> <ul style="list-style-type: none"> ENCUESTA Las encuestas generalmente están conformadas por una serie de preguntas formuladas de manera clara y precisa, las cuales pueden ser de tipo cerrado (donde se ofrecen opciones predeterminadas de respuesta) o abierto (donde el encuestado puede proporcionar respuestas libres). <p>INSTRUMENTOS De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) pueden variar ampliamente en función de las técnicas que los sustentan y del tipo de datos que se desean recopilar. Por ejemplo, en investigaciones cualitativas, los instrumentos pueden ser entrevistas abiertas o guías de observación, mientras que en estudios cuantitativos, suelen ser cuestionarios o encuestas con preguntas cerradas o escalas de medición.</p> <p>Instrumento de investigación según técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> CUESTIONARIO El cuestionario es una herramienta comúnmente utilizada para investigar la relación entre variables de manera estructurada y sistemática. 	<p>DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS DISEÑO ESTADÍSTICO El diseño estadístico en un estudio es un proceso sistemático que define las técnicas y procedimientos a seguir para recolectar, analizar e interpretar los datos de manera que permitan verificar o refutar la hipótesis planteada en la investigación. La fórmula de Rho de Spearman es el siguiente:</p> $r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{[\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}]^{1/2}}$ <p>DETERMINACION DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS. H1: Rxy ≠ 0 (indica que existe una relación directa entre las dos variables). Ho: Rxy = 0 (indica que no hay una relación directa entre las dos variables).</p> <p>NIVEL DE SIGNIFICANCIA. Se establecerá un nivel de significancia que oscila entre el 1% y el 10%, dependiendo de las circunstancias y los requisitos específicos del análisis. En casos donde no se determine un nivel de significancia particular, se adoptará de manera estándar un nivel de significancia del 5%, lo que corresponde a un valor de α igual a 0.05.</p> <p>ESTADÍSTICA DE PRUEBA Se usará la distribución T con n-2 grados de libertad.</p> <p>Dónde: t_c; T calculada n : tamaño de muestra r : coeficiente de efecto.</p> <p>REGLA DE DECISIÓN. Si t_c > t_t, entonces se rechaza H₀</p>



Anexo 03. Base de datos SPSS

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1
2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	4	2	2	3	3	2	1
3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	2	1
3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	2	1
3	1	1	3	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	4	2	2	3	3	2	2
3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2
3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2
3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2
3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2
4	1	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2
4	1	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2
4	1	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2
4	1	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2
4	1	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2
4	2	1	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2
4	2	1	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2
4	2	1	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2
4	2	1	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	2
4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	3
4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	3



1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2
3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2
3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	4	2	2	3	3	2	2
3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	2	2
3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	4	2	2	3	3	2	2
3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2



Anexo 04. Instrumento(s) de la investigación

Cuestionario

Buenos días y/o tardes, se les solicita amablemente su participación en la siguiente encuesta, la cual es completamente confidencial y tiene fines académicos. Esta investigación tiene como objetivo recopilar datos relevantes que nos permitirán cumplir con los objetivos de nuestro estudio titulado: "Capacitación del personal y productividad en la Municipalidad Provincial de Huancané, 2024". Agradecemos de antemano su colaboración y le pedimos que lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda con honestidad, según lo considere adecuado. A continuación, se solicita información sobre su género.

Hombre _____ Mujer _____

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
4	3	2	1	0

CAPACITACIÓN		TA	A	I	D	TD
Grado De Aprendizaje		4	3	2	1	0
Tipos de programas						
1	¿Cree usted que es necesario implementar de nuevos programas de capacitación para optimizar el desempeño en el trabajo?					
2	¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Huancané debería expandir sus programas de formación?					
3	¿Piensa usted que es adecuado que la entidad destine recursos para la capacitación de sus colaboradores?					
Uso de técnicas						
4	¿Opina usted que sería capaz de adaptarse a las nuevas técnicas en las capacitaciones futuras?					
5	¿Aplicaría usted nuevas metodologías para mejorar tanto a nivel personal como organizacional?					
Tipo de práctica						
6	¿Estaría usted dispuesto a utilizar las nuevas herramientas que la Municipalidad Provincial de Huancané imponga?					
7	¿Compartiría usted lo aprendido con sus compañeros de trabajo?					
Tipos de Comportamiento		TA	A	I	D	TD
Clases de hábitos		4	3	2	1	0
8	¿Opina usted que transformaría su conducta laboral en pro del bienestar colectivo en la Municipalidad Provincial de Huancané?					
9	¿Está usted dispuesto a adoptar nuevas prácticas que favorezcan la integración con sus colegas de trabajo?					
Valores Personales						
10	¿Está usted conforme con cumplir las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Huancané?					
11	¿Está usted dispuesto a asumir con responsabilidad su participación en las capacitaciones?					
Muestra de empatía						
12	¿Opina usted que la empatía contribuye a una mejor relación laboral entre el empleado y su jefe de área?					
13	¿Piensa usted que la empatía en la comunicación fortalece la colaboración en equipo?					
Índice de resultados		TA	A	I	D	TD
Diseño de modificación		4	3	2	1	0
14	¿Piensa usted que la entidad debería implementar cambios en su normativa de desempeño para optimizar la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por los trabajadores?					
Perfil del puesto						
15	¿Piensa usted que el perfil ocupacional es clave para mejorar la eficacia en cada puesto de trabajo?					
16	¿Piensa usted que la competencia entre los trabajadores genera mejores resultados?					



