



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL EN LA ATENCIÓN DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ
LEONARDO ORTIZ, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Br. JHENY MARILU VEGA TEJADA

ASESOR:

MG. KATHERINE CARBAJAL CORNEJO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO-PERÚ

2016

ACTA DE SUSTENTACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 6:00 pm horas del día 07 de Noviembre del 2018, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2618, de fecha 29 de Octubre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: " PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ, 2016", presentado por la Bachiller: VEGA TEJADA JHENY MARILU con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes :

PRESIDENTE : Mgtr. Carlos Antonio Angulo Corcuera

SECRETARIO (A) : Mgtr. Manuel Igor Ríos Incio

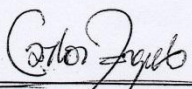
VOCAL : Mgtr. Vilma Cristina Celis Sirlopu

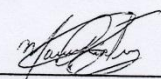
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

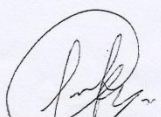
por Mayoría

Siendo las 7:00 PM. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 07 de Noviembre del 2018


Mgtr. Carlos A. Angulo Corcuera
Presidente


Mgtr. Manuel Igor Ríos Incio
Secretario (a)


Mgtr. Vilma C. Celis Sirlopu
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a mi madre Julia Orfelinda Tejada Regalado y a mi padre Julián Flores Quintos por su apoyo incondicional y sincero, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no dejarme decaer por muchos obstáculos que pasaron por mi vida y la cual pude afrontar junto con mi familia.

Jheny Marilú

AGRADECIMIENTO

Doy gracias principalmente a Dios y a mi ángel de la guarda Matilde Ruiz Villanueva por enseñarme a no rendirme pese a las dificultades que se presentan, y también a mis profesores por su constante apoyo mediante su enseñanza y sabiduría.

Jheny Marilú

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Vega Tejada Jheny Marilu, con DNI N° 47962759, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, Diciembre del 2016

Vega Tejada Jheny Marilu

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: Plan de capacitación laboral en la atención del usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación consta de 6 capítulos, los resultados de la investigación condujeron a demostrar que al aplicar un plan de capacitación laboral se mejora la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Señores miembros del Jurado Calificador, estoy convencida de que con su alto criterio profesional y sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Del mismo modo, espero sus valiosas sugerencias que permitirán enriquecer aún más esta investigación, sirviendo de apoyo a las pequeñas empresas que son el motor de nuestro país.

Jheny Marilú

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Teorías de la capacitación	21
1.3.2 Dimensiones del plan de capacitación laboral.....	22
1.3.3 Características de la capacitación laboral.....	23
1.3.4 Marco conceptual de plan de capacitación laboral	24
1.3.5 Enfoques de la atención al usuario.....	25
1.3.6 Dimensiones del atención al usuario.....	26
1.3.7 Diagnóstico de las brechas en la atención al usuario.....	27
1.3.8 El coste de la calidad al usuario.....	28
1.3.9 Medición de la calidad de servicio al usuario.....	29
1.3.10 Impacto de la calidad en el servicio al usuario	29
1.3.11 Marco conceptual de atención al usuario	30
1.4 Formulación de Problema	31
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	31
1.7 Justificación	32
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables, operacionalización.....	34
2.3. Población y muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41

2.5.	Métodos de análisis de datos	42
2.6.	Aspectos éticos.....	42
III.	RESULTADOS.....	44
3.1.	Confiabilidad del instrumento.....	44
3.2.	Análisis descriptivo del instrumento aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Pre test.	45
3.3.	Análisis descriptivo del instrumento aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Pre test.	49
3.4.	Plan de capacitación laboral en atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	59
3.5.	Análisis descriptivo del instrumento aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Post test.	61
3.6.	Análisis descriptivo del instrumento aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Post test.	65
3.7.	Resultados comparativos del pre y post test.....	75
3.8.	Contrastación de hipótesis	89
IV.	DISCUSIÓN.....	91
V.	CONCLUSIONES	94
VI.	RECOMENDACIONES.....	95
	REFERENCIAS	96
	ANEXOS.....	100
	ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	133
	AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS.....	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente.....	36
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente.....	37
Tabla 3: Detalle de Trabajadores.....	40
Tabla 4: Análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores de la municipalidad.....	44
Tabla 5: Análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a los usuarios de la municipalidad.....	44
Tabla 6: Dimensión Desarrollo profesional.....	45
Tabla 7: Dimensión Capacitación.....	47
Tabla 8: Dimensión Tangibilidad.....	49
Tabla 9: Dimensión Fiabilidad.....	51
Tabla 10: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	53
Tabla 11: Dimensión Seguridad.....	55
Tabla 12: Dimensión Empatía.....	57
Tabla 13: Plan de capacitación en atención al usuario.....	59
Tabla 14: Dimensión Desarrollo profesional.....	61
Tabla 15: Dimensión Capacitación.....	63
Tabla 16: Dimensión Tangibilidad.....	65
Tabla 17: Dimensión Fiabilidad.....	67
Tabla 18: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	69
Tabla 19: Dimensión Seguridad.....	71
Tabla 20: Dimensión Empatía.....	73
Tabla 21: Dimensión Desarrollo profesional.....	75
Tabla 22: Dimensión Capacitación.....	77
Tabla 23: Dimensión Tangibilidad.....	79
Tabla 24: Dimensión Fiabilidad.....	81
Tabla 25: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	83
Tabla 26: Dimensión Seguridad.....	85
Tabla 27: Dimensión Empatía.....	87
Tabla 28: Prueba de hipótesis (medias comparativas)	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión Desarrollo profesional.....	46
Figura 2: Dimensión Capacitación.....	48
Figura 3: Dimensión Tangibilidad.....	50
Figura 4: Dimensión Fiabilidad.....	52
Figura 5: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	54
Figura 6: Dimensión Seguridad.....	56
Figura 7: Dimensión Empatía.....	58
Figura 8: Dimensión Desarrollo profesional.....	62
Figura 9: Dimensión Capacitación.....	64
Figura 10: Dimensión Tangibilidad.....	66
Figura 11: Dimensión Fiabilidad.....	68
Figura 12: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	70
Figura 13: Dimensión Seguridad.....	72
Figura 14: Dimensión Empatía.....	74
Figura 15: Dimensión Desarrollo profesional.....	76
Figura 16: Dimensión Capacitación.....	78
Figura 17: Dimensión Tangibilidad.....	80
Figura 18: Dimensión Fiabilidad.....	82
Figura 19: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	84
Figura 20: Dimensión Seguridad.....	86
Figura 21: Dimensión Empatía.....	88

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal aplicar un plan de capacitación laboral para mejorar la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. Se desarrolló un estudio con un diseño pre-experimental tenido como muestra a 30 usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz a quienes se aplicó un pre test y post test para obtener la información del estudio.

En este caso se tuvo los siguientes resultados: el diagnóstico de la situación actual de la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, determinó que pocos son capacitados para brindar un buen servicio siendo estas poco frecuentes, además en el área no se promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, por otra parte el desempeño no se recompensa, y se ha identificado la necesidad de capacitación con el fin de mejorar el servicio de dicha área; respecto al nivel de capacitación que tienen los colaboradores del área de rentas, se tuvo que estos cuentan con una formación técnica o universitaria, pero la mayor parte de ellos expresan tener necesidad de ser capacitados con el fin de mejorar sus habilidades y competencias profesionales que conlleve a brindar un buen y adecuado servicio al usuario.

Se concluye que al evaluar los resultados alcanzados del plan de capacitación para comprobar su efectividad, determinado a través del post test, se tuvo que las mejoras son bajas, debido a que en la institución existen políticas establecidas que restringe brindar un servicio rápido a los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, servicio al usuario, capacitación.

ABSTRACT

The present study had the main objective of the plan of UN APPLYING Training to Improve Customer services income area of the district municipality of Jose Leonardo Ortiz. A study was developed with a pre-experimental design had as sample to 30 users of the district municipality of José Leonardo Ortiz to whom a pre-test and post-test was applied to obtain the information of the study.

In this case it had the following results: Diagnosis of the current situation of the Customer services area rents, the district municipality of Jose Leonardo Ortiz, found that few trained son to toast v Good service and these are rare, : also in the area is not the professional development of its employees on the other hand ,: the performance is not rewarded, is promoted and identified the need for training in order to improve the service that area; Regarding the level of training you have employees from the income, had to THESE have a direction technical or university education, but most of them express to need to be trained in order to improve their skills and competencies Professionals UN lead and provide good customer service PROPER v.

We conclude that in assessing v Results achieved Training Plan to check v Do Effectiveness, determined through the test message, had to low Improvements son, because in the institution there are written policies restricting providing Fast Service United Nations to Users.

Keywords: service quality, customer service, training.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Al hablar de un servicio de calidad en las entidades tanto públicas como privadas es un tema muy importante que ha abordado con más interés por las exigencias y altas expectativas de los clientes. Cruz (2012) manifiesta que todas aquellas organizaciones involucradas en la prestación de servicio han ido implementando sistemas de capacitación para ofrecer calidad; ya que uno de sus pilares fundamentales es la prestación adecuada de servicios; de ello se afirma que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios. En este sentido, la calidad depende principalmente de la interacción que se tiene con el personal de la institución, no solo brindándoles un buen trato sino también inspirándoles esa confianza para un buen entendimiento, es importante que se brinde seguridad sobre la privacidad que se puede tener con la información del personal y se procure una rápida accesibilidad de atención con el menor tiempo posible de espera, de esta manera siempre se podrá cubrir las expectativas de los usuarios.

Casi el 70% de las empresas (55.783) en Sud América (como Venezuela, Argentina, Colombia) han hecho capacitaciones a sus trabajadores, donde el 69,9% de los empleadores encuestados y el 69,5% de los dirigentes sindicales así lo mencionan, sin embargo, solo el 48% de los trabajadores consultados, respondieron en similar sentido (Encla, 2016).

Los servicios de la municipalidad son primordiales para todo usuario por ende el contar con los procesos de acreditación y normas establecidas para brindar un excelente servicio de calidad, son componentes fundamentales para mejorar la prestación de un servicio; cuando se acude a una institución del estado, se espera que los procedimientos sean de la más alta calidad, con una atención oportuna, personalizada y confiable.

Mego (2013) menciona que en Colombia respecto a la atención al usuario, específicamente en la municipalidad del Valle, existe un grado de tolerancia que el usuario está dispuesto a aceptar, caso contrario no regresará a menos que se vean con la necesidad obligada de hacerlo.

Los resultados de la consulta territorial en Colombia indican que, las 10 principales temáticas de capacitación, priorizadas fueron: Contratación Administrativa o Estatal (11,28%), Gerencia del Talento Humano (10,20%), Control Interno (10,10%), Finanzas públicas y presupuesto (9,45%), Atención al cliente / ciudadano (5,91%), Actualización Normativa (5,48%), Gestión Procesos y Procedimientos (5,26%), Cultura y Clima Organizacional (4,30%), Sistemas e Informática (3,54%), Formulación de proyectos (3,33%) (Rodríguez, 2016).

Por otro lado, Ávila (2013) manifestó que en México la atención al usuario en muchas instituciones del estado es buena ya que la calidad de atención es un factor estratégico clave en el desarrollo de la institución, gracias a que habitualmente se llevan a cabo encuestas periódicas metodológicamente bien estructuradas, que sirven para monitorear la satisfacción de los usuarios y del personal, esto permite a que se apliquen acciones correctivas en la organización.

Romero (2012) manifestó que, en la Municipalidad de Lima, la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que se les brinda es en un 81.67% desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Menciona que los usuarios en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que se les brinda en las distintas áreas, y resalta que hay un pequeño porcentaje que percibe la atención de manera favorable.

Mego (2013) manifestó que La Municipalidad de San Isidro logró certificar sus procesos de atención con la norma ISO 9001-2008, demostrando su interés de brindar servicios de atención a los contribuyentes con altos estándares internacionales. Con este reconocimiento, la Municipalidad de San Isidro ofrece a sus usuarios menores tiempos en sus procesos de atención y mejora la eficiencia de los procesos internos, en cumplimiento de la disposición del gobierno central de mejorar la atención a la ciudadanía.

En la municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz específicamente en el área de rentas, según el gerente de administración Tributaria, los

administrados continuamente se quejan por la atención que reciben, ellos argumentan que el número de personal es insuficiente sumado a que su desempeño no es óptimo por las edades que presenta dicho personal, es por eso que no entienden los requerimientos de los usuarios lo que origina dichas quejas las cuales son el 70% de los usuarios hasta la fecha (Sánchez, 2016).

