

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Programa de capacitación para la mejora en la calidad de
atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto
Amazonas, Loreto – 2018**

Por:

Isaí Gil García
Yulissa Elizabeth Huatay Tejada

Asesor:
Mtro. José Tarrillo Paredes

Morales, agosto del 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Programa de capacitación para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2018”*** constituye la memoria que presenta los **Bachilleres: Isaí Gil García y Yulissa Elizabeth Huatay Tejada**; para aspirar al título Profesional de Lic. En Administración, que ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 27 días del mes de agosto del año 2019



José Tarrillo Paredes

Asesor

**Programa de capacitación para la mejora en la calidad de
atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto
Amazonas, Loreto- 2018**

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en
Administración – Mención: Gestión Empresarial

JURADO CALIFICADOR



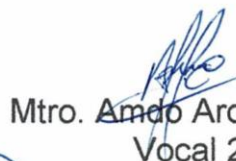
Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo
Presidente



Mtro. David Troya Palomino
Secretario



Lic. Kelita Guillen Lopez
Vocal1



Mtro. Amdo Arce Cobeñas
Vocal 2



Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 27 de agosto del año 2019

Dedicatoria

A mis padres Arnaldo Gil y Elena García, por su apoyo incondicional para hacer realidad mis sueños.

A mi hermana Abigail Gil, quien me motiva a enfrentar el futuro con confianza.

Isaí Gil García

A mi Padre Joel por el apoyo incondicional, el impulso diario y motivación para concluir la presente investigación el logro de mis metas y sueños incluyendo la superación académica.

Yulissa Elizabeth Huatay Tejada

Agradecimientos

A Dios por su infinito amor y por permitirnos hacer realidad el desarrollo de esta tesis, a Él sea la gloria por siempre.

A la Municipalidad Provincial de “Alto Amazonas”, por el apoyo y la confianza brindada para aplicar nuestros conocimientos para el bien de la misma.

A nuestro asesor, Ing. José Tarrillo Paredes, por su apoyo para hacer realidad el desarrollo de nuestra tesis.

A nuestros padres por su apoyo económico, moral y espiritual, a ellos se lo debemos todo.

Isaí Gil García.

A Dios, por habernos conducido en la elaboración de este proyecto de investigación. A nuestras familias que son el motor de nuestras vidas, por su apoyo incondicional.

A nuestro Asesor el Ing. José Tarrillo Paredes, por su apoyo profesional y orientaciones acertadas para culminar con éxito la investigación. Al Mg. David Troya Palomino, por su apoyo y a los docentes de la E.P de Administración por su entusiasmo, y cortesía en la entrega de los datos y a todas aquellas personas, quienes contribuyeron con sus aportes relevantes en el desarrollo de la presente investigación

Yulissa Elizabeth Huatay Tejada

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
TABLA DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Relevancia social.	16
1.4.2. Utilidad teórica y práctica.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Administración.....	21
2.2.1.1. Proceso administrativo.	22
2.2.1.2. Administración de Recursos Humanos (ARH).	22
2.2.1.3. Proceso de la administración de recursos humanos.	23
2.2.1.4. Capacitación como tipo de educación.....	24
2.2.1.5. Enfoque de sistemas para la capacitación.	25
2.2.1.6. Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	25

2.2.1.7.	Capacitación del personal.....	28
2.2.1.7.1.	Importancia de la capacitación.....	29
2.2.1.7.2.	Beneficios de la capacitación.....	31
2.2.1.7.3.	Tipos de capacitación.....	32
2.2.1.7.4.	Métodos de capacitación.....	32
2.2.1.7.5.	Categorías de capacitación.....	33
2.2.1.7.6.	Programa de capacitación.....	34
2.3.	Marco filosófico	35
2.4.	Marco conceptual	36
CAPÍTULO III		38
DISEÑO METODOLÓGICO		38
3.1.	Tipo de investigación.....	38
3.2.	Población y muestra.....	38
3.2.1.	Población.....	38
3.2.2.	Muestra.....	39
3.3.	Plan de procesamiento de datos.....	40
3.3.1.	Técnicas de recolección de datos.....	40
3.3.2.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
CAPÍTULO IV		44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		44
4.1.	Resultados.....	44
4.2.	Discusiones.....	45
CAPÍTULO V.....		47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		47
5.1.	Conclusiones.....	47
5.2.	Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS		63
ANEXOS		67

Índice de tablas

Tabla 1. Lista de los trabajadores	39
Tabla 2. Cuadro de expertos.....	41
Tabla 3. Acuerdos y desacuerdos de los jueces en la validación del protocolo de entrevista.....	42
Tabla 4. Como considera Ud. su atención con los usuarios.....	44
Tabla 5. Análisis de la transmisión de la información.....	44
Tabla 6. Análisis de desarrollo de habilidades.....	45
Tabla 7. Análisis de desarrollo de actitudes	45
Tabla 8. Análisis de desarrollo de conceptos.....	45

Índice de figuras

Figura 1. Funciones de la administración. Fuente de elaboración basada en Robbins y Coulter (2005).....	21
Figura 2. Modelo moderno de la administración de recursos humanos.	23
Figura 3. Modelo de sistema de capacitación. Fuente: Bohlander y Snell (2008).	25
Figura 4. Beneficios de un diagnóstico de necesidades de capacitación. Fuente: Mondy y Noe (2005).....	26
Figura 5. Niveles de análisis para detectar necesidades de capacitación. Fuente: Mondy y Noe (2005).....	27
Figura 6. Herramientas del diagnóstico de necesidades. Fuente: Chiavenato (2007).	28
Figura 7. La capacitación como sistema. Fuente: Chiavenato (2011).....	30
Figura 8. Tipo de cambio de conducta por medio de la capacitación.	30
Figura 9. Beneficios de la capacitación. Fuente: Werther y Davis (2008).....	31
Figura 10. Capacitaciones brindadas en las organizaciones. Fuente: Robbins y Coulter (2005).....	32
Figura 11. Categorías generales básicas de capacitación. Fuente: Robbins y Stephen (2004).....	34
Figura 12. Aspectos para la elaboración de un plan de capacitación. Fuente: Bohlander y Snell (2008).	34

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento	67
Anexo 2. Instrumento	69
Anexo 3. Carta de autorización	70
Anexo 4. Libro de reclamaciones	71
Anexo 5. Juicio de expertos.....	75
Anexo 6. Fotografías	85

Resumen

El presente trabajo de investigación “Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018” Tuvo como objetivo principal diseñar un programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Es una investigación descriptiva con diseño de estudio de caso, para la cual se utilizaron dos métodos de recolección de datos: La observación y la entrevista. La primera tuvo como finalidad obtener información relevante sobre la calificación de la calidad de atención al usuario; se analizó el libro de reclamaciones. La segunda tuvo como propósito conocer la opinión de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, y se entrevistó a 60 colaboradores. El caso de estudio concluyo con el análisis del libro de reclamaciones y las entrevistas. Finalmente, el aporte de la investigación es presentar una propuesta de un programa de capacitaciones para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

Palabras clave: Programa, Mejora, Calidad de Atención, Usuarios, Habilidades, Aptitudes

Abstract

The present research work "Program for the improvement in the quality of attention to the user of the Provincial Municipality of Alto Amazonas, Loreto - 2018" Its main objective was to design a program for improving the quality of customer service of the Provincial Municipality of Alto Amazonas. It is a descriptive investigation with case study design, for which two methods of data collection were used: Observation and interview. The first one was aimed at obtaining relevant information about the qualification of the quality of attention to the user; the book of claims was analyzed. The second one had the purpose of knowing the opinion of the collaborators of the Provincial Municipality of Alto Amazonas, and 60 collaborators were interviewed. The case study concluded with the analysis of the claims book and the interviews. Finally, the contribution of the research is to present a proposal for a program to improve the quality of customer service of the Provincial Municipality of Alto Amazonas, Loreto.

Keywords: Program, Improvement, Quality of Attention, Users, Skills, Skills

Capítulo I

El problema de la investigación

1.1. Descripción del problema

Las empresas hoy en día exigen que las personas tengan conocimientos básicos y suficientes, que posean las habilidades necesarias y manejen los procedimientos que consideran necesario para lograr el éxito. Este éxito dependerá de la efectividad de todos para alcanzar los objetivos de la empresa y esto solo se logra gracias a las personas que tienen los conocimientos destrezas que les permiten realizar de manera eficaz. Es por eso que la formación de los RR. HH se ha convertido en un factor importante; el contar con un proceso continuo de formación es la clave para que las personas de la organización respondan de manera adecuada y conforme ante los cambios, y que a su vez desarrollen las competencias necesarias para el buen desempeño en su trabajo.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico; según Chiavenato (1988) puede ser a corto plazo, aplicado de manera sistemática, ordenada, por medio del cual las personas llegan a poseer conocimientos, desarrollar habilidades necesarias y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación busca lograr la integración del trabajador en cada una de las funciones que viene desempeñando en la organización, de modo que pueda incrementar y mantener su eficacia en el crecimiento de su vida tanto laboral como personal dentro de la organización. Por otro lado, debemos agregar que la capacitación es considerada como un conjunto de

métodos técnicas donde se aplican recursos para el desarrollo de los planes e implantación de acciones específicas para mejorar resultados en la organización.

De modo que la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador desarrolle y aporte sus conocimientos en el puesto asignado. Fundamentado en esto, es de suma importancia diseñar un programa de capacitación para los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018.

En los últimos meses la municipalidad ha detectado una insatisfacción en los usuarios con respecto a la calidad de atención brindada por los colaboradores; asimismo en una encuesta realizada en el mes de mayo se puede evidenciar un mal servicio; ya que los resultados mostraron lo siguiente:

Frente a la pregunta: ¿La municipalidad le ha ofrecido un adecuado servicio, por el que usted se siente satisfecho?, los usuarios respondieron en un 48% que casi nunca y en un 45% a veces, es decir; los usuarios no se sienten satisfechos con el servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad.

A la pregunta: ¿El servicio brindado por la municipalidad, ha sido agradable para usted?, el 25% de los usuarios respondieron que nunca ha sido agradable, el 15% manifestó que casi nunca, el 38% respondió que a veces y sólo el 22% manifestó que casi siempre el servicio ha sido agradable. Frente a esta pregunta se puede concluir que los usuarios en su mayoría no han sentido un servicio agradable por parte de los colaboradores de la municipalidad.

A la pregunta: ¿El personal demuestra amabilidad para relacionarse con usted?; los usuarios respondieron que nunca con un 25%, casi nunca con 23%, a veces con 30%, y casi siempre en un 32%; es decir los usuarios en su mayoría respondieron que no sienten un trato amable por parte de los colaboradores de la municipalidad.

Por consiguiente, adjunto las evidencias dejadas por los mismos usuarios en el libro de reclamaciones, anexo 2 pág. 41.

Frente a esta problemática, el jefe del personal reconoce el mal servicio que se viene brindando en la municipalidad, y menciona que se debe a la poca continuidad de capacitación que se brinda a sus colaboradores, a la improvisación para realizar ciertas actividades, donde se debería capacitar, enseñar y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.; y que se debe a que no cuentan con un programa de capacitación de forma consistente y permanente.

Es por ello que en esta investigación se busca diseñar y presentar como propuesta un programa para la mejora en la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo se puede mejorar la calidad de atención al usuario a través de un programa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cómo la transmisión de información incide en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto?

¿Cómo el desarrollo de habilidades incide en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto?

¿Cómo el desarrollo de actitudes incide en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto?

¿Cómo el desarrollo de conceptos incide en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Proponer un programa de capacitaciones para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Describir la transmisión de información que incide en la mejora de la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.
- b. Describir el desarrollo de habilidades que incide en la mejora de la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.
- c. Describir el desarrollo de actitudes que incide en la mejora de la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.
- d. Describir el desarrollo de conceptos que incide en la mejora de la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social.

La capacitación laboral es una clara respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones tanto públicas como privadas de contar con personal apto: calificado y productivo, que potencien la productividad y desempeño del personal.

En la actualidad, se considera que un programa de capacitaciones en las organizaciones es de vital importancia ya este contribuirá al mejor desarrollo de las actividades. Por lo que mediante esta investigación se propondrá a las municipalidades que potencien a su personal con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para lograr un desempeño óptimo

durante su periodo de trabajado dentro de la organización, y por ende los usuarios serán los mayores beneficiados con la mejora en la calidad de atención.

1.4.2. Utilidad teórica y práctica.

La importancia del estudio radica en que nos permitirá conocer y diseñar un plan de capacitación para mejorar la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad, asimismo se beneficiará a los gerentes, porque contarán con una herramienta efectiva para elevar el desempeño laboral del personal, por consiguiente, generar un aumento en la productividad y la calidad de trabajo.

Además, el estudio proveerá de información a los futuros investigadores para que utilicen como antecedente y puedan conocer sobre la importancia de la capacitación para el buen desempeño laboral.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Nowel (2015) en su tesis titulada: “Capacitación y servicio al cliente” tuvo como objetivo establecer la relación entre capacitación y calidad del servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. Este tipo de investigación corresponde a una investigación descriptiva como estudio de caso; los sujetos de estudio fueron el personal de servicio al cliente, gerentes y clientes de los restaurantes que fueron evaluados. La conclusión de esta investigación fue que los clientes se encuentran satisfechos por el servicio que les han brindado en ambos restaurantes. Sin embargo, la mayoría de meseros no ha recibido capacitación alguna en relación al tema. La recomendación fue implementar un plan de capacitación anual en base a las necesidades que surgieron a partir del diagnóstico.

Además, hay otro autor que realizó una investigación titulada; “Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa”, en esta investigación se establece implementar un plan de capacitación virtual que como resultado tuvo efectos positivos como por ejemplo una mejor capacitación de las actividades a realizar en cada puesto de trabajo. Cabrera (2014)

Sosa (2014) realizó una tesis titulada: "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR),

ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa." El objetivo fue determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal. Para eso utilizaron herramientas para recopilar los datos cualitativos con un Grupo Focal (GF), y cuantitativos un Diagnóstico de Necesidades de capacitación (DNC). Esto permitió tener resultados en habilidades, conocimientos y actitudes, así como determinar necesidades, debilidades y fortalezas de los docentes. Se tomó el total de la población siendo 12 sujetos de investigación. Los resultados destacan la falta de trabajo en equipo y el desconocimiento de estrategias, como técnicas y métodos que se utilizan en el aula para brindar conocimiento a los educandos. La conclusión de esta investigación es reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos, también implementar el plan de capacitación cada año en la institución.

