



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Capacitaciones virtuales del servicio civil y satisfacción laboral de
servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chicama 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bada Calderón, Roy Edilberto (ORCID: 0000-0003-2770-2240)

ASESOR:

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés (ORCID: 0000-001-7841-9977)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

TRUJILLO — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por ser la fuente de toda mi inspiración y sabiduría, y por guiarme en cada paso de este camino de vida.

A mi madre, por ser el motor y la razón para seguir creciendo profesionalmente, porque sin su ayuda, ánimos y paciencia no estaría en el lugar donde estoy.

AGRADECIMIENTO

En especial a las personas que participaron en mi investigación de la Municipalidad Distrital de Chicama, quienes me brindaron su apoyo e información que me permitieron realizar esta investigación

A los miembros del jurado, por darme la oportunidad de tratar este tema y por la guía, consejos y recomendaciones recibidos ante este estudio de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación:.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos.....	16
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach	17
Tabla 2. Resumen de Descriptivos por Cada Dimensión	19
Tabla 3. Descriptivos por cada dimensión de la satisfacción laboral.	20
Tabla 4. Estadísticos dimensión Labor	21
Tabla 5. Estadísticos Dimensión Salario	21
Tabla 6. Estadísticos dimensión Promoción.....	21
Tabla 7. Estadísticos Dimensión Reconocimiento.....	22
Tabla 8. Descriptivos por cada dimensión de la capacitación.	22
Tabla 9. Estadísticos dimensión Programas de Capacitación	23
Tabla 10. Estadísticos dimensión Evaluación	23
Tabla 11. Prueba de Normalidad	24
Tabla 12. Correlación entre las variables de estudio.....	25
Tabla 13. Relación de la Capacitación Virtual y respecto a las Dimensiones del Nivel de Satisfacción Laboral	26
Tabla 14. Relación entra la Capacitación Virtual y la Dimensión Labor.....	27
Tabla 15. Relación entra la Capacitación Virtual y la Dimensión Salario.....	28
Tabla 16. Relación entra la Capacitación Virtual y la Dimensión Promoción.....	28
Tabla 17. Relación entra la Capacitación Virtual y la Dimensión Promoción.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 7. Rho Spearman por cada Dimensión de la Satisfacción Laboral y la Capacitación Virtual	55
Figura 1. Dimensión Labora.....	52
Figura 2. Dimensión Reconocimiento	52
Figura 3. Dimensión Reconocimiento	53
Figura 4. Dimensión Reconocimiento	53
Figura 5. Dimensión Acciones de Capacitación	54
Figura 6. Dimensión Evaluación	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021

Se trabajó con el diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio aplicado fue no experimental de corte transversal. Para realizar la investigación se contó con una muestra de 32 colaboradores permanentes a los que se aplicó como instrumento dos cuestionarios a fin de identificar los datos de las variables en todas sus dimensiones en estudio.

Cabe mencionar que, el hallazgo encontrado en el presente nos permitió conocer que existe relación entre las capacitaciones virtuales y la satisfacción laboral y a aplicar la prueba estadística correlacional de Rho Spearman, se obtuvo un $(r=0.884^{**})$ siendo significativo lo mencionado $0.000 (p<0.05)$, por ello se concluyó que, existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Capacitación virtual, Correlación

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship of virtual training of the civil service and job satisfaction of public servants of the District Municipality of Chicama 2021

The descriptive correlational design was used and the type of study applied was non-experimental, cross-sectional. To carry out the research, there was a sample of 32 permanent collaborators to whom two questionnaires were applied as an instrument in order to identify the data of the variables in all their dimensions under study.

It is worth mentioning that, the finding found in the present allowed us to know that there is a relationship between virtual training and job satisfaction and to apply the Rho Spearman correlational statistical test, a ($r = 0.884^{**}$) was obtained, the aforementioned 0.000 ($p < 0.05$), therefore it was concluded that there is a significant relationship between virtual training of the civil service and the job satisfaction of public servants of the District Municipality of Chicama 2021

Keywords: Job Satisfaction, Virtual Training, Correlation

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, todas las empresas, buscan ser eficientes a fin de conseguir sus objetivos, y una buena forma de lograrlo es mediante el desarrollo de capacitaciones constantes a su personal, con la finalidad de brindarles herramientas más actualizados y realicen de una manera eficiente sus labores cotidianas.

Sin duda un factor clave para una organización pública es su talento humano. Colaboradores motivados, éticos y comprometidos son más eficientes. Por lo que debe ser una tarea central de los gobiernos, la gestión de los servidores públicos a fin de motivarlos y mejorar su nivel de satisfacción (Shuster, 2018)

La Organización Internacional de trabajo, realizó un estudio de una serie de variables, entre ellas la de satisfacción laboral, en donde el 50% de trabajadores, indicó sentirse satisfecho con su puesto actual de trabajo (OIT, 2019)

Estudios realizados por el Departamento Internacional de Desarrollo para América Latina indica que el grado de satisfacción laboral del empleado público alcanzó para Brasil un 3.5 (58%) en una escala de 0 a 6 (DFID, 2018).

En nuestro país una encuesta desarrollada por Supera, sobre niveles de satisfacción laboral, indicó que aproximadamente cerca del 45% de personas refiere no sentirse feliz en su trabajo y las labores que desarrolla, en donde para sentirse motivados el 52% indicó que es necesario un reconocimiento a sus labores y el 49% requirió mayores y constantes capacitaciones, meritocracia (Gestión, 2014).

En el año 2013 se aprobó la Ley 30057 del Servicio Civil y el 2014 incorporan el Reglamento D.S. 040-2014, que busca incluir la meritocracia con la finalidad de incrementar la calidad en el servicio que las instituciones gubernamentales entregan a los ciudadanos, en base a mejorar el ingreso del personal y buscar el incentivo de su formación profesional y personal. Para el servicio civil, que el servidor se mantenga capacitado es de vital importancia ya que permitirá la mejora en su desempeño y lograr los incentivos establecidos por la ley (SERVIR, 2016)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico al respecto preparó variadas sugerencias, recomendando que el Estado continúe con el desarrollo de capacidades de sus colaboradores, implementando un sistema que se base en promover la meritocracia, y enfocado en el ciudadano (oecd.org, 2016).

Actualmente en la Municipalidad Distrital de Chicama, se percibe un grado de insatisfacción en las distintas áreas que la conforman, contando con sólo un 44% de satisfacción laboral es necesario articular los criterios para seleccionar y programar la capacitación de acuerdo a las normas indicadas por el SERVIR. Así mismo el monitoreo de las actividades de capacitación y finalmente los instrumentos de evaluación del efecto en las actividades realizadas a partir de la capacitación recibida. El estudio presente se centra en el problema de la capacitación y su satisfacción laboral en servidores públicos.

De acuerdo a lo indicado se realiza la formulación: ¿Cómo se relaciona las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021? Como problemas específicos: O₁¿ Cómo se relaciona las virtuales capacitaciones del servicio civil y la labor de servidores públicos en la municipalidad de Chicama 2021?, O₂¿ Cómo se relaciona las capacitaciones virtuales del servicio civil y el salario de servidores públicos en la municipalidad de Chicama 2021?, O₃¿ Cómo se relaciona las capacitaciones virtuales del servicio civil y el reconocimiento de servidores públicos en la municipalidad de Chicama 2021?, O₄¿Cómo se relaciona las capacitaciones virtuales del servicio civil y la promoción de servidores públicos en la municipalidad de Chicama 2021?

En cuanto la justificación tenemos:

Justificación teórica; se considera la relevancia de la capacitación y su repercusión del nivel de satisfacción de colaboradores del sector público, debido a que ayudan en el desempeño de las labores que realizan en bien de la ciudadanía.

Justificación práctica; la investigación detallará los componentes presentes en la institución, las leyes y reglamentos que al aplicarse tendrán un impacto positivo en la mejora integral del sistema de atención con calidad.

Relevancia social; existen instituciones públicas, que van desde ministerios, regiones, gobiernos locales, con una problemática similar en la gestión pública.

Justificación metodológica; la investigación contiene las pautas metodológicas especificadas por el método científico.

Objetivo General

Determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021

Específicos:

OE₁: Determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en la labor de servidores públicos de la municipalidad de Chicama 2021; OE₂: determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en el salario de servidores públicos de la municipalidad de Chicama 2021; OE₃: determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad de Chicama 2021; OE₄: determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en la promoción de servidores públicos de la municipalidad de Chicama.

En cuanto a la hipótesis general:

H₁: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad de Chicama.

H₀: No existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad de Chicama.

Específicas

H₁: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la labor de servidores públicos de la municipalidad de Chicama 2021; H₂: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el salario de servidores públicos de la municipalidad de Chicama 2021; H₃: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad de Chicama 2021; H₄: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la promoción de servidores públicos de la Municipalidad de Chicama 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes usados para la investigación tenemos:

La tesis de Alonso (2011) titulada “Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el Personal Nacional de las áreas de investigación del Centro Internacional de Agricultura Tropical CIAT” de Colombia tuvo como objetivo conocer si la capacitación se relaciona con el nivel de satisfacción del personal. La investigación fue transeccional correlacional, y usó el cuestionario aplicado a 56 personas. Para conocer la correlación entre las variables citadas se aplicó el Chi-Cuadrado X². Los resultados logrados con un Chi Cuadrado de 13.962 definieron que una directa correlación de satisfacción laboral y la capacitación de las áreas del CIAT.