En el caso de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se presenta deficiencias en cuanto al servicio se refiere, en factores como los elementos tangibles, tecnología, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, por las demoras que presentan, entre otros. En este sentido, siendo un factor importante, pese a que se trata de una entidad pública, debe ser mejorado con el fin de brindar un mejor servicio a cada uno de los usuarios que visitan la municipalidad.

En este caso la satisfacción de los usuarios se ve afectada cuando requieren asistir a la institución por algún trámite personal u otros motivos, sin embargo, se desconoce la relación que puede existir entre los distintos factores de la calidad de servicio que afecta la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

1.2 Trabajos previos

Internacional

Rodríguez (2013) en su tesis titulada “Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal administrativo de la Municipalidad de Chiquimula” llegó a la conclusión de que, efectivamente existe una necesidad de capacitación en la Municipalidad de Chiquimula, de esta manera se observa la importancia que tiene la capacitación en una institución del estado con lo cual sería posible mejorar los conocimientos de los colaboradores y por ende los resultados en el trabajo.

En este caso, se puede decir que esta tesis es importante para la presente investigación, ya que en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se ha identificado una necesidad de capacitación que busca favorecer de manera positiva el servicio que se ofrece a los usuarios de

dicha área; y este estudio, muestra la importancia que tiene la capacitación en el personal.

El estudio es útil porque muestra, de manera, general, las necesidades que tienen los trabajadores de una municipalidad, de tal forma que se puede considerar dentro de la creación de instrumentos para el presente estudio y así determinar las necesidades de capacitación.

Medina (2014) en su tesis titulada “Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión -ROI- para la planta central del ministerio de defensa nacional correspondiente al periodo fiscal 2013” concluye que es necesario facilitar los recursos necesarios para la implementación de un plan de capacitación de tal forma que se pueda obtener buenos resultados en la gestión laboral.

Es importante que en el área de rentas se tenga en cuenta la importancia y la necesidad de un plan de capacitación que requiere cada trabajador que conforma dicha área, y de esta manera mejorar su rendimiento laboral al contar con mejores competencias.

El estudio es útil porque muestra una forma de gestión dirigido a los trabajadores, además del modelo de plan de capacitación que plantea, donde contiene actividades que pueden ser útiles para la investigación.

Hernández y Cruz (2014) en su tesis “Capacitación al personal administrativo de la clínica N°.23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de si mismo y como mejora para las relaciones interpersonales” llegó a la conclusión que en la capacitación tiene que verse como una forma de mejorar las habilidades a capacidades, etc. de tal forma que se pueda hacer las cosas con eficiencia en el trabajo así como en los aspectos de su vida personal.

En este caso, se puede decir que la capacitación no sólo es importante para mejorar la eficiencia en el trabajo, sino también para los aspectos personales del trabajador fuera de su centro de trabajo, demostrando a otras personas sus capacidades como profesional.

Se puede decir que el estudio sirve para la considerar estrategias que estén orientadas, no sólo a mejorar habilidades, capacidades del trabajador, sino también para hacer que lo aprendido sea aplicado de tal forma que se logre una eficiencia en el trabajo.

Sosa (2014) en su tesis “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” llegó a la conclusión que los trabajadores del Instituto Tecnológico sí brindan un buen servicio a los clientes, sin embargo, se menciona que es necesario mejorar la actitud de los mismos con el fin de lograr una mejor satisfacción de la comunidad educativa.

En este sentido, el estudio es importante para la presente investigación ya que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz requiere brindar un mejor servicio a sus usuarios leonardinos, de tal forma que si se logra hacer se va a tener una buena satisfacción por parte de los mismos.

En este caso, el estudio es útil para la presente investigación ya que muestra la actitud que los trabajadores deben manejar para lograr tener una mejor atención al cliente, producto de una buena capacitación.

Nacional

Vela y Zavaleta (2014) en su tesis “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus, de la ciudad de Trujillo 2014” llegaron a la conclusión que existe una relación entre la calidad de servicio y los niveles de venta, ya que brindando un servicio diferente y bueno a los clientes, estos regresan y lo hacen de manera más frecuente como resultado de un buen servicio.

La tesis es importante para la presente investigación, ya que muestra elementos importantes en el retorno del cliente, en este caso el usuario del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, donde se considera como el principal factor a la calidad de servicio que se brinde a las personas.

El estudio es útil porque muestra una forma de brindar calidad en el servicio al cliente, con una atención en función a sus gustos y preferencias, de tal forma que se pueda superar sus expectativas.

Sánchez (2014) en su tesis “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante” llego a la conclusión que cuando se ve una atención deficiente en la empresa es necesario realizar una capacitación para resolver dicha problemática.

En el estudio se determinó la necesidad de aplicar un plan de capacitación para mejorar la atención al cliente, lo cual trajo consigo resultados positivos tanto para la empresa como para los clientes, en estas tesis mencionadas refleja los buenos resultados que se obtuvo al aplicar el plan de capacitación.

Es útil porque muestra como reforzar e impulsa al personal para mejorar la calidad de servicio en atención al cliente en el área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Martell y Sánchez (2013) en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo – 2013” concluye que un plan de capacitación, además de traer beneficios en el desempeño de los trabajadores, tiene también un efecto favorable en el desarrollo de los colaboradores.

En este caso, se pudo determinar que un plan de capacitación siempre trae beneficios en los trabajadores, además, la capacitación debe verse como una forma de tener un personal satisfecho, ya que este va a ver que hay preocupación por su desarrollo, por lo cual, la capacitación es muy importante en el área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

El estudio es útil para establecer acciones, que dentro del plan de capacitación, permitan mejorar el desempeño de los colaboradores del área de rentas de la de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Local

Pérez (2014) en su estudio “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” concluye que una empresa mejora el servicio que brinda debido a que se cuenta con un personal capacitado, expresando que por ello no debe considerarse que la calidad ya es suficiente, por lo tanto, se debe considerar realizar mejoras continuas, aprovechando a los especialistas en capacitación.

En este caso, se puede decir que es importante comprender que la calidad de servicio implica superar las expectativas del cliente o usuario de tal forma que se busque la satisfacción del mismo brindándole una buena atención.

El estudio es útil porque muestra la forma en la que se puede superar las expectativas del cliente a través el servicio que se le brinda, por lo tanto, se puede decir que capacitar al personal para brindar un buen servicio beneficia toda la organización.

Torres (2014) en su tesis “Plan de mejora de la calidad en la atención al usuario en el área de admisión del hospital regional de Lambayeque” llegó a la conclusión que la calidad de servicio en cuanto a empatía por parte de los trabajadores de la oficina de atención al usuario del hospital regional de Lambayeque es ineficiente e inadecuada.

Para el caso en estudio, se debe entender que la empatía es un factor importante cuando se trata de brindar una buena atención al usuario del área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, de esta manera se entendería mejor los asuntos que incomodan al usuario respecto a la atención en dicha área.

El estudio es útil para la presente investigación porque muestra la forma de lograr que el personal tenga empatía con los clientes, por lo que se considera que la forma de hacer entender a los trabajadores sobre el tema es a través de la capacitación.

Acuña y Bustamante (2014) en su estudio “Plan de capacitación por competencias laborales en la prestación de servicios de salud en la clínica Milenium Chiclayo – 2014” concluyeron que la clínica Milenium requiere un plan de capacitación para sus trabajadores, esto es necesario porque según el 82% de los encuestados manifiestan no recibir ningún tipo de capacitación, la cual se refleja en el ineficiente servicio que brindan y en su desempeño laboral.

La tesis es importante para la presente investigación, ya que se muestra factores importantes de la capacitación, tal como el desarrollo de competencias, de esta manera se entiende que el desarrollo del personal debe estar orientado sus habilidades, talento, destrezas, etc. y hacer que los resultados de su trabajo sean siempre eficientes.

El estudio es útil porque muestra un modelo de capacitación interesante que se enfoca el servicio que reciben las personas, siendo de esta manera un antecedente importante para la presente investigación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías de la capacitación

a. Teoría de la pulsión de Freud

Esta teoría establece la conducta de las personas en relación a lo que le motiva con el fin de lograr satisfacer sus necesidades físicas ya que acumula energía que necesita liberar de alguna manera la cual puede ser liberada en el trabajo. (Ávila, Rojí y Saúl, 2014)

La ansiedad tiene que ver con la necesidad de actuar para realizar acciones en cuanto sea necesario. (Ávila, Rojí y Saúl, 2014)

b. Teoría de Burrhus Frederic Skinner

De acuerdo a Turienzo (2016), se trata de una teoría que describe la condición por la que operan las personas conocido también como instrumental.

Esta teoría psicológica del aprendizaje expone que la conducta del cuerpo se realiza muchas veces de manera voluntaria, en función a lo que esté experimentando.

En este caso, la conducta del trabajador estaría en función a la capacitación de los mismos, de los cual se espera que se experimente una conducta de mejor trabajo en la empresa.

Esto se explica porque los estímulos tienen respuestas que pueden ser voluntarias, resultando en conductas que pueden ser positivas o negativas según se dé el caso.

Skinner (citada en Turienzo, 2016) afirmaría que “el condicionamiento operante modifica la conducta en la misma forma en que un escritor moldea un montón de arcilla”.

1.3.2 Dimensiones del plan de capacitación laboral

a. Desarrollo profesional

Werther Y Davis, (2014), explican que como toda persona en el trabajo siempre se presentan necesidades para mejorar sus actividades laborales, en unos más que en otros, adquiriendo experiencia por la auto capacitación.

Werther Y Davis, (2014) indican que:

“El desarrollo profesional de los trabajadores debe darse desde la planeación en la empresa, con el fin de mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores si se desea lograr los objetivos con eficiencia para la cual se debe dar por apoyo de la empresa o de manera personal en cursos de capacitación.” (p. 72)

Además, Werther Y Davis, (2014) aseveran que el desarrollo del personal se puede iniciar, teniendo como finalidad lograr metas, a través de varios pasos, por otro lado, cuando se obtengan resultados en el desempeño es importante reconocer de alguna manera al trabajador, así como también se debe mejorar la relación entre los colaboradores, sobre todo con los que toman decisiones.

Indicadores del desarrollo profesional

Werther y Davis (2014) describen las habilidades laborales y las competencias laborales:

Desarrollo de habilidades laborales, Son el conjunto de actividades que son llevadas a cabo por el personal en el desarrollo de las diferentes actividades, para el cual hacen uso de sus conocimientos que poseen, en donde el conocimiento se convierte en hacer y saber hacer dichas actividades, de forma logran alcanzar el objetivo propuesto en una organización.

Desarrollo de competencias laborales, Grado de madurez que logra alcanzar una persona en su puesto de trabajo agrupando tres elementos: actitud, conocimiento y habilidad, convirtiéndose

en un experto, y también incluye la capacidad para prever cosas que pueden suceder.

b. Capacitación

Werther y Davis, (2014) aseveran que la capacitación es: “Grado en que la empresa invierte en el salario emocional, con la finalidad de mejorar las habilidades y competencias del personal” (p. 73). Es por eso que los autores describen los tipos de capacitación y los resultados que se debe esperar en la capacitación:

Indicadores de la capacitación

Tipos de capacitación en el trabajo, es la identificación de si el personal necesita adiestramiento técnico para desempeñar eficiente y eficaz su labor en su puesto.

Además de la complejidad del cargo y de las funciones a realizar.

Resultados de capacitación, es la evaluación de un programa de capacitación además del monitoreo de los objetivos del programa de capacitación.

1.3.3 Características de la capacitación laboral

De acuerdo a Siliceo (2015), la forma de mejorar la eficacia organizacional, es a través de la capacitación de tal forma que se pueda lograr lo siguiente:

Mejorar los niveles de rendimiento de los trabajadores de tal forma que se pueda obtener un resultado positivo en la productividad.

Mejorar la comunicación interna de la organización, ya que es un factor importante para brindar un buen servicio por lo que los clientes lo pueden identificar como de calidad.

Cumplir con los requerimientos de la empresa respecto a las necesidades de los trabajadores.

Establecer un ambiente de trabajo que sea agradable para el trabajador.

Lograr que en la organización se tenga una salud laboral, es decir que sea tanto física como emocional.

1.3.4 Marco conceptual de plan de capacitación laboral

Siliceo (2015) asevera que la capacitación:

Se realiza por la necesidad de mejorar el conocimiento y las habilidades de los trabajadores con el fin de mejorar sus funciones en la empresa la cual debe estar orientada a las necesidades de capacitación de los colaboradores en general y según el área de trabajo, de esta manera se espera que el trabajo se realice con eficiencia así la organización. (p. 25)

En este caso, la capacitación es un factor importante en la empresa, ya que trae beneficios en cuanto a la eficiencia en el trabajo, de tal forma que se pueda brindar un mejor servicio al usuario, a través de un trabajo responsable, eficiente, puntual, etc.

