



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Capacitación del talento humano y satisfacción del usuario en la
Comisaria de Santa Anita, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Veliz Mayta, Luis Yordin (ORCID: 0000-0002-7330-0325)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a mi hija, padres y familiares, por ser ellos el sostén de mis objetivos, metas y la razón de superación en este difícil trajín de la vida como hijo y padre.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser una institución dedicada al desarrollo de las personas a través de su excelencia de docentes. A la Policía Nacional del Perú por permitirme superarme como profesional.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de capacitación y satisfacción del usuario	
Tabla 2: Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
Tabla 3: Validación de expertos variable capacitación	14
Tabla 4: Validación de expertos variable satisfacción del usuario	15
Tabla 5: Nombre de expertos	15
Tabla 6: Coeficiente del Alfa de Cronbach	17
Tabla 7: Frecuencia de capacitación	20
Tabla 8: Frecuencia de satisfacción del usuario	21
Tabla 9: Frecuencia de la determinación de las necesidades	22
Tabla 10: Frecuencia de establecimientos de objetivos	23
Tabla 11: Frecuencia de métodos de capacitación	24
Tabla 12: Frecuencia de sistemas de implementación	25
Tabla 13: Frecuencia de implantación de programas	26
Tabla 14: Frecuencia de evaluación.....	27
Tabla 15: Prueba de normalidad de capacitación y satisfacción del usuario.....	28
Tabla 16: Rango de relación	29
Tabla 17: Prueba de hipótesis entre la capacitación y satisfacción del usuario....	30
Tabla 18: Prueba de hipótesis entre determinación de las necesidades y satisfacción del usuario.....	31
Tabla 19: Prueba de hipótesis entre establecimientos de objetivos y satisfacción del usuario.....	32
Tabla 20: Prueba de hipótesis entre métodos de capacitación y satisfacción del usuario.....	33
Tabla 21: Prueba de hipótesis entre sistema de implementación y satisfacción del usuario.....	33
Tabla 22: Prueba de hipótesis entre implantación de programas y satisfacción del usuario.....	34
Tabla 23: Prueba de hipótesis entre evaluación y satisfacción del usuario	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Definiciones de la capacitación	
Figura 2: La capacitación como sistema.	
Figura 3: Proceso de capacitación y desarrollo.	
Figura 4: Modelo de la ventaja competitiva.	
Figura 5: Diferencias entre el servicio esperado y el servicio entregado en relación a los GAPS.	
Figura 6: Las cinco fases del desarrollo de la satisfacción del cliente.	
Figura 7: Escala de medición de la confiabilidad.	
Figura 8: Capacitación	20
Figura 9: Satisfacción del usuario.....	21
Figura 10: Determinación de las necesidades.....	22
Figura 11: Establecimientos de objetivos	23
Figura 12: Métodos de capacitación	24
Figura 13: Sistema de implementación	25
Figura 14: Implantación de programas	26
Figura 15: Evaluación	27

Resumen

El trabajo realizado comprende la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, tuvo como objetivo analizar la relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario. La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y un corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por todos los usuarios que realizan alguna denuncia, queja o consulta en la dependencia policial y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia compuesto por 50 usuarios. Para el recojo de datos se usó la técnica de la encuesta y aplicado el cuestionario tipo escala de Likert que estuvo conformado por 40 ítems el cual fue validado por tres expertos en la materia. Asimismo, la confiabilidad del instrumento fue medido mediante el alfa de Cronbach con un resultado de ,988 de fiabilidad, considerada muy alta. Además, el estudio tuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ,811. Finalmente se concluyó que las variables de capacitación y la satisfacción del usuario tienen una relación positiva muy fuerte.

Palabras clave. Enseñanza, instructor, satisfacción y agente interesado

Abstract

The work carried out includes the training of human talent and user satisfaction at the Santa Anita Commissioner, 2020, aimed to analyze the relationship between human talent training and user satisfaction. The research has a quantitative approach, type of applied research, correlational level, non-experimental design and a cross section. The study population was made up of all users who make any complaint, complaint or query in the police department and the sampling was non-probability for convenience, made up of 50 users. For data collection, the survey technique was used and the Likert scale questionnaire was applied, which consisted of 40 items, which was validated by three experts in the field. Likewise, the reliability of the instrument was measured by Cronbach's alpha with a result of 0.888 of reliability, considered very high. In addition, the study resulted in a Spearman's Rho correlation coefficient of .811. Finally, it was concluded that the variables of training and user satisfaction have a very strong positive relationship.

Keywords. Teaching, instructor, satisfaction and interested agent

I. INTRODUCCIÓN

La función histórica policial casi siempre ha sido dificultosa. La labor policial que realiza diariamente en contacto con la ciudadanía es muy importante en cualquier Estado, por ello es que las fuerzas del orden deben estar constantemente actualizados sobre las nuevas tendencias delictivas, cabe decir que se tiene que aplicar si o si las capacitaciones en cualquier entidad policial para mantener un buen servicio y disminuir la insatisfacción en los ciudadanos.

A nivel internacional, el estado que toma importancia a la capacitación de las fuerzas del orden es México, donde las capacitaciones están en el marco constitucional, podemos ver el compromiso estatal con relación a la seguridad pública. Dentro de los lineamientos políticos en torno a la seguridad se creó un modelo de evaluación y control que consiste en el desarrollo, unificación, de los puntos de evaluación y supervisión (López y Pérez, 2017).

El estado argentino toma en cuenta a las capacitaciones como primer punto de partida, porque es el mecanismo que resuelve gran parte de inconvenientes en las organizaciones, además es una respuesta eficaz y satisfactoria a las exigencias de los usuarios en materia de seguridad ciudadana. Por tal razón existe un vínculo muy estrecho entre las capacitaciones y la satisfacción de los pobladores. (Costantino y Gutiérrez, 2017).

A nivel nacional se creó los lineamientos con resolución ministerial N° 116-2019-IN, dispuesto en el diario oficial El Peruano, en relación a las capacitaciones, por ello, no se realizan de manera correcta las capacitaciones, por el tiempo y porque no existe un grupo especializado que se encargue de identificar las necesidades que cada dependencia policial, existe la ausencia de los objetivos dentro de cada proceso de enseñanza, falta de métodos, ausencia de sistemas de implementación y por último la evaluación para conocer el nivel que se alcanzó con relación a los objetivos de la capacitación.

Además, Moliner y Fuentes (2012), refieren que una experiencia buena al momento de adquirir algún producto o prestación de los trabajadores con respecto a los clientes, aumenta el valor de fidelidad con las organizaciones. Con relación a esta teoría, la policía debería aprovechar la interrelación con la ciudadanía para crear un mayor valor ante los ojos de la población.

A nivel local, existe del Decreto Supremo 1267 Ley de la Policía Nacional, pero no se aplica de manera óptima lo establecido en dicha norma, es por ello la insatisfacción de la ciudadanía. Es decir, existe la carencia de las capacitaciones en la policía y esto se refleja al momento de brindar el servicio a la ciudadanía, debido a que los recursos dados por el Gobierno no son bien distribuidos adecuadamente por los entes encargados. Otro punto que afecta directamente al malestar es la capacidad de respuesta ante cualquier emergencia. Por último, está la falta de innovación al momento de ejercer sus funciones.

Ante la existencia de esta problemática se procede a definir el problema general:

¿Existe relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020?

Además, se plantea los problemas específicos, los cuales son:

- ¿Existe relación entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020?
- ¿Existe relación entre el establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020?
- ¿Existe relación entre los métodos de capacitación y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020?
- ¿Existe relación entre el sistema de implementación y la satisfacción de usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020?
- ¿Existe relación entre la implantación de programas de capacitación y la satisfacción de usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020?
- ¿Existe relación entre la evaluación de la capacitación entre la satisfacción de usuarios de la Comisaria de Santa Anita, 2020?

También es fundamental conocer las cuatro justificaciones. Dentro de ello tenemos a la justificación teórica, el cual consiste que en toda investigación se analiza las nuevas bases teóricas de diferentes autores, el cual brinda al estudio científico nueva información que puede ser aplicado para resolver la problemática, tanto general, específicos en temas de gestión y desarrollo del talento humano. La justificación práctica, porque va ser de gran ayuda a la Policía Nacional del Perú, el cual puede tomar como referencia este estudio con la finalidad de dar mayor énfasis a la buena ejecución de la capacitación con la finalidad de profesionalizar a esta institución para cumplir con las demandas de la población. La justificación social,

gracias a la realización de este estudio, muchas familias de cualquier sector socioeconómico van a ser los beneficiados, ya que el servicio policial es universal, sin distinción de raza, género e identidad. En ese sentido la ciudadanía del distrito de Santa Anita estará satisfechos con el servicio policial. Y por último la justificación metódica, debido a la utilización de los cuestionarios y el valor que significa al momento de la obtención de los datos, por ello puede ser tomado para investigaciones posteriores por la eficiencia que significa al ser aplicada en investigaciones, como también la información que puede ser procesada, de este modo se logra la comprobación de las posibles hipótesis y la negación de otras.

El objetivo principal de esta investigación fue:

Analizar la relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020.

Asimismo, se planteó los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Determinar la relación entre el establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Determinar la relación entre los métodos de capacitación y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Determinar la relación entre el sistema de implementación y la satisfacción de usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Determinar la relación entre la implantación de programas de capacitación y la satisfacción de usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Determinar la relación entre la evaluación de la capacitación entre la satisfacción de usuarios de la Comisaria de Santa Anita, 2020.

Además, se definió la hipótesis principal:

Existe relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020.

Finalmente, se definió las hipótesis específicas:

- Existe relación entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Existe relación entre el establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.

- Existe relación entre los métodos de capacitación y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Existe relación entre el sistema de implementación y la satisfacción de usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Existe relación entre la implantación de programas de capacitación y la satisfacción de usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020.
- Existe relación entre la evaluación de la capacitación entre la satisfacción de usuarios de la Comisaria de Santa Anita, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a las investigaciones a nivel nacional, se tiene conocimiento del trabajo de Noda (2017), en su informe de investigación titulada *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017*, investigación para obtener el grado de Licenciada en Turismo Hotelería y Gastronomía, cuyo propósito fue analizar la vinculación de la capacitación con el desenvolvimiento de los trabajadores. Utilizó una tipología de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la población de 8 colaboradores y una muestra censal. Concluyó que el Sig. bilateral fue de $,000 < 0.05$, con un resultado de Pearson de $,965$ entre ambas variables.

Umiña (2017), en su investigación titulada *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C- San Borja, Lima 2016*, estudio realizado para optar el grado de Licenciado en Administración, casa de estudios Autónoma del Perú, cuya finalidad fue conocer el impacto entre el programa de capacitación y la eficiencia del colaborador en la organización; la investigación fue descriptiva-correlacional, diseño no experimental. Concluyó que hay una vinculación buena moderada con un valor de Pearson de 0.796 entre ambas variables.

Rosales (2018), en su estudio científico titulada *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*, investigación expuesta para optar el grado de licenciado en administración, Casa de Estudios San Pedro, cuyo fin fue analizar y determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral en los colaboradores; la tesis fue descriptivo-correlacional, tipo básica, no experimental y transversal. Asimismo, utilizó la población de 15 trabajadores con una muestra censal. Concluyó que hay correspondencia moderada positiva con un valor de tau-b-kendall de $,699$ entre ambas variables.

Huamán (2018), en su estudio *Capacitación y el método kaizen en la empresa tortas Yenifer de la provincia La Convención Cusco-2018*, estudio realizado para ocupar el grado de Licenciado en Administración, Casa de estudios Andina del Cusco, cuyo fin fue determinar la relación que existe entre la capacitación y el

método Kaizen, la investigación fue cuantitativo-correlacional, tipo básica, no experimental y correlacional. La población fue 28 colaboradores. Finalizó que existe una correlación de 0.687 entre la capacitación y el método Kaizen

Redhead (2015), en su estudio científico con nombre *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, 2013*, investigación para ocupar la jerarquía académica de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Casa de Estudios Nacional Mayor de San Marcos, cuyo fin fue conocer la afectación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; quien utilizó el tipo de investigación básica, pura o teórica, descriptivo-correlacional, no experimental y transaccional. La población fue 19417 y muestra de 317 usuarios externos. Concluyó que el Rho de Spearman fue 0.609, por lo tanto, hay relación positiva entre las variables.

Morales (2016), en su investigación *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca – Ate 2016*, investigación para tener la jerarquía de Maestro en gestión pública, Casa de estudios Cesar vallejo, cuyo fin fue analizar la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción del ciudadano. La investigación fue descriptivo-correlacional, no experimental, básica y de corte transversal; la población fue de 40000 usuarios y una muestra de 381 personas. Finalizó que hay relación con un valor de Spearman de ,817 entre ambas variables.