Mérida (2013), por su parte en su estudio titulado: "diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la dirección de área de salud de la cabecera departamental de Huehuetenango." Esta evaluación se realizó utilizando un instrumento dirigido a 119 trabajadores y como resultado final se detectó deficiencias en varias áreas, mismas que deberían implementarse siendo estas: Sistematización, relaciones interpersonales, computación, clima organizacional, redacción, archivo y calidad del servicio. Se incluyó en este estudio como recomendación una guía que ayudara a prever futuras necesidades de capacitación del personal a futuro, sumado a eso un manual de inducción para minimizar deficiencias en el área de salud.

Nacionales

Vergara (2017) en su tesis titulada: "Propuesta de una mejora en el proceso de atención al cliente en una agencia bancaria", el objetivo de esta investigación fue proponer un plan de mejora que busca reducir el tiempo de espera y brindar mejor atención a los clientes. Se

recopiló información de los años 2014 a 2016 tanto en los tiempos de espera como en los tiempos de atención de cada cliente. Para la implementación de la propuesta de mejora se elaboró un cronograma de actividades a seguir en orden de cumplir las etapas de la ésta que, a largo plazo, es viable y rentable según el VAN y TIR obtenidos en el análisis y desarrollo del presente trabajo de investigación.

Aguilar y Marlo (2016) realizaron una investigación: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015”, la cual determinó tener como objetivo principal diseñar un plan de capacitación que ayude a optimizar el desempeño laboral de estos trabajadores que conforman el Hospital Regional de Lambayeque. El tipo de investigación que se aplicó en este caso fue descriptiva propositivo – de diseño transversal – no experimental que abarco una población general de 946 trabajadores. Para lo cual se diseñó un instrumento de 22 ítems, donde los resultados arrojados fueron evidentes: 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó ningún plan de capacitación durante el periodo laboral de estos dentro de la entidad. La conclusión final fue clara, la desinformación sobre la existencia de un plan de capacitación fue lo que generó un bajo rendimiento laboral, mismo que permitió los trabajadores no tengan claras las funciones pertinentes en cada campo de la institución.

Además, Luque (2015) en su tesis titulada: “Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano, José María Arguedas – Andahuaylas, 2015”, el objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el proceso de capacitación y calidad de servicio. La metodología que se aplicó es cuantitativa, tipo de estudio No experimental – sustancial y el diseño es transaccional correlacional. Al término de este estudio se determinó que existe una relación estrecha y positiva alta entre estas ambas

variables por lo que se recomendó una nueva propuesta de capacitación para mejorar la calidad de servicio, posicionamiento en el mercado y aumentar su rentabilidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Administración

Cuando de Administración se trata, el autor que es mencionado frecuentemente es Chiavenato (2004), este a su vez menciona que la administración trata de un proceso en el que se incluye el famoso PODC que resume las acciones de planear, organizar, dirigir y controlar el uso eficiente de cada recurso de la organización que permitirá el logro de cada meta u objetivo organizacional.

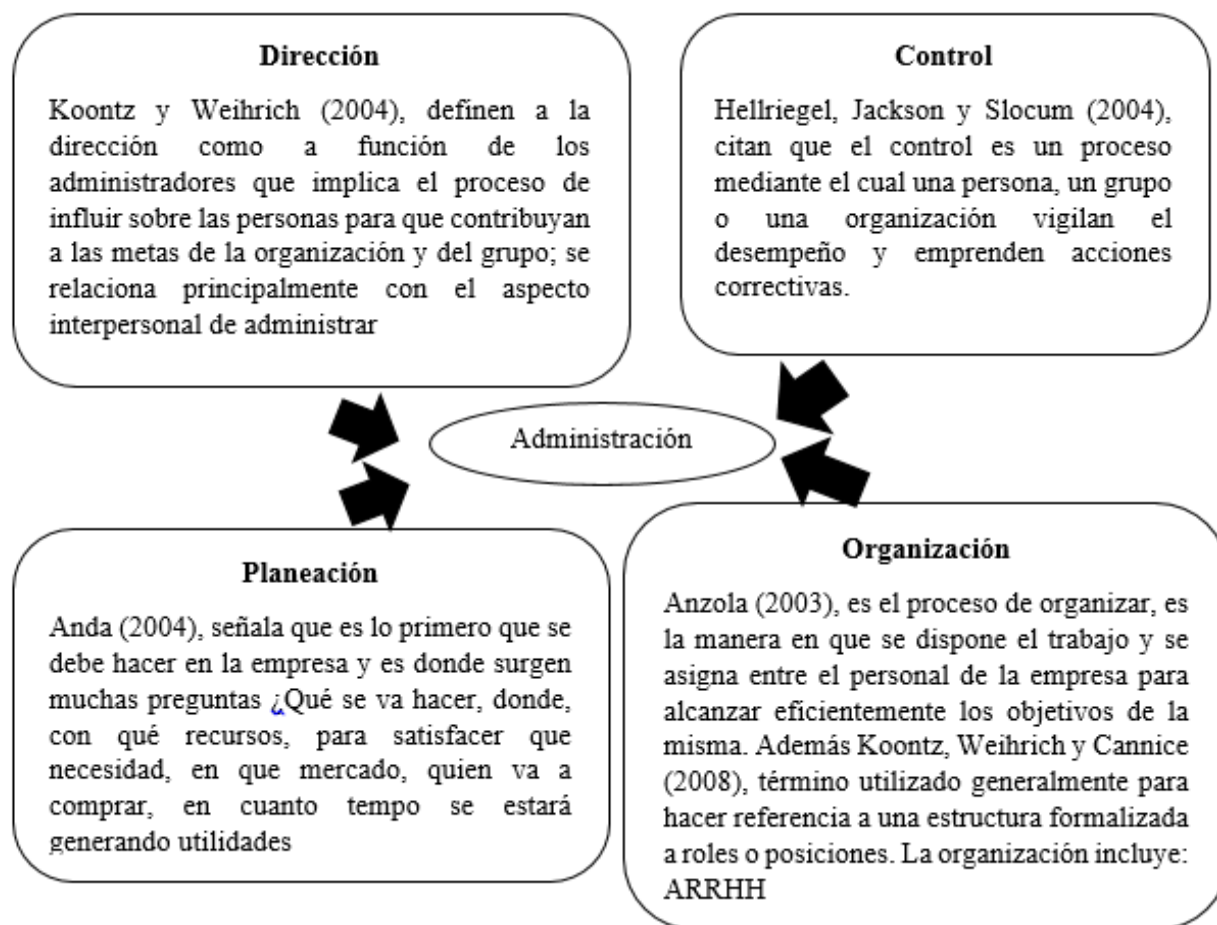


Figura 1. Funciones de la administración. Fuente de elaboración basada en Robbins y Coulter (2005).

Los autores Robbins y Coulter (2005), están de acuerdo en que la administración trata efectivamente de ordenar y clasificar, coordinar cada actividad de la organización incluyendo persona en el proceso de tal manera que cada actividad se realice de manera eficiente y eficaz.

La mayoría de autores coinciden en que la administración es un proceso en que se estructura, y distribuye cada recurso para su uso eficiente y eficaz dentro de la organización, además cabe señalar que cada recurso utilizado debe estar enfocado en el logro de los objetivos a corto plazo y metas a largo plazo. Hitt, Black y Porter (2006).

2.2.1.1. *Proceso administrativo.*

Cuando se menciona al proceso administrativo a llevar a cabo dentro de las entidades es importante mencionar que cada órgano y cargo que forma parte de la entidad debe estar organizado, bien distribuido para poder ejercer, dirigir y controlar cada actividad correspondiente al puesto, que como visión en común tienen alcanzar los objetivos y metas establecidos para la empresa, Rodríguez (2007).

2.2.1.2. *Administración de Recursos Humanos (ARH).*

La ARH un tema a tratarse en las últimas décadas donde se busca alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones mediante el trabajo de las personas, y para establecer condiciones favorables que les permiten conseguir los objetivos individuales.

Hay autores que definen a la ARH como el manejo de las personas como activos (recursos) o medios para lograr objetivos organizacionales. Mondy y Noe (2005). Además, significa manejar prácticas y políticas necesarias para conducir las relaciones humanas en el

desarrollo del trabajo administrativo; esto incluye reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente laboral para los empleados. Dessler y Varela (2011).

2.2.1.3. *Proceso de la administración de recursos humanos.*

Por su parte Chiavenato (2005), nos presenta un diseño integrado en el que se muestran las actividades a realizar en el proceso de la ARH, como se aprecia en la siguiente figura.

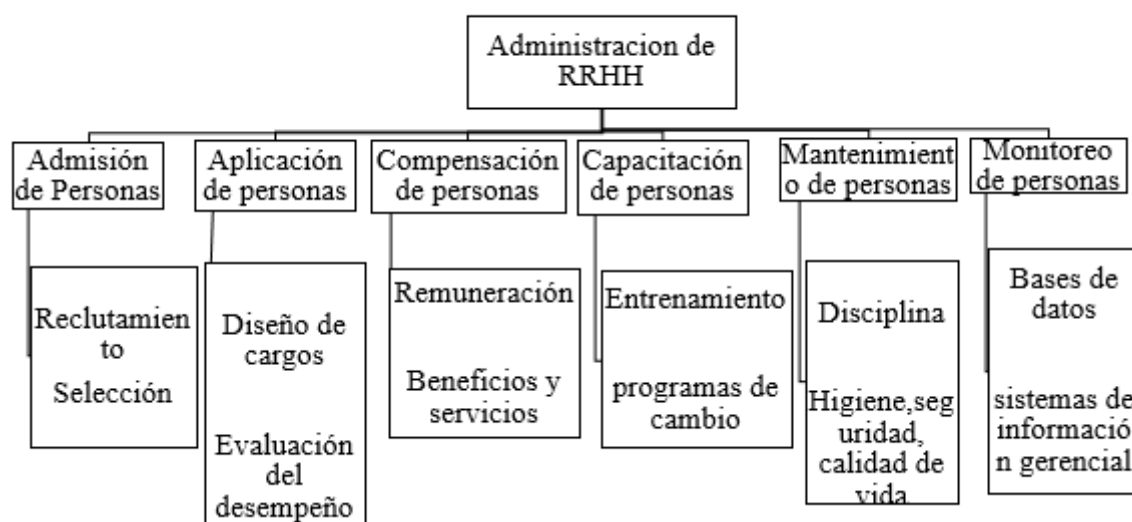


Figura 2. Modelo moderno de la administración de recursos humanos.

Fuente: Chiavenato (2005).

- a) Admisión de personas: Este es el primer paso, considerada la ruta de ingreso o acceso de las personas a la entidad.
- b) Aplicación de personas: en este proceso las personas deben cumplir funciones y papeles específicos además realizar actividades y tareas solicitadas de acuerdo a la posición que ocupan, solo así la empresa camina.
- c) Compensación de personas: esta actividad es considerada fundamental ya que de esto dependerá la motivación de los empleados mediante cada incentivo que se realice

teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y objetivos individuales a alcanzar.

Robbins (2004)

- d) Capacitación de personas: en esta actividad todas las acciones a realizar serán con la finalidad de lograr la formación, capacitación, educación, entrenamiento y desarrollo de las personas, mismas que aseguren y afiancen el potencial innato que traen consigo y también el que van adquiriendo en cada actividad. Chiavenato (2005).
- e) Mantenimiento de personas: es parte fundamental de la organización mantener satisfecho a su personal a largo plazo dentro de la organización. Werther y Davis (2008)
- f) Monitoreo de personas: en este aspecto es donde se controla el desempeño de los colaboradores.

Las organizaciones de este último siglo van utilizando, innovando y mejorando cada vez más los medios para desarrollar el potencial humano de sus colaboradores, sumado a eso buscan agregarle valor y habilidades, aptitudes necesarias para el logro de los objetivos organizacionales, por ello se investigara principalmente la capacitación como medio para mejorar la calidad de la organización con el objetivo de proponer y presentar un programa de capacitaciones que sirva para el desarrollo del personal y el desempeño laboral en las organizaciones.

2.2.1.4. Capacitación como tipo de educación.

Chiavenato (2011), plantea que capacitación es la educación profesional que se la da al individuo para la adaptación a funciones o puestos específicos a desempeñar, sus objetivos se dirigen a corto plazo, son restringidos e inmediatos donde se le brindan los elementos necesarios y esenciales para el desarrollo de sus actividades futuras.

En las empresas estatales, es notorio regularmente las capacitaciones les son delegadas al jefe superior inmediato, mediante un programa establecido con anticipación, aplicado mediante una acción para adaptar a la persona al trabajo.

2.2.1.5. Enfoque de sistemas para la capacitación.

Desde la perspectiva de Bohlander y Snell (2008), para asegurar que las inversiones en capacitación y desarrollo tengan resultados se debe utilizar un enfoque de sistemas, el cual engloba cuatro fases:

Modelos de sistemas de capacitación			
Diagnóstico de la situación	Decisión en cuanto a la estrategia	Instrumentación o acción	Evaluación y Control
Detección de necesidades de capacitación	Diseño del programa de capacitación	Ejecución de la capacitación	Evaluación de los resultados de la capacitación
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alcance de los objetivos de la organización ✓ Determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo ✓ Resultados de la evaluación del desempeño ✓ Análisis de problemas de producción (a priori a posteriori) ✓ Análisis de problemas de personal ✓ Análisis de informes y otros 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A quién se capacita ✓ Cómo capacitar ✓ En qué capacitar ✓ Dónde capacitar ✓ Cuánto puedo capacitar ✓ Cuándo puedo capacitar ✓ Quién capacita 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los programas por parte del consultor, el supervisor de línea o una combinación de los dos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguimiento ✓ Comprobación o medición ✓ Comparación de la situación actual con la anterior.