Orozco (2016) explica que en un proceso de capacitación se requiere realizar una integralidad de las funciones y tareas las cuales, según el autor son cinco fases: “diagnóstico, planificación, organización, ejecución y evaluación. A cada una de estas fases corresponden diversas etapas” (p. 24).

Orozco (2016) describe cada una de las fases:

En cuanto al diagnóstico, se refiere a que apunta a cada una de las necesidades que se debe tomar en cuenta para la capacitación del personal.

Respecto al análisis organizacional, es la etapa donde se debe considerar la misión de la organización, los objetivos y metas establecidos con el fin de determinar cuáles son los aspectos de las

necesidades de capacitación que van a ser tomados en cuenta para el plan que se va a implementar.

En lo que respecta al análisis funcional, está referida a verificar la brecha que existe respecto a las competencias de los trabajadores y la gestión de la empresa.

También se encuentra la fase de identificación de las necesidades de capacitación, que está referida a realizar un diagnóstico para determinar las necesidades que se requiere en cuanto a competencias se refiere, de tal forma que el resultado final de la capacitación sea satisfactoria.

1.3.5 Enfoques de la atención al usuario

Parazumaran, Zeithaml y Berry (1988), consideran que la calidad de servicio está conformada por cinco dimensiones o elementos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

a. Servicios integrales

Según Setó, (2004) este enfoque trata de que: “el cliente tenga lo que necesita en un solo lugar, resolviendo así sus necesidades a través de un proveedor” (p.51).

Setó, (2004) pone como ejemplo a los centros comerciales, ya que dentro de ellos están diferentes empresas que pueden atender distintas necesidades de los clientes.

b. Servicios de apoyo

Según Setó, (2004): “El apoyo técnico se puede dar con el propósito de dar facilidades al cliente en el sentido que muchos productos son muy especializados, por lo que el cliente no puede entenderlo” (p. 51).

c. Servicios únicos

Según Setó, (2004): “El servicio está enfocado en la innovación de los mismos, ya que básicamente serían únicos en el mercado, por lo tanto se requiere de mucho esfuerzo para que se queden en el mercado” (p. 51).

d. Servicios con valor agregado

Según Setó, (2004): “Se trata de dar algo más al cliente, en este caso, es dar un plus adicional a lo que se le está ofreciendo, ya sea en producto o servicio” (p. 51).

1.3.6 Dimensiones de la atención al usuario

Setó, (2004) describe las diferentes dimensiones que tiene la atención al usuario:

La **tangibilidad**, Setó (2004) afirma que: “está referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 22).

El indicador de la tangibilidad es la existencia de las instalaciones físicas y tecnológicas, que comprende las mejoras de la infraestructura de la empresa y de los equipos tecnológicos que facilitan la labor del personal para ofrecer el servicio.

La **fiabilidad**, Setó (2004) afirma que: “está referida a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Para los consumidores es la más importante” (p. 22).

Dentro del análisis de la fiabilidad comprende su indicador que la habilidad para prestar el servicio prometido, no es más que la predisposición del personal y de las políticas de la empresa para ofrecer el servicio según la promesa que se hizo al cliente o usuario.

La **capacidad de respuesta**, Setó (2004) afirma que: “se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 22).

Su indicador es disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes, que la capacidad que tiene el empleado para resolver dudas y prestar el servicio bien a la primera, además muestra su disposición de colocar siempre al cliente primero.

La seguridad, Setó (2004) afirma que: “está referida al conocimiento y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p. 22). Es decir, la cortesía para con los clientes y la seguridad en sus operaciones.

Lo más valorado por una empresa en la dimensión de seguridad es la confianza del cliente que deposita en la empresa, a través de que la empresa ha demostrado cuenta con todas las medidas técnicas y humanas para asegurar un buen servicio al cliente.

La **empatía**, Setó (2004) afirma que: “está referida a la atención individualizada que el proveedor de servicios ofrece a los clientes” (p. 22).

El indicador de la empatía es el grado de atención individualizada que presta el personal al cliente o usuario, tratando a cada uno como único, sabiendo y reconociendo que tiene necesidades diferentes.

1.3.7 Diagnóstico de las brechas en la atención al usuario.

Según Douglas & Bateson (2012) las brechas del servicio son:

Las expectativas de los clientes con respecto a un servicio y sus percepciones cuando se le ha brindado. Sin dejar de lado que la calidad de servicios se concentra en las actitudes hacia la empresa que los clientes van acumulando a partir de una serie de experiencias, buenas y malas con el servicio recibido. (p. 321)

Douglas & Bateson (2012) Para que la empresa acabe con las brechas del servicio, debe estrechar o acabar con las siguientes brechas:

La brecha del conocimiento, que no es más que la diferencia entre lo que los consumidores esperan de un servicio y lo que la gerencia cree que éstos esperan de él.

La brecha de las normas, diferencia de la gerencia percibe en lo que esperan los consumidores y las normas de calidad establecidas para el servicio.

La brecha de la prestación, diferencia entre las normas de calidad establecidas para la prestación del servicio y la calidad real.

La brecha de la comunicación, diferencia entre la calidad real del servicio brindado y la que describió y/o prometió en la comunicación externa de la empresa.

1.3.8 El coste de la calidad al usuario

Pérez (2013) manifiesta que:

El coste de mantener a un cliente suele ser menor que el coste de conseguir un cliente nuevo, en este sentido, las empresas realizan un esfuerzo en sus investigaciones para garantizar la calidad que ofrecen a sus clientes. Además, un cliente satisfecho se convierte en la estrategia de promoción más efectiva para una empresa ya que los comentarios de un cliente fidelizado a sus amigos, conocidos y familiares atraen a potenciales clientes que cuentan con referencias de excelencia en el servicio. (p. 15)

Pérez (2013) asevera que para aquellas empresas que no ostentan una efectiva política de calidad en la atención al cliente, puede incurrir en costos innecesarios por no satisfacer los márgenes de calidad adecuada, dentro de estos gastos se tiene en los diseños de los productos y servicios antes de que sean ofrecidos al cliente (gastos internos), y los gastos en devolución o reparación de los productos (gastos externos); además la empresa se priva de percibir ingresos por no haber cumplido con los costos de calidad adecuados.

Los ingresos perdidos por la falta de calidad, influyen en la eficacia o la eficiencia de la producción y la comercialización, estos costos se dan debido a la utilización ineficiente de los recursos materiales o humanos; y los otros costos que son los más importantes son los que afectan a la satisfacción del cliente y pueden influir en su fidelidad e incluso lograr que deje de ser nuestro cliente (Pérez, 2013).

1.3.9 Medición de la calidad de servicio al usuario

Setó (2004) indica que cuando el propósito es el de intentar medir la satisfacción del cliente, estos se pueden agrupar en métodos de encuesta directa o métodos indirectos. Los métodos de encuesta directa son ampliamente utilizados para intentar medir esta variable, ya que su ventaja radica en que su objetivo es claro, las respuestas son sencillas, y las reglas de correspondencia entre la satisfacción de cliente y las medidas son irrefutables, pero su desventaja está en la reactividad, ya que las respuestas podrían estar influenciadas por el acto de medida en su mismo, además puede haber un sesgo en la selección del entrevistador y en las respuestas en blanco, esto puede causar problemas en la validez de los datos de la encuesta.

Existe otro método para medir la satisfacción del cliente, estos son los indirectos, y se basan en la recolección de datos sobre quejas de los clientes y las compras de repetición, se tienen que tener en cuenta estos métodos desde el momento en que el comportamiento de queja y de compra guardan relación con la satisfacción, pues se trata de medidas discretas que permiten reducir la reactividad, uno de los principales inconvenientes de los métodos directos (Setó 2004).

1.3.10 Impacto de la calidad en el servicio al usuario

Vértice (2013) asevera que: “La percepción de la calidad varía de un cliente a otro, y no es la misma para el comprador que para el

proveedor, por otra parte, la calidad de un servicio se percibirá de forma diferente según si éste es novedoso o si se halla muy difundido, si lo ha descubierto el cliente o si ya era usuario del mismo” (p. 17).

Según Vértice (2013) la calidad de servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra por dos razones, la primera que la competencia es cada vez mayor y atrae al cliente mediante la diversidad de servicios que añade valor al producto que se ofrece, la segunda razón es que se ha pasado del consumidor que favorecía los productos que estaban disponible y eran de bajo coste, a un público selectivo y mejor informado que puede elegir entre multitud de ofertas y servicios diferentes.

La actitud del cliente respecto a la calidad de servicio cambia a medida que va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida, en un principio, suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, más barato. En la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto, donde todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio, tienen un papel fundamental en este sentido (Vértice, 2013).

1.3.11 Marco conceptual de atención al usuario

Douglas & Bateson (2012) explican que: “Las percepciones y expectativas son elementos que están relacionados, ya que el cliente está en función al servicio que recibe de la empresa el cual influye en el comportamiento del consumidor” (p. 35).

Entonces si las percepciones son mayores a las expectativas que se planteó el cliente al visitar Interamericana se podría decir que existe calidad en el servicio, de ser lo contrario el servicio no es de calidad. Además estaría muy asociado a la lealtad.

La forma del servicio que se da al cliente es un determinante de la competitividad empresarial la cual determina la permanencia del

negocio en el mercado. (Setó 2004) asevera que: “La calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas clave para la competitividad de la empresa, donde las empresas tienen claro que si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario” (p. 54). La sobrevivencia del negocio es complicado ya que existe mucha competencia en los distintos sectores, en este caso un servicio de calidad puede hacer la diferencia.

Douglas & Bateson (2012) indica que la calidad muchas veces en la empresa no es algo que se dé porque así se tiene que dar, sino que se trata de una decisión que tome los que dirigen la organización con el fin de superar las expectativas de los clientes.

Zeithaml (1988) indica que la calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio.

Pizzo (2013) indica que la calidad de servicio se da con el fin de determinar cuán satisfecho puede estar el cliente en función a lo que espera obtener de la empresa la cual debe ser superada para lograr buenos resultados.

1.4 Formulación de Problema

¿Cómo influye el plan de capacitación laboral en la atención del usuario en el área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2016?

1.5 Hipótesis

Si se aplica un plan de capacitación laboral, entonces se mejora la atención del usuario del área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2016

1.6 Objetivos

1.6.1. General

Determinar la influencia que ejerce el plan de capacitación laboral en la mejora de la atención al usuario del área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2016

1.6.2. Específicos

Diagnosticar la atención al usuario del área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Describir el nivel de capacitación que tienen los colaboradores del área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz.

Implementar el plan de capacitación laboral en atención al usuario a los trabajadores del área de rentas de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz.

Evaluar la atención al usuario después de la implementación del plan de capacitación laboral para comprobar su efectividad.

1.7 Justificación

Previamente al inicio de la investigación, es indispensable justificar el estudio que debe realizarse mediante la exposición de sus razones (el para qué y/o porqué del estudio). Este procedimiento, Indica si el resultado de la investigación tiene una aplicación concreta y puede permitir presuponer cuáles serán esos resultados y si el producto de la investigación ayudará a mejorar temas y procedimientos (Martins & Palella, 2012).

Es importante la aplicación de un plan de capacitación en el área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz porque en esta entidad pública no se realizan capacitaciones en cuanto a lo referente de atención al usuario, esto se evidencia en el mal trato que reciben los usuarios al adquirir un servicio en dicha área, expuestos al mal humor, al desinterés, y la mala comunicación por parte de los colaboradores.

Es importante para que haya una mejor atención en el servicio brindado, interés hacia lo que solicita el usuario, que exista una buena relación entre usuario y administrado, y de esta manera cuando el usuario se sienta

satisfecho va a querer regresar nuevamente a requerir el servicio con una tranquilidad plena de recibir nuevamente una buena atención.

Justificación Teórica.

Esta investigación utilizó un conocimiento existente de las teorías de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), de tal forma que se fundamentaron los resultados que se obtuvieron como producto del estudio; de esta manera, se propondrá un plan de capacitación en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Justificación metodológica.

Se siguió el formato de realización de un estudio de tipo pre experimental, llegando a realizar un plan de capacitación con estrategias de calidad de servicio del usuario con el cual generará conocimiento válido y confiable dentro de las ciencias administrativas por lo que la investigación servirá de referencia para futuras investigaciones relacionadas al tema en estudio. En la investigación fue científica, es decir se utilizaron diferentes métodos y pautas para su realización.

Justificación práctica.