Con relación a trabajos internacionales tenemos a López (2018), en su investigación *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2018*, estudio realizado para optar el grado académico de Magister en administración, cuya finalidad fue investigar la relación de la calidad del servicio con la complacencia de los clientes. La investigación fue mixta, población infinita Se realizó un tipo de investigación mixto, población infinita y una muestra de 365 usuarios. Se concluyó que hay relación con un valor de Pearson de ,697 entre ambas variables.

A continuación, se desarrolla las bases teóricas, las empresas que aplican las capacitaciones, casi siempre van a tener una ventaja competitiva sobre otras empresas con relación a los productos o servicios, de la misma manera Salgado,

Gómez & Juan (2017), refiere que las organizaciones que aplican un correcto proceso de capacitación, tendrán una ventaja sobre otras empresas, porque tendrán colaboradores con gran capacidad intelectual. Esto puede mejorar la experiencia de cualquier usuario o cliente al momento de realizar una compra o la obtención de algún servicio, influye notablemente a la satisfacción de cada cliente, este proceso va a determinar la credibilidad que puede influir la organización a cualquier usuario.

En consecuencia, debemos cuidar que la pasantía al momento de obtener cualquier tipo de servicio sea la mejor posible, para cuidar la imagen de la empresa o institución pública (Torres y Mora, 2017). En conclusión, las capacitaciones en cualquier organización casi siempre van a estar relacionado con el grado satisfacción de los usuarios. Una buena implementación de las capacitaciones ayuda a posicionar económicamente a cualquier organización, tanto como a las instituciones privadas como a las públicas. Esto generaría una mayor aceptación y confianza por parte de la población.

Al respecto, Senge (2007) citado en Camarena (2019), menciona que la capacitación es una inversión en los trabajadores a nivel intelectual, estas organizaciones tienen una dirección de desarrollo de sus colaboradores. Además, Turcuț (2016), indica que la capacitación es un proceso para modificar el comportamiento de los colaboradores y así lograr el desempeño esperado por la organización. Con relación a O'Lawrence (2017), refiere que la capacitación desarrolla las habilidades cognoscitivas y la mejora en el desenvolvimiento en las tareas, además de ello orienta a los colaboradores sobre el futuro de sus empleos con relación a que especialización inclinarse.

También Horng et al. (2013) citado en Shu-Rung Lin & Chun-Chieh Hsu. (2017), menciona que la capacitación en el trabajo tiene gran demanda de las empresas, esta mejora la profesionalidad y las competencias de los empleados. En relación a ello, Codina (2018) menciona que, gracias a la capacitación, desarrollan las capacidades intelectuales para la resolución de problemas, asimismo cambian su comportamiento creando el desarrollo institucional. Además de ello, Ulloa & Guibert (2017), refiere que las capacitaciones son inversiones y no son gastos en vano, y su impacto se ve reflejado en un mediano tiempo. Finalmente tenemos al Colegio

de Bachilleres (2004), quienes dan a conocer más definiciones, así lo detalla en la figura 1 (Ver el anexo 8).

Existen diversas teorías sobre la capacitación. Los cuales brindan aportes muy importantes. Según la teoría de Chiavenato (2007), refiere que la capacitación es un procedimiento de periodo pequeño, implementado de manera ordenada, donde los colaboradores obtienen nuevos saberes, impulsan nuevas habilidades en relación a los planes de la capacitación. Así como lo mencionan en la figura 2 (Ver el anexo 8).

De otro lado tenemos la teoría de Wayne (2010) menciona que, la capacitación brinda a los colaboradores la actualización de los nuevos conocimientos para que se desenvuelvan con mayor profesionalismo en las organizaciones. Este procedimiento de la capacitación, se puede visualizar en la figura 3 (Ver el anexo 8), el cual tiene el proceso más exacto para poder desarrollar en los colaboradores. Y por último contamos con la teoría de Martínez A. & Martínez E. (2009), refieren que la capacitación está conformada por el análisis y jerarquía de las necesidades de la organización, la evaluación de la oferta en el mercado de la formación de nuevos conocimientos en relación al rubro, la planeación de las acciones que se va a realizar en la capacitación, la aplicación de las actividades de la capacitación, el acecho de las funciones, controlar la ejecución y analizar los efectos.

La investigación procedió a definir las dimensiones, entre ellas tenemos: La primera dimensión, determinación de necesidades que consiste en identificar las necesidades de la empresa y nunca se realiza por la presión de otras empresas; dentro de la identificación de las necesidades se subdivide en el análisis organizacional, análisis de tareas y análisis de personas. La segunda dimensión, establecimiento de objetivos, estas deben ser lo más claro. Así como lo indica Wayne (2010), las capacitaciones deben poseer los objetivos lo más claro posible con la finalidad de no crear dudas en los participantes, asimismo deben de no ser extensas ya que dificulta el internalizar de manera rápida. También, King (2018) refiere el objetivo importante de las capacitaciones no solo es aprender, sino implicar un cambio en el participante.

La tercera dimensión son los métodos de capacitación, donde las organizaciones utilizan diversos métodos, y estos dependen del rol que van a cumplir los colaboradores, inclusive existen la combinación de estas herramientas.

Estos métodos se subdividen en materias cursos dictados por especialistas, debates de posibles sucesos, guías de conductas, participación en posibles cargos o puestos, método de roles, selección y priorización de documentos, instrucción en el lugar de trabajo, redistribución en los cargos (Wayne, 2010). Asimismo, la metodología más empleada es el aprendizaje combinado, el cual ha permitido ser más eficaz, barato y flexible (Potter, 2016). Por ejemplo, un caso en Filadelfia donde los colaboradores de Starbucks llamaron a la policía por la presencia de dos personas de color negro ya que no habían consumido ningún producto (Nuts & Bolts, 2018). Esto es un claro ejemplo que en esa sede no se aplicó ninguna metodología de capacitación. Dentro de este punto también es importante el empoderar a los participantes y brindarle la confianza para que se desenvuelvan, así ellos puedan compartir sus aprendizajes (Logue, 2018).

Siguiendo con la cuarta dimensión, es el sistema de implementación, consiste en la forma de cómo se impartirá los conocimientos sobre la capacitación a los participantes, esta se subdivide en la instrucción en línea, la formación en otras sedes, el uso de videos, el aprendizaje electrónico y por último al sistema de simuladores (Wayne, 2010). Por ejemplo, la compañía Salud Baycare (2019), aplica estos sistemas y obtiene grandes líderes con la finalidad de dar un mejor servicio a sus pacientes.

Además, tenemos la quinta dimensión de implantación de programas de capacitación, el cual consiste en que los participantes estén mentalizados de que gracias a la capacitación podrán llegar a sus metas personales. También se debe de disponer personal idóneo para realizar tal acción, creativo, comunicativo, que conozca cuál es la visión, misión de la organización. Asimismo, debemos tener en cuenta la resistencia de los participantes a los nuevos cambios. Mantener un control de los resultados de la capacitación (Wayne, 2010). Y por último la dimensión de evaluación, relacionado a la calificación de la capacitación con respecto a los resultados que se obtienen y si estos ayudan a la organización. Esta se subdivide en la opinión de los participantes, el alcance de los aprendizajes, el cambio en el comportamiento y por último tenemos al logro de objetivos (Wayne, 2010).

Muchas organizaciones buscan alcanzar la satisfacción en sus clientes y usuarios, pero para ello debemos tener bien en claro cuál es su concepto. Estos autores la definen de la siguiente forma, según Oliver (1997) citado en Pasquotto,

Monfort & de Oliveira (2012), menciona que la satisfacción es un indicador que el consumidor le asigna a los productos o servicios en relación a la forma de la oferta. También Marín & Gil (2017), menciona que la satisfacción es el nivel de agrado que puede tener un consumidor al momento de realizar la compra y en el momento de disfrutar el producto o servicio. Además, Zemke, Raab & Zhong (2017), refieren que reducir la insatisfacción es vital en toda organización, porque impulsa a la lealtad del cliente, también la rentabilidad y con los niveles de ganancias.

De la misma forma Torres & Mora (2017), menciona que el desarrollo de experiencias diferenciadas sobre otros productos va a producir el incremento de la satisfacción en los clientes, porque se genera mayor valor al producto o servicio. Y por último Bolton & Drew (1991) citado en Zárraga, Molina & Corona (2018), menciona que la satisfacción es una consecuencia subjetiva que se encuentra en la mente del consumidor al momento de obtener algún servicio o producto, es decir es el nivel de placer que ocasiona el consumo, además se debe tener en cuenta que es versátil.

Existen teorías relacionados a la variable de la satisfacción, los cuales ayudan a realzar la investigación. Según la teoría de Hill & Jones (2011), menciona cuatro competencias para la plena satisfacción de las necesidades los cuales son eficacia, calidad, innovación y capacidad de respuesta. Estos son los puntos en donde las organizaciones se deben enfocar en corregir o mejorar para alcanzar a llegar a la fidelización de los usuarios. Tal como se detalla en la Figura 4 (Ver el anexo 8).

Además, la teoría de la Asociación Española para la Calidad (2003), refiere que satisfacer a un consumidor no es solo el costo del producto o servicio, sino es más que eso, la satisfacción puede llegar en el usuario hasta el punto de la lealtad con la organización, por el hecho de realizar una buena gestión de la organización. Esto trae consigo beneficios a largo plazo. Veamos la Figura 5 (Ver el anexo 8). Por último, la teoría de Vavra (2000), menciona que la satisfacción está ligado al plano psicológico, porque depende mucho de la experiencia de compra del cliente al momento de recibir el bien o servicio. Veamos la Figura 6 (Ver el anexo 8).

La investigación estará enfocada en la teoría de Hill & Jones por los enfoques en que se basa su teoría. La calidad es considerada la primera dimensión, donde Hill & Jones (2011), menciona que la calidad está formada de atributos que tiene algún objeto ofrecido por alguna empresa o servicio, en donde estos atributos

proporcionan una mejor utilidad que la competencia. Esta se subdivide en calidad por excelencia y la calidad por confiabilidad. Además, Chicu, del Mar Pamies, Ryan & Cross (2019), menciona que, la calidad de servicio para los gerentes significa en la eficiencia y la rapidez en lo que se desenvuelven los colaboradores. La siguiente dimensión es la eficiencia, según Hill & Jones (2011), menciona que es la cantidad de insumos para producir un bien o servicio, una organización es más eficiente si utiliza menos insumos para la elaboración de un bien o servicio. Esta dimensión está representada por la productividad. Asimismo, Feffer (2017), menciona que la eficiencia es la racionalización básica de las funciones para reducir los tiempos en los problemas más complejos. Además, Ramanathan et al. (2019), menciona que la productividad es clave en cualquier organización para obtener una ventaja mayor a la competencia.

También tenemos la otra dimensión, la innovación basada en el ingenio de nuevos sistemas de procesos o nueva línea productos, con la finalidad de garantizar el crecimiento de la organización (Hill & Jones, 2011). De igual forma Galetti, Golden & Brozobich (2019) menciona que, ante los cambios rápidos de tecnología, regulaciones, demandas y tendencias, es muy importante que las organizaciones se adapten rápidamente para innovar ante la competencia de sus pares.

Con relación a ello, dentro de la dimensión de innovación, existen gran variedad de posibles indicadores que pueden ser tomados en la investigación. Tenemos a la invención de bienes o servicios y la mejora de procedimientos (Hill & Jones, 2011). Y como organizaciones guías según el artículo de La calidad de servicio y la innovación tecnológica elevan las puntuaciones de satisfacción del cliente (2019), tenemos a las organizaciones financieras como las más innovadoras. Otro ejemplo es la organización de Carne Estándar, donde se realiza modificaciones donde generalmente enviaba sus carnes en paquetes a granel y ahora realiza el empaquetado en cantidades más pequeñas (Lawton, 2019).

Por último, tenemos a la capacidad de respuesta al cliente, otra dimensión más, que consiste en adaptar los productos o servicios a los cambios producidos por la globalización, es claro que esto tiene que ir acompañado de la calidad e innovación. Esta dimensión está representada por el tiempo de respuesta, cada vez toma mayor importancia en las organizaciones para llegar a complacer a los clientes (Hill &

Jones, 2011). Asimismo, el artículo “Lo siento” no es suficiente. (2018), realiza una investigación para conocer cuál es el comportamiento ideal de los colaboradores para reducir la insatisfacción del cliente mediante la aplicación de la resolución eficaz de problemas. Otro claro ejemplo lo menciona en una revista científica ¿Cómo dar a los clientes lo que quieren? (2019), donde el centro de diversiones Rainbow Lanes, solucionan de manera excepcional y en un tiempo record las quejas y reclamos.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Enfoque

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), menciona que el enfoque cuantitativo trabaja con aspectos observables y medibles; además de ello porque sigue una etapa tras otra, no se puede omitir el procedimiento, tiene un orden estricto, pero si se puede modificar alguna fase. En ese sentido la siguiente investigación cuenta con dicho enfoque.