Figura 3. Modelo de sistema de capacitación. Fuente: Bohlander y Snell (2008).

2.2.1.6. Diagnóstico de necesidades de capacitación.

El diagnóstico de necesidades de capacitación es considerado por algunos autores como el primer paso para una capacitación con resultados exitosos, por lo que se debe determinar

qué tipo de capacitación necesitan los empleados y si esta es necesaria. También considerado como el proceso de “determinar la carencia de habilidades”. Dessler y Varela (2011).

Siliceo (2010), plantea algunos beneficios provenientes de un buen diagnóstico de capacitación:

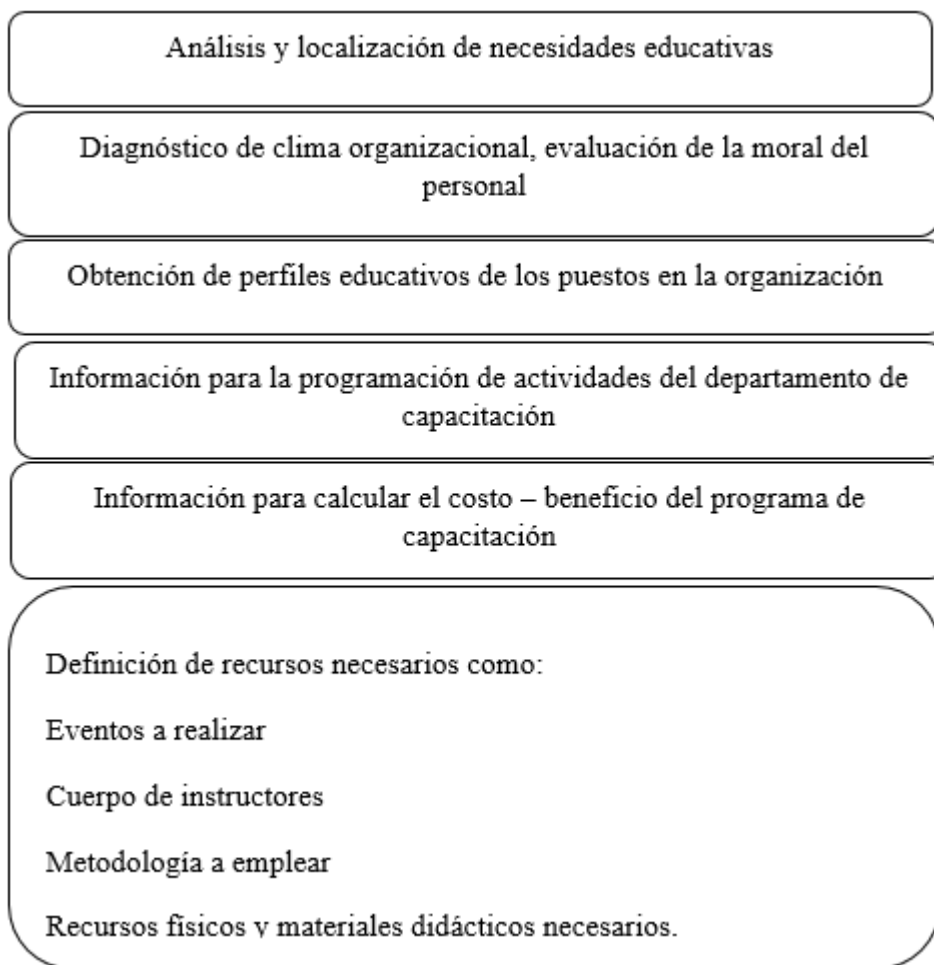


Figura 4. Beneficios de un diagnóstico de necesidades de capacitación. Fuente: Mondy y Noe (2005).

Al momento en el que se toma la decisión de llevar a cabo un programa de capacitación en las entidades públicas se debería realizar como primer paso un diagnóstico completo y eficaz de los aspectos en los que se necesita capacitar a los colaboradores, están se determina mediante 3 niveles como lo plantean Mondy y Noe (2005): El análisis organizacional, el análisis de tareas, y análisis de personas.

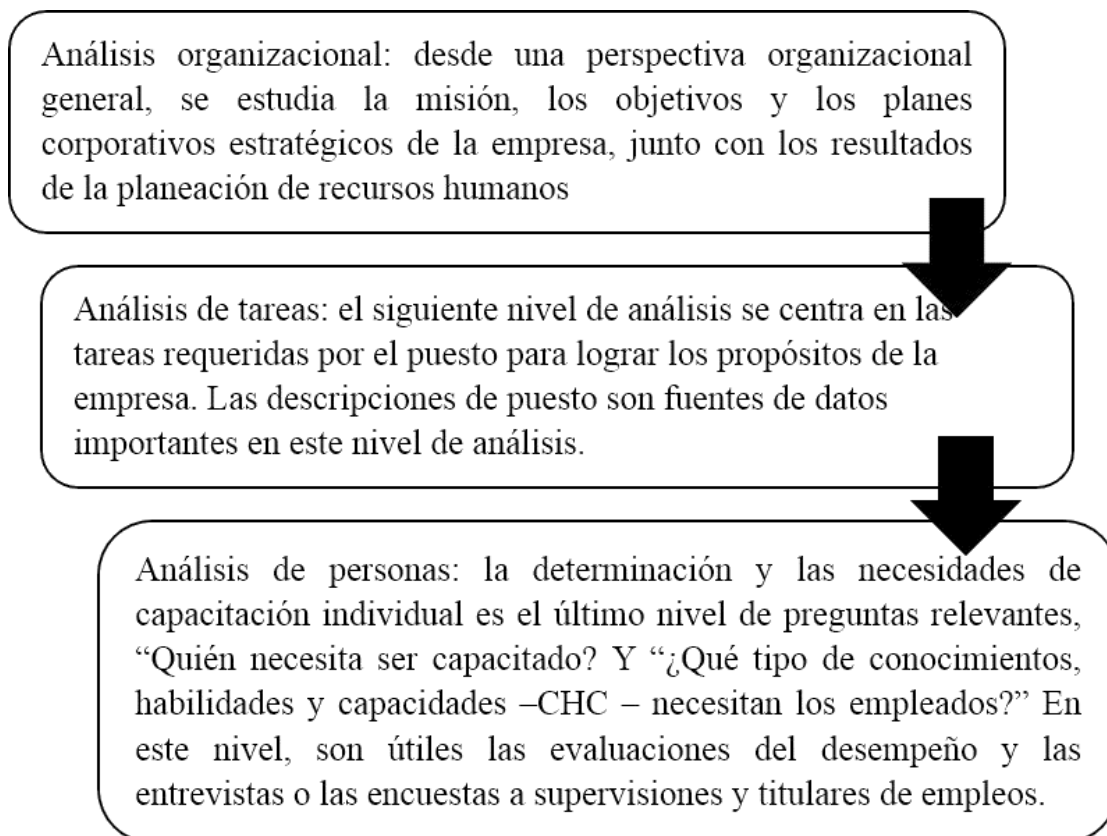


Figura 5. Niveles de análisis para detectar necesidades de capacitación. Fuente: Mondy y Noe (2005).

Si bien es cierto existen diferentes métodos para descubrir las necesidades de capacitación de un puesto de trabajo, pero a su vez es necesario que cada colaborador tenga en cuenta que se debe mantener en constante de actualización, adquirir destrezas necesarias, reforzar conocimientos, habilidades y actitudes para su crecimiento profesional, laboral y personal.

Chiavenato (2007), plantea que existen diversas maneras de efectuar un diagnóstico de necesidades, descritas en la siguiente figura.

Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de esta es posible descubrir lo que los empleados ejecutan de acuerdo a sus tareas, así, también se puede averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.
observación	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica en donde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, rotación etc.
Cuestionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de estos se puede obtener información de directivos, jefes, supervisores, asesores, etc., es la forma más rápida ya que por medio de preguntas se puede saber cuáles son las necesidades que tienen de capacitación.
Solicitud de supervisores y gerentes	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar entrenamiento para su personal.
Entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> • Contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante la capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.
Reuniones inter departamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
Modificación del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

Figura 6. Herramientas del diagnóstico de necesidades. Fuente: Chiavenato (2007).

En este trabajo que estamos desarrollando se tomó en cuenta este modelo de estudio donde utilizamos el cuestionario y la entrevista como herramientas principales para detectar las necesidades de capacitación.

2.2.1.7. Capacitación del personal.

La capacitación es considerada como “una actividad sistemática, permanente y planificada, donde la finalidad primordial es desarrollar habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes, mismas que son necesarias para el desarrollo de actividades y el desempeño de cargos actuales o futuros de manera eficiente y eficaz. Dessler (2009).

Existen dos puntos de vista importantes dentro de la capacitación uno tiene con los conocimientos y destrezas propias a ejecutar en el puesto de trabajo y el otro punto es la satisfacción del trabajador en sus actividades laborales que realiza. (Alles, 2010).

Sumado a lo anterior la capacitación y desarrollo es el punto central de una fuerza en continuo desarrollo diseñada para mejorar e implementar las capacidades de los colaboradores de una entidad. Mondy y Noe (2005)

Por su parte Delfín (2012), dice que un plan de capacitación en realidad es la traducción de todas las expectativas y necesidades que una entidad, empresa u organización en un determinado espacio de tiempo.

2.2.1.7.1. Importancia de la capacitación.

Actualmente con la globalización se ha desarrollado la tendencia de que las empresas generen valor agregado mediante acciones es más son consideradas como el centro de desarrollo es decir como una comunidad de aprendizaje que busca la mejora continua y prever un futuro prometedor en el que la fuerza de trabajo esté completamente preparada y sea flexible al cambio. Lo cual es considerado como una ventaja competitiva ya que se preparando un personal calificado y productivo.

La administración adecuada del componente humano requiere una política de capacitación permanente, es mas según la cadena de mando los jefes superiores deben ser los primeros interesados en su propia capacitación y los primeros responsables de capacitar a sus subordinados, cada uno debe estimular y motivar a los colaboradores a que se preparen constantemente para los cambios que la globalización trae consigo.

Por su parte Chiavenato (2011), manifiesta que la capacitación puede ser representada como un sistema de la siguiente forma:

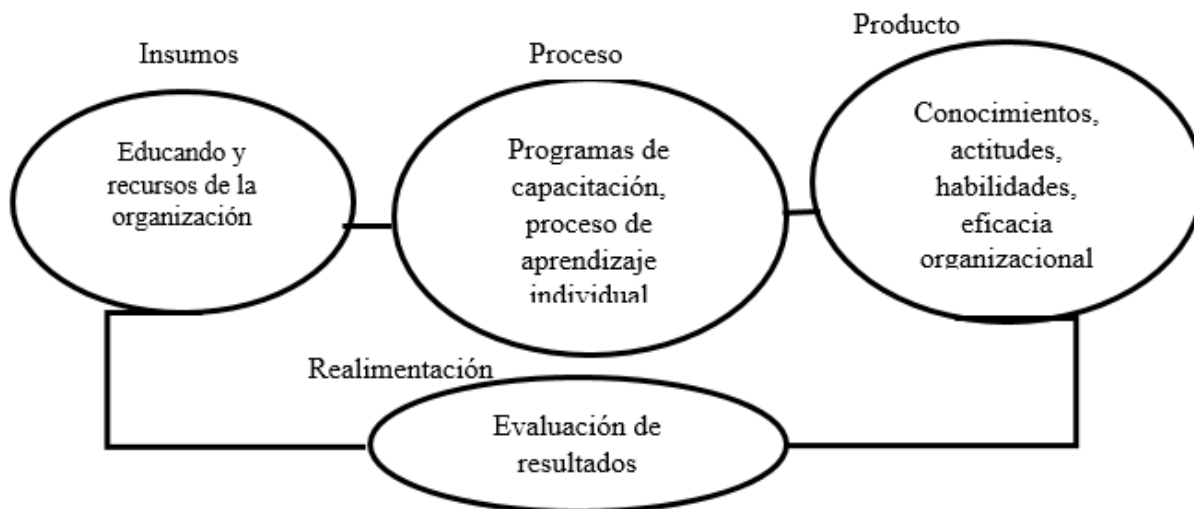


Figura 7. La capacitación como sistema. Fuente: Chiavenato (2011).

Sumado a esto indica que el contenido de la capacitación incluye cuatro tipos de cambio de conducta como:

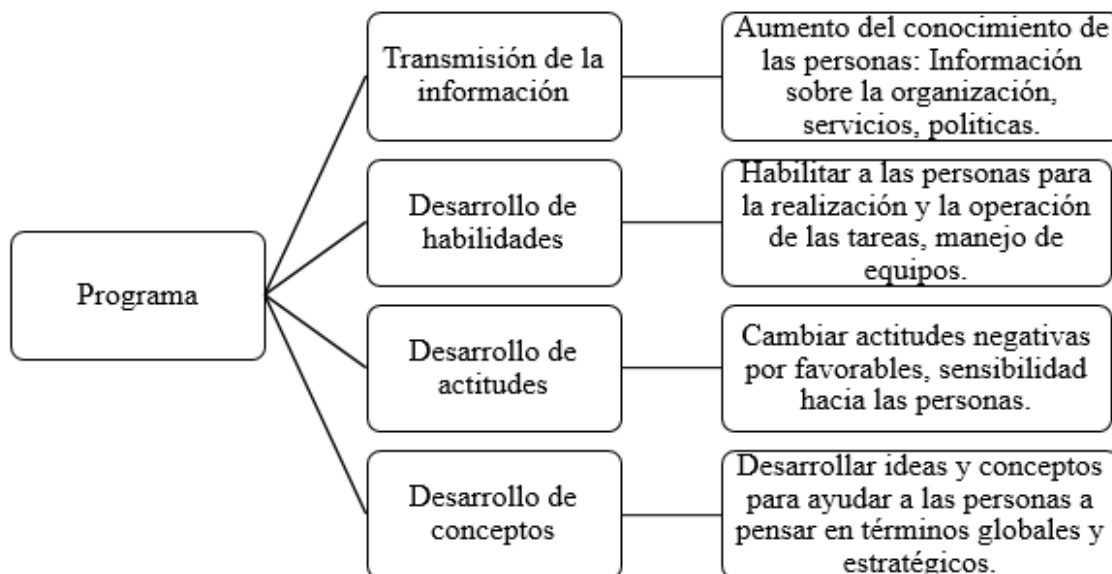


Figura 8. Tipo de cambio de conducta por medio de la capacitación.