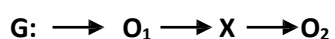
Esta investigación permitirá a instituciones del estado tener nuevos caminos, a través de los resultados y la propuesta de investigación, para mejorar la calidad del servicio de tal forma que los usuarios de la Municipalidad Distrital de JLO se vean beneficiados al recibir un mejor servicio con el fin de mejorar la satisfacción de los mismos.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) manifiesta que el diseño es pre experimental ya que se va a realizar como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad, con pre y post test al grupo de estudio.

Cuyo esquema es:



Dónde:

G: Grupo de estudio.

O: Pre test será aplicado al grupo de estudio.

X: Plan de capacitación.

O: Post test será aplicado al grupo de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Variable Independiente: Plan de capacitación laboral

Definición conceptual

Acción que se desarrolla en función a la mejora de los conocimientos, habilidades que requieren y demandan los colaboradores (Blázquez, 2014).

Definición operacional

Acciones organizadas que desarrolla la empresa orientadas a cubrir las necesidades de la capacitación de los colaboradores según el área y especialización con el fin de ofrecer una mejor atención al usuario.

Variable Dependiente: Atención al usuario.

Definición conceptual

Calidad de servicio que es percibida por el usuario quienes asignan una valoración del servicio recibido (Setó 2004).

Definición operacional

Resultado que se espera en términos tangibles, de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía producto del fortalecimiento de las competencias laborales de los trabajadores.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Plan de capacitación	Desarrollo profesional	Desarrollo de habilidades laborales	<p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz el trabajador muestra habilidades y considera que está capacitado para atender al usuario</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan encuestas para determinar las necesidades de los usuarios</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con un personal capacitado en el área de rentas</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz los trabajadores muestran sus resultados a través de una buena atención al usuario</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con trabajadores desarrollos profesionalmente</p>	Técnica: entrevista Instrumento: cuestionario
		Desarrollo de competencias laborales	<p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promueve la capacitación del personal a través de becas</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz recompensa el buen desempeño de los trabajadores</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz los empleados nuevos demuestran estar capacitados para brindar un buen servicio al usuario</p>	
	Capacitación	Tipos de capacitación en el trabajo	<p>Considera que el trabajador de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz está capacitado para atender las necesidades de cada área</p> <p>Usted considera que en las áreas de trabajo se tiene necesidades de capacitación</p> <p>Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son organizados para atender al usuario</p> <p>Los trabajadores muestran interés y capacidad para atenderle profesionalmente</p> <p>Considera que la capacitación es necesaria para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz</p>	
		Resultados de capacitación	<p>Los trabajadores muestran conocimiento del trabajo y lo ponen en práctica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz</p> <p>Usted logró resolver sus problemas en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz por un personal capacitado</p> <p>En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se controla el servicio hasta que sea resuelto</p>	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Servicio de atención al usuario o administrado	Tangibilidad	Instalaciones físicas y tecnológicas	Considera que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con instalaciones modernas y cómodas	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Existen materiales suficientes para la presentación del servicio en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	
			Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	
	Fiabilidad	Habilidad para prestar el servicio prometido	Considera que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con equipos de última tecnología	
			En el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuando un trabajador se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia	
			Cuando el empleado del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	
			Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestra interés en solucionarlo	
			Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas	
			Los servicios que del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son realizados correctamente desde la primera vez.	
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes	El personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle.		
		En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz hay disponibilidad del empleado para atenderle		
		En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz si solicitó algo al personal, le informan exactamente cuándo lo proporcionarán, y cumplen con ello.		
			Si necesitó resolver algunas dudas en la Municipalidad Distrital de José	

Seguridad	Confianza del cliente	Leonardo Ortiz se le atendió en un tiempo adecuado
		El tiempo que aguardo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener el servicio fue satisfactorio
		Confía en la integridad de las personas que trabajan en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.
		Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas
		Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran igualdad para todos sus usuarios
		Considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
Empatía	Atención individualizada	Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran capacidad de organización del servicio
		Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está atento a sus necesidades
		El empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se preocupa por los intereses de sus clientes
		Considera que los horarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son convenientes para usted como usuario

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población se define como “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 92).

La población en estudio estuvo conformada por los usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, así como también por los trabajadores.

En el caso de los usuarios la cantidad es diversa y se desconoce con exactitud la cantidad de usuarios que visitan a la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. En este caso, se ha optado por un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a 30 usuarios de la Municipalidad que participaron respondiendo el instrumento de recolección de datos de manera voluntaria.

Se ha optado por el muestreo no probabilístico porque es difícil obtener una muestra representativa de usuarios que visitan la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz ya que es desconocida.

En este caso, los participantes del pre test y post test han sido elegidos por juicio de la investigadora considerando como muestra a 30 usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz para obtener la información que se requirió a través del instrumento de recolección de datos.

En el caso de los trabajadores, para la población se consideró a los 30 trabajadores del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, los que se detalla a continuación:

Tabla 3*Detalle de trabajadores*

Sub Gerencia de Registros Tributarios	N° de trabajadores
Jefe (Sub Gerente)	1
Secretaria	1
Terminalista	4
Asistente	1
Notificadores	7
<hr/>	
Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria	N° de trabajadores
Jefe (Sub Gerente)	1
Secretaria	1
Inspectores	10
Terminalista	2
Digitadores	2
TOTAL DE TRABAJADORES	30

Fuente: elaboración propia

La muestra fue el total de la población, por ser un número pequeño, se consideró por conveniencia que la población de trabajadores sea no probabilística, por lo que no se ha desarrollado ninguna fórmula estadística para la identificación de la muestra, sino que fueron el mismo número.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que la encuesta permite recolectar información detallada a través de una serie de ítems de la muestra de estudio. En este sentido, la encuesta permitió recolectar información de la muestra seleccionada, quienes respondieron a los ítems diseñados de acuerdo a sus percepciones.

Instrumento: Cuestionario.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que los integrantes de la muestra deben responder a un listado de preguntas elaboradas para recolectar los datos del estudio.

El instrumento estuvo compuesto por un conjunto de preguntas cerradas, es decir, se incluyeron alternativas de respuesta, entre las cuales los encuestados eligieron la alternativa de su conveniencia.

El primer paso fue solicitar el permiso a la municipalidad para aplicar el instrumento a la muestra de estudio, luego fue aplicado en diferentes días de la semana laborable; lo siguiente fue recolectar la información obtenida y se procedió a tabularlo en el programa estadístico (SPSS) lo que permitió obtener los resultados para el pre test. Posteriormente, luego de la implementación de la propuesta se esperó una semana, para posteriormente aplicar nuevamente el instrumento y hacer el post test, y así se analizó los resultados de mejora que se espera.

Validez: la validez se realizó a través de un juicio de expertos.

Confiabilidad: estuvo dada por los resultados del método alfa de cronbach el cual fue mayor a 0,70.

2.5. Métodos de análisis de datos

Método Analítico. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que este método separa el total de la información para ser analizada por partes.

En este caso, el método sirvió para analizar los resultados de manera individual analizando así la situación de cada variable.

Método Inductivo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que se utiliza con el fin de poder concluir la investigación a través de los resultados obtenidos.

En este caso, los resultados fueron respaldados por las teorías para luego llegar a las conclusiones de la presente investigación.

Método Hipotético – Deductivo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el método consiste en corroborar las hipótesis de manera estadística en función a los resultados obtenidos. En este caso, las hipótesis fueron probadas a partir de los datos obtenidos en el estudio.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación tiene como aspectos éticos, con respecto a los autores citados ya que se consideraron en la realización del contenido en el marco teórico (conceptos y teorías relacionadas a cada una de las variables), respetando su esencia científica de ello manteniendo la justificación de este trabajo, como también se tuvo el respeto de la capacidad de decisión del personal administrativo en participar de la encuesta donde fue de manera voluntaria y que los datos de información que aportaron es de confidencialidad.

Consentimiento informado: A los integrantes de esta investigación se les dio a conocer las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra, donde asumieron la condición de ser informantes.

Confidencialidad: Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante: El indagador actuó con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos

los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Originalidad: Es una investigación original donde se recogieron aportes de autores reconocidos en las ciencias administrativas los cuales fueron citados correctamente.

III. RESULTADOS

3.1. Confiabilidad del instrumento

Tabla 4

Análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a los trabajadores de la municipalidad

Alfa de Cronbach	N de Items
,959	16

Fuente: elaboración propia

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala.

En este caso el análisis alfa de cronbach indica un resultado de 0,959; analizando el resultado de 16 preguntas en una muestra de 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Por lo tanto, de acuerdo al resultado obtenido, se puede concluir que el instrumento de recolección de datos utilizado es confiable.

Tabla 5

Análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a los usuarios de la municipalidad

Alfa de Cronbach	N de Items
,941	22

Fuente: elaboración propia

En este caso el análisis alfa de cronbach indica un resultado de 0,941; analizando el resultado de 22 preguntas en una muestra de 30 usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Por lo tanto, de acuerdo al resultado obtenido, se puede concluir que el instrumento de recolección de datos utilizado es confiable.

3.2. Análisis descriptivo del instrumento aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Pre test.

Tabla 6

Dimensión Desarrollo profesional

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz el trabajador muestra habilidades y considera que está capacitado para atender al usuario	4	13%	10	33%	7	23%	8	27%	1	3%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan encuestas para determinar las necesidades de los usuarios	4	13%	10	33%	6	20%	8	27%	2	7%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con un personal capacitado en el área de rentas	4	13%	10	33%	6	20%	9	30%	1	3%	30	100%
En Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz los trabajadores muestran sus resultados a través de una buena atención al usuario	3	10%	6	20%	13	43%	8	27%	0	0%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con trabajadores desarrollos profesionalmente	1	3%	10	33%	11	37%	5	17%	3	10%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promueve la capacitación del personal a través de becas	12	40%	4	13%	7	23%	6	20%	1	3%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se recompensa el buen desempeño de los trabajadores	8	27%	8	27%	7	23%	6	20%	1	3%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz los empleados nuevos demuestran estar capacitados para brindar un buen servicio al usuario	9	30%	5	17%	6	20%	9	30%	1	3%	30	100%

Fuente: Pre test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

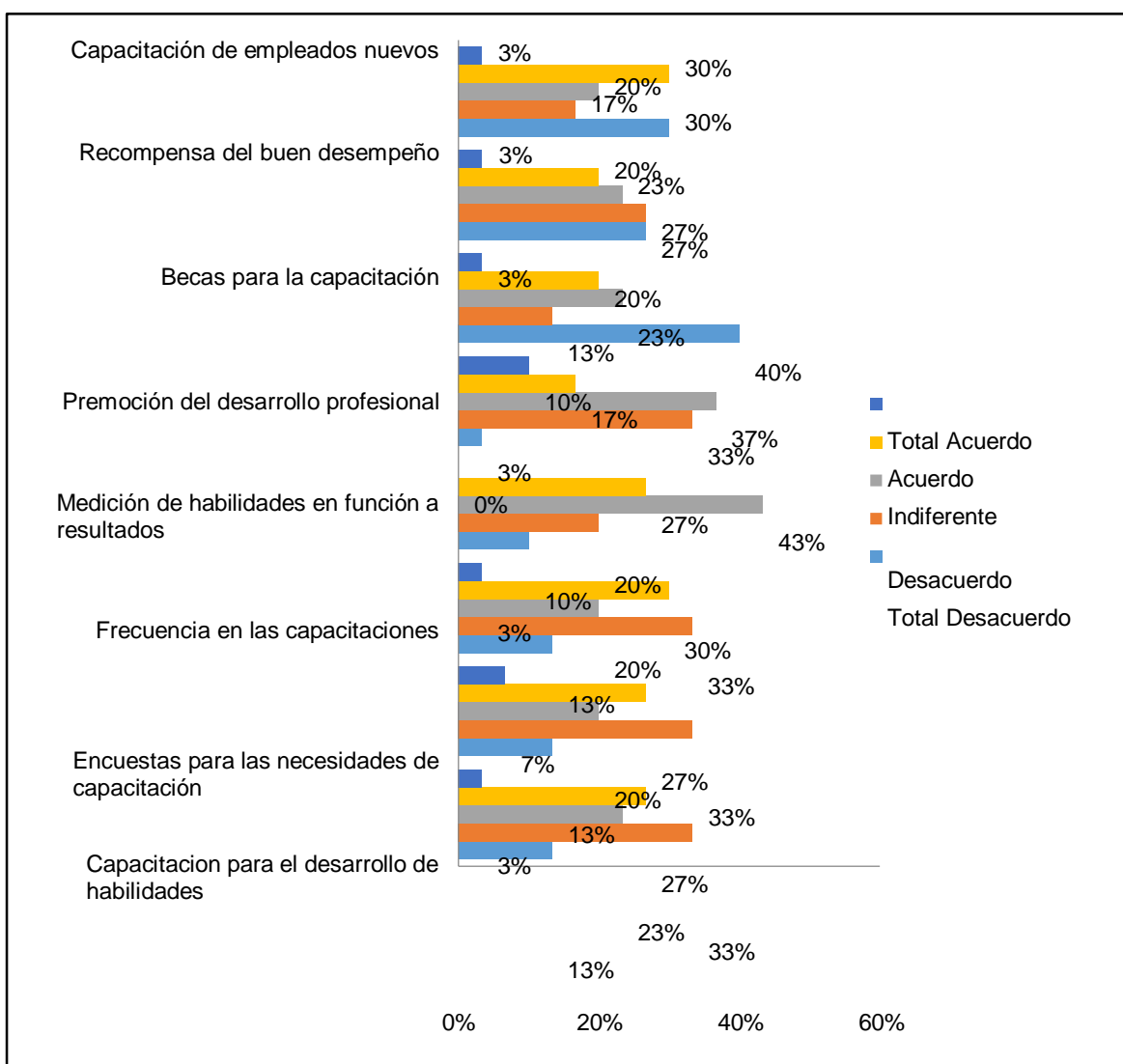


Figura 1. Dimensión Desarrollo profesional

Fuente: Pre test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 7).