Tipo

Según Hernández et al. (2014), menciona que está conformada por la investigación básica, que consiste en resolver casos prácticos. Y por otro lado tenemos a la investigación aplicada cuya finalidad es que dicho estudio sea aplicado a la organización donde se realiza la investigación. En ese sentido la investigación es aplicada porque tiene la característica de solucionar los problemas científicos que puedan surgir en cualquier organización.

Nivel

Según Hernández et al. (2014), menciona existen cuatro niveles de correlación, tenemos al exploratorio, expresivo, correlacional y el aclaratorio. En base a los conceptos de cada uno de los niveles, el informe se encuentra en el nivel correlacional, porque las variables se mide el nivel de correlación y se busca las soluciones adecuadas para tal problemática.

Diseño

Con relación al diseño, se subdividen en experimental y no experimental. En ese sentido, se encuentra dentro del diseño no experimental ya que no manipula independientemente alguna variable deliberadamente (Hernández et al., 2014).

Corte

Menciona Hernández et al. (2014), existen dos tipos de cortes de investigación, tenemos al transversal y longitudinal. Con relación a ello la investigación se

encuentra en el corte transversal o transeccional porque el tiempo de duración de la investigación es corto y es aplicada en un solo momento.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Capacitación

Wayne (2010), menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones (p. 198).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Hill & Jones (2011), menciona cuatro competencias para la plena satisfacción de las necesidades los cuales son eficacia, calidad, innovación y capacidad de respuesta. Estos son los puntos en donde las organizaciones se deben enfocar en corregir o mejorar para alcanzar a llegar a la fidelización de los usuarios.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Según Hernández et al. (2014) menciona que, es la totalidad de los supuestos elementos en que o quienes se puede realizar o enfocar la investigación. En ese estado la población de esta investigación está conformada por 238290 usuarios (INEI, 2017), cantidad de habitantes del distrito de Santa Anita, que realizan alguna denuncia, queja o consulta en la Comisaria de Santa Anita.

Muestra y muestreo.

Según Hernández et al. (2014), menciona que la muestra es una fracción de la totalidad de elementos. Por lo tanto, se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. También el muestreo no probabilístico consiste que los que conforman a la población no van a tener la misma consideración para la selección en la investigación.

Además, Kinnear y Taylor (1998), mencionan que el muestreo por conveniencia consiste en la autoselección debido a su accesibilidad. En ese sentido los criterios

de selección por parte del investigador ha sido la accesibilidad, facilidad de ser encuestado y el bajo costo.

Por lo tanto, se tomó en cuenta la cantidad de 50 usuarios de la comisaria de Santa Anita que realizan alguna denuncia, queja o consulta para la muestra.

Unidad de Análisis.

Según Hernández et al. (2014), consiste en la cantidad de que o quienes va estar enfocada el estudio, pueden ser personas, clientes, usuarios, métodos objetos o acciones, etcétera. En ese sentido se consideró a todos los usuarios quienes realizaron una denuncia, queja o consulta en la Comisaria de Santa Anita.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica e instrumento.

La investigación realizó la técnica de la encuesta con el instrumento de los cuestionarios, porque según Hernández et. al. (2014) menciona que este instrumento es muy importante para medir a las variables y pueden adaptarse a cualquier tipo de investigación, asimismo Briones (2002) menciona que la encuesta es un proceso para adquirir las opiniones mediante los cuestionarios dentro de una investigación.

El cuestionario contendrá 40 ítems, los cuales van a permitir medir la variable. La Capacitación está formada por 6 dimensiones y 7 indicadores y la Satisfacción del usuario está compuesto por 4 dimensiones, 4 indicadores.

Tabla 1

Técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Capacitación	Encuesta	Cuestionario elaborado por Aguilar y Marlo (2016)
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario elaborado por Morales (2016)

3.4.2. Validez.

Según Hernández et al. (2014), mide el grado de aceptación del instrumento a utilizar. Así mismo se tomará en cuenta los juicios de expertos para establecer los ítems con relación a los indicadores de las variables.

A continuación, se presenta las tablas para obtener el coeficiente de validación:
Tabla 3

Validación de expertos variable capacitación

Primera Variable				
CRITERIOS	ESP. 01	ESP. 02	ESP. 03	TOTAL
Claridad	85%	89%	88%	262%
Objetividad	85%	89%	88%	262%
Pertinencia	85%	89%	88%	262%
Actualidad	85%	89%	88%	262%
Organización	85%	89%	88%	262%
Suficiente	85%	89%	88%	262%
Intencionalidad	85%	89%	88%	262%
Consistencia	85%	89%	88%	262%
Coherente	85%	89%	88%	262%
Metodología	85%	89%	88%	262%
			TOTAL	2620%
			CV	87.3%

En cuanto a la primera variable de acuerdo a los criterios que fueron validados por juicio de expertos obtuvo un 87.3%, en donde podemos demostrar que si cumple con lo establecido por lo mismo que tiene una evaluación excelente.

Tabla 4

Validación de expertos variable satisfacción del usuario

Segunda Variable				
CRITERIOS	ESP. 01	ESP. 02	ESP. 03	TOTAL
Claridad	87%	90%	89%	266%
Objetividad	87%	90%	89%	266%
Pertinencia	87%	90%	89%	266%
Actualidad	87%	90%	89%	266%
Organización	87%	90%	89%	266%
Suficiente	87%	90%	89%	266%
Intencionalidad	87%	90%	89%	266%
Consistencia	87%	90%	89%	266%
Coherente	87%	90%	89%	266%
Metodología	87%	90%	89%	266%
			TOTAL	2660%
			CV	88.6%

En cuanto a la segunda variable de acuerdo a los criterios que fueron aprobados por expertos con resultado de 88.6%, obteniendo una calificación excelente.

Del mismo modo, se muestra el nombre de los expertos de ambas variables que colaboraron en validar el instrumento.

Tabla 5

Nombre de expertos

Grado y Nombre	
Experto N°1	Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco
Experto N°2	Dr. Navarro Tapia, Javier Felix
Experto N°3	Mg. Gonzales Figueroa, Katherine Iris

3.4.3. Confiabilidad.

Según Hernández et al. (2014), es cuando se utiliza un instrumento en innumerables veces siempre mantiene un resultado semejante a la primera aplicación. Para describir el grado de fiabilidad se tomó en cuenta la figura 7 (ver anexo 8).

Tabla 6

Coefficiente de Alfa de Cron Bach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	40

Fuente: Resultado del SPSS

Según la tabla 6, para poder conocer la fiabilidad entre ambas variables se tomó en cuenta al programa del SPSS V25 donde se alcanzó una fiabilidad de ,988, es decir un nivel elevado.

3.5 Procedimientos

El presente estudio aplico el cuestionario a los usuarios de la jurisdicción de Santa Anita, con el resultado a los 50 usuarios se procede a ordenar y editar toda la información en un registro en el programa Excel 2016.

Después, se traslada la información del Excel al programa software SPSS V25 y se realiza las sumatorias de cada variables, dimensiones e indicadores de la investigación, con el objetivo final de poder aceptar o rechazar las hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman y realizar la estadística descriptiva e inferencial.

3.6 Método de análisis de datos.

Estadística descriptiva

Tiene como objetivo detallar y analizar las propiedades de un conjunto de datos, además, de sintetizar los datos en cuadros y tablas. Además, Rendón, Villasís & Miranda (2016), menciona que la información adquirida es procesada mediante el

programa SPSS V25, lo cual nos brindó como resultado final la tabla de frecuencia, gráficos, prueba de normalidad y correlación.

Estadística inferencial

Según Hernández et al (2014), nos permite confirmar las hipótesis y evaluar los parámetros. Se empleó en el estudio el método descriptivo para ello se realizó la interpretación de los resultados que mostrara los gráficos de barras donde se ejecutó por cada dimensión. Por otro lado, se empleó el método inferencial debido a que se ejecutó una comprobación de las hipótesis con el Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos.

El informe se encuentra dentro de los parámetros en la redacción de la documentación, conforme a las normas APA, asimismo los cuestionarios que se desarrollaran en la siguiente investigación tendrá conocimiento por parte de la organización, también se respetara la confidencialidad de los encuestados de forma anónima. Cabe indicar que se respeta la originalidad de las investigaciones, ya sea en libros, artículos científicos, revistas científicas, tesis, etcétera por los diferentes autores nacionales e internacionales.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos.

4.1.1 Estadística descriptiva de capacitación.

Tabla 7

Frecuencia de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	16	32,0	32,0	38,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	66,0
De acuerdo	13	26,0	26,0	92,0
Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

CAPACITACIÓN

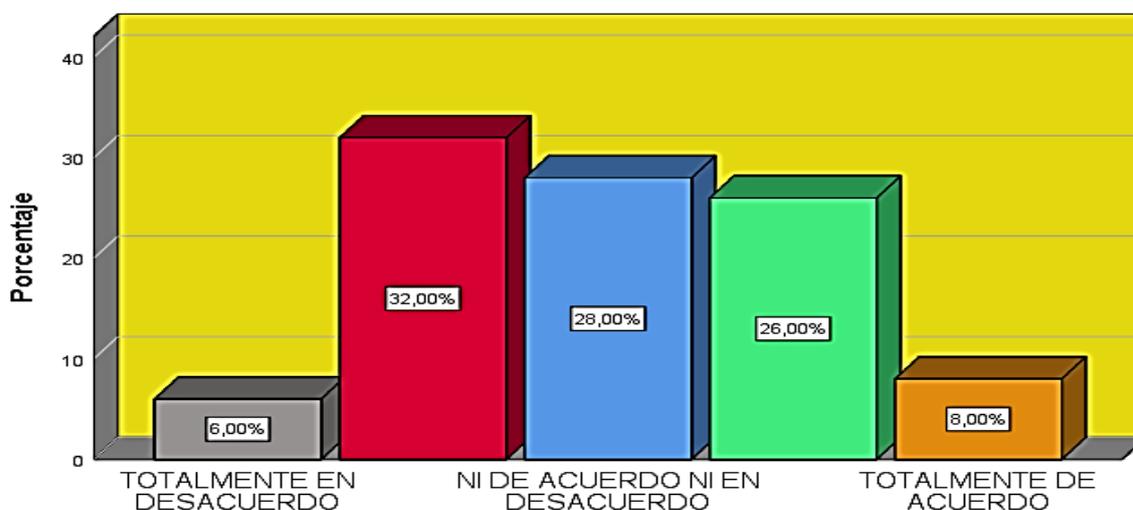


Figura 8: Capacitación.

En la figura 8 se representa que el 6.00%, constituido por 3 personas, respecto del total de la población conformada por 50 personas, respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la variable capacitación, el 8.00%, constituido por 4 personas, respondió totalmente de acuerdo, el 26.00% constituido por 13 personas respondió de acuerdo, el 28.00% constituido por 14 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 32.00%, compuesto por 16 personas del total de la población respondió que está en desacuerdo con respecto a la variable antes mencionada. En tal sentido la gran mayoría de usuarios no está de acuerdo con las capacitaciones policiales.

4.1.2 Estadística descriptiva de satisfacción del usuario

Tabla 8

Frecuencia de satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	25	50,0	50,0	56,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,0	14,0	70,0
De acuerdo	10	20,0	20,0	90,0
Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

SATISFACCION DEL USUARIO

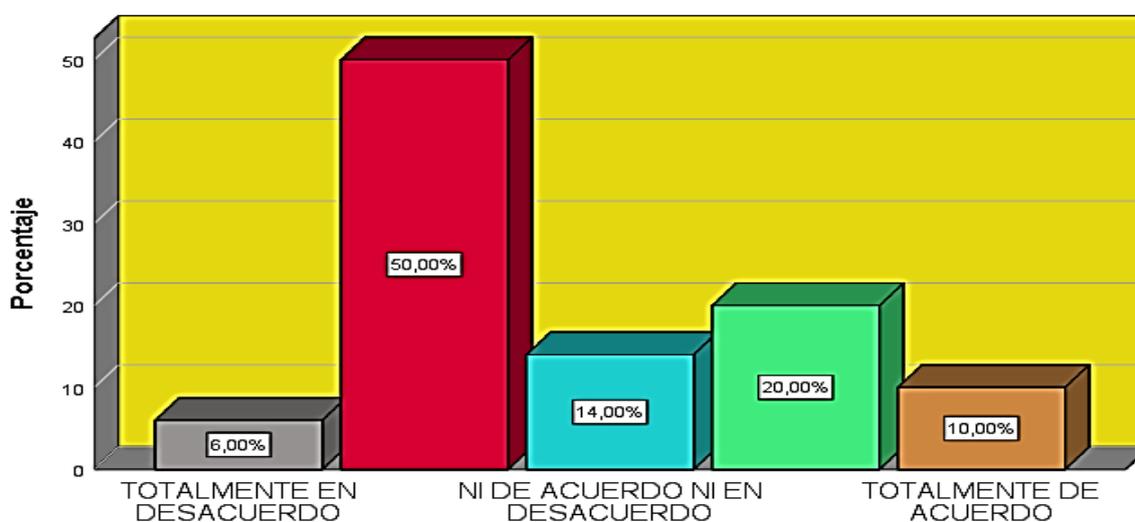


Figura 9: Satisfacción del usuario.