Así mismo podemos mencionar la tesis de Zaldúa (2018) titulada “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí” que buscó analizar variables que influyen en la satisfacción del personal. Fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptivo y explicativo; el estudio fue de diseño no experimental, transversal. Se trabajó con 65 colaboradores. Se usó como encuesta la "Overall Job Satisfaction", la misma que fue aplicada a la muestra seleccionada. Entre los resultados logrados se obtuvo una satisfacción laboral de 43% del personal. Además, se concluye que hay factores que atentan a favor o en contra de la satisfacción laboral; identificándose a la categoría extrínseca como el factor que generó una mayor insatisfacción dentro de la muestra de los colaboradores estudiados en la investigación.

Tenemos la tesis de Albán Velásquez (2018) que buscó determinar la relación existente de la satisfacción laboral con el clima organizacional. El estudio es correlacional no experimental. Se trabajó con una muestra de 47 personas. Usando como instrumento 2 cuestionarios. Entre los valores logrados tenemos que las variables se relacionan con un valor de $r=0,825$, lo cual concluye la existencia de una relación muy alta y positiva de la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Tenemos la tesis de Cabanillas (2018) titulada “Ley del Servicio Civil y la satisfacción en los colaboradores del área de recursos humanos Municipalidad de Castilla Piura 2018”. La investigación tuvo como objetivo general conocer cómo influye la ley servicio civil en la satisfacción del personal de la institución. Fue de tipo descriptiva, no experimental, correlacional y descriptivo. Se trabajó con una población de 14 colaboradores de recursos humanos. En cuanto a los resultados obtenidos se logró una correlación en las variables estudiadas de 0,174 con una correlación baja positiva. La tesis concluye que implementar la ley SERVIL en se lograría un impacto positivo bajo en la satisfacción laboral del personal.

Podemos citar la investigación de Suarez (2019) titulada “Implementación de la Ley del Servicio Civil y desempeño laboral de los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú – Lima, 2018”, buscó la determinación de la eficiencia al implementar la ley servir en colaboradores de la institución; fue de tipo cualitativo, no experimental, con diseño correlacional descriptivo. Se tomó 21 trabajadores como muestra y población. Se usó el cuestionario como instrumento. Se determinó un 57% de avance de la aplicación de la ley; en cuanto al desempeño laboral se obtuvo un 48%. Como conclusión final de la investigación se define la existencia una relación del rendimiento laboral y la ley servir, sustentada en datos obtenidos del χ^2 c (13.74) con un nivel de significancia del 0.05.

Tenemos la investigación realizada por Polo (2020) que tuvo buscó conocer cómo se relaciona el nivel de aceptación y la motivación de la capacitación SERVIR. La investigación fue de diseño correlacional. La población tuvo a 30 trabajadores de la institución. Se hizo uso de 2 cuestionarios. Se determinó una correlación existente entre el nivel de aceptación y motivación, usando la prueba estadística de Pearson logrando un valor (R2: 0,732).

La tesis de Castagnola (2019), buscó especificar la relación existente entre el desempeño laboral y la capacitación. Estuvo conformada por una población de 86

personas. Se trabajó con el diseño no experimental correlacional donde se aplicaron encuestas como instrumento de medición. El autor concluye indicando que la Capacitación tiene una relación significativa con el desempeño laboral, obteniendo un Rho de Spearman de 0.788, lo cual indica una correlación alta de las variables en estudio.

En cuanto a las teorías relacionadas podemos indicar las siguientes:

La capacitación es el grado de aprendizaje a través de entrenamientos que se orientan a captar, desarrollar y aumentar diferentes habilidades, así como aptitudes que ayuden a la persona, a adquirir conocimiento para la mejora de las funciones de que desarrolla, fortaleciendo la mejora continua de las capacitaciones que se les otorga (Velázquez, 2014).

La capacitación constituye un marco que fomenta la competitividad y desempeño de las instituciones. Las capacitaciones se consideran un pilar fundamental para el logro del avance en la formación de sus trabajadores (Chiavaneto, 2020, pág. 62)

Servicio Civil (SERVIR) busca mejorar la calidad de los diferentes servicios brindados a los trabajadores de la institución, mediante la mejora en el rendimiento de los servidores públicos, por medio de la profesionalización (capacitación); se instaura en base al principio de mérito y bajo el orden de los reglamentos para regular los diferentes derechos y también los deberes en servidores (SERVIR, 2016)

La Capacitación del Servicio Civil Busca la mejora en la calidad de los servicios brindados a la población, por medio de la profesionalización (capacitación) de los servidores del estado; se instaura en base al principio de mérito y bajo el orden de los reglamentos para regular los deberes y derechos en los servidores (SERVIR, 2016)

La capacitación virtual, con el uso de la tecnología, ha permitido eliminar los límites de tiempo o falta de recursos, para que las personas puedan acceder a una educación sin fronteras gracias a las TIC's (UBITS, 2019). La capacitación virtual viene

originando que muchos docentes incorporan herramientas habilidades digitales, para adaptarse al modelo virtual y enseñar a sus alumnos por medio de plataformas digitales (Flores, 2020)

La ley de Servicio Civil: se aprobó la Ley 30057 del Servicio Civil y el 2014 incorporan el Reglamento mediante el D.S. 040-2014, que busca incluir la meritocracia a fin de tener una mejor calidad en los servicios brindados a las personas por parte de las instituciones gubernamentales, en base a incrementar los ingresos del personal y motivando su mejora profesional y personal, buscando elevar así su grado de satisfacción laboral. Para el servicio civil, que el servidor se mantenga capacitado es de vital importancia ya que permitirá la mejora en su desempeño y lograr los incentivos establecidos por la ley (SERVIR, 2016)

Esta ley comprende las 4 etapas siguientes: preparación, análisis situacional, mejoras internas y concursos bajo el nuevo régimen. Estas etapas son las siguientes (SERVIR, 2018):

- **Preparación:** conocer, que pasos deben seguirse para poder pasar al nuevo régimen. Es necesario contar con un comité que debe ser convocado y nombrado por la alta dirección a fin de que pueda gestionar el paso de la organización al nuevo régimen deseado. El perfil de quienes conformen este comité debe incluir conocimientos y formación en herramientas tecnológicas con la finalidad de poder agilizar las operaciones y comunicaciones de los avances del grupo.
- **Análisis situacional:** identificar como se encuentra la organización actualmente, ya que esto significará un punto de partida inicial para el cambio al nuevo régimen que la organización pretende conseguir. Se deben identificar, durante este análisis, las distintas opciones y oportunidades de mejora que la institución puede lograr en el tiempo, con miras a una mejor atención al ciudadano en las distintas acciones que realiza.
- **Mejoras internas:** realizar una serie de mejoras a los procesos que desarrolla, adaptándolos o incorporándolos a la vida diaria de la organización de una

manera eficiente. Se deben desarrollar una serie de estudios a los perfiles de puestos y de qué forma serán valorados. Así mismo se deben desarrollar documentos de gestión para cada área y funciones que la organización realiza como parte de sus actividades diarias

- Concurso bajo el nuevo régimen: se deben desarrollar una serie de concursos, convocando a las personas bajo el nuevo régimen que se proponga. Esto debe estar acompañado de los procesos mejorados que se han rediseñado y que deben estar implementados en la organización de acuerdo a los estudios previamente realizados.

La importancia del servicio civil, al respecto (Cotázar & Saginez, 2015) indican:

- Impulsa la calidad del servicio civil como variable primordial de la capacidad del Estado
- Se preocupa del desempeño de la institución pública frente a las demandas de la ciudadanía.
- Dependen la formulación y diseño de políticas de las instituciones públicas.
- Permite definir la Ejecución de las funciones que le corresponden al Estado.
- Promueve la eficiencia y competitividad en las instituciones teniendo como factor clave la capacidad del servidor público.

Responsables de cursos en línea: se debe desarrollar actividades de mejora constante para asegurar la calidad de los cursos virtuales, a fin que los participantes tengan una percepción y aprendizaje positiva (Flores Guerrero, 2019).

La (PCM, 2012) de acuerdo al Decreto Legislativo 1025, norma la capacitación del empleado público, estableciendo que las entidades incorporen un Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) e incluyan una evaluación de competencias, acompañado de un logro de metas, en donde resalta:

- Identificar aspectos necesarios para capacitar al personal en función a su grupo ocupacional para ayudar a lograr competencias de la institución.
- Medir el período anterior, en el logro de las metas establecidas, determinando que trabajadores van alcanzando la calificación establecida.
- Definir formas para evaluar competencias y establecer metas al personal de forma individual y asociada con metas de grupo.

Así mismo indica en el rubro de capacitación:

- Definir actividades y estrategias para ejecutar las prioridades de capacitación.
- Definir medidas a tomar al evaluar la categoría que pertenece el trabajador con la finalidad de elevar su rendimiento.
- Realizar evaluaciones con los respectivos seguimientos de las actividades realizadas en capacitación.

Programas de capacitación: Según (Ramos, 2016) el Servicio Civil Meritocrático constituye base fundamental de la Modernización en las entidades públicas y la capacitación es una de las herramientas primordiales. SERVIR recomienda evaluar los programas de capacitación en diferentes momentos, de acuerdo al esquema siguiente:

- Inicio de la capacitación
- Durante la capacitación
- Final de la capacitación
- Posterior a la capacitación

Niveles de evaluación en un programa de capacitación: de acuerdo a la propuesta de Donald L. Kirkpatrick, los resultados de mejora se ven en el tiempo, es necesario realizar las evaluaciones siguientes (Ramos, 2016)

- Nivel de reacción: se realiza una encuesta para medir la satisfacción del participante al concluir la clase.