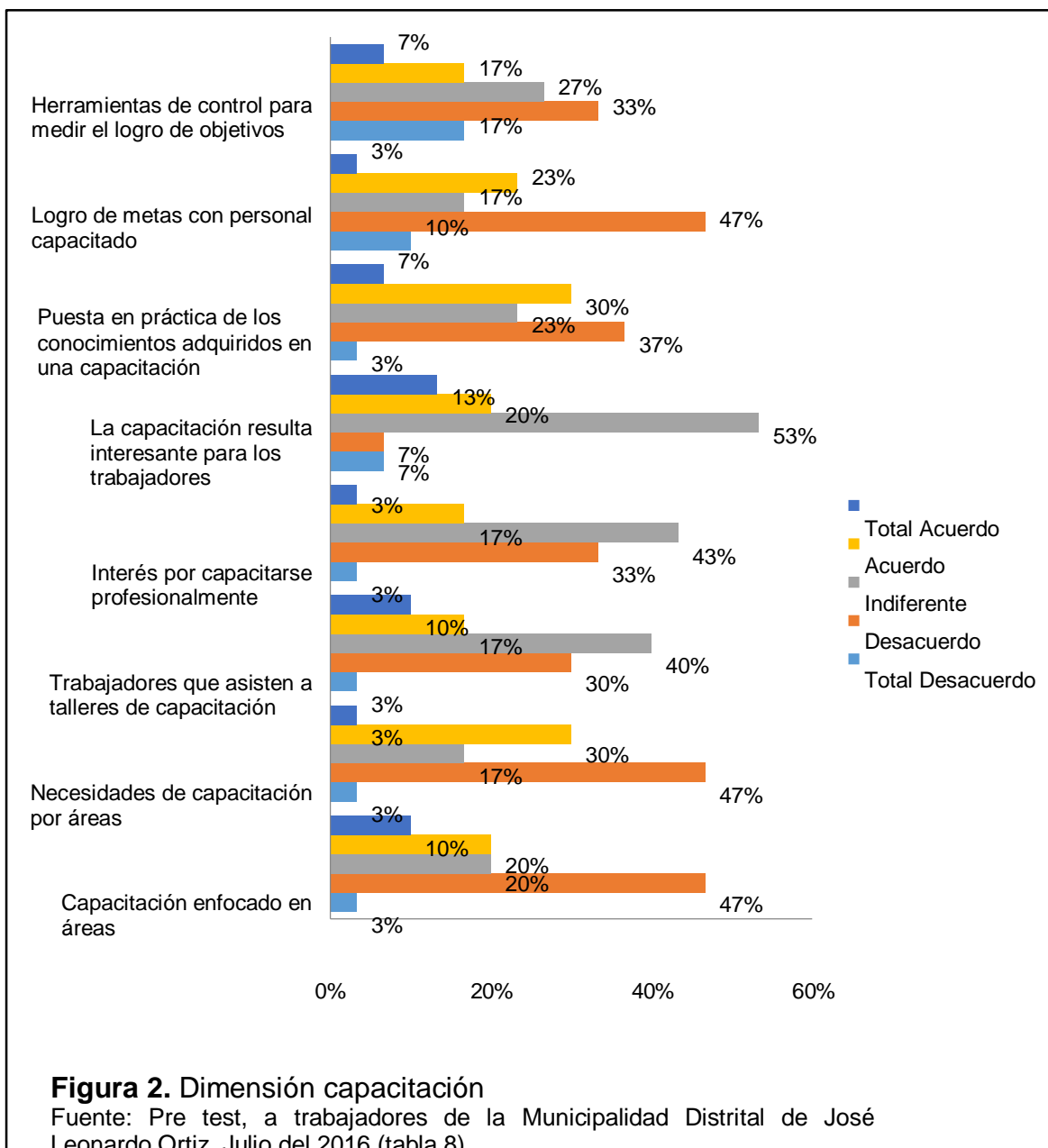
Se tiene las brechas respecto al desarrollo de habilidades con el 30% de acuerdo y el 23% de indiferentes, también está el realizar encuestas para identificar las necesidades de capacitación donde un hay un acuerdo de 30% y 20% de indiferentes, en cuanto a si hay frecuencia de capacitaciones está el 33% de acuerdo y 20% de indiferentes, asimismo si el usuario identifica las habilidades con los resultados del trabajador se tiene el 27% de acuerdo y un 43% de indiferentes, además notan la falta de promoción en el desarrollo profesional con 27% de acuerdo y el 43% de indiferentes, en cuanto a si el usuario reconoce el buen desempeño se tiene que el 23% de acuerdo y 23% de indiferentes, finalmente se nota una falta de capacitación a empleados nuevos con 33% de acuerdo y 20% de indiferentes.

Tabla 7

Dimensión Capacitación

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Considera que el trabajador de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz está capacitado para atender las necesidades de cada área	1	3%	14	47%	6	20%	6	20%	3	10%	30	100%
Usted considera que en las áreas de trabajo se tiene necesidades de capacitación	1	3%	14	47%	5	17%	9	30%	1	3%	30	100%
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son organizados para atender al usuario	1	3%	9	30%	12	40%	5	17%	3	10%	30	100%
Los trabajadores muestran interés y capacidad para atenderle profesionalmente	1	3%	10	33%	13	43%	5	17%	1	3%	30	100%
Considera que la capacitación es necesaria para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	2	7%	2	7%	16	53%	6	20%	4	13%	30	100%
Los trabajadores muestran conocimiento del trabajo y lo ponen en práctica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	1	3%	11	37%	7	23%	9	30%	2	7%	30	100%
Usted logró resolver sus problemas en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz por un personal capacitado	3	10%	14	47%	5	17%	7	23%	1	3%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se controla el servicio hasta que sea resuelto	5	17%	10	33%	8	27%	5	17%	2	7%	30	100%

Fuente: Pre test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.



En la dimensión de capacitación, se tiene si el usuario identifica que la capacitación debe enfocarse en función al servicio de cada área donde hay un 13% de acuerdo y un 20% de indiferentes, también se tiene que el 33% está de acuerdo que existe necesidades de capacitación mientras que el 50% considera lo contrario, el usuario nota que hay trabajadores que no se capacitan donde el 13% está de acuerdo y el 40% es indiferente y esto se nota en el poco interés que se muestra al brindar el servicio con 20% de acuerdo y el 43% indiferente.

3.3. Análisis descriptivo del instrumento aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Pre test.

Tabla 8

Dimensión Tangibilidad

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Considera que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con instalaciones modernas y cómodas	2	7%	12	40%	7	23%	7	23%	2	7%	30	100%
Existen materiales suficientes para la presentación del servicio en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	3	10%	10	33%	8	27%	8	27%	1	3%	30	100%
Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	5	17%	9	30%	4	13%	6	20%	6	20%	30	100%
Considera que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con equipos de última tecnología	4	13%	5	17%	17	57%	4	13%	0	0%	30	100%
En el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuando un trabajador se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia	3	10%	7	23%	9	30%	10	33%	1	3%	30	100%

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

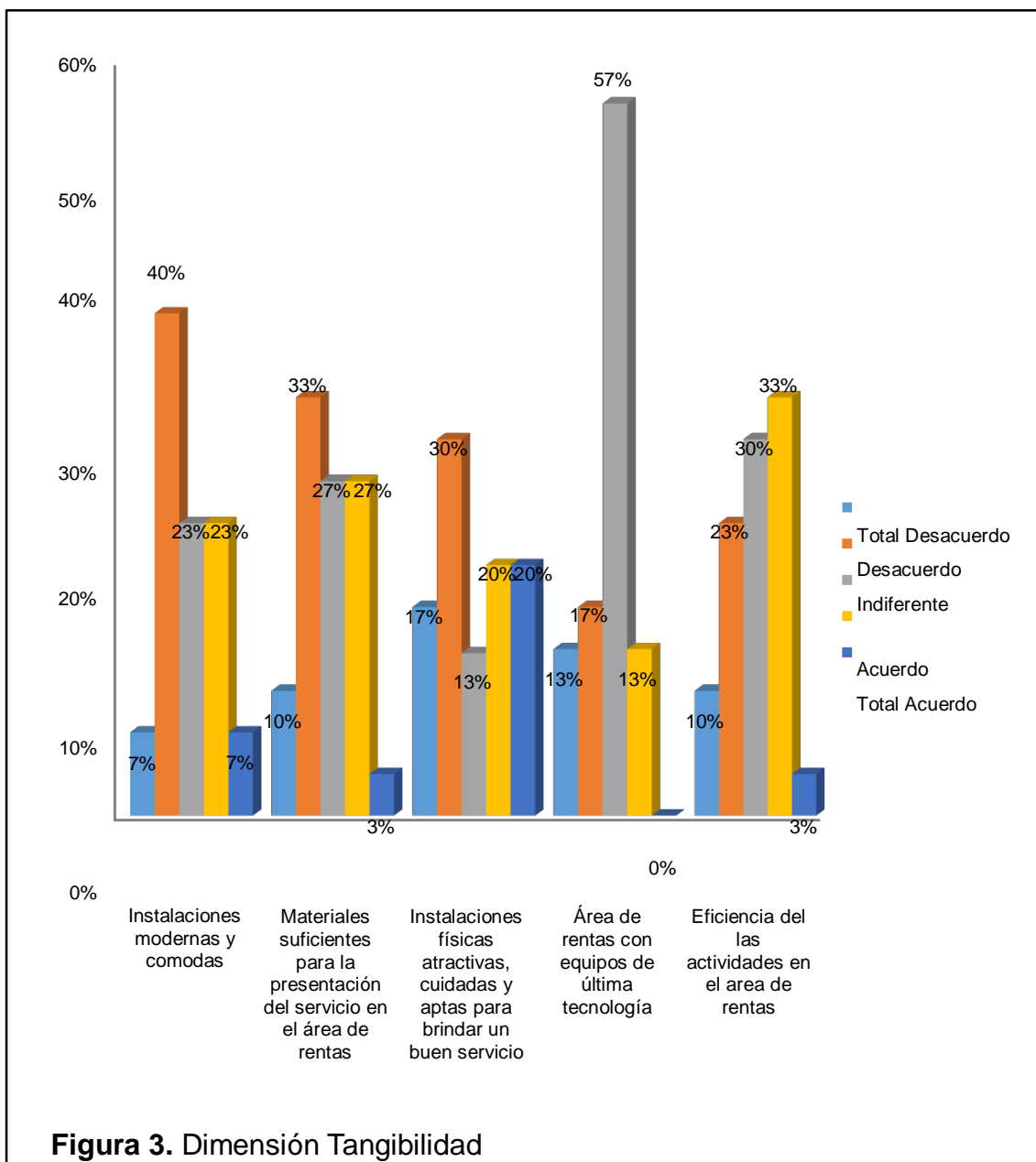


Figura 3. Dimensión Tangibilidad

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 9).

En lo que se refiere a la dimensión tangibilidad, el 47% está en desacuerdo que la municipalidad de JLO tiene instalaciones modernas, también se determinó que el 30% está de acuerdo que se cuente con materiales para la prestación del servicio, así como un 40% está de acuerdo que las instalaciones sean atractivas y aptas para brindar un buen servicio, asimismo el 57% de usuarios son indiferentes a los equipos de última tecnología en el área de rentas, además el 36% está de acuerdo en que las actividades del área de rentas es eficiente y el 30% es indiferente.