En la figura 9 se representa que el 6.00% constituido por 3 personas respecto del total de la población conformada por 50 personas respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la variable satisfacción del usuario, el 10.00% constituido por 5 personas respondió totalmente de acuerdo, el 14.00% constituido por 7 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% constituido por 10 personas respondió que está de acuerdo y por último el 50.00% compuesto por 25 personas respondió que esta desacuerdo con respecto a la variable antes mencionado. Por consiguiente, se deduce que se debería evaluar adecuadamente sobre la satisfacción del usuario, porque existe mayoría de encuestados que se encuentran en desacuerdo.

4.1.3 Estadística descriptiva de la determinación de las necesidades

Tabla 9

Frecuencia de la determinación de las necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	12	24,0	24,0	34,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	62,0
De acuerdo	11	22,0	22,0	84,0
Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

DETERMINACION DE LAS NECESIDADES

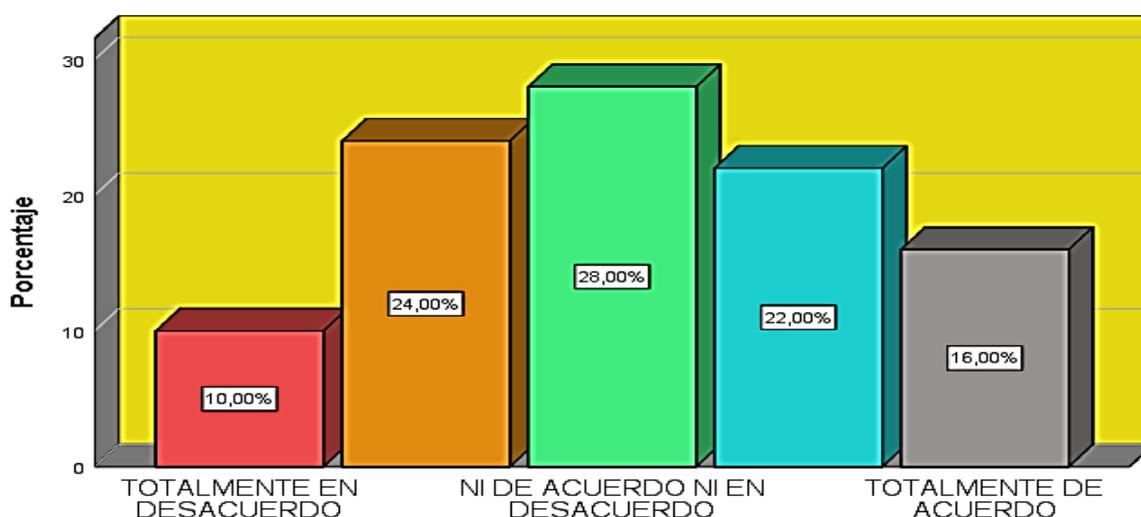


Figura 10: Determinación de las necesidades.

En la figura 10 se representa el 10.00% constituido por 5 personas respecto del total de la población conformada por 50 personas, respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión determinación de las necesidades, el 16.00% constituido por 8 personas respondió totalmente de acuerdo, el 22.00% constituido por 11 personas respondió que está de acuerdo, el 24.00% constituido por 12 personas respondió que está en desacuerdo y por último el 28.00% compuesto por 14 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión antes mencionada. Es decir, la gran mayoría no está de acuerdo ni en desacuerdo en la identificación correcta de las necesidades dentro de la institución policial.

4.1.4 Estadística descriptiva del establecimiento de objetivos

Tabla 10

Frecuencia de establecimientos de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	15	30,0	30,0	34,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30,0	30,0	64,0
De acuerdo	11	22,0	22,0	86,0
Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

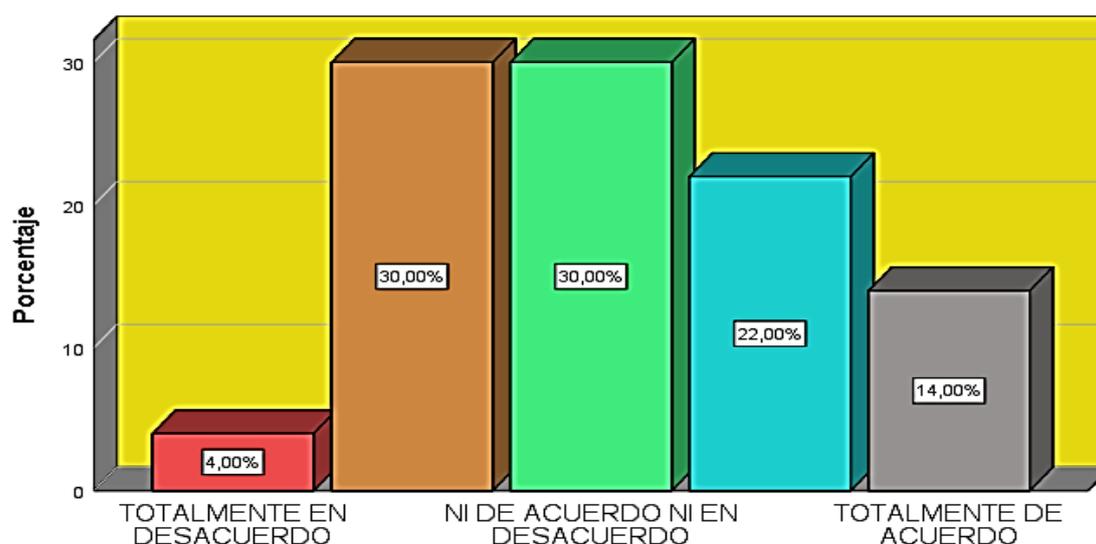


Figura 11: Establecimientos de objetivos.

En la figura 11 se representa el 4.00% constituido por 2 personas respecto del total de la población conformada por 50 personas respondió totalmente en desacuerdo, el 14.00% constituido por 7 personas respondió totalmente de acuerdo, el 22.00% constituido por 11 personas respondió que está de acuerdo, el 30.00% constituido por 15 personas respondió que está en desacuerdo y por último el 30.00% compuesto por 15 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión antes mencionada. Entonces se puede indicar que en la organización no se realiza una correcta formulación de objetivos.

4.1.5 Estadística descriptiva de métodos de capacitación

Tabla 11

Frecuencia de métodos de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	14	28,0	28,0	36,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	68,0
De acuerdo	10	20,0	20,0	88,0
Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

MÉTODOS DE CAPACITACION

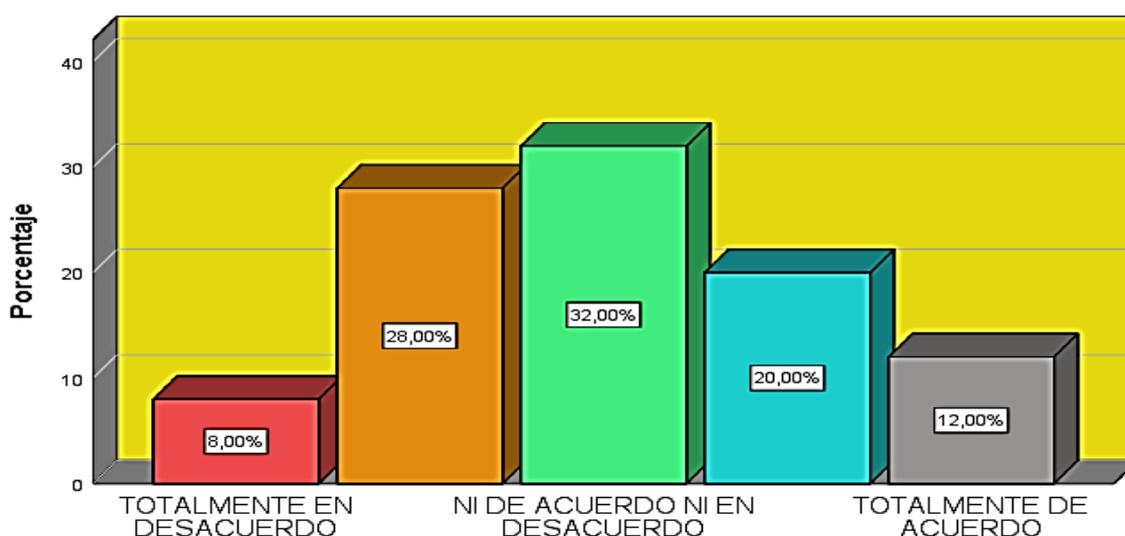


Figura 12: Métodos de capacitación.

En la figura 12 se representa el 8.00% constituido por 4 personas respecto del total de la población conformada por 50 personas contestó totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión métodos de capacitación, el 12.00% constituido por 6 personas respondió totalmente de acuerdo, el 20.00% constituido por 10 personas respondió que está de acuerdo, el 28.00% constituido por 14 personas respondió que está en desacuerdo y por último el 32.00% compuesto por 16 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión antes mencionada. Por lo tanto, se puede identificar que los encuestados mencionan que los métodos de capacitación no se realizan adecuadamente en las capacitaciones policiales.

4.1.6 Estadística descriptiva de sistemas de implementación

Tabla 12

Frecuencia de sistemas de implementación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	15	30,0	30,0	32,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	60,0
De acuerdo	19	38,0	38,0	98,0
Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

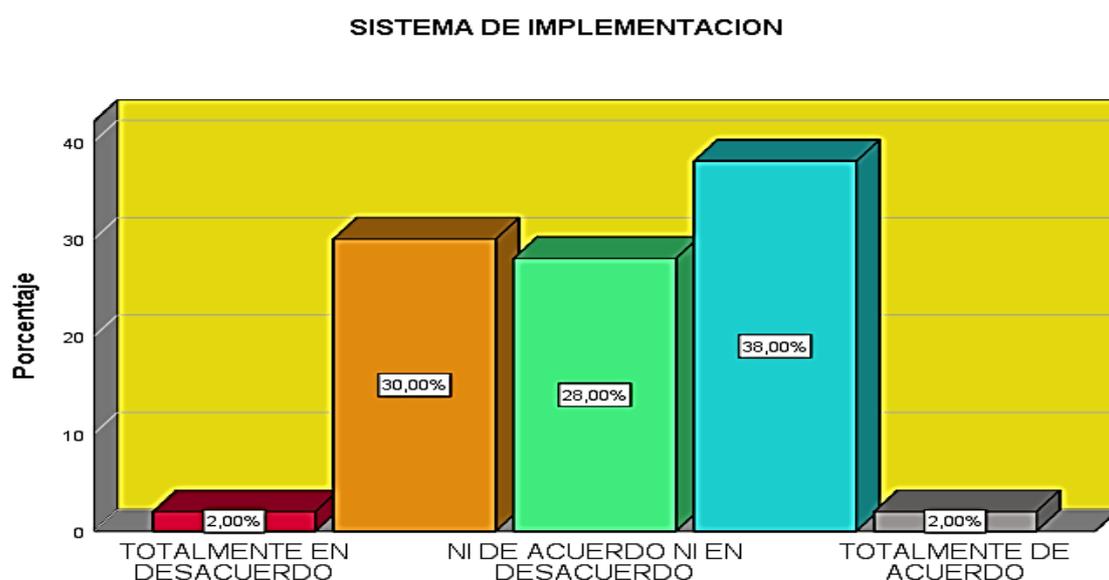


Figura 13: Sistemas de implementación.

En la figura 13 se representa el 2.00% constituido por 1 persona respecto del total de la población conformada por 50 personas respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión sistemas de implementación, el 2.00% constituido por 1 persona respondió totalmente de acuerdo con relación a la dimensión, el 28.00% constituido por 14 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.00% constituido por 15 personas respondió que está en desacuerdo y por último el 38.00% compuesto por 19 personas respondió que está de acuerdo con respecto a la dimensión antes mencionada. Con respecto a ello, se indica que existe aceptación moderada con respecto al sistema de implementación utilizado por la Comisaria de Santa Anita.