- Nivel de aprendizaje: Es realizada luego entre la semana y mes luego de la capacitación. Busca la aplicación de instrumentos de medición para recordar y lo aprendido en las charlas.
- Nivel de aplicación: Aplicada luego de 2 y hasta 6 meses posteriores a la capacitación. Es responsabilidad del jefe inmediato su aplicación y monitoreo en base a una encuesta con indicadores.
- Nivel de impacto: Se mide anualmente en que mejoró la aplicación de la capacitación en las labores realizadas por el trabajador, a través de indicadores de gestión.

Dimensiones de la Capacitación: de acuerdo a (SERVIR, 2016) las dimensiones que conforman la capacitación son las siguientes:

- Seleccionar programas de capacitación de acuerdo a las normas establecidas por el SERVIR.
- Seguimiento de las acciones de capacitación: las mismas que permitirán conocer en qué medida se están aplicando.
- Evaluación: a fin de determinar el impacto en las actividades realizadas a partir de la capacitación recibida y la mejora consiguiente en la calidad de atención de la ciudadanía

Tecnologías de información y comunicación: facilitan los actividades en la enseñanza, enlazando puntos remotos y en momentos variados, y ayudando el autoaprendizaje (Dominguez, 2019)

La satisfacción laboral de un servidor es el estado de emoción de un trabajador con respecto a la institución donde labora y de las actividades realizadas en ellas. Lo cual ayuda a la mejora de su rendimiento y productividad. Un colaborador satisfecho se encontrará con más compromiso con la institución (Bizneo, 2018).

La satisfacción laboral es una constante preocupación en las empresas, dado que ayuda a mejorar el compromiso organizacional. Se ha asociado la satisfacción con posibles renunciaciones y rotación laboral (Mercado, 2018)

La satisfacción laboral concentra un enorme interés científico a lo largo del tiempo, sorprende el nivel de fragmentación de este campo y se observan aun esfuerzos de integración limitados (Pujol-Cols, 2018).

La satisfacción laboral constituye una de las aristas de la calidad laboral con enorme interés. Inicialmente se centró en datos como ausentismo y accidentabilidad pero ahora van por el lado de colmar las expectativas de los colaboradores (Riquelme, 2018).

La satisfacción laboral permite que una empresa se exitosa, basando en su capacidad de integración de su personal, logrando colmar sus expectativas a fin de lograr la satisfacción, lo que motivará a considerar los objetivos como si fueran propios (Trujillo, 2017)

La satisfacción laboral, tiene influye de manera elevada en el rendimiento de las instituciones por lo que es necesario definir parámetros sobre expectativas a los empleados y como pueden ir mejorando su situación laboral (Carrasco, 2020).

Entre las **ventajas** que representa la satisfacción laboral de un trabajador mencionadas por (Chavez, 2019) tenemos:

- Aumento en el índice de productividad: tiempos de labores mejores aprovechados en las tareas relacionadas con su puesto.
- Desarrollo sostenido: si existe productividad elevada, el crecimiento de la organización es más rápido.
- Mayor compromiso con su puesto: al sentirse satisfecho con las actividades realizadas, su empeño será más alto para desarrollarlas

En cuanto a las Dimensiones de la satisfacción laboral, según (Robbins, 2013) tenemos las siguientes

- Labor: es el interés propiamente de las labores que desarrolla, variedad en las labores, oportunidades de aprender, horas trabajadas, realización de actividades exitosas y control en las formas que realiza la labor.
- Salario: es valorar en forma cuantitativa el sueldo que percibe, la equivalencia en relación a las labores desarrolladas.
- Promociones: posibilidades de formación y poder escalar en nuevos puestos cumpliendo requisitos establecidos.
- Reconocimiento: son elogios conseguidos por realizar las labores en forma eficiente y que ayude en forma notoria a la mejora o reto de la institución.

Las dimensiones tienen diferente nivel de importancia desde la perspectiva del trabajador, no siempre el sueldo refleja la prioridad de una persona, por lo que las dimensiones en conjunto pueden crear un ambiente de satisfacción mayor al trabajador (Vicuña, 2018)

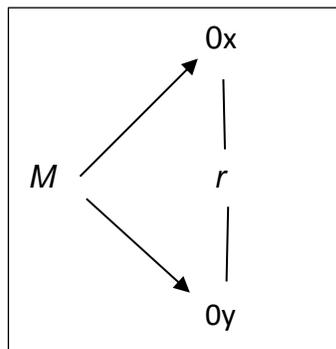
III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

Tipo de investigación

Es de enfoque cuantitativa y de tipo aplicada, nivel descriptivo.

Diseño de investigación: correlacional, no experimental transversal. No existe manipulación de variables solamente se muestra relaciones que conforman razones cruzadas entre dimensiones de la capacitación del servicio civil y la satisfacción laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M: muestra

Ox: observaciones de la variable capacitación virtual

Oy: observaciones satisfacción laboral

r: coeficiente de correlación de variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Capacitación Virtual

Busca la mejora en la calidad de los servicios brindados a la población, por medio de la profesionalización (capacitación) de los servidores del estado; se instaura en base al principio de mérito y bajo el orden de los reglamentos para regular los deberes y derechos en los servidores (SERVIR, 2016).

V2: Satisfacción Laboral

Es el estado de emoción de un trabajador con respecto a la institución donde labora y de las actividades realizadas en ellas. Lo cual ayuda a la mejora de su rendimiento y productividad. Un colaborador satisfecho se encontrará con más compromiso con la institución (Bizneo, 2018)

Según el documento Matriz de Operacionalización (Ver Anexo 03)

3.3. Población muestra y muestreo

Población: conglomerado de componentes infinitos o finitos, con propiedades comunes, esta tiene que ser delimitada con claridad. (López, 2015)

La población para el presente trabajo de investigación está conformada por los trabajadores nombrados de la institución: 32

Criterios de inclusión: se toma sólo trabajadores nombrados por lo que aseguran mantenerse en el tiempo que dure la investigación

Criterios de exclusión: se excluye los trabajadores contratados, dado que tienen un tiempo de culminación laboral con la institución

Muestra: elementos de la población necesarios con similares características, definidos y delimitados en forma exacta, debiendo ser representativos de una determinada población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

La muestra será de 32 trabajadores y será equivalente a la población referida.

Muestreo: dado que la muestra es equivalente a la población, muestreo censal. Muestreo no probabilístico técnica de muestreo donde el investigador elige muestras que se basan en su juicio subjetivo y que considera es lo mejor para la investigación (Manterola, 2017)

Unidad de análisis: la unidad de estudio es una persona nombrada de la municipalidad distrital de Chicama.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnicas

Conjunto de procedimientos que permiten adecuar la obtención de datos para estudiar el problema. (Bernal, 2016).

En cuanto a la técnica a usar será **la encuesta** para obtener la información de ambas variables

3.5.2. Instrumentos

Son elementos físicos que ayudan al levantamiento de datos (Bernal, 2016).

Se diseñan 2 instrumentos:

a) Cuestionario capacitación servicio servil (Anexo 04)

El cuestionario incluye 3 dimensiones: programas, seguimiento y evaluación. Se elaboró el cuestionario con 12 preguntas, organizados por cada dimensión, cada una con 5 alternativas: Nunca (1 punto), a veces (2 puntos), regularmente (3 puntos), Frecuentemente (4 punto) y Siempre (5 puntos)

b) Satisfacción Laboral (Anexo 04)

El cuestionario fue diseñado de acuerdo a la variable con 4 dimensiones: labor, salario, promoción y reconocimiento. De acuerdo a las dimensiones e indicadores se elaboraron el cuestionario con 12 preguntas, conteniendo 5 alternativas: Nunca (1 punto), a veces (2 puntos), regularmente (3 puntos), Frecuentemente (4 punto) y Siempre (5 puntos).

c) Validez: se recurre a la opinión de 3 expertos en la investigación, quienes consideraron como válidos los instrumentos (Ver anexo 6)

d) Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento es medida por la consistencia interna

Alfa de Cronbach: coeficiente para determinar la confiabilidad de un instrumento como un test (Ruiz, 2017). La evaluación se realiza con la siguiente tabla:

Tabla 1. Valores el Coeficiente de Alfa Cronbach

VALOR ALFA DE CRONBACH	APRECIACION
[0.95 a +>	Muy elevado
[0.90 - 0.95]	Elevado
[0.85 - 0.90]	Muy buena
[0.80 - 0.85]	Buena
[0.75 - 0.80]	Muy respetable
[0.70 - 0.75]	Respetable
[0.65 - 0.70]	Mínimamente aceptable
[0.40 - 0.65]	Moderada
[0.00 - 0.40]	Inaceptable

Fuente: (Ruiz, 2017)

Mientras el valor del coeficiente tenga un valor más alto, más aceptable será el instrumento.

Veamos el valor de Alfa de Cronbach obtenido luego de su aplicación

Tabla 2. Fiabilidad de Instrumento

Alfa Cronbach	Nro elementos
,900	9

El valor obtenido fue 0,9, que indica que los instrumentos tienen un elevado nivel de confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Luego de solicitar el permiso para aplicar los cuestionarios, se aplicó a la muestra seleccionada los 2 instrumentos diseñados; una vez obtenidos los datos, estos son tabulados en el programa Excel, para realizar el análisis

respectivo. Para ello se usan herramientas de estadística descriptiva, y se explicaron por medio de tablas y figuras de frecuencia, para cada variable. Usando luego el programa SPSS, se registraron los valores y se aplicó las pruebas estadísticas respectivas a fin de validar la hipótesis. Para finalizar se procede a preparar la discusión, y conclusiones de los objetivos que se establecieron.