Tabla 9

Dimensión Fiabilidad

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
	Cuando el empleado del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	10	33%	3	10%	11	37%	6	20%	0	0%	30
Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestra interés en solucionarlo	1	3%	9	30%	7	23%	12	40%	1	3%	30	100%
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas	1	3%	7	23%	11	37%	8	27%	3	10%	30	100%
Los servicios que del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son realizados correctamente desde la primera vez.	5	17%	10	33%	4	13%	8	27%	3	10%	30	100%
El personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle.	7	23%	14	47%	5	17%	4	13%	0	0%	30	100%

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

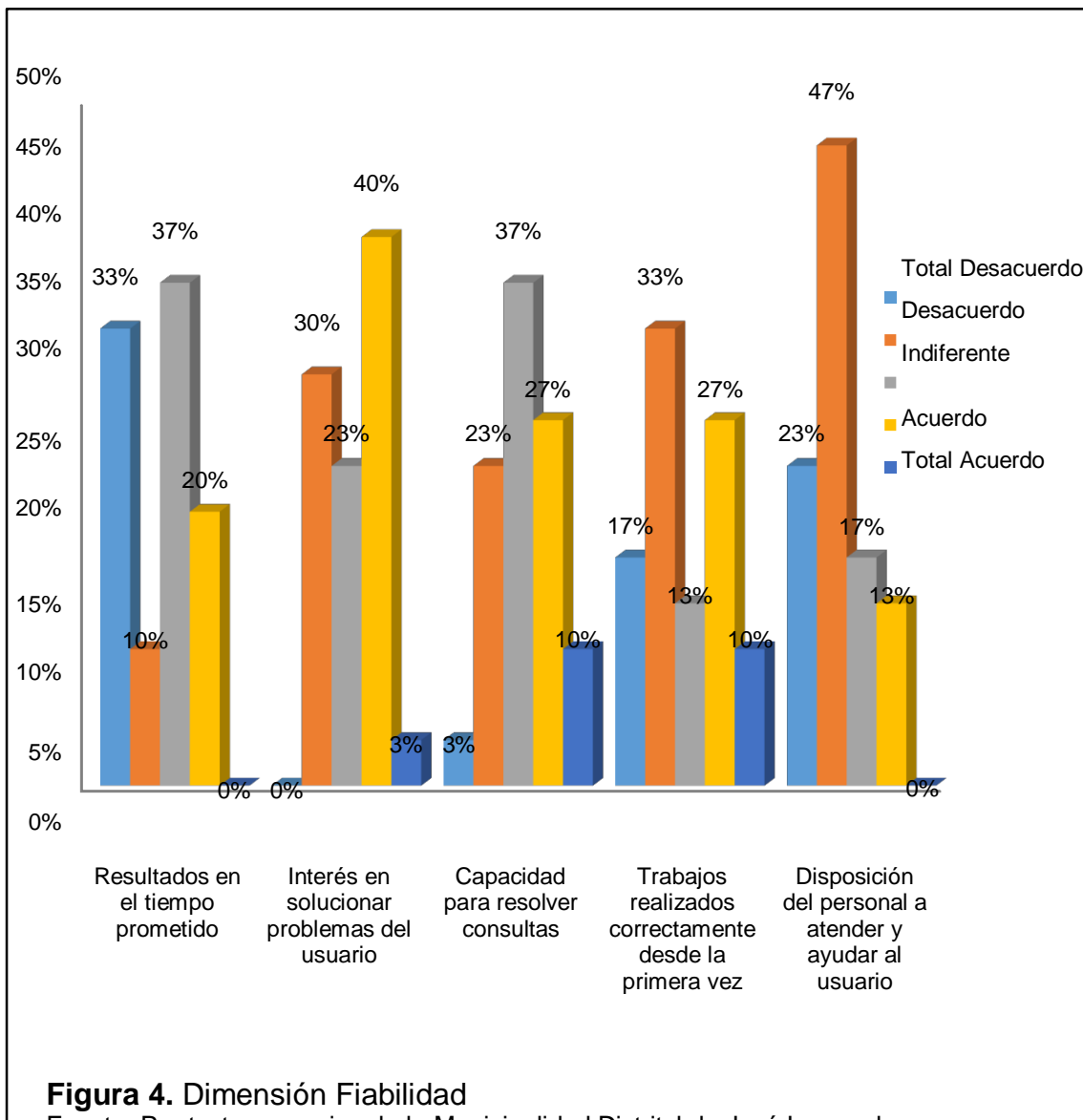


Figura 4. Dimensión Fiabilidad

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 10).

Sobre la dimensión fiabilidad que para el 20% de usuarios de acuerdo los resultados del área de rentas se dan en el tiempo prometido habiendo un 37% de indiferentes y un 43% en desacuerdo, en cuanto al interés que nota en el trabajador para solucionar sus problemas se resalta un acuerdo del 43% y un desacuerdo del 30% siendo para el 23% indiferente, por otra parte el 37% de usuarios está de acuerdo que nota una capacidad en el trabajador para resolver problemas, siendo sólo para el 37% un trabajo realizado bien desde la primera vez; asimismo solamente el 13% está de acuerdo en que el trabajador tiene disposición para atender y ayudar al usuario.

Tabla 10

Dimensión Capacidad de Respuesta

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz hay disponibilidad del empleado para atenderle	1	3%	9	30%	9	30%	9	30%	2	7%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz si solicitó algo al personal, le informan exactamente cuándo lo proporcionarán, y cumplen con ello.	0	0%	9	30%	8	27%	12	40%	1	3%	30	100%
Si necesitó resolver algunas dudas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se le atendió en un tiempo adecuado	0	0%	6	20%	10	33%	12	40%	2	7%	30	100%
El tiempo que aguardo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener el servicio fue satisfactorio	3	10%	5	17%	13	43%	6	20%	3	10%	30	100%

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

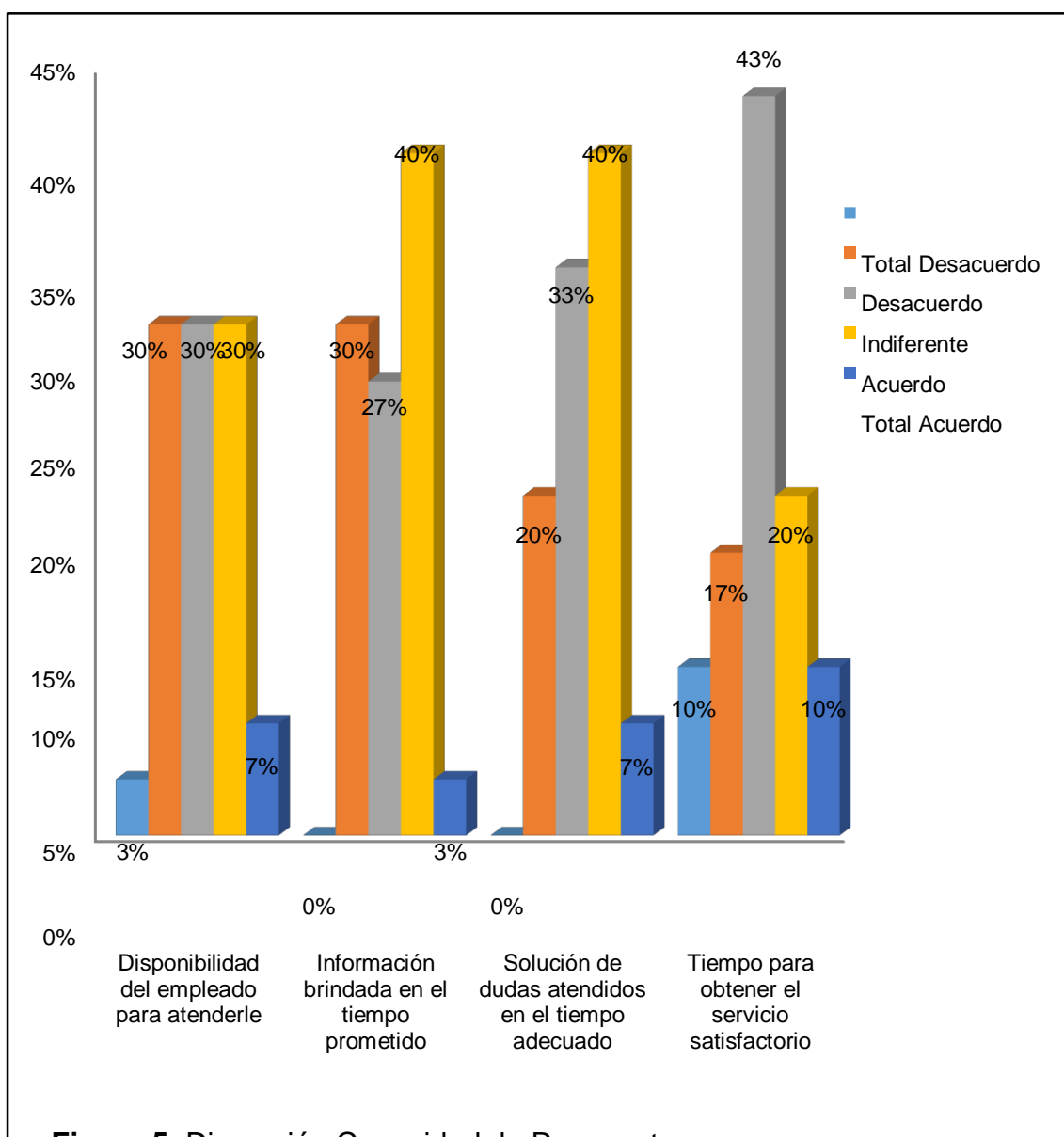


Figura 5. Dimensión Capacidad de Respuesta

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (Tabla 11).

Sobre la capacidad de respuesta se tiene que el 60% está de acuerdo con la disponibilidad del empleado para atender al usuario y un desacuerdo de 30% mientras que el 30% es indiferente, por otra parte sobre la información brindada en el tiempo prometido se tiene un acuerdo de 43% y un desacuerdo de 30% con un 27% de indiferentes, en cuanto a solución de dudas en un tiempo adecuado se tiene un acuerdo de 47% con un desacuerdo de 20% y un 33% de indiferentes, asimismo se tiene sobre la satisfacción con el tiempo de servicio donde el 30% está de acuerdo el 27% en desacuerdo y la mayor parte ha sido indiferente con 43%.

Tabla 11*Dimensión Seguridad*

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Confía en la integridad de las personas que trabajan en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	0	0%	0	20%	10	43%	11	37%	0	0%	30	100%
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	1	3%	4	13%	10	33%	11	37%	4	13%	30	100%
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran igualdad para todos sus usuarios	0	0%	4	13%	10	33%	16	53%	0	0%	30	100%
Considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	1	3%	8	27%	8	27%	12	40%	1	3%	30	100%

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

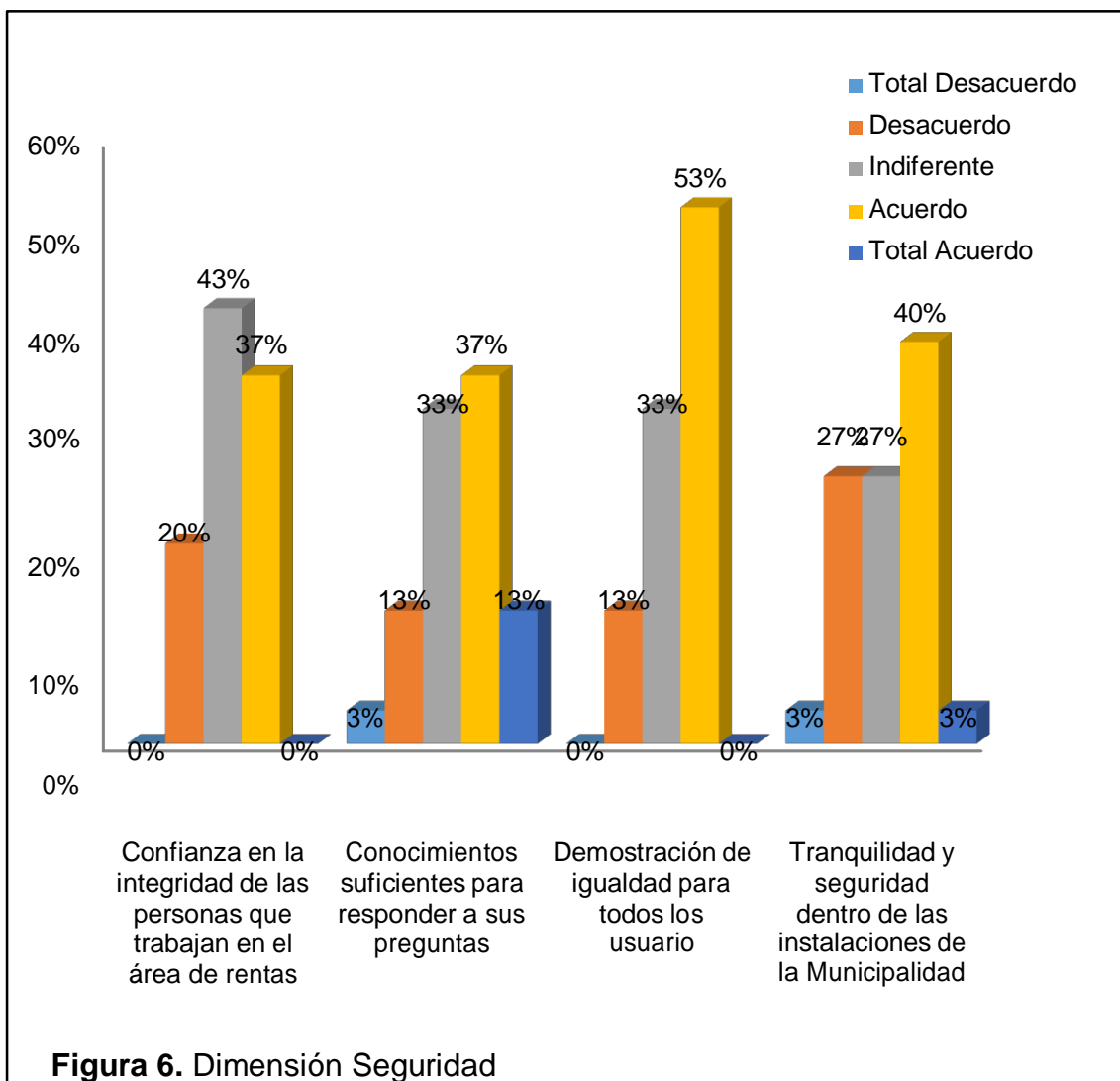


Figura 6. Dimensión Seguridad

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 12).