Fuente: Chiavenato (2011).

Una capacitación adecuada y en el momento preciso provoca cambios positivos en la conducta del ser humano, y acorde a las necesidades específicas y reales aumentará el conocimiento, aptitudes y estos a su vez y se sentirán más familiarizados con la institución.

2.2.1.7.2. Beneficios de la capacitación.

Es conocido que los beneficios que trae consigo la capacitación auxiliara en cierta manera a los colaboradores de la organización en el desarrollo de sus labores, esto puede extenderse durante toda su carrera profesional y su vida personal. Werther y Davis (2008)

Por ejemplo, los beneficios que puede traer consigo son:

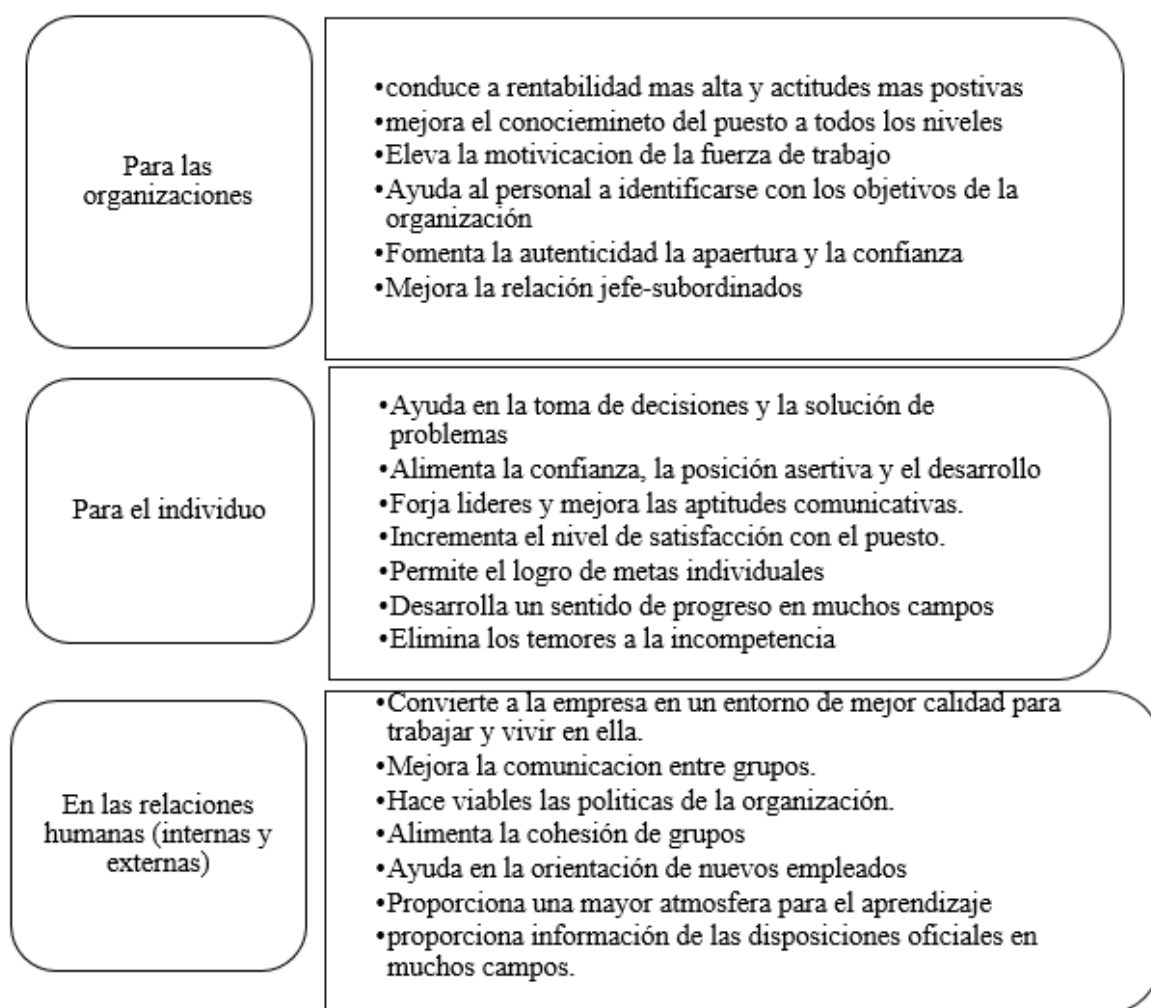


Figura 9. Beneficios de la capacitación. Fuente: Werther y Davis (2008).

2.2.1.7.3. Tipos de capacitación.

Según Robbins y Coulter (2005), los principales tipos de capacitación que proporcionan las organizaciones se describen a continuación:

Destrezas Interpersonales	Liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicio al cliente, conciencia cultural y de la diversidad. Otras destrezas interpersonales.
Técnica	Capacitación y conocimiento de productos, proceso de ventas, tecnología de información, aplicaciones de cómputo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular.
Empresarial	Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad, planeación estratégica, cultura organización
Obligatoria	Seguridad, salud, acoso sexual y otras disposiciones legales
Gestión del desempeño	Cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.
Solución de problemas y toma de decisiones	Definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de soluciones.
Personal	Planeación de carreras, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, como hablar en público.

Figura 10. Capacitaciones brindadas en las organizaciones. Fuente: Robbins y Coulter (2005).

2.2.1.7.4. Métodos de capacitación.

Según Robbins y Coulter (2005), la capacitación puede ser entregada de diferentes formas, como por ejemplo la tradicional, pero gracias a los avances de la tecnología las entidades hoy en día basan sus métodos en ella

A. Métodos tradicionales de capacitación:

- ✓ En el trabajo. Cada empleado aprende a realizar su trabajo luego de una introducción inicial a la tarea.
- ✓ Rotación de empleos. El personal realiza diferentes tareas en una sola área.
- ✓ Enseñanza y capacitación. El personal tiene como guía a alguien experimentado que proporciona información necesaria para el desarrollo del trabajo.
- ✓ Ejercicios de experiencia. El personal realiza sesiones donde representan roles, simulaciones u otros tipos de capacitación.
- ✓ Cuadernos de ejercicios y manuales. Utilizan cuadernos para realizar apuntes de la información necesaria para el desarrollo de sus labores.
- ✓ Conferencias en el salón de clases

B. Métodos de capacitación basados en la tecnología:

- ✓ CD-ROM, DVD, cintas de vídeo, cintas de audio. Se transmiten información o demuestran ciertas técnicas para la mejora del desempeño en las labores.
- ✓ Videoconferencias, teleconferencias, televisión por satélite
- ✓ E-aprendizaje. los empleados participan en simulaciones multimedia u otros módulos interactivos.

2.2.1.7.5. *Categorías de capacitación.*

Si bien es cierto la capacitación va desde impartir destrezas básicas de lectura hasta brindar cursos avanzados en temas de liderazgo ejecutivo. Robbins y Stephen (2004).

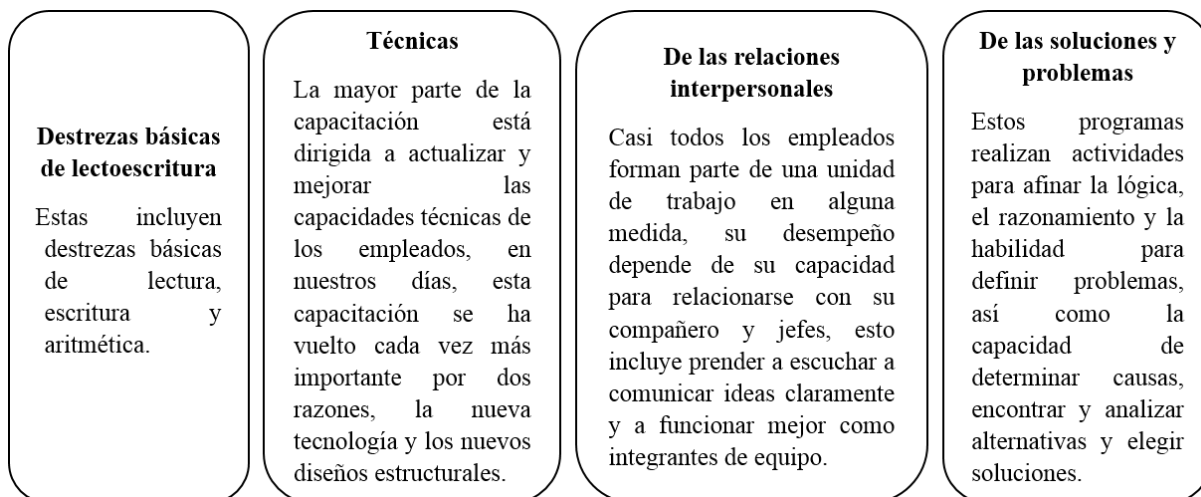


Figura 11. Categorías generales básicas de capacitación. Fuente: Robbins y Stephen (2004).

2.2.1.7.6. Programa de capacitación.

Después de que se han determinado exactamente las necesidades básicas de capacitación, a continuación, el paso a seguir es diseñar el tipo de ambiente de aprendizaje donde los empleados puedan fortalecerse. Se deben considerar los siguientes aspectos:

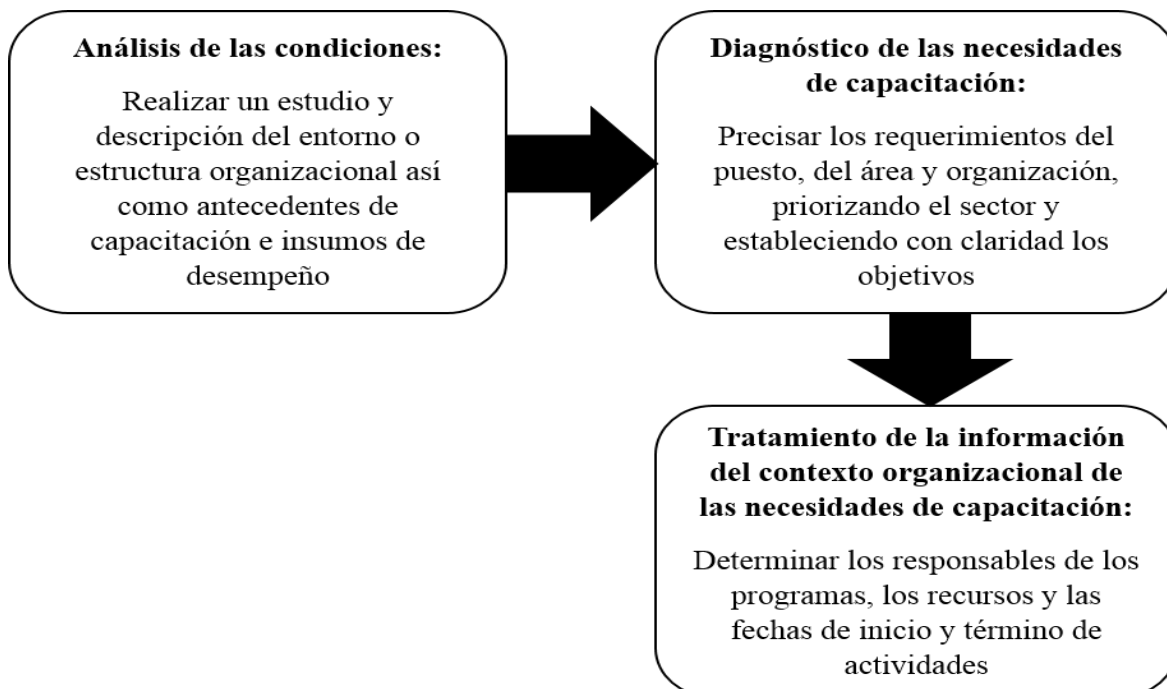


Figura 12. Aspectos para la elaboración de un plan de capacitación. Fuente: Bohlander y Snell (2008).

Como mencionamos anteriormente el plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización en un determinado periodo de tiempo, pero debe estar unido también al recurso físico y/o material disponible.

Una vez desarrollado este programa tiene que usarse la información obtenida de manera eficaz y es punto clave que exista relación y congruencia entre las necesidades de capacitación, el contenido del programa o los temas que se impartirán en el programa y los objetivos planteados, para que las capacitaciones brindadas tengan el éxito deseado y como consecuencia se logre resultados laborales de calidad, de excelencia en el servicio; por otra parte, prever y solucionar problemas potenciales dentro de la organización.

2.3. Marco filosófico

Una de las historias clásicas citadas dentro de la Biblia es la parábola referida a los talentos, donde se narra la historia de un hombre que al salir de viaje llamo a sus 3 siervos y a cada uno le entrego cierta cantidad de talentos mismos que deberían ser trabajados, luego partió.

Sin lugar a dudas el tiempo paso y este hombre regresó, lo primero que hizo fue llamar a sus siervos para que le entregaran cuentas acerca de cada talento entregado, el primero de ellos al cual se le entrego 5 talentos, al ver a su Señor le dijo : Señor mío, cinco talentos me entregaste; aquí los tienes además he ganado otros cinco talentos más como resultado de mi trabajo, el hombre contento al ver este logro le dijo: Bien, buen siervo y fiel; sobre poco has sido fiel, sobre mucho te pondré; entra en el gozo de tu señor.

Asimismo, llamó al segundo siervo, al que le fueron entregados 3 talentos; producto de su trabajo éste también entregó a su señor 3 talentos más, de la misma manera le dijo muy

gozoso Bien, buen siervo y fiel; sobre poco has sido fiel, sobre mucho te pondré; entra en el gozo de tu señor.