3.6. Métodos de análisis de datos

3.6.1. Estadística Descriptiva, se tabula la matriz de datos de las encuestas aplicadas y se construyen las tablas de distribución de frecuencias, con las gráficas - respectivas

3.6.2. Estadística Inferencial, se aplicará como estadístico el Rho Spearman a fin de identificar la relación entre las variables estudiadas. debido a que la significancia ($p < 0.05$, distribución no paramétrica).

3.7. Aspectos éticos

Cumple con la proteger la identificación de los colaboradores que intervinieron para apoyar esta investigación; se consideraron aspectos éticos adecuados. De igual manera los datos que se obtuvieron son de reserva absoluta para la institución, y pueden usarse para fines de mejora de la misma.

IV. RESULTADOS

4.1. Resumen de estadísticos Descriptivos

4.1.1. General

A continuación, se muestran los descriptivos, a partir de las encuestas efectuadas, de las 2 variables con sus respectivas dimensiones.

Tabla 3. Resumen de Descriptivos por Cada Dimensión

<i>Variable</i>	<i>Dimensión</i>	<i>N</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Labor (LA)</i>	32	1,667	4,333	3,66667	,515008
	<i>Sueldo (SL)</i>	32	1,667	4,333	2,95833	,553581
	<i>Promoción (PR)</i>	32	1,000	4,000	3,10417	,538400
	<i>Reconocimiento (RE)</i>	32	1,667	4,000	2,39583	,564401
<i>Capacitación Virtual</i>	<i>Programas (PR)</i>	32	2,500	4,000	3,50781	,287399
	<i>Seguimiento (SG)</i>	32	2,750	4,000	3,60156	,252882
	<i>Evaluación (EV)</i>	32	2,250	4,000	3,42969	,392646

De acuerdo al cuadro anterior el valor máximo corresponde a la dimensión labor y sueldo con 4.33, en la variable satisfacción laboral. En tanto el valor mínimo a la dimensión evaluación con 2.250 correspondiente a la dimensión evaluación.

4.1.2. Descripción por Dimensiones

Veamos ahora un análisis, por medio de una tabla de frecuencias, por cada una de las dimensiones correspondiente a las 2 variables en estudio. Se han preparado gráficos adicionales que pueden verse en el anexo 7.

4.1.2.1. Satisfacción Laboral

Los resultados pueden apreciarse en la tabla siguiente:

Tabla 4. Descriptivos por cada dimensión de la satisfacción laboral.

DIMENSION	Escala	Colaboradores	%
Labor (LA)			
	<i>Nunca</i>	0	0.00%
	<i>A veces</i>	2	6.25%
	<i>Regularmente</i>	5	15.63%
	<i>Frecuentemente</i>	25	78.13%
	<i>Siempre</i>	0	0.00%
Salario (SA)			100.00%
	<i>Nunca</i>	0	0.00%
	<i>A veces</i>	7	21.88%
	<i>Regularmente</i>	21	65.63%
	<i>Frecuentemente</i>	4	12.50%
	<i>Siempre</i>	0	0.00%
Promoción (PR)			100.00%
	<i>Nunca</i>	1	3.13%
	<i>A veces</i>	1	3.13%
	<i>Regularmente</i>	22	68.75%
	<i>Frecuentemente</i>	8	25.00%
	<i>Siempre</i>	0	0.00%
Reconocimiento (RE)			100.00%
	<i>Nunca</i>	0	0.00%
	<i>A veces</i>	23	71.88%
	<i>Regularmente</i>	8	25.00%
	<i>Frecuentemente</i>	1	3.13%
	<i>Siempre</i>	0	0.00%
TOTAL			100.00%

Veamos el análisis por cada dimensión

a. Dimensión Labor

Tabla 5. Estadísticos dimensión Labor

DIMENSION	Escala	Colaboradores	%
Labor (LA)			
	Nunca	0	0.00%
	A veces	2	6.25%
	Regularmente	5	15.63%
	Frecuentemente	25	78.13%
	Siempre	0	0.00%
Salario (SA)			100.00%

b. Dimensión Salario

Tabla 6. Estadísticos Dimensión Salario

DIMENSION	Escala	Colaboradores	%
Salario (SA)			100.00%
	Nunca	0	0.00%
	A veces	7	21.88%
	Regularmente	21	65.63%
	Frecuentemente	4	12.50%
	Siempre	0	0.00%
			100.00%

c. Dimensión Promoción

Tabla 7. Estadísticos dimensión Promoción

DIMENSION	Escala	Colaboradores	%
Promoción (PR)			100.00%
	Nunca	1	3.13%
	A veces	1	3.13%
	Regularmente	22	68.75%
	Frecuentemente	8	25.00%
	Siempre	0	0.00%
			100.00%

d. Dimensión Reconocimiento

Tabla 8. Estadísticos Dimensión Reconocimiento

<i>DIMENSION</i>	<i>Escala</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>%</i>
<i>Reconocimiento (RE)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>23</i>	<i>71.88%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>8</i>	<i>25.00%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>1</i>	<i>3.13%</i>
	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>TOTAL</i>			<i>100.00%</i>

4.1.2.2. Capacitación

Tabla 9. Descriptivos por cada dimensión de la capacitación.

<i>DIMENSION</i>	<i>Escala</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>%</i>
<i>Programas de Capacitación (PC)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>3</i>	<i>9.38%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>29</i>	<i>90.63%</i>
<i>EG</i>	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>Acciones de Capacitación(AC)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>3</i>	<i>9.38%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>29</i>	<i>90.63%</i>
	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>Evaluación(EC)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>1</i>	<i>3.13%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>13</i>	<i>40.63%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>18</i>	<i>56.25%</i>
	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>TOTAL</i>			<i>100.00%</i>

Veamos el análisis por cada dimensión

a. Programas de Capacitación

Tabla 10. Estadísticos dimensión Programas de Capacitación

<i>DIMENSION</i>	<i>Escala</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>%</i>
<i>Programas de Capacitación (PC)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>3</i>	<i>9.38%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>29</i>	<i>90.63%</i>
	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>TOTAL</i>			<i>100.00%</i>

b. Dimensión Acciones de Capacitación

<i>DIMENSION</i>	<i>Escala</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>%</i>
<i>Acciones de Capacitación(AC)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>3</i>	<i>9.38%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>29</i>	<i>90.63%</i>
	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>TOTAL</i>			<i>100.00%</i>

c. Dimensión evaluación

Tabla 11. Estadísticos dimensión Evaluación

<i>DIMENSION</i>	<i>Escala</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>%</i>
<i>Evaluación(EC)</i>			
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
	<i>A veces</i>	<i>1</i>	<i>3.13%</i>
	<i>Regularmente</i>	<i>13</i>	<i>40.63%</i>
	<i>Frecuentemente</i>	<i>18</i>	<i>56.25%</i>
	<i>Siempre</i>	<i>0</i>	<i>0.00%</i>
<i>TOTAL</i>			<i>100.00%</i>

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de Normalidad

A continuación, se observan los resultados de la prueba para determinar la normalidad aplicado a los datos respectivos:

Tabla 12. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LA	,281	32	,000	,708	32	,000
SA	,249	32	,000	,934	32	,050
PR	,267	32	,000	,801	32	,000
RE	,263	32	,000	,866	32	,001

En la tabla anterior, al ser la muestra menor a 50 datos, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, y dado el valor de significación (<0.050) se concluye que los datos no siguen una distribución normal. Debido a ello, se usará las pruebas no paramétricas de correlación de Rho de Spearman.

4.2.2. Hipótesis General

Se tiene la hipótesis general:

H₁: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama.

H₀: No existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama

Se aplicó el estadístico del Rho de Spearman, a las 2 variables de estudio, a fin de determinar el grado de correlación, entre las mismas, obteniéndose el siguiente resultado.

Tabla 13. Correlación de las variables

		SATISFACCION LABORAL	
<i>Rho de Spearman</i>	<i>CAPACITACION</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	,852**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000
		<i>N</i>	32

Como puede apreciarse, de acuerdo a la tabla anterior, se observa la existencia de un nivel de correlación, con un valor del Rho de Spearman de ($r=0,852^{**}$) calculado. El valor obtenido implica que existe una muy alta correlación positiva entre las variables de estudio: Capacitación Virtual y el Nivel de Satisfacción Laboral.

Por lo que se concluye con la hipótesis: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos.

4.2.3. Hipótesis Específicas

A continuación, se determinó la relación existente entre la capacitación virtual y las dimensiones en la Satisfacción Laboral.