Sobre la dimensión seguridad, se ha tenido un acuerdo de 37% en cuanto a la confianza en las personas que trabajan en la Municipalidad de JLO con un desacuerdo de 20% y un 43% de indiferentes, también se tiene sobre si el usuario considera que el trabajador tiene los conocimientos suficientes para resolver sus dudas donde el 50% está de acuerdo, el 16% en desacuerdo y un 33% es indiferente, por otra parte se tiene la demostración de igualdad con los usuarios donde el 53% está de acuerdo el 13% en desacuerdo y un 33% que es indiferentes sobre este aspecto, asimismo se tiene el resultado de si el usuario se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad donde el 43% está de acuerdo con un 30% en desacuerdo y un 27% que es indiferente.

Tabla 12*Dimensión Empatía*

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran capacidad de organización del servicio	2	7%	7	23%	12	40%	8	27%	1	3%	30	100%
Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está atento a sus necesidades	2	7%	9	30%	10	33%	7	23%	2	7%	30	100%
El empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se preocupa por los intereses de sus clientes	2	7%	9	30%	9	30%	9	30%	1	3%	30	100%
Considera que los horarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son convenientes para usted como usuario	3	10%	4	13%	8	27%	13	43%	2	7%	30	100%

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

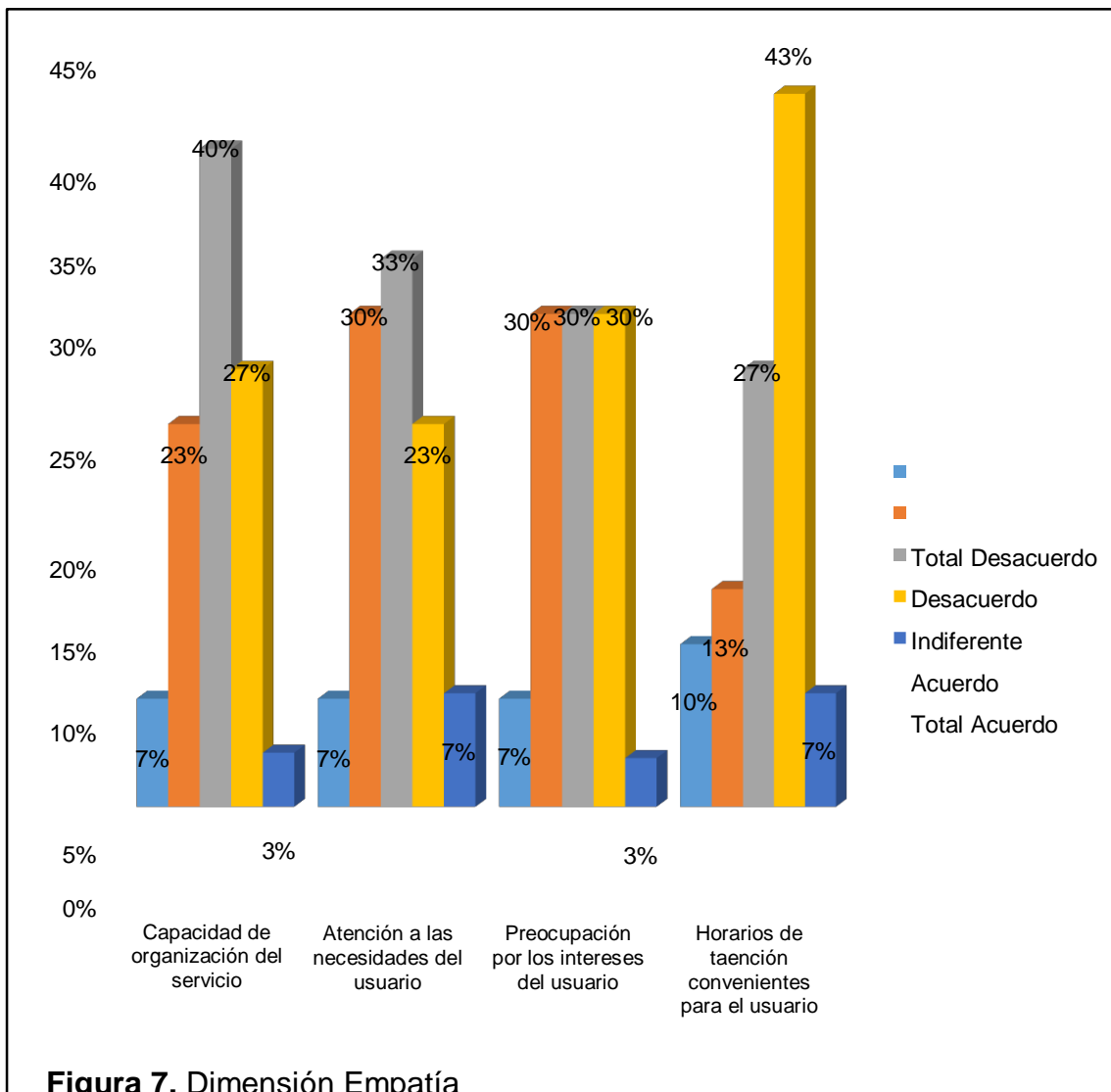


Figura 7. Dimensión Empatía

Fuente: Pre test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 13).

En la dimensión empatía, los resultados sobre si hay capacidad de organización en el servicio se tiene un acuerdo de 30% con un desacuerdo de 30% y un 40% de indiferentes, también se tiene sobre si se atiende las necesidades del usuario donde el 30% está de acuerdo el 37% en desacuerdo y un 33% es indiferente, asimismo el resultado de si se muestra preocupación por los intereses del usuario donde el 33% está de acuerdo con un 37% en desacuerdo y un 30% de indiferentes, también el resultado de la conformidad con los horarios de atención donde el 43% está de acuerdo el 23% en desacuerdo y un 27% de indiferentes.

3.4. Plan de capacitación laboral en atención al usuario de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

Tabla 13

Plan de capacitación en atención al usuario

Módulo	Acciones	Tarea	Responsable	Fecha y duración	Recursos	Lugar	Indicadores
MODULO I: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos que deben poseer sobre los Servicios que brindan.	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Generalidades de los Servicios.	Consultor externo	13 de octubre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO II: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos que deben poseer sobre los Servicios que brindan.	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Los Servicios a los usuarios de la Municipalidad Distrital de JLO.	Consultor externo	14 de octubre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO III: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos cómo entender a un usuario de la Municipalidad	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: ¿Cómo entender a un usuario?	Consultor externo	21 de octubre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO IV: SERVICIO AL USUARIO	los conocimientos básicos los elementos que debe considerarse para brindar un buen servicio al usuario de la Municipalidad	Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Elementos que deben implementarse en el servicio al usuario.	Consultor externo	28 de octubre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO V: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al usuario.	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Satisfacción del usuario respecto al servicio.	Consultor externo	3 de diciembre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario

	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al usuario en la Municipalidad	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Tangibilidad del servicio.	Consultor externo	4 de noviembre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO VI: SERVICIO AL USUARIO							
MODULO VII: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre la fiabilidad para un buen servicio al usuario en la Municipalidad	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Fiabilidad en el servicio.	Consultor externo	11 de noviembre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO VIII: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre la capacidad de respuesta para un buen servicio al usuario en la Municipalidad	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Capacidad de respuesta para el servicio al usuario.	Consultor externo	18 de noviembre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO IX: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre la seguridad para un buen servicio al usuario en la Municipalidad	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Seguridad en el servicio al usuario.	Consultor externo	25 de octubre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario
MODULO X: SERVICIO AL USUARIO	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al usuario en la Municipalidad	Presentación (Ponente) Introducción (Ponente) Desarrollo del tema: Empatía para el servicio al usuario.	Consultor externo	2 de diciembre	Consultor externo	Auditorio Municipalidad JLO	Nivel de calidad de servicio al usuario

Fuente: elaboración propia

3.5. Análisis descriptivo del instrumento aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Post test.

Tabla 14

Dimensión Desarrollo profesional

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	N	%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se promueve el desarrollo de habilidades a través de la capacitación	0	0%	0	0%	6	20%	20	67%	4	13%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan encuestas para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores	4	13%	13	43%	4	13%	7	23%	2	7%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan capacitaciones frecuentes	3	10%	5	17%	4	13%	10	33%	8	27%	30	100%
En Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se mide las habilidades de los trabajadores en función resultados	0	0%	6	20%	6	20%	12	40%	6	20%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se promueve el desarrollo profesional de los trabajadores	0	0%	6	20%	5	17%	8	27%	11	37%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se otorga becas para capacitación del personal	12	40%	8	27%	10	33%	0	0%	0	0%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se recompensa el buen desempeño de los trabajadores	2	7%	1	3%	8	27%	18	60%	1	3%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con un programa de capacitación para empleados nuevos	0	0%	3	10%	6	20%	9	30%	12	40%	30	100%

Fuente: Post test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.