4.1.7 Estadística descriptiva de implantación de programas

Tabla 13

Frecuencia de implantación de programas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	14	28,0	28,0	36,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	68,0
	De acuerdo	13	26,0	26,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

IMPLANTACION DE PROGRAMAS

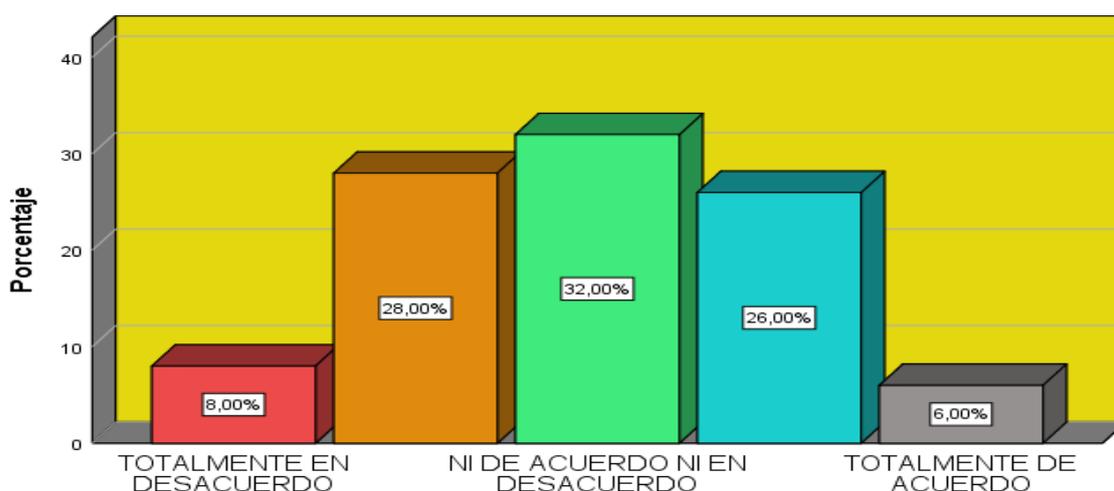


Figura 14: Implantación de programas.

En la figura 14 se representa el 8.00% constituido por 4 personas respecto del total de la población conformada por 50 personas respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión de implantación de programas, el 6.00% constituido por 3 personas respondió totalmente, el 26.00% constituido por 13 personas respondió que está de acuerdo, el 28.00% constituido por 14 personas respondió que está en desacuerdo y por último el 32.00% compuesto por 16 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión antes mencionada. En este estado, se menciona que también existe una aceptación moderada con relación a la implantación de los programas.

4.1.8 Estadística descriptiva de evaluación

Tabla 14

Frecuencia de evaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	19	38,0	38,0	42,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	62,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	90,0
Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

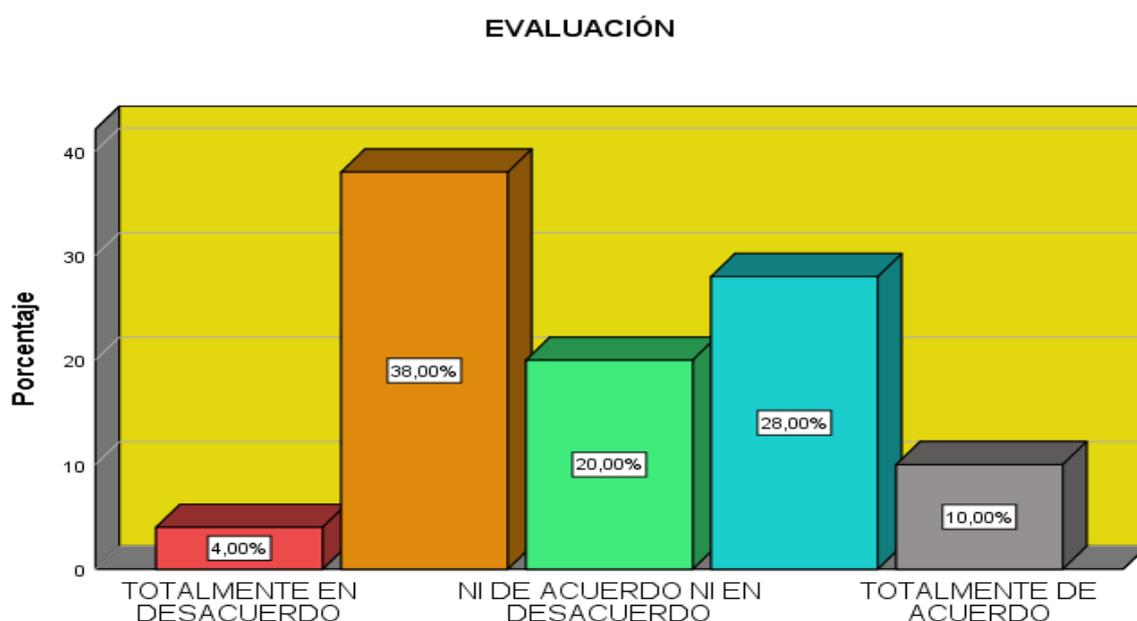


Figura 15: Evaluación.

En la figura 15 se representa el 4.00% de la población constituido por 2 personas respecto del total de la población respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión de evaluación, el 10.00% constituido por 5 personas respondió totalmente de acuerdo, el 20.00% constituido por 10 personas respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.00% constituido por 14 personas respondió que está de acuerdo y por último el 38.00% de la población compuesto por 19 personas respondió que está en desacuerdo con relación a la dimensión antes mencionada. En ese sentido, se menciona que los encuestados no están de acuerdo con la evaluación que realiza la policía con respecto a las capacitaciones.

4.2 Análisis inferencial de los resultados estadísticos.

4.2.1 Prueba de normalidad.

Para determinar el estadístico a utilizar en la contrastación de la hipótesis se determinó primero el tipo de distribución. Tenemos la muestra igual a 50, se empleó la estadística de Kolmogorov-Smirnov^a tomando en cuenta los siguientes criterios.

Regla de correspondencia: 1. Si $n < 50$ =Shapiro - Wilk

2. Si $n \geq 50$ = kolmogotov - Smirnov

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05$ (95%; $Z=1.96$)

Decisión:

Sig. p- valor es ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Sig. p-valor es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis de normalidad

H0: La distribución estadística de la muestra es normal.

H1: La distribución estadística de la muestra no es normal.

Tabla 15

Prueba de normalidad de capacitación y satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,198	50	,000	,906	50	,001
Satisfacción del usuario	,312	50	,000	,834	50	,000

Según la tabla 15 se usó el estadístico Kolmogorov-Smirnov^a debido al gl es de 50 elementos. Asimismo, en ambas variables el Sig. es igual a ,000 < 0,05 lo que permite rechazar la H0, entonces se deduce que el estadístico es no paramétrico, por lo tanto, se ejecuta el coeficiente Rho de Spearman.

4.3 Prueba de hipótesis

Según Hernández et al. (2014) menciona los parámetros de relación.

Tabla 16

Rango de relación

RANGO	RELACIÓN
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

4.3.1 Prueba de hipótesis general.

H0: No existe relación directa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H1: Existe relación directa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Decisión:

Si el valor Sig. es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Tabla 17

Prueba de hipótesis entre la capacitación y satisfacción del usuario

		Capacitación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacitación	1,000	,811**
		.	,000

	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 17 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < a 0.05, por ello se procedió a rechazar la H0 y aceptar la H1, es decir que existe relación directa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,811 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte.

4.3.2 Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis entre determinación de las necesidades y satisfacción del usuario

H0: No existe relación directa entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H1: Existe relación directa entre la determinación de las necesidades del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Tabla 18

Prueba de hipótesis entre determinación de las necesidades y satisfacción del usuario.

		Determinación de las necesidades	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 18 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación directa entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,761 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis entre establecimiento de objetivos y satisfacción del usuario

H_0 : No existe relación directa entre establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H_1 : Existe relación directa entre establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Tabla 19

Prueba de hipótesis entre establecimiento de objetivos y satisfacción del usuario.

			Establecimiento de objetivos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Establecimiento de objetivos	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 19 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación directa entre establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Asimismo, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,829 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis entre métodos de capacitación y satisfacción del usuario

H0: No existe relación directa entre métodos de capacitación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H1: Existe relación directa entre métodos de capacitación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Tabla 20

Prueba de hipótesis entre métodos de capacitación y satisfacción del usuario.

			Métodos de capacitación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Métodos de capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 20 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < a 0.05, por ello se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1, es decir que existe relación directa entre métodos de capacitación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,826 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis entre sistema de implementación y satisfacción del usuario

H0: No existe relación directa entre sistemas de implementación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H1: Existe relación directa entre sistemas de implementación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Tabla 21

Prueba de hipótesis entre sistema de implementación y satisfacción del usuario.

			Sistema de implementación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Sistema de implementación	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 21 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < a 0.05, por ello se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1, es decir que existe relación directa entre sistemas de implementación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Asimismo, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,722 por lo tanto existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis entre implantación de programas y satisfacción del usuario

H0: No existe relación directa entre implantación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H1: Existe relación directa entre implantación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Tabla 22

Prueba de hipótesis entre implantación de programas y satisfacción del usuario.

			Implantación de programas	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Implantación de programas	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 22 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < a 0.05, por ello se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1, es decir que existe relación directa entre implantación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,770 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis entre evaluación y satisfacción del usuario

H0: No existe relación directa entre evaluación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

H1: Existe relación directa entre evaluación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita.

Tabla 23

Prueba de hipótesis entre evaluación y satisfacción del usuario.

		Evaluación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,811**
		N	. 50
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 50

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

En la tabla 23 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < a 0.05, por ello se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1, es decir que existe relación directa entre evaluación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita. Asimismo, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,811 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

El estudio muestra los resultados que se obtuvieron de la relación entre capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, el cual nos ayudara a comparar los trabajos previos.

Según el objetivo general, el cual consistió en determinar la relación directa entre la capacitación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, de acuerdo a la tabla 17 se detalla que el valor de Sig. (bilateral) es <0.05 , por ello se procedió a rechazar H_0 y aceptar la H_1 , es decir que existe relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,811 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, el objetivo general queda demostrado. El resultado al ser contrastado con Noda (2017), en su investigación: Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017, donde el coeficiente de Pearson fue de 0.965 y la sig. de $0.000 < 0.05$, lo que señala una correlación alta. Este resultado confirma con lo encontrado en la investigación realizada donde se obtuvo un Rho de Spearman 0.811 que también indica una correlación positiva muy fuerte. En ese sentido Gómez y Juan (2017), mencionan que las capacitaciones mejoran la capacidad intelectual de los colaboradores, el cual ayudan en el servicio brindado a los clientes, creando satisfacción en cada uno de ellos.

Según el primer objetivo específico, determinar la relación entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020; de acuerdo a la tabla 18 se detalla que el que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,761 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte. En comparación con Umiña (2017), en su investigación titulada Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C- San Borja, Lima 2016, donde el Pearson fue de 0.796 con sig. de $0.000 < 0.05$, es decir, una correlación positiva entre las variables del plan de capacitación y el desempeño laboral. Con los resultados mostrados podemos confirmar que lo planteado en nuestra investigación

queda confirmada por la investigación de Umiña. Además, Wayne (2010), menciona que la identificación de las necesidades consiste en identificar adecuadamente las funciones que realiza cada colaborador e identificar los errores en ellos.

Con relación al segundo objetivo específico, determinar la relación entre el establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario de la Comisaría de Santa Anita, 2020, de acuerdo a la tabla 19 se detalla que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación entre establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Asimismo, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,829 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte. En comparación con Redhead (2015), en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, 2013, donde el Spearman es de 0.609, sig. de $0.000 < 0.05$, es decir una relación directa y significativa entre ambas variables. Con los resultados mostrados se afirma que el establecimiento de objetivos ayuda de manera considerable en la satisfacción del usuario. Asimismo, menciona King (2018), que el objetivo importante de las capacitaciones es cambiar el comportamiento de los colaboradores buscando alcanzar la calidad de servicio.

En relación al tercer objetivo, determinar la relación entre los métodos de capacitación y la satisfacción del usuario de la Comisaría de Santa Anita, 2020, de acuerdo a la tabla 20 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación entre métodos de capacitación y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,826 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte. En comparación con Rosales (2018), en su investigación Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017, donde el análisis estadístico tau-b-Kendall es de 0.699, es decir existe una relación moderada positiva con las variables mencionadas. Con los resultados comparados se acepta que los métodos utilizados en la capacitación contribuyen de manera favorable a la reducción de la insatisfacción del usuario, con relación a ello Potter (2016) menciona que, la metodología más empleada es el

aprendizaje combinando, el cual ha permitido ser más eficaz, barato y flexible para las organizaciones incrementando el desempeño en los colaboradores y cumplir con las exigencias de los clientes.

Según el cuarto objetivo, determinar la relación entre el sistema de implementación y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020, de acuerdo a la tabla 21 se detalla que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación entre sistemas de implementación y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Asimismo, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,722 por lo tanto existe una correlación positiva considerable. En comparación con Morales (2016), en su investigación Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria de PNP de Salamanca-Ate 2016, donde el Rho Spearman es de 0.817, sig. de $0.000 < 0.05$, es decir que existe una alta relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral. Con los resultados comparados se afirma que el sistema de implementación de la capacitación contribuye en la satisfacción del usuario, en ese sentido Wayne (2010), menciona la implementación consiste en la forma de cómo se impartirá los conocimientos a los colaboradores y lograr en ellos el mejor resultado buscando la mejor calidad de servicio brindado.