Tabla 14. Relación de la Capacitación Virtual y respecto a las Dimensiones del Nivel de Satisfacción Laboral

			CAPAC VIRTUAL	LABOR	SALAR	PROMOC	RECON	SATISFAC USUARIO
Rho de Spearman	CAPACITA VIRTUAL	Coeficiente de correlación	1,000	,690**	,765**	,762**	,730**	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
LABOR		Coeficiente de correlación	,690**	1,000	,490**	,600**	,642**	,764**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,004	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
SALAR		Coeficiente de correlación	,765**	,490**	1,000	,745**	,715**	,878**
		Sig. (bilateral)	,000	,004	.	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
PROMOC		Coeficiente de correlación	,762**	,600**	,745**	1,000	,616**	,834**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
RECONOC		Coeficiente de correlación	,730**	,642**	,715**	,616**	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	32	32	32	32	32	32
SATISFAC USUARIO		Coeficiente de correlación	,852**	,764**	,878**	,834**	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	32	32	32	32	32	32

Como puede apreciar el nivel de relación existente entre la capacitación virtual y en el caso de las dimensiones del nivel de satisfacción laboral son positivas, en el caso de las dimensiones Salario, Promoción y Reconocimiento existe un rho Spearman superior a 0,7** lo cual indica una alta correlación positiva.

Veamos el análisis por cada objetivo específico, su respectiva hipótesis.

- a. Determinación de la relación entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la labor de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021;

La hipótesis planteada es la siguiente:

H₁: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la labor de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021;

Tabla 15. Relación entre la Capacitación Virtual y la Dimensión Labor

		CAPACITACION VIRTUAL	
<i>Rho Spearman</i>	<i>LABOR</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	<i>,690**</i>
		<i>Sig. (bilateral)</i>	<i>,000</i>
		<i>N</i>	<i>32</i>

Fuente: Tabla 13

Se puede observar un valor de rho Spearman de *0,690 lo cual implica la existencia moderada de una relación entre la Capacitación Virtual y la dimensión labor, lo cual concluye con que se comprueba la hipótesis: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la labor de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021.

- b. Determinación de la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en el salario de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021

La hipótesis planteada es la siguiente:

H₂: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el salario de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021;

Tabla 16. Relación entre la Capacitación Virtual y la Dimensión Salario

		CAPAC VIRTUAL	
	SALARIO	Coefficiente de correlación	,765**
Rho			
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Fuente: Tabla 13

Se puede observar un valor de rho Spearman de *0,801 lo cual significa que existe una relación alta entre la Capacitación Virtual y la dimensión salario, lo cual concluye con la comprobación de la hipótesis: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el salario de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021

- c. Determinación de la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021;

La hipótesis planteada es la siguiente:

H₃: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021;

Tabla 17. Relación entre la Capacitación Virtual y la Dimensión Reconocimiento

		CAPAC VIRTUAL	
--	--	------------------	--

	RECONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	,730**
Rho			
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Fuente: Tabla 13

Se puede observar un valor de rho Spearman de ,730** lo cual significa que existe una relación alta entre la Capacitación Virtual y la dimensión reconocimiento, lo cual concluye con la comprobación de la hipótesis: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021.

- d. Determinación de la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en la promoción de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama

La hipótesis planteada es la siguiente:

H4: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la promoción de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021

Tabla 18. Relación entre la Capacitación Virtual y la Dimensión Promoción

		CAPAC VIRTUAL	
Rho	PROMOCION	Coeficiente de correlación	,762**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Fuente: Tabla 13

Se puede observar un valor de rho Spearman de ,762** lo cual significa que existe una relación alta entre la Capacitación Virtual y la dimensión promoción,

lo cual concluye con la comprobación de la hipótesis: Existe relación significativa entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la promoción de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021.

V. DISCUSIÓN

Sin duda un factor clave para una organización pública es su talento humano. Colaboradores motivados, éticos y comprometidos son más eficientes. Por lo que debe ser una tarea central de los gobiernos, la gestión de los servidores públicos a fin de motivarlos y mejorar su nivel de satisfacción (Shuster, 2018)

En cuanto al objetivo principal perseguido a fin de determinar la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil y la satisfacción laboral de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021. El diseño aplicado fue correlacional y se trabajaron con dos cuestionarios, a una muestra de 32 colaboradores. Luego se procedió a la tabulación de los mismos por cada dimensión y a los datos hallados se les aplicó la prueba estadística de rho de Spearman, obteniendo como valor un ($r=0.852^{**}$) lo cual indica una alta relación positiva entre las variables de estudio: Capacitación Virtual y la Satisfacción Laboral en la institución. Existe *coincidencias* con la investigación realizada por Polo (2020) como en el diseño de investigación, dado que también aplicó el diseño correlacional, y también en la aplicación de dos cuestionarios; sin embargo, también existe *diferencias* como la aplicación del coeficiente correlacional de Pearson, para determinar la correlación y el valor obtenido de correlación fue 0.732^{**} , menor al de esta investigación, entre sus variables nivel aceptación y capacitación. También hay *coincidencia* con la tesis de Castagnola (2019) en el caso del diseño correlacional y la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman que arrojó un valor de 0.788, para determinar la correlación entre las variables capacitación y desempeño laboral, que presenta una alta correlación de las variables en estudio, lo cual también *coincide* con esta investigación. Existe *coincidencia* con la tesis de Albán Velásquez (2018), dado que también aplicó el diseño correlacional y el estadístico correlacional del rho de Spearman, obteniendo como valor de 0.825^{**} considerándose un valor correlacional positivo alto, al igual que esta investigación. En cuanto a los conceptos teóricos, según (Bizneo, 2018), la satisfacción laboral de un servidor es el estado de emoción de un trabajador con respecto a la institución donde

labora y de las actividades realizadas en ellas. Lo cual ayuda a la mejora de su rendimiento y productividad, así mismo para (Chiavaneto, 2020) la capacitación es un pilar fundamental para el logro del avance en la formación de sus trabajadores y bajo la modalidad virtual tiene un alcance sin fronteras.

Así mismo se determinó la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en la labor de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021, obteniendo un rho de Spearman de ($r=0.690^{**}$), luego de correlacionar la variable con la dimensión, lo cual implica una moderada correlación ente la capacitación virtual y la labor de los servidores públicos. Existe *coincidencia* con la investigación de Castagnola (2019), quien al correlacionar la variable desempeño laboral y necesidad de capacitación, aplicó el rho de Spearman, obteniendo como valor ($r=0.698^{**}$), en cuanto al valor obtenido existe una *diferencia*, dado que arrojó un valor aceptable de correspondencia. Según (Robbins, 2013), la labor es el interés propiamente de las labores que desarrolla, variedad en las labores, oportunidades de aprender, horas trabajadas, realización de actividades exitosas y control en las formas que realiza la labor

Para la determinación de la relación entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el salario de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021 se aplicó el coeficiente de correlación del rho de Spearman obteniéndose ($r=0.765^{**}$), luego de correlacionar la variable con la dimensión, lo cual implica una alta correlación entre la capacitación virtual y el salario de los servidores públicos. Existe *coincidencia* con la investigación de Albán (2018), quien al correlacionar la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales, aplicó el rho de Spearman, obteniendo como valor ($r=0.652^{**}$), en cuanto al valor obtenido existe una *diferencia*, dado que arrojó un valor aceptable de correspondencia. En cuanto a la definición de salario para (Robbins, 2013) es la forma de valorar en forma cuantitativa el sueldo que percibe, la equivalencia en relación a las labores desarrolladas.

Para la determinación de la relación entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021; se aplicó el coeficiente de correlación del rho de Spearman obteniéndose ($r=0.730^{**}$) luego de correlacionar la variable con la dimensión, lo cual implica una alta correlación entre la capacitación virtual y el reconocimiento de los servidores públicos. Existe *coincidencia* con la investigación de Castagnola (2019), quien al correlacionar la variable desempeño laboral y acciones de capacitación, aplicó el rho de Spearman, obteniendo como valor ($r=0.782^{**}$), en cuanto al valor obtenido existe una otra *coincidencia*, dado que arrojó un valor alto, luego de correlacionar la variable con la dimensión, lo cual implica una alta correlación entre el desempeño laboral y las acciones de capacitación. Según (Robbins, 2013) el reconocimiento es un elogio conseguido por realizar las labores en forma eficiente y que ayude en forma notoria a la mejora o reto de la institución.

Finalmente, para la determinación de la relación entre las capacitaciones virtuales del servicio civil y la promoción de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama; se aplicó la prueba correlacional de Spearman, obteniendo un rho de Spearman de ($r=0.762^{**}$), lo cual implica una alta correlación entre la capacitación virtual y la dimensión promoción de los servidores públicos. Existe *coincidencia* con la investigación de Albán (2018), quien al correlacionar la variable satisfacción laboral y la dimensión involucramiento, aplicó también la prueba correlacional del rho de Spearman, obteniendo como valor ($r=0.779^{**}$), en cuanto al valor obtenido existe una *diferencia*, dado que arrojó un valor aceptable de correspondencia. Existe *coincidencia* con la investigación de Castagnola (2019), quien al correlacionar la variable desempeño laboral y la necesidad de capacitación, aplicó el rho de Spearman, obteniendo como valor ($r=0.698^{**}$), en cuanto al valor obtenido existe una *diferencia*, dado que arrojó un valor aceptable de correlación.