Finalmente llamó al tercer siervo al que se le entregó un solo talento; estando ya frente a su Señor, este siervo lloró y le dijo: Señor, sé que eres hombre duro pues siegas donde siembras, recoges donde no esparciste, tuve miedo de perder el talento que me diste por lo que cabe en tierra y escondí allí tu dinero, aquí lo tienes. Su Señor molesto agregó: Siervo malo y negligente has mencionado todo lo que soy capaz de hacer, aun así, debiste haber entregado mi dinero a los banqueros a mi regreso lo hubiera recibido con intereses. Molesto ordenó: Dadle el talento de éste a mi primer siervo porque al que tiene, le será dado, y sumará a lo que tiene aún más; y al que no tiene, aun así, lo que tiene le será quitado. Ahora pues a este siervo inútil echadle en las tinieblas de afuera; allí será su lloro y el crujir de dientes. Santa Biblia NRV, (1996).

Esta Parábola es un ejemplo preciso del desempeño que tiene cada ser humano, pues no todos tienen el mismo deseo de superación y trabajo, también los hay aquellos que tienen miedo al fracaso y debido a eso se quedan estancados, estos son el tipo de personas que no pueden dar resultados sea o no con jefe a lado o quizá por otros factores, pero todo esto se puede cambiar dependiendo de la ARH. Que se realice dentro de la organización a la que pertenecen, si esta incluye el desarrollo de personas mismas que son capacitadas constantemente, etc.

2.4. Marco conceptual

La capacitación: proceso mediante el cual el capital humano adquiere destrezas, actualiza y desarrolla habilidades y conocimientos para el mejor desempeño de sus labores.

Capacitación en el trabajo: es la formación permanente llevada a cabo por su superior que tiene como propósito exacto desarrollar la habilidad, y actualizar de manera constante al personal con base en los requerimientos detectados por nivel de ocupación.

Curso: es un modo de capacitación orientada al desarrollo del personal donde se combina teoría y práctica en un tiempo mínimo recomendable de 20 horas.

Seminario: es una modalidad de capacitación mediante un conjunto de actividades en común que realizan los trabajadores con la finalidad de encaminarlos a resultados específicos en grupos, en los que básicamente se maneja la discusión y el análisis de los temas.

Conferencia: es un modo de entregar información necesaria sobre temas novedosos o esenciales que favorezcan a la organización y el desarrollo de sus actividades.

Taller: manera más práctica de capacitar a las personas, en la que los conocimientos adquiridos son llevados a la práctica y se aplican inmediatamente en ejercicios concretos, lo que permitirá desarrollar las habilidades y actitudes de los capacitados.

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación desarrollado es de tipo Cualitativa, Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la describen como un enfoque inductivo lo que implica que “utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, realiza a través de diferentes tipos de datos tales como entrevistas, observación documentos, imágenes, audios entre otros. Los significados son extraídos de los datos.

El diseño de investigación es no experimental. Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El método de investigación es de Estudio de caso, según Yin (1994) menciona que es una de las diversas maneras de hacer investigaciones de ciencias sociales. Este estudio puede llevarse a cabo tanto con una sola persona como con varios sujetos que poseen características determinadas, por lo que se recurre a técnicas como la observación o administración de cuestionarios.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, cuenta con El Manual de Organización y Funciones (MOF), que se ha sido elaborado es base al Nuevo Organigrama Estructural, y en concordancia a lo establecido por la Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, y normas establecidas.

El MOF, contiene la estructura organizacional que comúnmente conocemos como organigrama el cual nos ayudara a determinar las áreas administrativas y la población con la que se trabajara además en el contenido de este se encuentran todas las funciones que le compete a cada uno de los cargos considerados dentro del área administrativa, a fin de lograr la eficiencia de la Administración Municipal.

Por lo que se trabajara con la población general del ámbito solo administrativo. De manera que la investigación es viable porque se cuenta con la autorización de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto. Además, contamos con el apoyo del personal para acceder a la información solicitada.

También contamos con los recursos económicos para el total desarrollo del trabajo de investigación.

3.2.2. Muestra.

La muestra estuvo constituida por 60 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

Tabla 1. *Lista de los trabajadores*

Áreas	cant/person
Gerencia	10
Logística	6
Contabilidad	7
RR.HH.	5
Tesorería	5
Activos fijos	4
Imagen institucional	5
Desarrollo urbano	5

Recepción	2
Infraestructura	8
Área legal	3
Total	60

3.3. Plan de procesamiento de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos que utilizamos en este estudio fue la entrevista directa, misma que se realizó al jefe de personal, además realizamos un filtro de todas las quejas presentadas en el libro de reclamaciones por otra parte utilizamos que consta de 16 ítems, con preguntas dicotómicas para autoevaluar al personal que labora en la municipalidad.

El instrumento, que es la entrevista ha sido validado utilizando el coeficiente de Aiken, mediante el juicio de expertos que es una de las técnicas que nos permite cuantificar la relevancia de cada ítem respecto de un dominio de contenido formulado por N jueces. Su valor oscila desde 0 hasta 1, siendo el valor 1 indicativo de un perfecto acuerdo entre los jueces respecto a la mayor puntuación de validez de los contenidos evaluados. La interpretación del coeficiente se centra en la magnitud hallada y la determinación de la significación estadística obtenida mediante las tablas de valores críticos. Utilizado la siguiente formula

$$V = S / (n(c-1))$$

Se utilizaron los siguientes valores comprendidos mediante la siguiente escala

Si solo 3 jueces están de acuerdo =0,6

Si solo 4 jueces están de acuerdo =0,8

Si los 5 jueces están de acuerdo = 1,00

Utilizado la siguiente formula

$$V = S / (n(c-1))$$

v= Coeficiente de validez de contenido de Aiken

s=Valor asignado por el juez

n=Número de jueces

c= Número de valores de la escala de valoración, en nuestro caso por ser dicotómica

2. (0 y 1); 0=desacuerdo, 1 = de acuerdo.

La encuesta se realizó a 60 colaboradores para determinar a través de los resultados la estructura del programa de motivación extrínseca.

Tabla 2. *Cuadro de expertos.*

Nº	Nombres	Años de experiencia	Especialidad	Empresa que laborara
1.	Mg. Uvencia de la Cruz Reyes	10 años	Mercadóloga	Universidad Peruana Unión
2.	Lic. Carmen Guerrero Chocán	3 años	Administrador	Universidad Peruana Unión
3.	Lic. Donald Ayay Pinedo	2 años	Administrador	Universidad Peruana Unión
4.	Lic. Gabriela Aranda Saboya	4 años	Mercadóloga	Universidad Peruana Unión
5.	Lic. Limber Fernández Tapia	3 años	Mercadólogo	Universidad Peruana Unión

Tabla 3. *Acuerdos y desacuerdos de los jueces en la validación del protocolo de entrevista.*

Ítem	Jueces					A	D
	1	2	3	4	5		
1	A	A	A	A	A	5	0
2	A	A	A	A	A	5	0
3	A	A	A	A	A	5	0
4	A	A	A	A	A	5	0
5	A	A	A	A	A	5	0
6	A	A	A	A	A	5	0
7	A	A	A	A	A	5	0
8	A	A	A	A	A	5	0
9	A	A	A	A	A	5	0
10	A	A	A	A	A	5	0
11	A	A	A	A	A	5	0
12	A	A	A	A	A	5	0
13	A	A	A	A	A	5	0
14	A	A	A	A	A	5	0
15	A	A	A	A	A	5	0
16	A	A	A	A	A	5	0

$$V=5[5(2-1)]=1,00$$

El protocolo de entrevista de 16 ítems; fue validado por expertos, de acuerdo con el coeficiente de validez de contenido de Aiken, obteniendo un coeficiente igual a 1,00, por lo cual concluimos que el instrumento aplicado en la entrevista es válido.

3.3.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Como mencionamos anteriormente para el desarrollo de este estudio se utilizó la metodología mencionada por (Yin, 1994) fases para el estudio de caso organizacional propuesta por Chiavenato (2007), donde se efectuó el diagnóstico de necesidades, de capacitación mediante una entrevista hecha directamente al jefe de personal, una vez que se han determinado las necesidades de capacitación, Según lo indican Bohlander y Snell (2008), el siguiente paso es diseñar el tipo de ambiente de aprendizaje necesario para su fortalecimiento. El éxito de los programas de capacitación depende de la capacidad de la organización para identificar las necesidades de formación.

Además, realizamos la observación directa para detectar las necesidades específicas del movimiento del personal dentro de la Municipalidad, sumado a eso realizamos un filtro de las quejas del libro de reclamaciones.

Finalmente aplicamos la encuesta al personal administrativo y procedimos a vaciar los datos al programa Microsoft Excel para realizar las tablas descriptivas que se muestran más adelante en los resultados de la investigación.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados

Esta tabla elaborada fue resultado de una autoevaluación hecha a 60 trabajadores de la Municipalidad de Alto Amazonas Loreto, realizada en 3 escalas: Bajo, Medio, Alto. De modo que ellos tenían que calificar el tipo de atención que estaban brindando desde su propia perspectiva, a continuación, los resultados obtenidos en la tabla 3.

Tabla 4. *Como considera Ud. su atención con los usuarios.*

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención al usuario	Bajo	33	55%
	Medio	18	30%
	Alto	9	15%
	Total	60	100%

En la tabla 1 nos muestra que el 55% de los colaboradores califican como bajo la calidad de atención que brindan; seguido de un 30% que califican como medio y solo el 15% califican como alto; esto se debe a la poca información y el poco nivel de compromiso que tienen con la entidad, por el poco nivel de capacitación que han recibido.

Tabla 5. *Análisis de la transmisión de la información.*

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Transmisión de la información	Si	33	55%
	No	27	45%
	Total	60	100%

En la tabla 2 nos muestra que el 45% de los colaboradores no conocen los distintos servicios que brinda la municipalidad, y como resultado es la mala atención a los usuarios al no poder brindar información oportuna.

Tabla 6. *Análisis de desarrollo de habilidades*

		Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de habilidades	Si	14	23.3%
	No	46	76.7%
Total		60	100%

En la tabla 3 nos muestra que el 76.7% de los colaboradores no reciben la orientación sobre el uso correcto de los equipos ocasionando la demora en la atención a los usuarios.

Tabla 7. *Análisis de desarrollo de actitudes*

		Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de actitudes	Si	12	20%
	No	48	80%
Total		60	100%

En la tabla 4 nos muestra que el 80% de los colaboradores consideran que no siempre se sienten dispuestos a ayudar en la solución de los problemas tanto de los usuarios como de sus compañeros.

Tabla 8. *Análisis de desarrollo de conceptos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de conceptos	Si	8	13.3%
	No	52	86.7%
Total		60	100%

En la tabla 5 nos muestra que el 86.7% de los colaboradores no han desarrollado conceptos, es decir las capacitaciones recibidas no han contribuido de manera efectiva en su desarrollo profesional o en sus conocimientos técnicos.

4.2. Discusiones

Cabe resaltar que los resultados obtenidos en este estudio muestran la poca efectividad que las capacitaciones han tenido hasta la fecha dentro de la Municipalidad, y uno de los factores importantes que se ha analizado es la transmisión de la información, mismo que deja clara evidencia que los trabajadores no se sienten identificados con la municipalidad por otro lado la dimensión actitudinal muestra el poco compromiso con el tipo de servicio que se brinda.

Si tomamos una perspectiva clara en realidad no existen desventajas en capacitar al personal, como lo menciona Reza (2002), ya que para las entidades tanto públicas como privadas es importante capacitar a su personal, se han observado resultados como el aumento de la eficiencia y la productividad dentro de la empresas, ya que les permite alcanzar elevados estándares de calidad, en la producción, seguridad y bienestar, por lo que el brindar servicio de calidad, es donde debe de prepararse al personal.

Otro punto importante a tomar en cuenta es el tema económico y con esto se hace referencia al ahorro que se puede aprovechar si la entidad encuentra asociada a alguna entidad capacitadora, ya que los beneficios pueden ser muy provechosos.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Después de haber analizado todas las bases teóricas, los conceptos, técnicas, métodos y sistema de capacitación, debemos resaltar que una empresa que no brinda capacitación a sus empleados, queda sentenciada, ya sea al fracaso o al éxito.

De acuerdo a los objetivos planteados podemos concluir que los 4 aspectos en los que los trabajadores han sido evaluados son evidencia clara de la falta de compromiso y escasa capacitación recibida.

Por un lado, se pudo comprobar que la transmisión de información incide en gran manera en la calidad de atención ya que los mismos empleados no conocen los tipos de usuarios, los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios, no se conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene, mucho menos tienen conocimientos de los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios.

Además, es claro que el desarrollo de habilidades también incide significativamente en la de la calidad de atención al usuario, ya que los empleados recibieron orientación referente al *uso correcto* de los equipos de la municipalidad, pero aun así esto no les ayudo en el mejor desempeño de su trabajo, sumado a eso recibieron inducción sobre las principales *tareas* que debe realizar en su puesto de trabajo, pero no las viene desempeñando acorde a lo estipulado en el MOF.

Otro punto importante fue el desarrollo de actitudes ya que incide en la calidad de atención al usuario porque la atención que se brinda no es buena y las actitudes que se muestran son poco favorables frente a los reclamos del usuario, mismos que no siempre están dispuestos a ayudar en la solución de problemas tanto con sus colegas como con los usuarios.

Finalmente, el desarrollo de conceptos incide significativamente en la calidad de atención ya que todas las capacitaciones realizadas a la fecha no han incrementado sus conocimientos técnicos en gran manera, ni han podido desarrollar su pensamiento estratégico como ellos desearían, menos han ampliado la visión de su trabajo.

Como se aprecia en el capítulo IV podemos concluir que se necesita de una nueva programa de capacitación para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

Concluyendo, así como se aprecia en el capítulo IV, que se necesita de una nueva propuesta de un programa de capacitación para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

5.2. Recomendaciones.

El concepto de capacitación nos ha permitido identificar la importancia que tiene a nivel personal y profesional para los colaboradores, toda vez que en el tiempo estos individuos garantizan no solo su estabilidad económica como trabajador, sino también aportan de forma directa en el cumplimiento de la visión de la organización.