En referencia al quinto objetivo, determinar la relación entre la implantación de programas de capacitación y la satisfacción del usuario de la Comisaria de Santa Anita, 2020, de acuerdo a la tabla 22 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación entre implantación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Además, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,770 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte. En comparación con Lopez (2018), en su investigación Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2018, donde el Pearson fue de 0.697, sig. de $0.000 < 0.05$, es decir una correlación positiva entre las variables de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Comparados los resultados se afirma que los programas de capacitación ayudan en gran forma en la satisfacción del usuario, además Wayne (2010), menciona que para que se

pueda dar una correcta implantación de programas de capacitación, depende mucho de la calidad de instructores que selecciona la organización, porque en ellos recae el cumplimiento del alcance de los objetivos de las capacitaciones y crear el cambio en el comportamiento de los participantes.

Por último, el sexto objetivo, determinar la relación entre la evaluación de la capacitación entre la satisfacción de usuarios de la Comisaría de Santa Anita, 2020, de acuerdo a la tabla 23 se observó que el valor de Sig. (bilateral) es < 0.05 , por ello se procede a rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que existe relación entre evaluación y la satisfacción del usuario en la Comisaría de Santa Anita. Asimismo, se ejecutó el Rho Spearman con resultado de 0,811 por lo tanto existe una correlación positiva muy fuerte. En comparación con Huamán (2018), en su estudio Capacitación y el método Kaizen en la empresa tortas Yenifer de la provincia La Convención Cusco-2018, donde el coeficiente de Spearman es de 0.687, significa que existe una relación moderada entre las variables de capacitación y el método Kaizen. Con los resultados comparados se afirma que la evaluación contribuye de manera favorable a la satisfacción del usuario; asimismo Wayne (2010), menciona que la evaluación mide los resultados obtenidos de la capacitación con la finalidad de corregir este proceso y cada vez ser más eficiente logrando alcanzar a cubrir las demandas de los usuarios.

VI.CONCLUSIONES

En relación a los resultados adquiridos durante el transcurso del informe, se mencionan las conclusiones.

Primera. Se determina que existe una correlación positiva muy fuerte con un Rho Spearman de 0.8111, entre la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, por lo tanto, a una buena ejecución de la capacitación se lograra alcanzar la satisfacción del usuario.

Segunda. Se logra identificar que existe una correlación positiva muy fuerte con un Rho Spearman de 0.761, entre la determinación de las necesidades y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, es decir, una buena identificación de las necesidades dentro de una organización disminuye la insatisfacción del usuario.

Tercera. Se demostró una correlación positiva muy fuerte con un Rho Spearman de 0.829, entre el establecimiento de objetivos y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, de modo que, mientras que los objetivos de las capacitaciones sean claras estos tendrán un impacto positivo en los colaboradores para cubrir las demandas de los usuarios.

Cuarta. Se observó una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman de 0.826, entre los métodos de capacitación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, es por ello, que mientras mejor sea la selección de un método tendrá una relación en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento laboral, cumpliendo expectativas de los usuarios.

Quinta. Se halló una correlación positiva considerable con un coeficiente de Rho Spearman de 0.722, entre el sistema de implementación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, en consecuencia, la buena selección de implementación facilitará el desarrollo de las capacitaciones, formando policías capacitados con la predisposición del servicio al público.

Sexta. Se demostró una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman de 0.770, entre la implantación de programas y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, es decir, una buena selección del

personal idóneo para la implantación de la capacitación ayudara a los efectivos policiales a cubrir las exigencias de los usuarios.

Séptima. Se logra identificar una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman de 0.8111, entre la evaluación y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita, 2020, de modo que, mientras existe más evaluaciones se realicen a los participantes se podrán identificar los errores de la capacitación para una próxima capacitación y así llegar a la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

La investigación realizada permite precisar diversas recomendaciones.

Primera. Se sugiere evaluar la gestión de las capacitaciones dentro de la Comisaria de Santa Anita para mantener la actualización de conocimientos y llegar a cubrir las demandas de los usuarios.

Segunda. Se sugiere mejorar la correcta identificación de las necesidades dentro de la Comisaria de Santa Anita para poder corregir los errores dentro de la organización buscando aumentar la satisfacción del usuario.

Tercera. Se sugiere formular los objetivos de la capacitación los más claro y sencillo dentro de la capacitación en la Comisaria de Santa Anita para generar entendimiento y compromiso en los colaboradores.

Cuarta. Se sugiere la utilización del método de la representación de funciones en la capacitación de la Comisaria de Santa Anita, ya que este método ayuda a corregir errores que se dan durante en el desenvolvimiento o cumplimiento de roles de los efectivos policiales.

Quinta. Se sugiere la utilización del sistema del aprendizaje electrónico en la capacitación de la Comisaria de Santa Anita, porque este sistema tiene la ventaja de ser empleado en cualquier momento y lugar, es bastante flexible.

Sexta. Se sugiere tener una buena ejecución de la implantación de programas de capacitación de la Comisaria de Santa Anita, con la selección de los instructores y de las personas idóneas en la instrucción de las capacitaciones.

Séptima. Se sugiere brindar mayor énfasis en la opinión de los participantes en la capacitación de la Comisaria de Santa Anita para subsanar las dificultades en el desarrollo de la capacitación y conocer el impacto en los participantes.

REFERENCIAS

- Asociación Española para la Calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: AEC.
- Aguilar Zapana, J. M., & Marlo León, O. G. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque 2015. Tesis, Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Chiclayo. Recuperado el 23 de Agosto de 2019
- Bowling Center Customer Satisfaction Tips: How Do You Give Customers What They Want? (2019). *Tourist Attractions & Parks*, 49(2), 34–42.
- Briones Aedo, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: Copyright. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/ko70ZJ9>
- Camarena Adame, María Elena. 2019. “*Capacitación En Las PYME Dirigidas Por Mujeres En La Ciudad de México.*” *Universidad & Empresa* 21 (37): 76–107. doi:10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6467.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8va. edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Chicu, D., del Mar Pàmies, M., Ryan, G., & Cross, C. (2019). Exploring the influence of the human factor on customer satisfaction in call centres. *Business Research Quarterly*, 22(2), 83–95. <https://doi.org/10.1016/j.brq.2018.08.004>
- Codina Jiménez, A. (2018). *Experiencias en la capacitación de directivos, en el XXX Aniversario del Centro de Estudios de Técnicas de Dirección*. Folletos Gerenciales, 22(1), 35–44.
- Colegio de bachilleres. (2004). *Capacitación y desarrollo de recursos humanos*. México: COLEGIO DE BACHILLERES.
- Costantino, G., & Gutiérrez, M. (2017). *Reforma Policial Y Profesionalización en Seguridad Aeroportuaria (2005-2015)*. Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestión Estatal, 17(28), 59–90. Retrieved from <https://cutt.ly/yo72DDI>

- Diario Oficial El Peruano*. (17 de Enero de 2019). *Resolución Ministerial N°116-2019-IN*. pág. 30. Recuperado el 22 de Agosto de 2019.
- Diario El Peruano*. (22 de Agosto de 2019). *Decreto Legislativo N° 1267*. Obtenido de <https://cutt.ly/3o79QAn>
- Esteban Ulloa Kindelán, & Idania C. Guibert González. (2017). *Una propuesta para la evaluación del impacto de la capacitación a los recursos humanos*. Edusol, (37), 36.
- Feffer, M. (2017). Emphasize Efficiency. *HR Magazine*, 62(4), 54–60.
- Galetti, B., Golden III, J., & Brozovich, S. (2019). Inside Day 1: How Amazon Uses Agile Team Structures and Adaptive Practices to Innovate on Behalf of Customers. *People & Strategy*, 42(2), 36–41. Retrieved from
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición ed.)*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. Recuperado el 25 de Agosto de 2019.
- Hill, C. W., & Jones, G. R. (2011). *Administración estratégica (9° ed.)*. México. Obtenido de <https://cutt.ly/vo793xx>
- Huamán Torres, S. (2018). *Capacitación y el método Kaizen en la empresa tortas Yenifer de la provincia La Convención Cusco-2018*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/Bo73gpm>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Diciembre de 2017). *Provincia de Lima - Compendio estadístico 2017*. Recuperado el 24 de Agosto de 2019, de *Provincia de Lima - Compendio estadístico 2017*: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1477/libro.pdf
- Kinncar, C. & Taylor, R. (1998). *Investigación de mercados*. México. Mc Graw Hill
- King, D. (2018). The Push and Pull of Knowledge and Training. *Training & Development (1839-8561)*, 45(4), 6–7. Retrieved from <https://cutt.ly/Co6yavp>

- Lawton, M. (2019). Customers First: Standard Meat does whatever it takes to satisfy its customers. *Food & Drink*, 19(2), 56–60. Retrieved from <https://cutt.ly/qo6yqSL>
- Logue, C. (2018). Learning Transfer beyond the Training Room. *Training & Development* (1839-8561), 45(4), 32–33. Retrieved from <https://cutt.ly/Co6t1k8>
- López Medrano, D. D., & Pérez de la Rosa, L. (2017). La capacitación de los cuerpos. *Revista Jurídica Jalisciense*, 81-104. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/Qo6tLsR>
- Lopez Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <https://cutt.ly/Ao6tOSP>
- Lucila Zárraga Cano, Victor Molina Morejón, & Enrique Corona Sandoval. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática, (18), 46.
- MARÍN GARCÍA, A., & GIL-SAURA, I. (2017). *Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente*. Cuadernos de Gestión, 17(2), 109–133. <https://doi.org/10.5295/cdg.150556am>
- Martinez A., F., & Martinez E., E. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y métodos*. Santiago: Eduardo Martínez E. y Francisca Martínez A.
- Moliner Velázquez, B., & Fuentes Blasco, M. (2012, May-August). *¿Por qué los clientes de restaurantes realizan boca-oreja negativo?* ESIC Market, (142), 281+. Retrieved from <https://cutt.ly/po6tvCA>
- Morales Olivera, D. G. (2016). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción al ciudadano en la Comisaria PNP de Salamanca - Ate 2016*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Noda Hinostroza, S. A. (2017). Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurantede Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Tesis, Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/813>
- Nuts & Bolts. (2018). Training on implicit bias has pluses—and pitfalls to avoid. Recuperado el 24 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/to6eNPw>
- O'Lawrence, H. (2017). The Workforce for the 21St Century. *Issues in Informing Science & Information Technology*, 14, 67–85. <https://doi.org/10.28945/3724>
- Pasquotto Mariani, M. A., Monfort Barboza, M., & de Oliveira Arruda, D. (2012). Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(5), 1244+. Retrieved from <https://cutt.ly/Uo6e6y2>
- Potter, G. (2016). Training and Development in New Zealand's Contact Centres Today. *Human Resources Magazine*, 21(2), 24–26. Retrieved from <https://cutt.ly/Yo6rf0v>
- Ramanathan, V., Gursahaney, N., Funari, P., Wilk, J., Schneider, C. R., Patil, C., & Prabhu, V. (2019). Measuring, managing productivity in Industry 4.0: Technology and automation continue to have a huge impact on global economy. *ISE: Industrial & Systems Engineering at Work*, 51(6), 38–43. Retrieved from <https://cutt.ly/Yo6rnoU>
- Redhead Garcia, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de *Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Rendón, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *Estadística descriptiva Revista Alergia*. México.
- Rosales Lucio, J. (2018). Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017. Tesis, Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado el 22 de Agosto de 2019, de <https://cutt.ly/Ro6rJTTr>

- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., & Juan-Carvajal, D. T. (2017). *Niveles para la capacitación en una organización / Capacitation nivels of organization*. *Ingeniería Industrial*, 154. Retrieved from <https://cutt.ly/Go6rMeL>
- Service Quality and Technology Innovation Lift Customer Satisfaction Scores. (cover story). (2019). *Teller Vision*, (1503), 1–2.
- Shu-Rung Lin, & Chun-Chieh Hsu. (2017). *A Study of Impact on - Job Training on Job Performance of Employees in Catering Industry*. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(3), 125–138.
- “Sorry” Is Not Enough. (2018). *Harvard Business Review*, 96(1), 20–22. Retrieved from <https://cutt.ly/oo6temS>
- Torres, M. y Mora, C. *"Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela."* *Revista Visión Gerencial*, vol. 16, 2017, p.43.
- Turcuț, M. L. (2016). Investing in Job Training in Romania. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 25(1), 435–443.
- Umiña Flores, B. S. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serterbol Perú S.A.C- San Borja, 2016*. Tesis, Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Vavra, T. (2002). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001*. FC Editorial.
- Wayne, M. R. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ra. edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Zemke, D. M. V., Chen, Y.-S., Raab, C., & Zhong, Y. (2017). Hotel design, guest satisfaction, and behavioural intentions. *Anatolia: An International Journal of Tourism & Hospitality Research*, 28(3), 338–350. <https://doi.org/10.1080/13032917.2017.1319868>