Con respecto a los conceptos (Robbins, 2013) define a la promoción como una posibilidad de formación y poder escalar en nuevos puestos cumpliendo requisitos establecidos

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en la labor de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021, aplicando el rho de Spearman con un valor de ($r=0.690^{**}$), que determina una relación moderada entre la capacitación virtual y la dimensión labor de la variable satisfacción laboral.
2. Se determinó la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en el salario de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021; aplicando el rho de Spearman con un valor de ($r=0.765^{**}$), que determina una relación alta entre la capacitación virtual y la dimensión salario de la variable satisfacción laboral.
3. Se determinó la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en el reconocimiento de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama 2021; aplicando el rho de Spearman con un valor de ($r=0.730^{**}$), que determina una relación alta entre la capacitación virtual y la dimensión promoción de la variable satisfacción laboral.
4. Se determinó la relación de las capacitaciones virtuales del servicio civil en la promoción de servidores públicos de la municipalidad Distrital de Chicama aplicando el rho de Spearman con un valor de ($r=0.762^{**}$), que determina una relación alta entre la capacitación virtual y la dimensión reconocimiento de la variable satisfacción laboral.
5. También se determinó la relación entre las variables Satisfacción Laboral y Capacitación Virtual, obteniéndose el valor de correlación entre ambas de ($r=0.884^{**}$) aplicando el rho de Spearman.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al señor alcalde de la municipalidad distrital de Chicama, para que, a través de su gerente municipal, se puedan realizar capacitaciones virtuales generales sobre la norma SERVIL y luego preparar capacitaciones focalizadas de acuerdo a las labores realizadas por grupos de colaboradores.
2. Al gerente municipal de la Municipal distrital de Chicama, para aplicar los instrumentos con cierta periodicidad, recomendable una vez al año como mínimo a fin de gestionar resultados y aplicar mejoras de capacitación, que permitan generar un mayor beneficio a la institución.
3. Al jefe de recursos humanos de la municipalidad distrital de Chicama, para promover la capacitación y el beneficio que pueden obtener los colaboradores si están en permanente capacitación.
4. Al alcalde de la municipalidad de Chicama, deberá realizar convenios con instituciones educativas a fin de que los colaboradores obtengan algún beneficio o descuentos en cursos, diplomados, talleres o postgrado que les ayude a mejorar su perfil académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán Velásquez, R. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29981/Alban_VRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alonso, L. (2011). <http://ciat-library.ciat.cgiar.org/>. Obtenido de Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el Personal Nacional (nrs) de las áreas de investigación del Centro Internacional de Agricultura Tropical CIAT: http://ciat-library.ciat.cgiar.org/articulos_ciat/2011-Tesis_impacto_de_la_capacitacion.pdf
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México DC: Pearson.
- Bizneo. (2018). *bizneo.com*. Obtenido de 5 factores que influyen en la satisfacción laboral: <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>
- Cabanillas, K. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Ley del Servicio Civil y la satisfacción en los colaboradores del área de recursos humanos Municipalidad de Castilla Piura 2018: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37891>
- Carrasco, M. (2020). Job satisfaction and university academic performance. *InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 3-10.
- Castagnola, V. (2019). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Capacitación y desempeño laboral en el departamento de enfermería del INSN, Lima, 2019: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39973/Castagnola_SVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez, G. (2019). *cofide.mx*. Obtenido de Satisfacción laboral: guía para mejorarla: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla#:~:text=Ventajas%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&text=Desarrollo%20sostenido%20de%20la%20empresa,tanto%2C%20se%20empe%C3%B1a%20en%20cumplirlas.>

- Chiavaneto, I. (2020). *GESTION TALENTO HUMANO CON CONNECT*. Madrid: Mc Graw Hill.
- ConceptoDefinicion. (2014). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/queja/>
- Cotázar, J., & Saginez, M. (2015). *publications.iadb.org*. Obtenido de Una década de reformas del servicio civil en américa latina : [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Al-servicio-del-ciudadano-Una-d%C3%A9cada-de-reformas-del-servicio-civil-en-Am%C3%A9rica-Latina-\(2004-13\).p](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Al-servicio-del-ciudadano-Una-d%C3%A9cada-de-reformas-del-servicio-civil-en-Am%C3%A9rica-Latina-(2004-13).p)
- DFID. (2018). *christianschuster.net*. Obtenido de Civil service management in developing countries: what works?: <http://christianschuster.net/Meyer%20Sahling%20Schuster%20Mikkelsen%20%20What%20Works%20in%20Civil%20Service%20Management.pdf>
- Dominguez, C. (2019). The virtual learning environment for training in taking Papanicolaou test. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 107-116.
- Eustat. (2016). <https://www.eustat.eus>. Obtenido de Ventanilla única de trámite: [https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_423/elem_9086/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Ventanilla%20%C3%BAnica&text=\(One%20stop%20shop\),P%C3%ABlica%20con%20un%20fin%20particular](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_423/elem_9086/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Ventanilla%20%C3%BAnica&text=(One%20stop%20shop),P%C3%ABlica%20con%20un%20fin%20particular).
- Flores Guerrero, K. (2019). Assessment online courses from the student's perspective: a mixed method study. *Perspectiva Educativa*, 92-114.
- Flores, M. (2020). Diagnosis of training needs in the use of virtual platforms in the face of the contingency of COVID-19 in students and teachers of Higher Technological Education. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 1-21.
- Gestión. (2014). *gestion.pe*. Obtenido de El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: MacGraw Hill Education. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- López, P. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Barcelona: Institut d'Estudis del Treball.
- Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service. *Perspectivas*, 181-209. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mercado, P. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. *Contaduría y Administración*, 1-18.
- Moles, G. (2013). *Legaltoday*. Obtenido de La gestión documental: aumente la eficacia y la eficiencia de las actividades del despacho: <https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/gestion-del-conocimiento/la-gestion-documental-aumente-la-eficacia-y-la-eficiencia-de-las-actividades-del-despacho-2011-08-11/>
- oecd.org. (2016). Obtenido de Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: Perú: <https://www.oecd.org/countries/peru/estudios-de-la-ocde-sobre-gobernanza-publica-peru-9789264265226-es.htm>
- OIT. (2019). *ilo.org*. Obtenido de Panorama Laboral 2019: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732198.pdf
- Operaciones, G. (2016). *www.gestiondeoperaciones.net*. Obtenido de Gestión de Operaciones: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- PCM. (2012). *files.servir.gob.pe/*. Obtenido de Reglamento del Decreto Legislativo 1025: <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Reglamentos/ReglamentoDLeg1025.pdf>
- Polo, J. (2020). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Nivel de aceptación y motivación sobre la capacitación SERVIR en el Ministerio de Justicia de Jaén.:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47292/Polo_TJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pujol-Cols, L. (2018). Journal of Management and Economics of Iberoamerica. *Job satisfaction: a literature review of its main antecedents*, 3-18.

RAE. (2013). *dle.rae.es*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/?id=VS3AoJM|VS3gD1Q>

Ramos, F. (2016). Instrumento para la evaluación del impacto de la formación académica. *Revista Universidad y Sociedad*, 114-124. ISSN 2218-3620.

Riquelme, G. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Ciencia & trabajo*, 178-186.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Prentice hall .

Rodó, P. (2017). <https://economipedia.com>. Obtenido de Rho de Spearman: <https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>

Ruiz, L. (2017). *psicologiyamente.com*. Obtenido de Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

SERVIR. (2016). *servir.gob.pe*. Obtenido de Ley del Servicio Civil: <https://www.servir.gob.pe/servicio-civil/ley-del-servicio-civil/>

SERVIR. (2018). *servir.gob.pe*. Obtenido de Tránsito de entidades públicas: <https://www.servir.gob.pe/proceso-de-transito-al-nuevo-regimen-del-servicio-civil/proceso-de-transito-a-la-ley-del-servicio-civil-de-las-entidades-publicas/>

Shuster, C. (2018). *iadb.org*. Obtenido de Opiniones que importan: Las encuestas a servidores públicos: <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/encuestas-a-servidores-publicos/>

Suarez, J. (2019). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Implementación de la Ley del Servicio Civil y desempeño laboral de los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú – Lima, 2018:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34235/Suarez_CJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Torres, G. (2014). <https://bsc-global.org/>. Obtenido de Como definir LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS inspiradores: <https://bsc-global.org/como-desarrollar-lineamientos-estrategicos-inspiradores/#:~:text=Los%20Lineamientos%20Estrat%C3%A9gicos%20son%20los,u n%20horizonte%20y%20Visi%C3%B3n%20compartida>.

Trujillo, S. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia et Technica*, 161-166.

UBITS. (2019). ubits.mx. Obtenido de 6 Ventajas de la capacitación virtual: <https://ubits.mx/blog/negocios/6-ventajas-de-la-capacitacion-virtual/>

Velázquez, A. (2014). Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del Instituto Politécnico Nacional. *Investigación administrativa*, 14-21.

Vicuña, D. (2018). dspace.ups.edu.ec. Obtenido de El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15607/1/UPS-CT007673.pdf>

Vinuesa, P. (2016). www.ccg.unam.mx. Obtenido de Regresión lineal simple y polinomial: teoría y práctica: https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema9_regresion.html

Zaldúa, A. (2018). repositorio.ucsg.edu.ec. Obtenido de Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

Zegser, R. (2012). <http://ctcalidad.blogspot.com>. Obtenido de Calidad total: <http://ctcalidad.blogspot.com/2016/12/qfd-y-la-casa-de-la-calidad.html>

Anexo 3. Matriz de Operacionalización

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Capacitación Virtual Servicio Civil	Busca la mejora de la calidad en los servicios que se brindan a los ciudadanos, por medio de la profesionalización (capacitación) de los servidores públicos de manera virtual; se instaura en base al principio de mérito y bajo el orden de los reglamentos para regular derechos y deberes en los servidores (SERVIR, 2016)	La capacitación de Servicio Civil permite tener un colaborador con mayor conocimiento. Incorpora las dimensiones: Programas, Seguimiento, y Evaluación	Programas	Crecimiento Capacitación Servil Disposición Expectativas	ORDINAL 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Seguimiento	Utilidad Claridad Mejora en labores	
			Evaluación	Aplicación Eficiencia Mejoras	
V2: Satisfacción Laboral	Es el estado de emoción de un trabajador con respecto a la institución donde labora y de las actividades realizadas en ellas. Lo cual ayuda a la mejora de su rendimiento y productividad. Un colaborador satisfecho se encontrará con más compromiso con la institución (Bizneo, 2018)	Permite que una persona se desempeñe de forma más eficiente. Incluye las dimensiones de: Labora, Salario, Promoción y Reconocimiento	Labor	Utilidad Actividades Utilidad Labores Perfil	ORDINAL 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Salario	Correspondencia Expectativas	
			Promoción	Programas Evaluación Actualización	
			Reconocimiento	Distinción Programa Cumplimiento	

Anexo 04. Instrumentos de Medición

1. Encuesta de Satisfacción Laboral



ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

Estimado colaborador: El siguiente cuestionario forma parte de una investigación, a fin de obtener datos de que Ud. opina acerca de la satisfacción laboral, en base a su experiencia diaria.