Una vez concluido el presente trabajo de investigación, se recomienda realizar un programa de capacitaciones para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, mismo que deberá estar alineado a la

planeación estratégica, (Misión, Visión, objetivos) además luego del estudio realizado y con el apoyo de la teoría recopilada, se ha determinado que la municipalidad requiere aplicar estrategias de capacitación para un correcta y adecuada atención de los colaboradores a los usuarios que solicitan el servicio.

Por lo que se propone un programa de capacitaciones que involucre los cuatro tipos de cambio de conducta que describe Chiavenato (2011) acorde a las necesidades específicas y reales: *transmisión de la información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y desarrollo de conceptos*, lo que permitirá que los empleados tengan nuevos conocimientos y se sientan más familiarizados con sus compañeros y con la empresa misma mejorando así el clima organizacional y laboral lo que les permitirá poner en práctica todas sus habilidades y destrezas.

Esta más que claro que con la globalización, las organizaciones no se pueden dar el lujo de brindar un servicio de baja calidad se necesita productividad y la mejor manera de lograrlo es, capacitando a su personal, haciéndolos crecer profesional y económicamente a la par con la entidad.

Introducción

Objetivos

Actividades y planes a desarrollar

Periodo de ejecución

Descripción del programa

- **A. Estrategia de transmisión de la información**
 - A.1. Objetivos**
 - A.2. Meta**
 - A.3. Actividades**
 - A.4. Responsables y cronograma**
 - A.5. Presupuestos**

-
- **B. Estrategia de desarrollo de habilidades**
 - B.1. Objetivos**
 - B.2. Meta**
 - B.3. Actividades**
 - B.4. Responsables y cronograma**
 - B.5. Presupuestos**

- **C. Estrategia de desarrollo de actitudes**
 - C.1. Objetivos**
 - C.2. Meta**
 - C.3. Actividades**
 - C.4. Responsables y cronograma**
 - C.5. Presupuestos**

- **C. Estrategia de desarrollo de conceptos**
 - C.1. Objetivos**
 - C.2. Meta**
 - C.3. Actividades**
 - C.4. Responsables y cronograma**
 - **C.5. Presupuestos**
-

**Contenido del programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018**

Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad

Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018

Introducción

Queda claro que la capacitación permite al personal desarrollarse en el campo laboral y personal, pero a su vez estos necesitan tener comprensión de las actividades propias del cargo que ocupan, por lo que estos deben conocer todas sus responsabilidades y puedan manejar bien la autoridad que tienen. A su vez cada capacitación que se realiza debe permitirle al trabajador aspirar a ocupar mejores puestos y que estén conscientes de que hay posibilidades de crecer dentro de la organización, el esfuerzo que se realiza para que la empresa se fortalezca.

En base al estudio realizado y los resultados obtenidos, el programa de capacitaciones que está proponiendo involucra los cuatro tipos de cambio de conducta que describe Chiavenato (2011) acorde a las necesidades específicas y reales observadas y evaluadas en los trabajadores: transmisión de la información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y desarrollo de conceptos; este programa de capacitaciones fortalecerá estos 4 aspectos y se podrán observar mejoras en la calidad de atención al usuario; así mismo este programa podrá ser implementado y aplicado a otras municipalidades que tienen déficit en cuanto a atención al usuario se trate.

Objetivos

- **Objetivo general**

Mejorar en la calidad de atención en la municipalidad provincial de Alto Amazonas.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la municipalidad a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- ✓ Lograr el desarrollo de habilidades y aptitudes propias para el desempeño de sus funciones.
- ✓ Lograr cambios de conducta que faciliten la mejora de las relaciones interpersonales en la empresa.
- ✓ Mantener a los colaboradores permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y globales que se vienen dando.

Actividades y planes a desarrollar

- Estrategia de transmisión de la información
- Estrategia de desarrollo de habilidades
- Estrategia de desarrollo de actitudes
- Estrategia de desarrollo de conceptos

Materiales

INFRAESTRUCTURA. Las actividades de capacitación se desarrollarán en el auditorio propio de la Municipalidad.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS. Incluye mesas de trabajo, sillas, portafolios, equipo multimedia, TV-DVD.

Documentos técnicos–educativo. Entre ellos tenemos: certificados de las capacitaciones, encuestas de evaluación a terminar las capacitaciones, material de lectura, etc.

Periodo de ejecución

La implementación del programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto, se llevará a cabo de mayo a noviembre.

Descripción de los planes

A. Estrategia de transmisión de la información

A.1 Objetivo

- ✓ Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la municipalidad a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.

A.2 Meta

- ✓ Capacitar a al total del personal que labora en la Municipalidad, sea cual fuere su régimen laboral.

A.3 Actividades

- ✓ SISTEMA INSTITUCIONAL: desarrollaremos temas relacionados a Gestión Municipal y Administración Municipal; además también Seguridad Ciudadana; y lo que compete a Planeamiento y Desarrollo Urbano
- ✓ IMAGEN INSTITUCIONAL: los temas a tratar en este ítem son las Relaciones Humanas, Públicas; sumado a esto la Administración por Valores; y como mejorar el Clima Laboral
- ✓ CONTABILIDAD: Auditoria y Normas de Control; Control Patrimonial

A.4 responsables y cronogramas.

Los responsables que conformarán esta actividad serán los facilitadores y expositores especializados en cada tema o materia, mismos que serán: abogados, especialistas en administración, contadores, Psicólogos, etc.

Ítem	Responsables	Asociados	Actividad
1	Recursos Humanos	Gerencia	Gestión municipal y recursos humanos
		Gerencia	Administración municipal
		Gerencia de seguridad ciudadana	Seguridad ciudadana
		Jefe de planeamiento	Planeamiento y desarrollo urbano
2	Recursos humanos	Imagen institucional	Relaciones humanas
		Imagen institucional	Relaciones públicas
3	Recursos humanos y contabilidad	Contabilidad	Auditoría y normas de control
		Contabilidad	Control patrimonial

A.5 Presupuesto. El presupuesto de inversión para este programa de capacitación será financiado por la misma entidad.

Ítem	Actividad	Presupuesto
1	Gestión municipal y recursos humanos	S/. 300.00
	Administración municipal	
	Seguridad ciudadana	
	Planeamiento y desarrollo urbano	
2	Relaciones humanas	S/. 150.00
	Relaciones públicas	
3	Auditoria y normas de control	S/. 150.00
	Control patrimonial	
TOTAL =		S/. 600.00

B. Estrategia de desarrollo de habilidades

B.1 Objetivo

- ✓ Brindar información precisa para el logro objetivos de la Empresa.
- ✓ Brindar conocimientos actualizados e innovadores para cada área.
- ✓ Brindar las herramientas necesarias para incrementar el nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo de los trabajadores.
- ✓ Preparar al personal acorde al requerimiento del puesto que desempeña.

B.2 Meta

Capacitar al 100% Gerentes, jefes de departamento y jefe de secciones de la municipalidad.

B.3 Actividades

Nivel 1. Competencia: **Liderazgo** – Cargo: **Gerente o Dirección de equipos directivos**

Resultado de aprendizaje	Temas	Estrategias
Plantear el trabajo a realizar en equipo ejecutando las acciones necesarias para cumplir con los resultados esperados.	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y trabajo en equipo • Consejos prácticos para el manejo de conflicto • Como generar equipos de alto desempeño • Técnicas para la toma de decisiones en grupo 	Talleres teórico práctico Círculo de aprendizaje

Nivel 2. Competencia: **Pensamiento estratégico** Cargo: **Gerente o directivos**

Resultado de aprendizaje	Temas	Estrategias
Diseño de planes estratégicos y operativos de manera efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y formulación de una planificación estratégica • Funciones de la planificación estratégica • Necesidades y beneficios de la planeación estratégica • Construcción de indicadores de gestión • Creación de objetivos estratégicos 	Conferencia teórica Construcción guiada del aprendizaje

Nivel 3. Competencia: **Comunicación efectiva** Cargo: **Gerente o directivos**

Resultado de aprendizaje	Temas	Estrategias
--------------------------	-------	-------------

Establecimiento de un proceso de comunicación adecuado	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la comunicación • Impacto de la comunicación en la gestión organizacional • Flujo de información • Retroalimentación 	Talleres práctico Círculo de aprendizaje	teórico de
---	--	--	-----------------------

Nivel 4.	Competencia: Resolución de conflictos	Cargo: Gerente o directivos
-----------------	---------------------------------------	-----------------------------

Resultado de aprendizaje	Temas	Estrategias
--------------------------	-------	-------------

Capacidad de generar estrategias adecuada en pro de resolver los conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Factores que desencadenan situaciones de conflicto • Barreras en la resolución de conflictos • Formas y técnicas de resolución de conflictos • Evaluación de estrategias de solución 	Talleres práctico Círculo de aprendizaje	teórico de
--	---	--	-----------------------

B.4 Responsables y cronogramas.

Nivel	Competencia	Dirigido a:
Nivel 1.	Competencia: Liderazgo – Dirección de equipos	Cargo: Gerente o directivos
Nivel 2.	Competencia: Pensamiento estratégico	Cargo: Gerente o directivos
Nivel 3.	Competencia: Comunicación efectiva	Cargo: Gerente o directivos
Nivel 4.	Competencia: Resolución de conflictos	Cargo: Gerente o directivos

B5 Presupuesto. El presupuesto de inversión para este programa de capacitación será financiado por la misma entidad.

Nivel	Competencia	Presupuesto
Nivel 1.	Competencia: Liderazgo – Dirección de equipos	S/. 150.00
Nivel 2.	Competencia: Pensamiento estratégico	S/. 150.00
Nivel 3.	Competencia: Comunicación efectiva	S/. 150.00
Nivel 4.	Competencia: Resolución de conflictos	S/. 150.00
		TOTAL = S/. 600.00

C. Estrategia de desarrollo de actitudes

A.1 Objetivo

- ✓ Ofrecer tanto a los administradores como a los colaboradores de la municipalidad, la oportunidad de ampliar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades conforme al servicio al cliente.

A.2 Meta

- ✓ Capacitar a todo el personal de la municipalidad, sea cual fuere su régimen laboral.

A.3 Actividades

Ítem	Temas	Estrategias
1	Relaciones humanas positivas	Exposiciones y actividades que propicien la práctica de servicio al cliente
2	Comunicación interna	
3	Conceptos básicos de servicio al cliente	
4	Implementando la excelencia en el servicio	Conferencia

A.4 Responsables y cronogramas.

Ítem	Temas	Responsables
1	Relaciones humanas positivas	Recursos humanos
2	Comunicación interna	Recursos humanos
3	Conceptos básicos de servicio al cliente	Recursos humanos
4	Implementando la excelencia en el servicio	Recursos humanos

A.5 Presupuesto. El presupuesto de inversión para este programa de capacitación será financiada por la misma entidad.

Ítem	Temas	Presupuesto
1	Relaciones humanas positivas	S/. 100.00
2	Comunicación interna	S/. 100.00
3	Conceptos básicos de servicio al cliente	S/. 100.00
4	Implementando la excelencia en el servicio	S/. 100.00
Total =		S/. 400.00

D. Estrategia de desarrollo de conceptos

A.1 Objetivo

- ✓ Mantener a los trabajadores constantemente capacitados frente a los cambios globales que afectan a la entidad proporcionándoles información necesaria para el desarrollo de sus actividades.

- ✓ Fortalecer el clima laboral y la participación ciudadana en alianzas con otras municipalidades, entidades privadas, etc.

A.2 Meta

- ✓ Capacitar al 75% del personal de la municipalidad, sea cual fuere su régimen laboral.

A.3 Actividades

N°	Actividad	Resultado	Indicador	Actividad previa
1	El trabajador realizara pasantías en áreas inter-relacionadas con la suya.	Nuevas experiencias	% de trabajadores conocen nuevas experiencias	Autorización del alcalde
2	Se dará a conocer procedimientos administrativos y de gestión	Mejores resultados en los procedimientos administrativos	% Personal administrativo conoce procedimientos administrativos	Autorización y Voluntad política de las autoridades
3	Sistemas administrativos: Tesorería y Contabilidad.	Nuevos conocimientos	% personal conocedor de sistemas administrativos	capacidad de Gestión
4	Se orientará las funciones de cada regidor empezando	Fiscalización efectiva	% regidores conocen sus funciones.	Voluntad de parte de los regidores.

por las comisiones de trabajo y competencias

5	Se realizará un rol de apoyo por el Equipo de Administración a las oficinas de línea de la Municipalidad.	Mejores resultados en el trabajo entre áreas dependientes	% de trabajadores motivados a trabajar en equipo.	Autorización del alcalde y capacidad de Gestión.
6	Se brindará información del proceso del Sistema de abastecimiento a otras áreas.	Conociendo de leyes de abastecimiento.	% personal de abastecimiento conoce sus funciones y ley de Adquisiciones.	Convenios con las entidades públicas y privadas.

A.4 responsables y cronogramas.

N°	Actividad	Responsable
1	Pasantía del trabajador	Recursos humanos
2	Procedimientos administrativos y de gestión	Recursos humanos
3	Sistemas administrativos: Tesorería y Contabilidad.	Recursos humanos
4	Orientación de las funciones de los regidores	Recursos humanos
5	Rol de apoyo del Equipo de Administración a las oficinas de línea de la Municipalidad.	Recursos humanos
6	Brindar información sobre el Sistema de abastecimiento a otras áreas.	Recursos humanos

A.5 Presupuesto. El presupuesto de inversión para este programa de capacitación será financiada por la misma entidad.