Nivel de desempeño						
17	.¿Piensa usted que las capacitaciones elevan el nivel de desempeño de los trabajadores?					
18	.¿Estaría usted dispuesto a ser evaluado para aumentar su desempeño laboral?					
19	.¿Aceptaría usted participar en iniciativas para mejorar de forma eficiente el desempeño del equipo en su área laboral?					



ENCUESTA SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Con el objetivo de optimizar la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huancané, se está llevando a cabo una encuesta de opinión dirigida a los funcionarios y/o usuarios que reciben atención en esta entidad. Esta iniciativa busca proporcionar a la alta dirección las pautas necesarias para mejorar los procesos administrativos y elevar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

CALIDAD DE SERVICIO

Indicaciones Específicas: Marque con un aspa la opción que considere necesaria:

ELEMENTOS TANGIBLES					
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
La MPC tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la MPC son visualmente atractivas					
Los servidores de la MPC tienen apariencia de pulcritud					
Los elementos materiales son visualmente atractivos					
FIABILIDAD					
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Cuando la MPC promete hacer una determinada tarea en determinado tiempo, la realiza					
Cuando un usuario tiene un problema en la MPC, se muestra un sincero interés en solucionarlo					
La MPC realiza bien el servicio en la primera instancia					
La MPC concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto					
La MPC insiste en mantener registros exentos de errores					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Los servidores de la MPC comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio					
Los servidores de la MPC ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
Los servidores de la MPC siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios					
Los servidores de la MPC están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					



Anexo 05. Fichas de validez de instrumentos



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : Vudy Huacani Sucosaca
- b. CARGO ACTUAL : Docente
- d. GRADO ACADÉMICO : Docente

II: TEST DE LIKERT DE "CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: LUIS JUANITO APAZA

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

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

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	LUGAR Y FECHA
40673820		04-12-2024



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : Jacquelina Flores Apaza
- b. CARGO ACTUAL : Contadora Pública Celagüada
- d. GRADO ACADÉMICO : Magister en Contabilidad y Finanzas

II: TEST DE LIKERT DE "CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: LUIS JUANITO APAZA

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente, 2= Regular, 3=Buena 4=Muy Buena, 5= Excelente)

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

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	LUGAR Y FECHA
41369602		12/12/2024

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 09-04-2015

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: <u>LUIS JUANITO APAZA</u>	
Dirección: <u>Jr. AYAVIRI 217</u>	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: <u>71883298</u>	
Teléfono: <u>994 759 373</u>	email: <u>Ckristofher0613@gmail.com</u>
Nombres y Apellidos: _____	
Dirección: _____	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____	
Teléfono: _____	email: _____
Facultad y/o Escuela de Posgrado: <u>CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</u>	
Escuela Profesional o Mención: <u>CONTABILIDAD</u>	
Título o Grado Académico a optar: <u>TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO</u>	
Asesor: <u>Dr. ULISES AGUILAR PINTO</u>	
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:	
Trabajo de Investigación <input type="checkbox"/>	Tesis <input checked="" type="checkbox"/>
Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/>	Trabajo Académico <input type="checkbox"/>
Título: <u>CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</u>	
<u>EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ - 2024</u>	
Palabras claves, (3 a 5 términos): <u>CAPACITACIÓN, COMPORTAMIENTO, CALIDAD DE SERVICIO, ÍNDICE DE RESULTADOS</u>	
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	
<u>1</u>	

¹ 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, entre otros relacionados.

² 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 Título 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: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

Firma de Autor



huella digital

09-04-2025

Fecha