CALIFIQUE LAS PREGUNTAS DESDE CERO (1) A CINCO (5), DONDE:

1: NUNCA 2:MUY POCAS VECES 3:ALGUNAS VECES 4:CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
Labor	1	¿Las actividades que realiza son útiles como otras actividades realizadas en la institución?					
	2	¿Siente útil en las labores que realiza cotidianamente?					
	3	¿Las labores realizadas van acorde a mi perfil profesional?					
Salario	4	¿El sueldo que percibe va acorde a las actividades que realiza?					
	5	¿Cubro mis expectativas económicas?					
	6	¿El sueldo que percibe cubre con cierta holgura las actividades que realiza?					
Promoción	7	¿Considera que la institución aplica algún programa para el crecimiento profesional de sus trabajadores?					
	8	¿Cómo considera que ha sido evaluado adecuadamente para poder tener una mejor categoría laboral?					
	9	¿Se encuentra en constante capacitación para reunir el perfil de la categoría inmediata para un ascenso?					
Reconocimiento	10	¿Con que frecuencia se resaltan las actividades que realiza en forma eficiente?					
	11	¿Considera que existe algún programa de innovación e ideas nuevas en la institución con algún tipo de incentivo?					
	12	¿Existe algún tipo de reconocimiento por parte de la institución?					

Fuente: elaboración propia

2. Encuesta de Capacitación Servicio Civil



ENCUESTA DE CAPACITACION SERVICIO CIVIL

Estimado colaborador: El cuestionario presente forma parte de una investigación, que espera conseguir datos de que opina de la capacitación de servicio civil en la institución que labora

CALIFIQUE LAS PREGUNTAS DESDE CERO (1) A CINCO (5), DONDE:

1: NUNCA 2:MUY POCAS VECES 3:ALGUNAS VECES 4:CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
Programas de Capacitación	1	¿Existen programas de capacitación donde Ud. Puede crecer profesionalmente?					
	2	¿La institución ha realizado algún programa de capacitación servil?					
	3	¿Está dispuesto a capacitarse en algún programa que la institución proponga?					
	4	¿Considera que las capacitaciones efectuadas han cubierto su expectativa?					
Acciones de Capacitación	5	¿Considera que la capacitación recibida incorpora material útil y adecuado?					
	6	¿El ponente es claro y tiene un nivel adecuado de conocimientos?					
	7	¿La capacitación recibida le ayudará a mejorar las labores que ha realiza?					
	8	¿La capacitación recibida le ayudará a ser más eficiente en sus actividades realizadas?					
Evaluación	9	¿Se han aplicado los conocimientos obtenidos en la capacitación en las labores realizadas?					
	10	¿Considera que ahora su trabajo es más eficiente?					
	11	¿Considera que mejoró sus labores cotidianas?					
	12	¿Sus jefes inmediatos piensan que se mejorará la eficiencia de las labores que realiza luego de la capacitación?					

Fuente: elaboración propia

Anexo 05. Base de datos tabulada de encuesta

Satisfacción Laboral

Pregunta	DIMENSIONES ENCUESTADAS											
	Labor (LA)			Salario (SA)			Promoción (PR)			Reconocimiento (RE)		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	2	2
2	4	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2
4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
6	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
8	5	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2
9	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
11	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
13	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2
14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
16	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
18	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2
19	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4
20	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2
22	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
23	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
27	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
29	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2

Capacitación

Item	DIMENSIONES ENCUESTADAS											
	Programas de Capacitación (PC)				Acciones de Capacitación(AC)				Evaluación(EC)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
7	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
9	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
10	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
13	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
14	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
15	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
17	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
20	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
21	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
22	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
23	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
24	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
26	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4
27	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
28	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
30	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
31	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3

Anexo 06. Validación de Expertos

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Programas de Capacitación								
1	¿Existen programas de capacitación donde Ud. Puede crecer profesionalmente?	X		X		X		
2	¿La institución ha realizado algún programa de capacitación servil?	X		X		X		
3	¿Está dispuesto a capacitarse en algún programa que la institución proponga?	X		X		X		
4	¿Considera que las capacitaciones efectuadas han cubierto su expectativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Acciones de Capacitación								
5	¿Considera que la capacitación recibida incorpora material útil y adecuado?	X		X		X		
6	¿El ponente es claro y tiene un nivel adecuado de conocimientos?	X		X		X		
7	¿La capacitación recibida le ayudará a mejorar las labores que ha realiza?	X		X		X		
8	¿La capacitación recibida le ayudará a ser más eficiente en sus actividades realizadas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación								
	¿Se han aplicado los conocimientos obtenidos en la capacitación en las labores realizadas?	X		X		X		
9	¿Considera que ahora su trabajo es más eficiente?	X		X		X		
10	¿Considera que mejoró sus labores cotidianas?	X		X		X		
11	¿Sus jefes inmediatos piensan que se mejorará la eficiencia de las labores que realiza luego de la capacitación?	X		X		X		
12	¿Existen programas de capacitación donde Ud. Puede crecer profesionalmente?							

⁴Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a) Ricardo Mendoza Rivera

DNI: 18070765

Código Orcid: 0000-0001-8744-4736

Especialidad del validador: Ingeniero Investigador UNT

Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Dr Ricardo Dario Mendoza Rivera.

DNI: 18070765

Orcid: 0000-0001-8744-4736

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
CAPACITACION VIRTUAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Programas de Capacitación								
1	¿Existen programas de capacitación donde Ud. Puede crecer profesionalmente?	X		X		X		
2	¿La institución ha realizado algún programa de capacitación servil?	X		X		X		
3	¿Está dispuesto a capacitarse en algún programa que la institución proponga?	X		X		X		
4	¿Considera que las capacitaciones efectuadas han cubierto su expectativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Acciones de Capacitación								
5	¿Considera que la capacitación recibida incorpora material útil y adecuado?	X		X		X		
6	¿El ponente es claro y tiene un nivel adecuado de conocimientos?	X		X		X		
7	¿La capacitación recibida le ayudará a mejorar las labores que ha realiza?	X		X		X		
8	¿La capacitación recibida le ayudará a ser más eficiente en sus actividades realizadas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación								
9	¿Se han aplicado los conocimientos obtenidos en la capacitación en las labores realizadas?	X		X		X		
10	¿Considera que ahora su trabajo es más eficiente?	X		X		X		
11	¿Considera que mejoró sus labores cotidianas?	X		X		X		
12	¿Sus jefes inmediatos piensan que se mejorará la eficiencia de las labores que realiza luego de la capacitación?	X		X		X		

***Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr JUAN FRANCISCO PACHECO TORRES **DNI:** 18167212

Código Orcid: 0000-0002-8674-3782

Especialidad del validador: Ingeniero Investigador UCV (Pregrado-Postgrado)

Junio del 2021

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

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

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



Dr Juan Francisco Pacheco Torres.

DNI: 18167212

Orcid: 0000-0002-8674-3782

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
CAPACITACION VIRTUAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Programas de Capacitación								
1	¿Existen programas de capacitación donde Ud. Puede crecer profesionalmente?	X		X		X		
2	¿La institución ha realizado algún programa de capacitación servil?	X		X		X		
3	¿Está dispuesto a capacitarse en algún programa que la institución proponga?	X		X		X		
4	¿Considera que las capacitaciones efectuadas han cubierto su expectativa?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Acciones de Capacitación								
5	¿Considera que la capacitación recibida incorpora material útil y adecuado?	X		X		X		
6	¿El ponente es claro y tiene un nivel adecuado de conocimientos?	X		X		X		
7	¿La capacitación recibida le ayudará a mejorar las labores que ha realiza?	X		X		X		
8	¿La capacitación recibida le ayudará a ser más eficiente en sus actividades realizadas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Evaluación								
9	¿Se han aplicado los conocimientos obtenidos en la capacitación en las labores realizadas?	X		X		X		
10	¿Considera que ahora su trabajo es más eficiente?	X		X		X		
11	¿Considera que mejoró sus labores cotidianas?	X		X		X		
12	¿Sus jefes inmediatos piensan que se mejorará la eficiencia de las labores que realiza luego de la capacitación?	X		X		X		

⁴Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. FROILAN NARVAEZ RUBIO DNI: 18071937

Código Orcid: 0000-0001-6945-2513

Especialidad del validador: Ingeniero UNT

Julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mag. FROILAN NARVAEZ RUBIO.