Anexo 3

Tabla 2

Matriz de operacionalización de capacitación y satisfacción del usuario.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Capacitación	Wayne (2010) menciona que la capacitación brinda a los colaboradores en la actualización de los nuevos conocimientos y capacidades para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus actividades diarias y laborar cada vez con mayor profesionalismo en las organizaciones (p. 198).	La variable capacitación será medida mediante la técnica de encuesta, con el instrumento de cuestionario elaborado en la investigación de Aguilar y Marlo (2016).	Determinación de las necesidades	Análisis de personas	1, 2, 3, 4	Escala ordinal
			Establecimiento de objetivos	Objetivos claros	5, 6, 7, 8	
			Métodos de capacitación	Representación de funciones	9, 10, 11, 12	
			Sistema de implementación	Aprendizaje electrónico	13, 14, 15, 16	
			Implementación de programas	Capacitadores calificados	17, 18, 19, 20	
			Evaluación	Opinión de los participantes	21, 22	
Cambio en el comportamiento	23, 24					
Satisfacción	Hill & Jones (2011) menciona cuatro competencias para la plena satisfacción de las necesidades los cuales son eficacia, calidad, innovación y capacidad de respuesta. Estos son los puntos en donde las organizaciones se deben enfocar en corregir o mejorar para alcanzar a llegar a la fidelización de los usuarios.	La variable satisfacción será medida mediante la técnica de encuesta, con el instrumento de cuestionario elaborado en la investigación de Morales (2016).	Calidad	Confiability	25, 26, 27, 28	Escala ordinal
			Eficiencia	Productividad	29, 30, 31, 32	
			Innovación	Innovación de Procesos	33, 34, 35, 36	
			Capacidad de Respuesta al cliente	Tiempo de respuesta	37, 38, 39, 40	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4

Cuestionario de “Capacitación”

Estimado (a) participantes- La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita; donde usted realiza el uso del servicio de entretenimiento.

1. Genero		Lugar donde Vive	2. Edad
Masculino	M	Provincia:	Edad:
Femenino	F	Distrito:	

INSTRUCCIONES: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la Capacitación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo.

La alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO	2. EN DESACUERDO	3. NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4. DE ACUERDO	5. TOTALMENTE DEACUERDO
-----------------------------	------------------	--------------------------------	---------------	-------------------------

Capacitación						
		ESCALA				
Determinación de las necesidades		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DEACUERDO
1	La institución policial identifica de forma correcta las necesidades que tiene cada área de la Comisaria					
2	El plan de capacitaciones toma en cuenta las deficiencias o limitaciones que posee el personal policial.					
3	Evalúan las actividades que realiza cada efectivo policial de la Comisaría de Santa Anita.					
4	El personal policial conoce las funciones de su puesto de trabajo.					
Establecimiento de objetivos						
5	Las capacitaciones que realiza la institución se ajusta a las normas y están en función a los objetivos establecidos.					
6	En las capacitaciones policiales se explican claramente los objetivos.					
7	Se cumplen las capacitaciones según el plan y cronograma policial establecido.					

8	En las capacitaciones establecen los objetivos de manera concisa.					
Métodos de capacitación						
9	La forma de trabajo de los efectivos policiales es correcta.					
10	Realizan simulaciones de las funciones de cada puesto de la Comisaria					
11	La institución policial brinda la confianza para el desenvolvimiento adecuado de los efectivos.					
12	Los efectivos policiales comparten sus aprendizajes con otros compañeros de trabajo.					
Sistema de implementación						
13	La policía aplica nuevas formas tecnológicas de capacitación.					
14	Ha escuchado del aprendizaje electrónico en la Policía					
15	Cree usted que la capacitación digital tiene gran ventaja sobre otros tipos de capacitaciones.					
16	Cree usted que aplicaría mejor una capacitación digital que una capacitación presencial.					
Implementación						
17	Considera que la policía cuenta con personal idóneo para las capacitaciones.					
18	Considera usted que una correcta metodología de enseñanza ayudaría a los efectivos policiales en el cumplimiento de sus funciones.					
19	El personal que brinda instrucción resuelve todas las interrogantes de los capacitados.					
20	Conoce algún examen de selección de los instructores de las capacitaciones dentro de la Policía Nacional.					
Evaluación						
21	Considera que en la Policía toman importancia la opinión de los participantes.					
22	En las capacitaciones policiales realizan la mejora constante.					
23	Ha visto un mejor desempeño de sus funciones, después de haber recibido alguna capacitación.					
24	Observas alguna mejora de las funciones de los efectivos policiales después de haber realizado las					

capacitaciones dentro de la institución policial.					
---	--	--	--	--	--

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

Cuestionario de “Satisfacción”

Estimado (a) participantes- La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la capacitación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Comisaria de Santa Anita; donde usted realiza el uso del servicio de entretenimiento.

3. Genero		Lugar donde Vive	4. Edad
Masculino	M	Provincia:	Edad:
Femenino	F	Distrito:	

INSTRUCCIONES: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la Satisfacción del usuario, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo.

La alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO	2. EN DESACUERDO	3. NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	4. DE ACUERDO	5. TOTALMENTE DEACUERDO
-----------------------------	------------------	--------------------------------	---------------	-------------------------

Satisfacción del usuario						
		ESCALA				
Calidad		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DEACUERDO
1	Considera confiable el servicio que brinda el personal policial de la Comisaria de Santa Anita en el cumplimiento de sus funciones.					
2	Considera usted que el personal policial de la comisaría de santa Anita resuelve los problemas en su puesto de trabajo.					
3	Considera usted que el personal policial de la comisaria actua apropiadamente en el desempeño de sus funciones.					
4	Cree usted que existe la preocupación del personal policial en dar lo mejor de si al desarrollar sus funciones.					
Eficiencia						
5	Considera usted que a policía utiliza correctamente los recursos logísticos para brindar un buen servicio					
6	Considera usted que la policía cuenta con suficientes recursos materiales para llevar a cabo sus funciones					

7	Considera usted que la policía simplifica sus procedimientos para lograr mayor eficiencia en el servicio.					
8	Cree usted que las quejas, consultas, denuncias lo resuelve la policía de manera oportuna.					
Innovación						
9	Cree usted que la institución policial tiene equipos modernos.					
10	Cree usted que la policía crea nuevas formas de atención para satisfacer a los usuarios					
11	La Policía Nacional crea nuevas formas de trabajo para agilizar la recepción de las denuncias.					
12	La policía evalúa las quejas con la finalidad de mejorar el servicio brindado					
Capacidad de respuesta						
13	Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido es lo adecuado.					
14	Inmediatamente usted es atendido por cualquier efectivo policial.					
15	Considera usted que personal policial de ala comisaria de Santa Anita soluciona de manera eficaz cualquier situación de competencia policial.					
16	Considera usted que el personal policial busca minimizar el tiempo de respuesta ante llamado cualquier situación de competencia policial.					

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

Anexo 5



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CORVALES RAMÓN ENRIQUE ERAMOSO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- 1.5. Autor del instrumento: VELIZ MAYTA LUIS YORDAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación.					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13	<input checked="" type="checkbox"/>				
14	<input checked="" type="checkbox"/>				
15	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	<input checked="" type="checkbox"/>				
17	<input checked="" type="checkbox"/>				
18	<input checked="" type="checkbox"/>				
19	<input checked="" type="checkbox"/>				
20	<input checked="" type="checkbox"/>				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Ata, 07... de MAYO..... del 2020



.....
Firma de experto informante

.....
CNI N° 06614765.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGAR FRANCISCO
- 1.2. Cargo e Institución donde labore: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: VELIZ MAYTALUS YORDAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

ITEMS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87%

Ate. 07 de MAYO..... del 2020



Firma de experto informante

..... DNI N° 06614765.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. F. NAVARRO TASS, JAVIER DÍAZ
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: VELIZ MAYTA, LUIS YORDAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

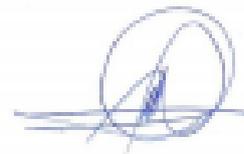
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Ate, 07 de MAYO del 2020



.....
Firma de experto informante
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAWIRO TAJA, JAVIER DÍAZ
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: VELIZ MAYTA, LUIS YORDAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				

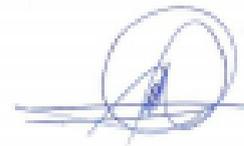
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Ate. 07 de MAYO del 2020



.....
Firma de experto informante
DNI N°08514139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALES FIGUEROA IRIK KATHERINE
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- I.5. Autor del instrumento: VELIZ MAYTA LUIS YORDIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/				
14	/				
15	/				
16	/				
17	/				
18	/				
19	/				
20	/				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 07 ... de ... mayo del 2020



Firma de experto informante

...DNI N° 46461881.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GONZALEZ FIGUEROA, IRENE KATHERINE
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: VELIZ MAYTA LUIS YORDIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>				
14	<input checked="" type="checkbox"/>				
15	<input checked="" type="checkbox"/>				
16	<input checked="" type="checkbox"/>				
17	<input checked="" type="checkbox"/>				
18	<input checked="" type="checkbox"/>				
19	<input checked="" type="checkbox"/>				
20	<input checked="" type="checkbox"/>				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89 %

Ate...07... de MAYO..... del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 46461883.....

Anexo 6.

Matriz de datos de la variable capacitación.

Variable	CAPACITACIÓN																								
Dimensiones	DETERMINACION DE LAS NECESIDADES				ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				MÉTODOS DE CAPACITACIÓN				SISTEMA DE IMPLEMENTACIÓN				IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS				EVALUACIÓN				
Indicadores	Análisis de personas				Objetivos claros				Representación de				Aprendizaje electrónico				Capacitadores calificados				Opinión de		Cambio en		
Preguntas	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	
1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	1	1	1	5	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	2	3	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	2	5	4	2	3	4	2	5	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	2	1	
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3
16	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
20	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	2	4	4	2	5	4	2	3	4	2	5	
21	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
22	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	
23	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	
24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	5	3	2	5	4	2	3	3	5	5	
25	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	
26	1	1	1	4	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
30	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
32	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	
34	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	4	3	2	1	2	1	2	1	2	2	
35	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	
36	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	2	3	1	4	3	1	1	2	1	2	1	2	2	
37	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	1	2	
38	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	
39	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	
40	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	1	2	1	
41	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	
42	3	1	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	
43	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	
44	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	
45	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2
46	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	
47	5	4	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	
48	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	
49	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	
50	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	1	2	3	2	

Matriz de datos de la variable satisfacción.

Variable	SATISFACCION DEL USUARIO															
Dmensiones	CALIDAD				EFICIENCIA				INNOVACIÓN				CAPACIDAD DE RESPUESTA			
Indicadores	Confiabilidad				Productividad				Innovación de procesos				Tiempo de respuesta			
Preguntas	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2	5	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
8	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	3	5	1	2	3	2
12	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4
14	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
15	2	3	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
17	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
19	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1
21	2	3	3	3	2	1	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2
23	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2
24	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
25	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
26	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
27	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
28	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
30	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2
31	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	4	4
33	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
34	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1
35	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2
36	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2
37	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
38	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3
39	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	2	2
40	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2
41	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	3	2
42	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3
43	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2
44	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
45	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
46	4	1	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1
47	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1
48	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2
49	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2
50	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1

Anexo 8.

Lista de figuras.

AUTOR	SIGNIFICADO
Arias Galicia	Adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico científico y administrativo.
Reyes Ponce	Entrenamiento de tipo teórico, de amplitud mayor y para trabajos calificados, técnicos y ejecutivos.
Romero Betancourt	Término de significado más amplio. Incluye el adiestramiento. Su objetivo principal es proporcionar conocimiento de carácter intelectual En los aspectos técnicos del trabajo. Va dirigido a ejecutivos y Funcionarios en general.
Siliceo	Término de significado más amplio. Incluye el adiestramiento. Su objetivo es proporcionar conocimientos técnicos del trabajo. Se imparte a empleados, ejecutivos, y a funcionarios en general.

Figura 1:Definiciones de la capacitación.