N°	Actividad	Responsable	Presupuesto.
1	Pasantía del trabajador	Recursos humanos	S/. 100.00
2	Procedimientos administrativos y de gestión	Recursos humanos	S/. 100.00
3	Sistemas administrativos: Tesorería y Contabilidad.	Recursos humanos	S/. 100.00
4	Orientación de las funciones de los regidores	Recursos humanos	S/. 100.00
5	Rol de apoyo del Equipo de Administración a las oficinas de línea de la Municipalidad.	Recursos humanos	S/. 100.00
6	Brindar información sobre el Sistema de abastecimiento a otras áreas.	Recursos humanos	S/. 100.00
Total =			S/. 600.00

Referencias

- ABS Escuela de Negocios, Recursos Humanos, Gestión de Desempeño, (Asturias, Curso 2° y 3°, Tema 6). Recuperado [agosto de 2011] de: http://www.blogs.ya.com/padilla/files/ABS_Tema_6_Gestion_del_Desempeno.pdf
- ALLES, Martha, Desempeño por competencias: Evaluación de 360°, (Buenos Aires, Ediciones Granica, 1° Edición, 2005) 352 páginas.
- Alles, M. A. (2007). *Desempeño por competencia: evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Bohlander, George, Sherman, Arthur y SNELL, Scott, Administración de Recursos Humanos, (Mexico, Thomson Learning, 12° Edición
- Cardozo Cuenca, H. (2007). *Gestión empresarial del sector solidario*. Bogotá: Ecoe.
- Chiavenato, I. (2000) Libro. Administración de Recursos Humanos, 5ª edición Mc Graw Hill. México
- Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, (2004). «*Introducción a la Teoría General de la Administración*», Séptima Edición, de, Pág. 10.
- Chiavacci, María C., *Evaluación de Desempeño*, (Mendoza, Serie Cuadernos Administración N° 143, FCE – Universidad Nacional de Cuyo, 2008) 17 páginas.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México: Cengage Learning.
- Delfín, O. (2012). Elaboración de plan de capacitación. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>

Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. México: Pearson Educación.

Disney Enterprises. (2005). *Disney y el arte del servicio al cliente*. México: Panorama.

Díez de Castro Emilio Pablo, García del Junco Julio, Martín Jiménez Francisca y Periañez Cristobal Rafael, McGraw-Hill Interamericana, (2001). «*Administración y Dirección*», Pág. 4.

Firth, D. (2002). *Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la gestión de personal*. Bogotá: McGraw-Hill.

Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para modelos de calidad*. México: Pax.

Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6°ed.).México: McGrwall Hill Education.

Horngren, C. T.; Sundem, G. L. y Otrattton, W. O. (2006). *Contabilidad administrativa*. México: Pearson Educación.

Hosea, J. B. (2004). *Employee evaluations: how does your organizations measurep*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Fic>

Hitt Michael, Black Stewart y Porter Lyman, Pearson Educación, (2006). «*Administración*», Novena Edición, Pág. 8.

Koontz Harold y Weihrich Heinz, McGraw-Hill Interamericana, (2004). «*Administración Un Perspectiva Global*», 12a. Edición, Págs. 6 y 14.

- López, E. (2014). “Diseño de un plan de capacitación de servicio al cliente del Banco Nacional del Fomento”. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Luque, N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Nickols, F. (2007). Performance appraisal weighed and found wanting in the balance. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=5&hid=106&sid=e768386f-b168-4032-9f1a-3a6360116d7c%40SRCSM1>
- Nowell, C. (2015). "*capacitación y servicio al cliente*". (Estudio realizado en los restaurantes *Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango*). (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Venezuela.
- Oliveira Da Silva Reinaldo, International Thomson Editores, S.A. de C.V., (2002). «*Teorías de la Administración*», de, Pág. 6.
- Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. México: Díaz de Santos.
- Robbins Stephen y Coulter Mary, Pearson Educación, (2005). «*Administración*», Octava Edición, Págs. 7 y 9.

Robbins y Stephen (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma. Ed). Prentice Hall: México.

Robbins, S. y Coulter, M., (2005). *Administración*. (8^a. Edición). México: Editores Marisa Anta, Pearson Educación, Prentice Hall.

Siliceo, A., (2010). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. (4^a. Edición). México: Limusa.

Suarez, E. y Montes R. (2007). *Capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional del Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas, 2014* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa*. (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar. Zacapa, Guatemala.

Vergara, A. (2017). *“Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en una agencia bancaria”*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas. Lima, Perú.

Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. (6^a. ed.). México: McGraw – Hill.

Yin, R. (1994) *Investigación sobre estudio de casos, diseño y métodos*. Segunda edición.

Anexos

Anexo 1. Instrumento

Encuesta realizada al Mg. Hernando Mori Vela, jefe de personal de la Municipalidad de Alto Amazonas – Loreto:

1. ¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?

Desde luego que estamos involucrados con esta gestión municipal, todo personal que es gerencial tiene que conocer y distinguir lo que una misión y cual es una visión, justamente la misión y la visión son elementos que nos ayudan a llevar adelante esta gestión para brindar todas las facilidades y brindar los elementos indispensables a la a comunidad y mejorar la situación de vida que tiene la población.

2. ¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?

No conocemos demasiado el tema de los procesos para dar una buena atención, se entiende, si hay personal que labora en esta institución, es precisamente para brindar una buena atención, un mejor trato al cliente, a las personas que vienen de pie a buscar un servicio de la municipalidad, nosotros tenemos que darle una atención de acorde a la realidad y la actualidad de esos momentos, ahora estamos viviendo en la era cibernética y tenemos que atenderle de acuerdo a nuestra realidad, es decir, utilizando y mejorando el cambio que debe darse en toda institución.

3. ¿Cada cuánto tiempo brindan capacitaciones al personal? ¿Cuántas veces al año?

Nosotros no brindamos tanto esta gestión de capacitación, pero, hay instituciones que ofertan capacitaciones, tanto en el aspecto personal o también en el aspecto de contratos del estado, de licitaciones públicas, por lo que mejorar el conocimiento de las personas es válido, nosotros lo que necesitamos acá en la institución es la capacitación de instituciones que nos

puedan dar a conocer mayormente de los nuevos cambios que se está haciendo con la ley servil.

4. ¿Recibió usted, inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?

Inducción quiere decir recibir, apurar o llevar a que alguien te venga y te diga sabes que, queremos orientar el trabajo que están realizando, entonces, nosotros sí recibimos eso, pero, nos falta mucho por aprender, y eso nos va a llevar a mejorar la conducción del área donde estás trabajando.

5. ¿Considera usted que realiza una buena atención a los usuarios de la municipalidad?

No quizás una óptima atención al usuario, pero estamos mejorando la atención a los usuarios, y esa atención vale mucho, y las personas tenemos que capacitarnos para para mejorar esa atención, y eso es lo que estamos haciendo ahora.

6. ¿Las capacitaciones que ustedes han recibido, han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas y la mejor labor en sus tareas?

Toda capacitación que se recibe de parte de los especialistas que vienen de diferentes partes es bienvenida, y eso nos ayuda a mejorar no solamente en la institución y si no nos ayuda mejorar personalmente para que nuestra institución se vaya desarrollando y este acorde con el tiempo.

7. ¿Cree usted que sus actitudes ayuden en las buenas relaciones laborales dentro de la municipalidad?

Bueno, cada uno tiene diferentes comportamientos, eso no se puede juzgar, cada persona es consecuente, es consiente del comportamiento que tiene frente a desempeñar sus propias funciones, y eso hay que saber respetar cada uno de nosotros, y por eso hay que seguir mejorando cada vez más nuestro comportamiento y nuestra conducta

Anexo 2. Instrumento

Entrevista			
N°	Preguntas	Marcar	
		SI	NO
	Transmisión de la información		
1.	¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?		
2.	¿Tiene conocimiento del tipo de usuario de la municipalidad?		
3.	¿Conoce los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios?		
4.	¿Conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene?		
5.	¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?		
	Desarrollo de habilidades		
6.	¿Recibió orientación referente al uso correcto de los equipos de la municipalidad?		
7.	¿Recibió inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?		
	Desarrollo de actitudes		
8.	¿Considera que realiza una buena atención a los usuarios?		
9.	¿Mantiene Usted una actitud favorable frente a los reclamos de los usuarios?		
10.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de los usuarios?		
11.	¿Cree Usted que su comportamiento ayude en las relaciones laborales?		
12.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de sus colegas?		
	Desarrollo de conceptos		
13.	¿Cree Usted en el tiempo que lleva en la municipalidad ha incrementado sus conocimientos técnicos?		
14.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido lo han ayudado a desarrollar su pensamiento estratégico?		
15.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido han ampliado la visión de su trabajo?		
16.	¿Las capacitaciones que ha recibido han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas en su lugar de trabajo?		

Anexo 3. Carta de autorización

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ALTO AMAZONAS****“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”****Yurimaguas 12 de julio de 2018****SEÑORES:
UNIVERSIDAD PERUANA UNION – FT
Tarapoto.-**

ASUNTO : Facilidades para realizar el trabajo de investigación titulado
“Diseño de un plan de capacitación para los trabajadores de
la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto –
2018”

Grato es dirigirme a la institución, para saludarles cordialmente y al mismo tiempo comunicarles lo siguiente, que los señores: Bach. Isaí Gil García, con código 201122889 y Bach. Yulissa Elizabeth Huatay Tejada, con código 201310403, han presentado su solicitud para realizar un trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, la misma que ha sido ADMITIDA, por lo que comunicamos a usted para su conocimiento y demás fines.

Sin otro particular me despido, deseando los mejores éxitos en el desarrollo de sus actividades


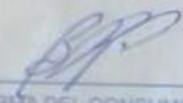
Atentamente:


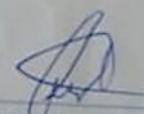


MUNIC. PROV. DE ALTO AMAZONAS
UNIDAD PERSONAL
YURIMAGUAS
ALFONSO HIDALGO PORTOCARRERO
JEFE DE UNIDAD DE PERSONAL

Anexo 4. Libro de reclamaciones



LIBRO DE RECLAMACIONES			Nº 000001	
FECHA	DIA	MES	AÑO	
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS			R.U.C. 20177662446 PLAZA DE ARMAS Nº 114 YURIMAGUAS	
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: <i>Sandra Raquel Sisley Torres</i>				
DOMICILIO: <i>Av. Los Americanos</i>				
D.N.I./C.E.: <i>05614667</i> TELÉFONO / E-MAIL:				
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN			
SERVICIO				
3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN		RECLAMO 1	QUEJA 2	
DETALLE: <i>Se sugiere, que la atención en el registro civil sea más eficiente, por la razón que hay mucha demora a la hora de entrega de las partidas. De lo contrario que se ponga dos registradores para que cuando uno de ellos salga de vacaciones el otro registrador se quede y se agilice los papeles.</i>				
				 FIRMA DEL CONSUMIDOR
4.- ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			DIA	MES
				FIRMA DEL PROVEEDOR
1 RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios			2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o, maltrato o descontento respecto a la atención al público	
La presentación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP. El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por 30 (30) días más en comunicación al consumidor.				

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIONES							
FECHA		AÑO		Nº							
DIA	MES			20							
21	Febrero	2018		000002							
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS				R.U.C. 20177662446 PLAZA DE ARMAS N° 114 YURIMAGUAS							
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:											
NOMBRE: <i>Guadalupe Oblitas A. Zilda</i>											
DOMICILIO: <i>509 Urayali Aguamiro</i>											
D.N.I. / C.E. <i>7326777</i> / TELÉFONO / E-MAIL: <i>945487466</i>											
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)											
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO											
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN									
SERVICIO											
3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN			RECLAMO 1		QUEJA 2						
DETALLE: <i>Siendo las 10:20 de la mañana se me prohibió el ingreso a la municipalidad alegando que no se puede ingresar con 54027</i>											
PEDIDO: <i>Que se debe sancionar a las personas al prohibirnos el ingreso porque es un caso ejemplo de discriminación un hecho que esto pensó que además de ser pensó es un delito que no puede ser posible que porque no tengo pasaje o pasaporte no puede ingresar a la municipalidad y tengo derecho a hacer tramite</i>					 FIRMA DEL CONSUMIDOR						
4.- ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR											
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			<table border="1"> <tr> <th>DIA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			DIA	MES	AÑO			
DIA	MES	AÑO									
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios					FIRMA DEL PROVEEDOR						
2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público											
La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por 30 (30) días más, tras comunicación al consumidor.											

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN							
FECHA	DIA	MES	ANO	Nº 000004							
	25	Junio	2018	R.U.C. 20177662446 PLAZA DE ARMAS Nº 114 YURIMAGUAS							
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS											
1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:											
NOMBRE: HILMEA CENEPO TAMANI											
DOMICILIO: Francisco Bolívar HDGB N° 14. San Juan de los Rios - Yurimaguas											
D.N.I. C.E. 08388811 TELÉFONO / E-MAIL 965240155 AAHH: Sto. Bartolomé - Yurimaguas											
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) - Anderson Barrera Torres											
2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO											
PRODUCTO	Tubo. DESCRIPCIÓN: Tubo de la cámara de la máquina TAMANI										
SERVICIO	F. AVANA										
3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN		RECLAMO 1		QUEJA 2							
DETALLE: Mi sra. madre Carmen Adelina Tamani Avana de 82 años de edad fue enterrada el día 27/6/2018 en el Cementerio "Perseos eterno". Sin embargo, hoy 25/06/2018 a las 10:30 AM. me avisaron al lugar, por cumplir la edad y el Sr. FRANCISCO MONTE me pide el tubo, alegando que no hay REVISADO , que no sabe nada y que existen otros casos similares que han denunciado y que NO LES HACEN y se le devuelve el tubo - es lo que sale . PEDIDO: 1) SE HUBIERA REGISTRADO DE MI MADRE PARADA Y ENTERRADA POR EL 27/6/2018 2) AL SR. FRANCISCO MONTE, SE LE DANCIÓ ENTRADA PARA OCUPIAR Y REGISTRO EN EL MAÑANA 3) DAR MÁS FACILIDADES AL SR. FRANCISCO ALONSO MONTE TORRES, QUEL DÍA REVISADO POR EL SR. MONTE TORRES											
				FIRMAS: [Firma del Consumidor] [Firma del Proveedor]							
4.- ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR											
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			<table border="1"> <tr> <th>DIA</th> <th>MES</th> <th>ANO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			DIA	MES	ANO			
DIA	MES	ANO									
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios				2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público							
La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI. El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por 30 (30) días más, vía comunicación al consumidor.											