DNI: 18071937

Orcid: 0000-0001-6945-2513

Anexo 07. Resultados de encuesta

7.1 Dimensiones Satisfacción Laboral

a. Dimensión Labor

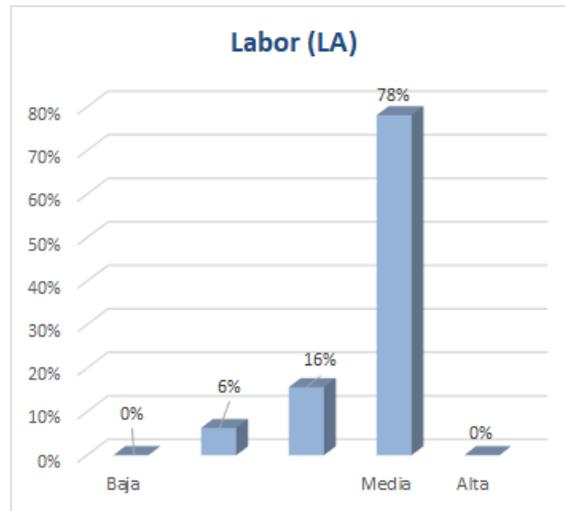


Figura 1 . Dimensión Labor

b. Dimensión Salario

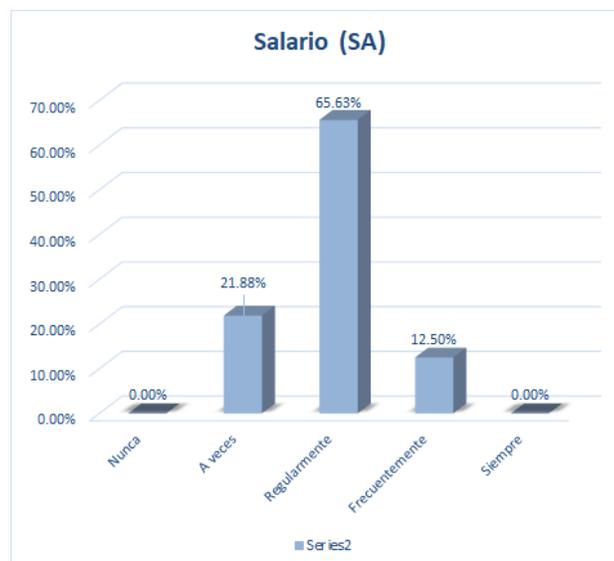


Figura 2 . Dimensión Salario

c. Dimensión Promoción

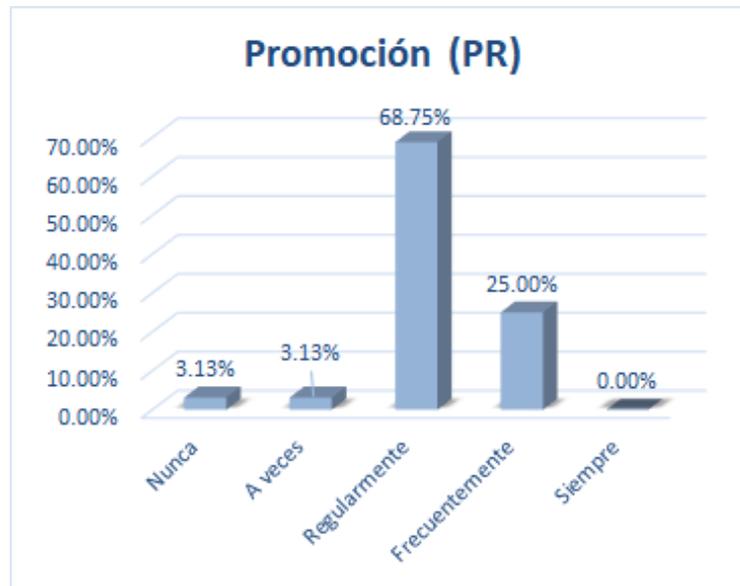


Figura 3. Dimensión Promoción

d. Dimensión Reconocimiento

Veamos en forma gráfica



Figura 4. Dimensión Reconocimiento

7.2. Capacitación Virtual

a. Dimensión Programas de Capacitación

Veamos en forma gráfica

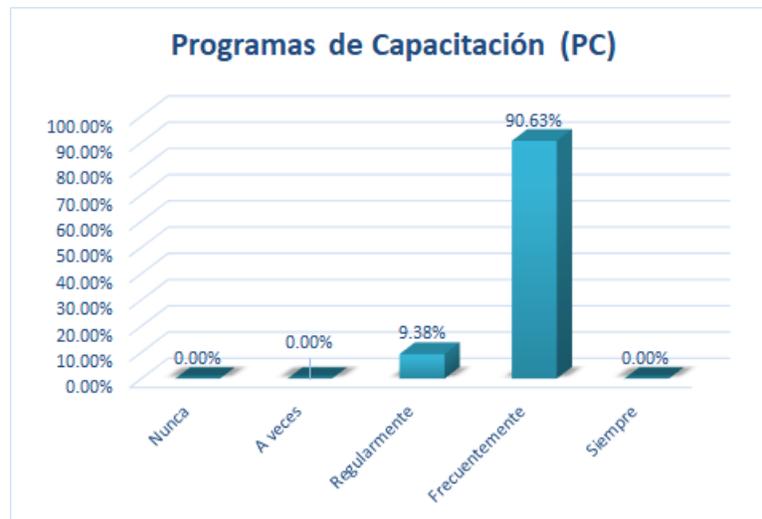


Figura 5. Di

b. Dimensión Acciones de Capacitación

Veamos en forma gráfica

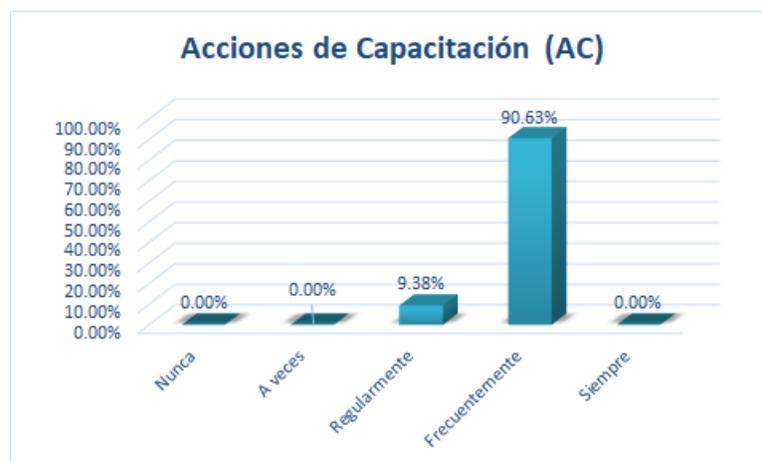


Figura 6. Dimensión Acciones de Capacitación

c. Dimensión evaluación

Veamos en forma gráfica

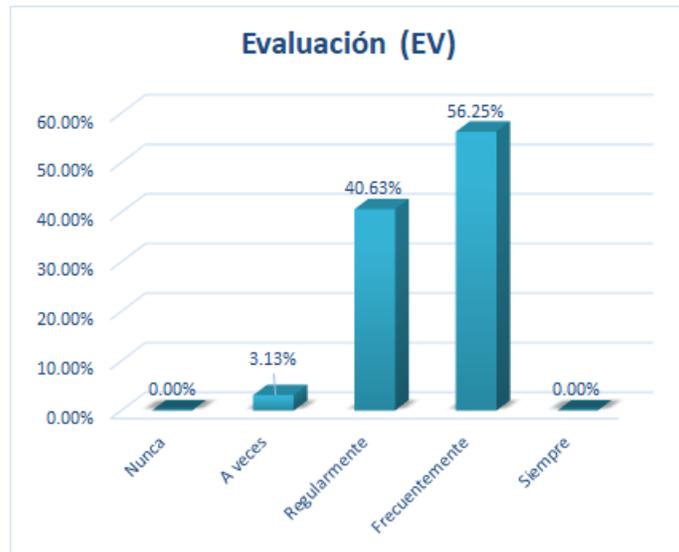


Figura 7. Dimensión Evaluación

7.3 Comparativo del rho de spearman obtenido por cada dimensión

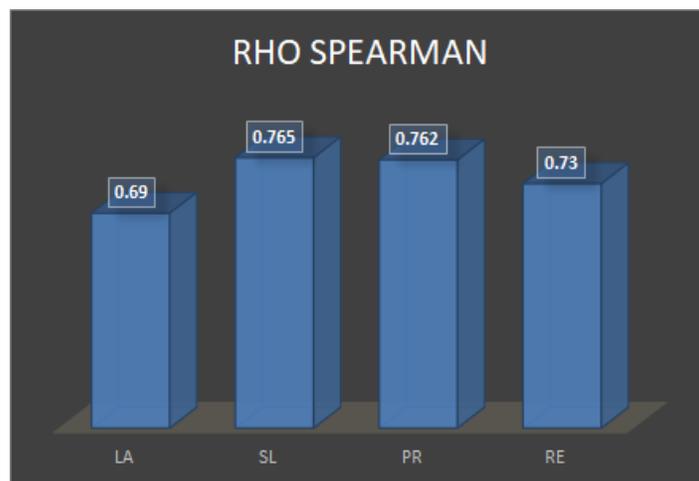


Figura 8. Rho Spearman por cada Dimensión de la Satisfacción Laboral y la Capacitación Virtual

Fuente: Tabla 13