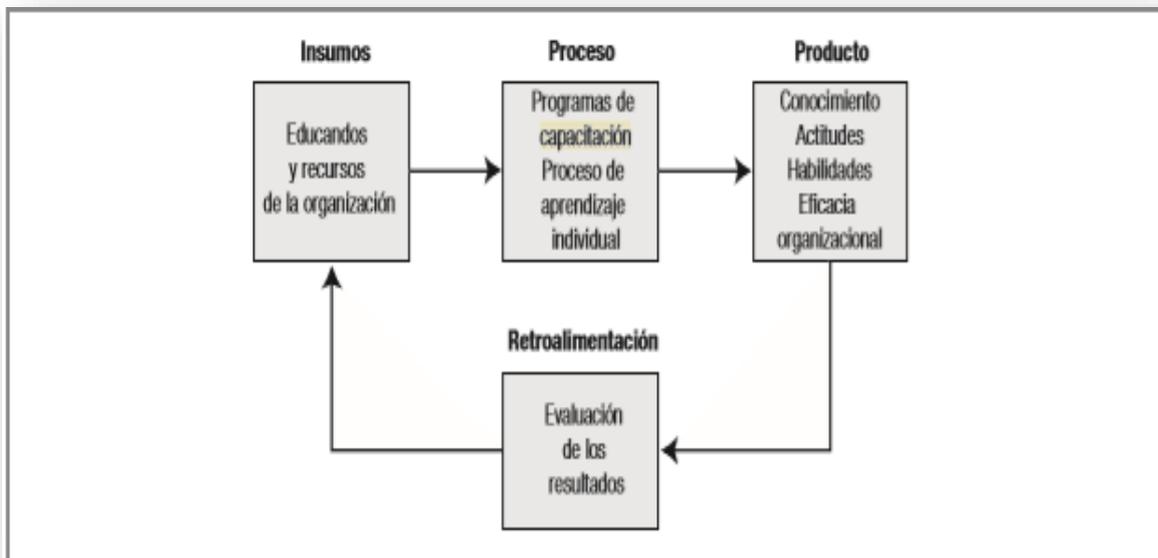


Figura 2:La capacitación como sistema.

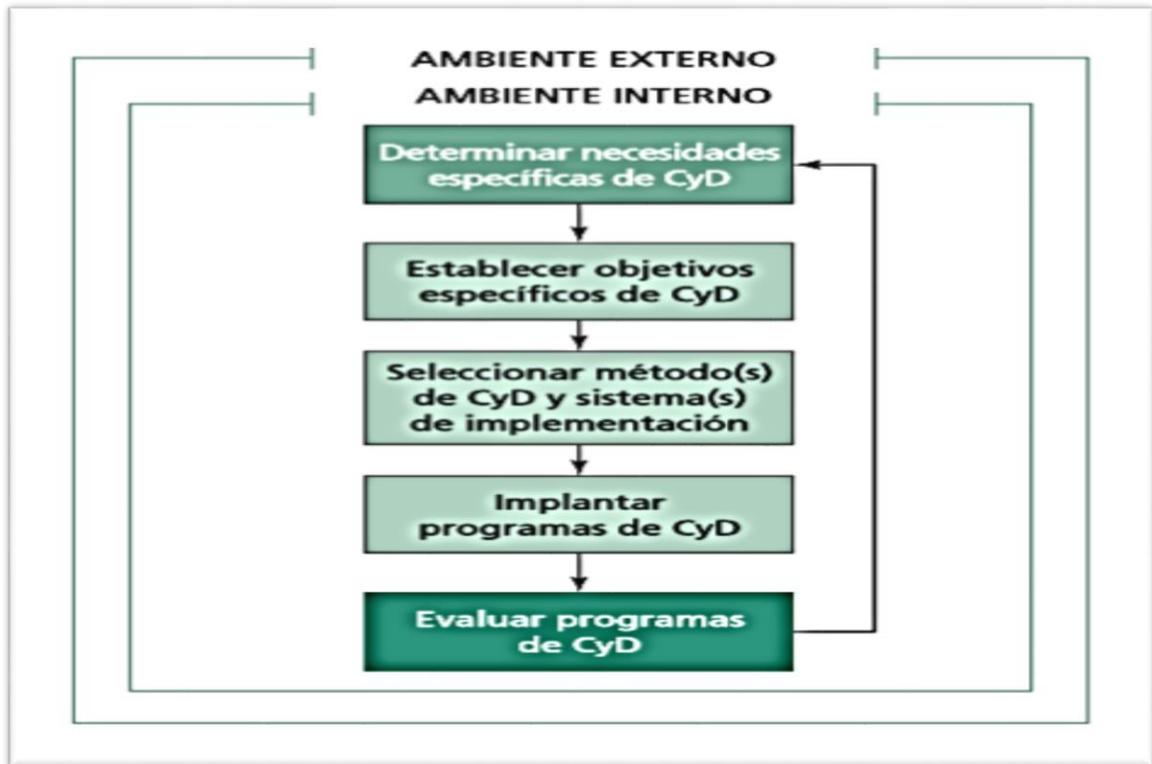


Figura 3: Proceso de capacitación y desarrollo.

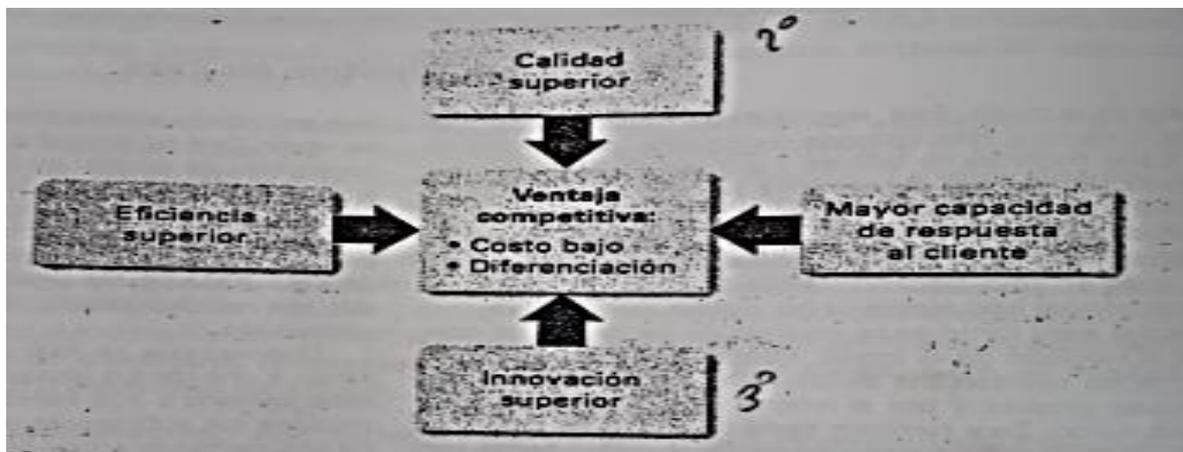


Figura 4: Modelo de la ventaja competitiva.

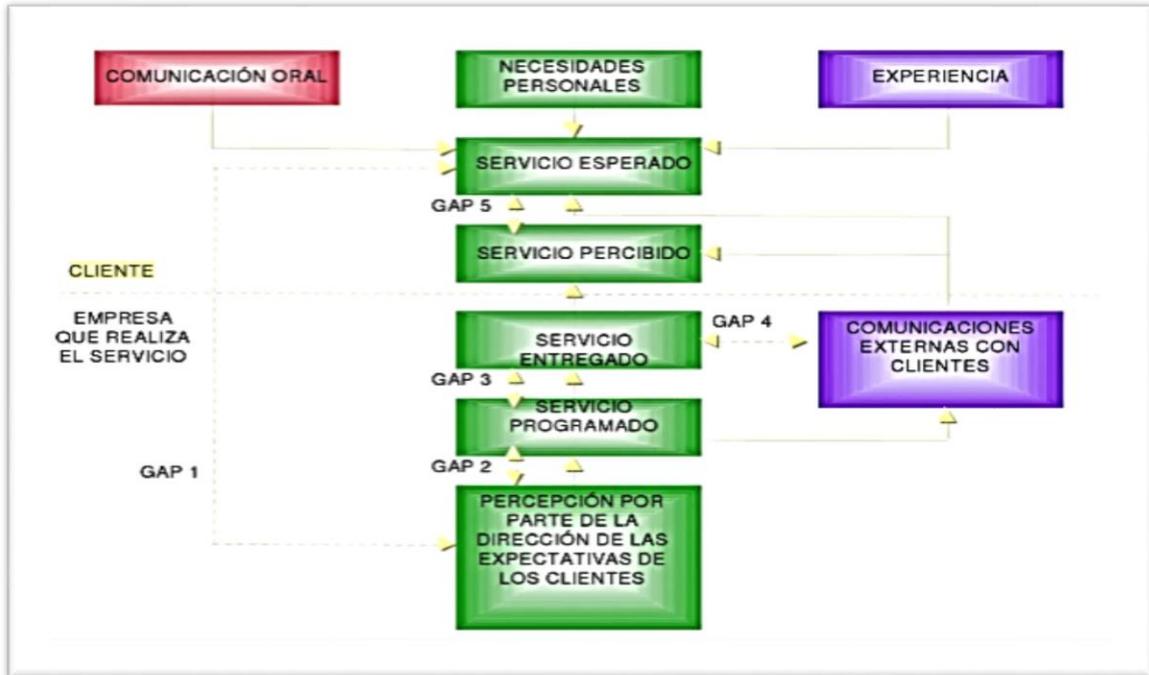


Figura 5: Diferencias entre el servicio esperado y el servicio entregado en relación a los GAPS.

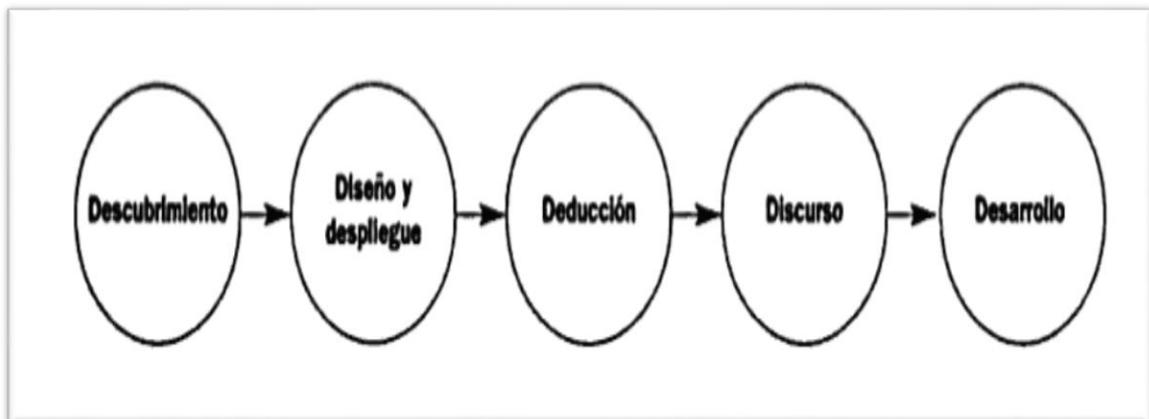


Figura 6: Las cinco fases del desarrollo de la satisfacción del cliente.

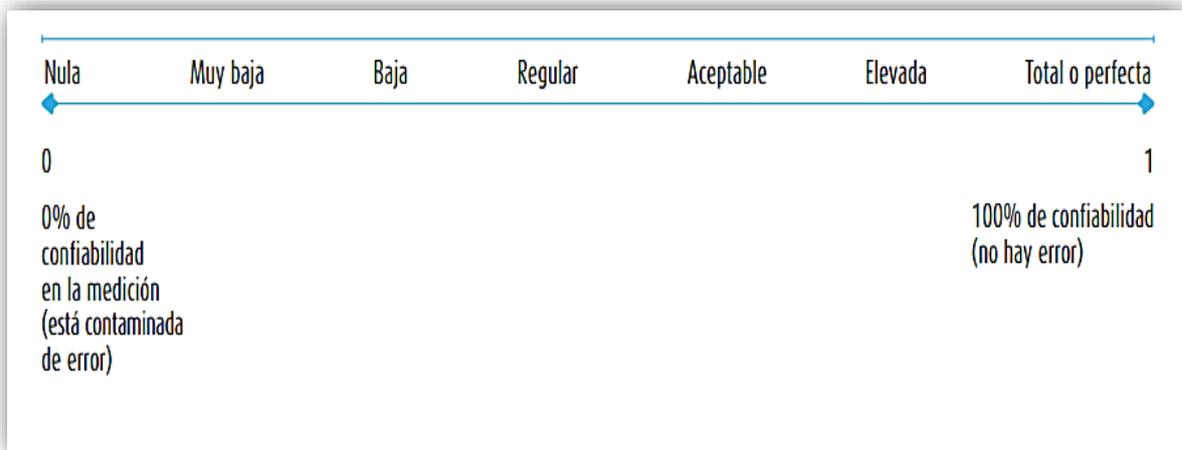


Figura 7: Escala de medición de la confiabilidad.



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), LUIS YORDIN VELIZ MAYTA egresado(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA COMISARÍA DE SANTA ANITA, 2020", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
LUIS YORDIN VELIZ MAYTA DNI: 71689142 ORCID 0000-0002-7330-0325	Firmado digitalmente por: LVELIZM el 27 Jul 2020 17:41:16

Código documento Trilce: 33116