Anexo 5. Juicio de expertos

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTAS

Tarapoto, agosto del 2019

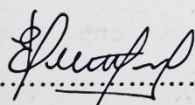
Mtra. Uvencia de la Cruz Reyes.**Asunto: Evaluación de entrevistas**

Sirva la presente para expresarles nuestro cordial saludo e informarles que estamos elaborando nuestra tesis titulada: **“Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018”**, a fin de optar el título de: Licenciados en Administración con Mención en Gestión empresarial.

Por ello estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: **“Entrevista para el personal”**; por lo que le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación que adjunto, para cubrir con el requisito de **“Juicio de Expertos”**.

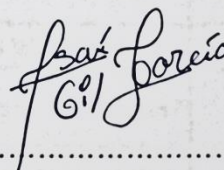
Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propia la oportunidad de renovar nuestro aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Yulissa E. Huatay Tejada

DNI N° 74621442



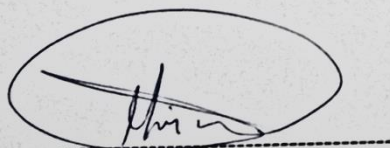
Isaí Gil García

DNI N° 71272497

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**

Guía de entrevista – Personal

Observación			
N°	Preguntas	Escala de Valoración del Ítem de acuerdo a los expertos	
		De Acuerdo (A)	Desacuerdo (D)
	Transmisión de la información	/	
1.	¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?	/	
2.	¿Tiene conocimiento del tipo de usuario de la municipalidad?	/	
3.	¿Conoce los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios?	/	
4.	¿Conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene?	/	
5.	¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?	/	
	Desarrollo de habilidades	/	
6.	¿Recibió orientación referente al uso correcto de los equipos de la municipalidad?	/	
7.	¿Recibió inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?	/	
	Desarrollo de actitudes	/	
8.	¿Considera que realiza una buena atención a los usuarios?	/	
9.	¿Mantiene Usted una actitud favorable frente a los reclamos de los usuarios?	/	
10.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de los usuarios?	/	
11.	¿Cree Usted que su comportamiento ayude en las relaciones laborales?	/	
12.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de sus colegas?	/	
	Desarrollo de conceptos	/	
13.	¿Cree Usted en el tiempo que lleva en la municipalidad ha incrementado sus conocimientos técnicos?	/	
14.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido lo han ayudado a desarrollar su pensamiento estratégico?	/	
15.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido han ampliado la visión de su trabajo?	/	
16.	¿Las capacitaciones que ha recibido han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas en su lugar de trabajo?	/	



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTAS

Tarapoto, agosto del 2019

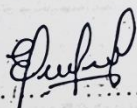
Lic. Carmen Guerrero Chocán.

Asunto: Evaluación de entrevistas

Sirva la presente para expresarles nuestro cordial saludo e informarle que estamos elaborando nuestra tesis titulada: "Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2018", a fin de optar el título de: Licenciados en Administración con Mención en Gestión empresarial.

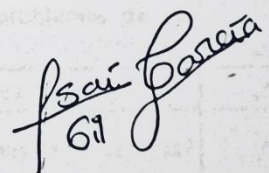
Por ello estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: "Entrevista para el personal"; por lo que le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de Expertos". Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propia la oportunidad de renovar nuestro aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Yulissa E. Huatay Tejada

DNI N° 74621442



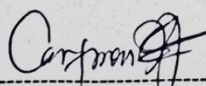
Isai Gil Garcia

DNI N° 71272497

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**

Guía de entrevista – Personal

Observación			
N°	Preguntas	Escala de Valoración del Ítem de acuerdo a los expertos	
		De Acuerdo (A)	Desacuerdo (D)
	Transmisión de la información	△	
1.	¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?	△	
2.	¿Tiene conocimiento del tipo de usuario de la municipalidad?	△	
3.	¿Conoce los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios?	△	
4.	¿Conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene?	△	
5.	¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?	△	
	Desarrollo de habilidades	△	
6.	¿Recibió orientación referente al uso correcto de los equipos de la municipalidad?	△	
7.	¿Recibió inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?	△	
	Desarrollo de actitudes	△	
8.	¿Considera que realiza una buena atención a los usuarios?	△	
9.	¿Mantiene Usted una actitud favorable frente a los reclamos de los usuarios?	△	
10.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de los usuarios?	△	
11.	¿Cree Usted que su comportamiento ayude en las relaciones laborales?	△	
12.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de sus colegas?	△	
	Desarrollo de conceptos	△	
13.	¿Cree Usted en el tiempo que lleva en la municipalidad ha incrementado sus conocimientos técnicos?	△	
14.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido lo han ayudado a desarrollar su pensamiento estratégico?	△	
15.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido han ampliado la visión de su trabajo?	△	
16.	¿Las capacitaciones que ha recibido han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas en su lugar de trabajo?	△	



 46497931

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTAS

Tarapoto, agosto del 2019

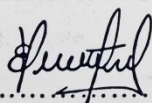
Lic. Donald Ayay Pinedo.**Asunto: Evaluación de entrevistas**

Sirva la presente para expresarles nuestro cordial saludo e informarle que estamos elaborando nuestra tesis titulada: **“Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018”**, a fin de optar el título de: Licenciados en Administración con Mención en Gestión empresarial.

Por ello estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: **“Entrevista para el personal”**; por lo que le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación que adjunto, para cubrir con el requisito de **“Juicio de Expertos”**.

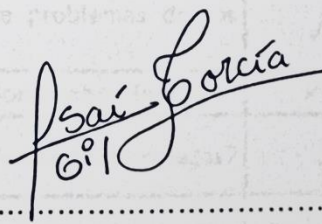
Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propia la oportunidad de renovar nuestro aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Yulissa E. Huatay Tejada

DNI N° 74621442



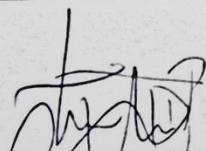
Isaí Gil García

DNI N° 71272497

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)

Guía de entrevista – Personal

N°	Preguntas	Observación	
		Escala de Valoración del Ítem de acuerdo a los expertos	
		De Acuerdo (A)	Desacuerdo (D)
	Transmisión de la información	/	
1.	¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?	/	
2.	¿Tiene conocimiento del tipo de usuario de la municipalidad?	/	
3.	¿Conoce los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios?	/	
4.	¿Conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene?	/	
5.	¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?	/	
	Desarrollo de habilidades	/	
6.	¿Recibió orientación referente al uso correcto de los equipos de la municipalidad?	/	
7.	¿Recibió inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?	/	
	Desarrollo de actitudes	/	
8.	¿Considera que realiza una buena atención a los usuarios?	/	
9.	¿Mantiene Usted una actitud favorable frente a los reclamos de los usuarios?	/	
10.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de los usuarios?	/	
11.	¿Cree Usted que su comportamiento ayude en las relaciones laborales?	✓	
12.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de sus colegas?	✓	
	Desarrollo de conceptos	✓	
13.	¿Cree Usted en el tiempo que lleva en la municipalidad ha incrementado sus conocimientos técnicos?	✓	
14.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido lo han ayudado a desarrollar su pensamiento estratégico?	✓	
15.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido han ampliado la visión de su trabajo?	✓	
16.	¿Las capacitaciones que ha recibido han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas en su lugar de trabajo?	✓	



 DNI: 41463319

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTAS

Tarapoto, agosto del 2019

Gabriela Aranda Saboya

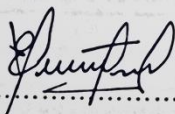
Asunto: **Evaluación de entrevistas**

Sirva la presente para expresarles nuestro cordial saludo e informarle que estamos elaborando nuestra tesis titulada: **“Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2018”**, a fin de optar el título de: Licenciados en Administración con Mención en Gestión empresarial.

Por ello estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: **“Entrevista para el personal”**; por lo que le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación que adjunto, para cubrir con el requisito de “Juicio de Expertos”.

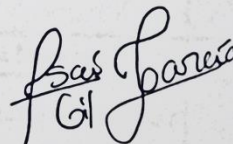
Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propia la oportunidad de renovar nuestro aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Yulissa E. Huatay Tejada

DNI N° 74621442



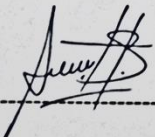
Isaí Gil García

DNI N° 71272497

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**

Guía de entrevista – Personal

Observación			
N°	Preguntas	Escala de Valoración del Ítem de acuerdo a los expertos	
		De Acuerdo (A)	Desacuerdo (D)
	Transmisión de la información	✓	
1.	¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?	✓	
2.	¿Tiene conocimiento del tipo de usuario de la municipalidad?	✓	
3.	¿Conoce los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios?	✓	
4.	¿Conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene?	✓	
5.	¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?	✓	
	Desarrollo de habilidades	✓	
6.	¿Recibió orientación referente al uso correcto de los equipos de la municipalidad?	✓	
7.	¿Recibió inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?	✓	
	Desarrollo de actitudes	✓	
8.	¿Considera que realiza una buena atención a los usuarios?	✓	
9.	¿Mantiene Usted una actitud favorable frente a los reclamos de los usuarios?	✓	
10.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de los usuarios?	✓	
11.	¿Cree Usted que su comportamiento ayude en las relaciones laborales?	✓	
12.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de sus colegas?	✓	
	Desarrollo de conceptos	✓	
13.	¿Cree Usted en el tiempo que lleva en la municipalidad ha incrementado sus conocimientos técnicos?	✓	
14.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido lo han ayudado a desarrollar su pensamiento estratégico?	✓	
15.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido han ampliado la visión de su trabajo?	✓	
16.	¿Las capacitaciones que ha recibido han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas en su lugar de trabajo?	✓	



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE ENTREVISTAS

Tarapoto, agosto del 2019

Limber Fernandez Tapia

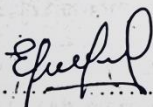
Asunto: Evaluación de entrevistas

Sirva la presente para expresarles nuestro cordial saludo e informarle que estamos elaborando nuestra tesis titulada: "Programa para la mejora en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2018", a fin de optar el título de: Licenciados en Administración con Mención en Gestión empresarial.

Por ello estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de una entrevista denominada: "Entrevista para el personal"; por lo que le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de Expertos".

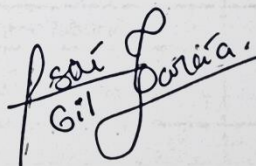
Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propia la oportunidad de renovar nuestro aprecio y especial consideración.

Atentamente,



Yulissa E. Huatay Tejada

DNI N° 74621442



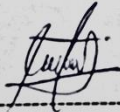
Isai Gil Garcia

DNI N° 71272497

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**

Guía de entrevista – Personal

Observación			
N°	Preguntas	Escala de Valoración del Ítem de acuerdo a los expertos	
		De Acuerdo	Desacuerdo
	Transmisión de la información	✓	
1.	¿Conoce la misión y la visión de la municipalidad?	✓	
2.	¿Tiene conocimiento del tipo de usuario de la municipalidad?	✓	
3.	¿Conoce los distintos servicios que la municipalidad ofrece a los usuarios?	✓	
4.	¿Conoce las políticas referentes a la atención a los usuarios que la municipalidad tiene?	✓	
5.	¿Conoce los reglamentos que la municipalidad tiene referente al proceso de atención a los usuarios?	✓	
	Desarrollo de habilidades	✓	
6.	¿Recibió orientación referente al uso correcto de los equipos de la municipalidad?	✓	
7.	¿Recibió inducción sobre las principales tareas que debe realizar en su puesto de trabajo?	✓	
	Desarrollo de actitudes	✓	
8.	¿Considera que realiza una buena atención a los usuarios?	✓	
9.	¿Mantiene Usted una actitud favorable frente a los reclamos de los usuarios?	✓	
10.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de los usuarios?	✓	
11.	¿Cree Usted que su comportamiento ayude en las relaciones laborales?	✓	
12.	¿Está siempre dispuesto a ayudar en la solución de problemas de sus colegas?	✓	
	Desarrollo de conceptos	✓	
13.	¿Cree Usted en el tiempo que lleva en la municipalidad ha incrementado sus conocimientos técnicos?	✓	
14.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido lo han ayudado a desarrollar su pensamiento estratégico?	✓	
15.	¿Las capacitaciones que hasta aquí ha recibido han ampliado la visión de su trabajo?	✓	
16.	¿Las capacitaciones que ha recibido han contribuido en el desarrollo de nuevas ideas en su lugar de trabajo?	✓	

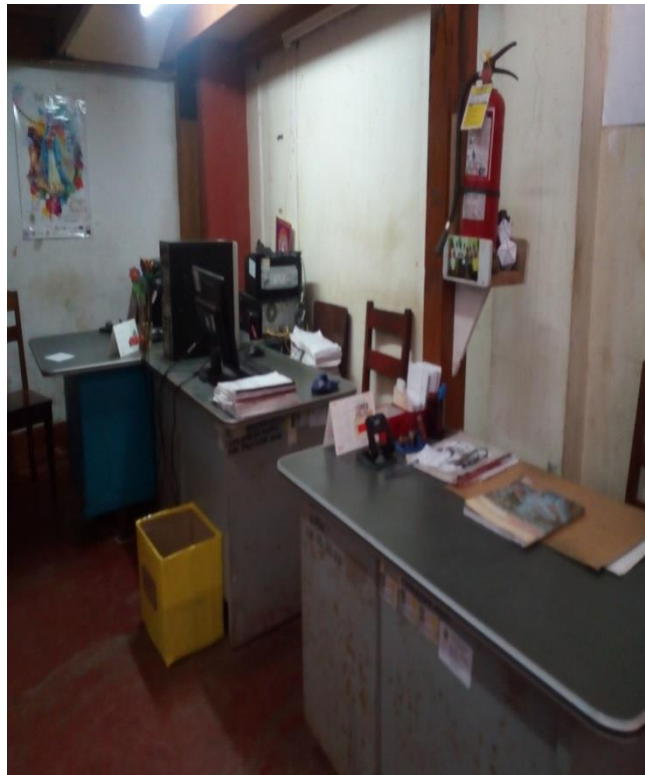


 Lic. Limber Joel Fernandez Tapia
 DNI : 47872993.

Anexo 6. Fotografías



EVIDENCIAS DE OFICINAS VACÍAS



UNIDAD DE PERSONAL