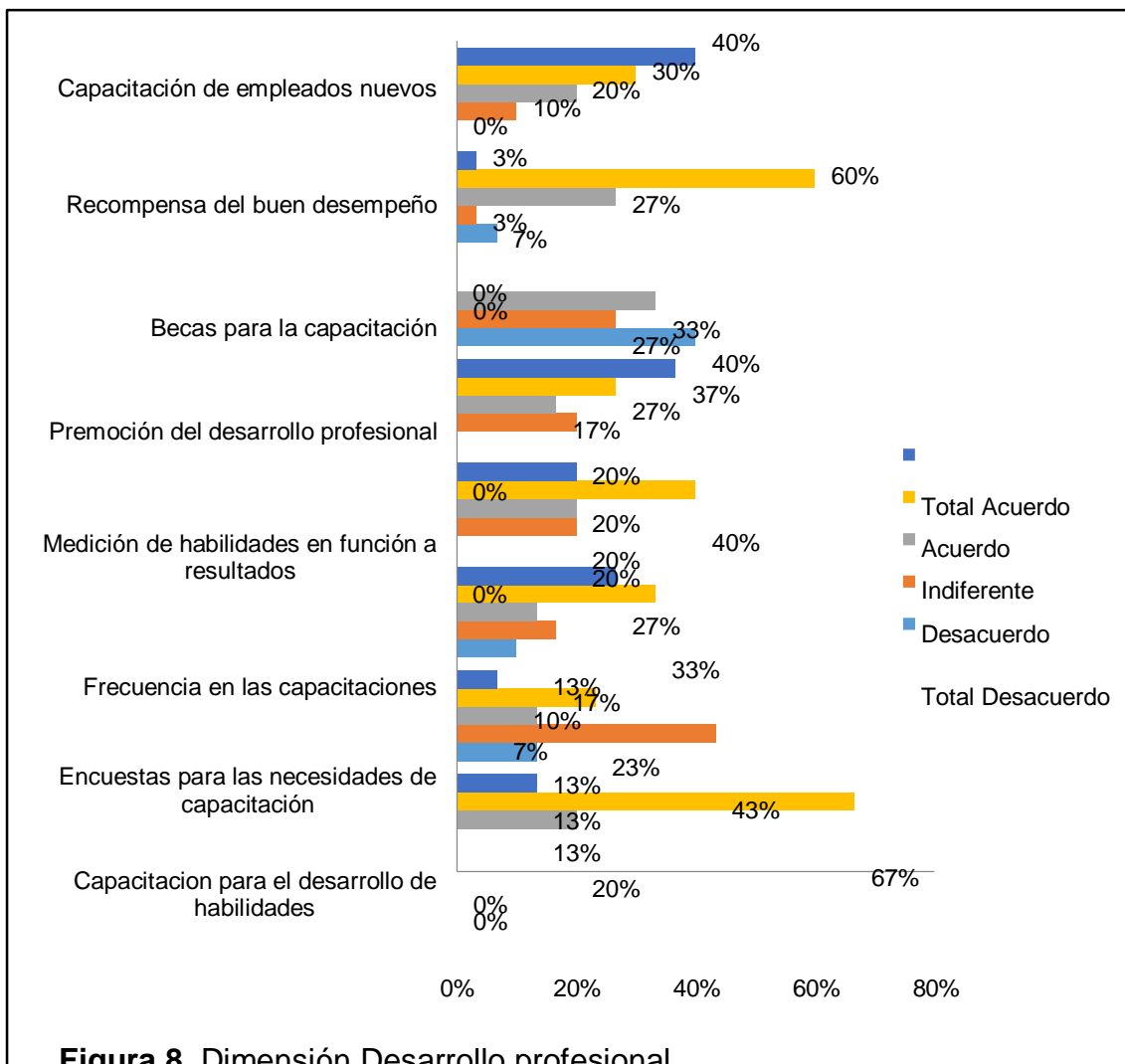


Figura 8. Dimensión Desarrollo profesional

Fuente: Post test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 15).

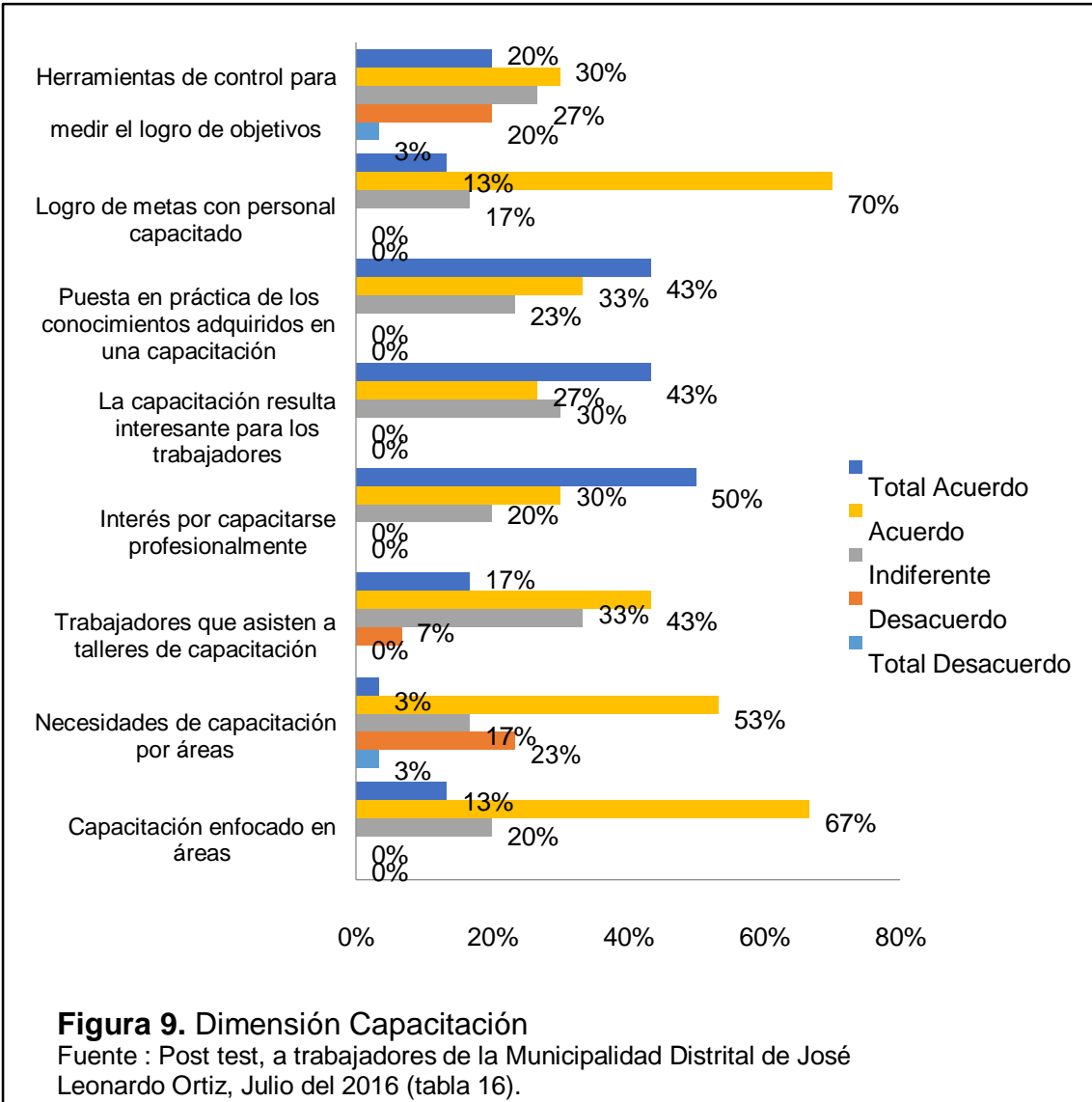
Se tiene las brechas respecto al desarrollo de habilidades dónde el 70% de trabajadores se encuentran de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz los trabajadores muestran habilidades y consideran que están capacitados para atender a los usuarios, así mismo se realizan constantemente encuestas para determinar las necesidades de los usuarios es así como el 60% lo manifiesta, y el 80% de trabajadores consideran que los empleados nuevos demuestran estar capacitados para brindar un buen servicio al usuario. Mediante la capacitación en atención al usuario las brechas de satisfacción tanto del usuario como del trabajo que realizan los trabajadores han mejorado notablemente, por lo que ahora ellos mismos emplean herramientas para medir la satisfacción de los usuarios.

Tabla 15

Dimensión Capacitación

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Las capacitaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se enfoca en las necesidades de cada área.	0	0%	0	0%	6	20%	20	67%	4	13%	30	100%
En cada área de trabajo se realiza un análisis de necesidades de capacitación.	1	3%	7	23%	5	17%	16	53%	1	3%	30	100%
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se organizan para asistir a talleres de capacitación	0	0%	2	7%	10	33%	13	43%	5	17%	30	100%
Los trabajadores muestran interés por capacitarse profesionalmente	0	0%	0	0%	6	20%	9	30%	15	50%	30	100%
La capacitación resulta interesante para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	0	0%	0	0%	9	30%	8	27%	13	43%	30	100%
Los conocimientos adquiridos en una capacitación son puestos en práctica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	0	0%	0	0%	7	23%	10	33%	13	43%	30	100%
El logro de metas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz es lograda por tener un personal capacitado	0	0%	0	0%	5	17%	21	70%	4	13%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con herramientas de control para medir el logro de objetivos	1	3%	6	20%	8	27%	9	30%	6	20%	30	100%

Fuente: Post test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.



En la dimensión capacitación, se tiene que el 80% de trabajadores considera que las capacitaciones están enfocadas en las necesidades de cada área de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, ya que se ha realizado un análisis de las necesidades de las capacitaciones para las diferentes áreas así lo manifiesta el 56% de los trabajadores, además el 60% de los trabajadores mencionan que muestran interés en capacitarse profesionalmente. En este sentido mediante el plan de capacitación en atención al usuario se ha logrado que los trabajadores se encuentren altamente capacitados para ofrecer un servicio de calidad, además los trabajadores tienen ahora la percepción de que la Municipalidad se preocupa por mantenerlos capacitados.

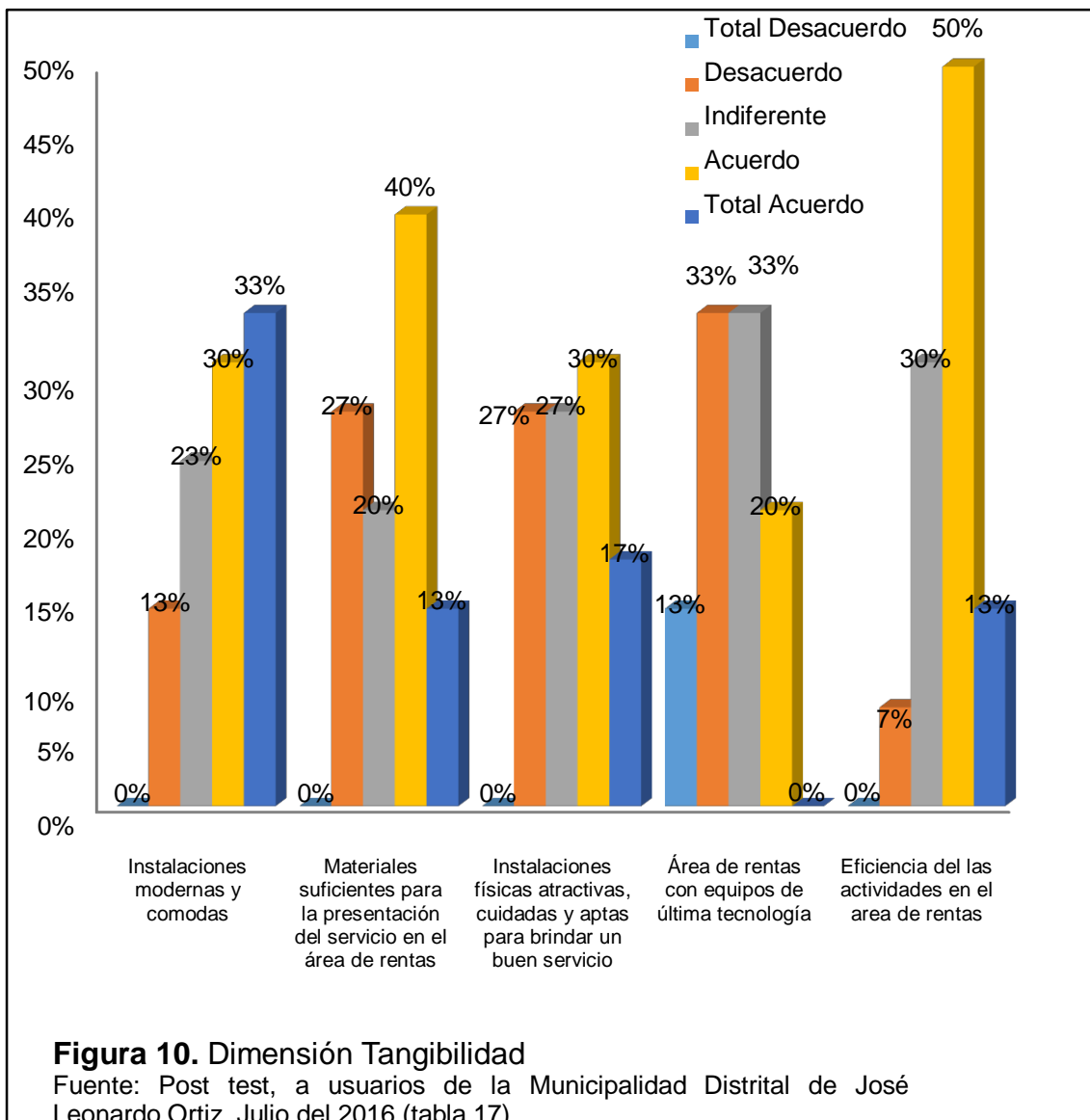
3.6. Análisis descriptivo del instrumento aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Post test.

Tabla 16

Dimensión Tangibilidad

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Considera que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con instalaciones modernas y cómodas	0	0%	4	13%	7	23%	9	30%	10	33%	30	100%
Existen materiales suficientes para la presentación del servicio en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	0	0%	8	27%	6	20%	12	40%	4	13%	30	100%
Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son aptas para brindar un buen servicio.	0	0%	8	27%	8	27%	9	30%	5	17%	30	100%
Considera que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con equipos de última tecnología	4	13%	10	33%	10	33%	6	20%	0	0%	30	100%
En el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuando un trabajador se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia	0	0%	2	7%	9	30%	15	50%	4	13%	30	100%

Fuente: Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.

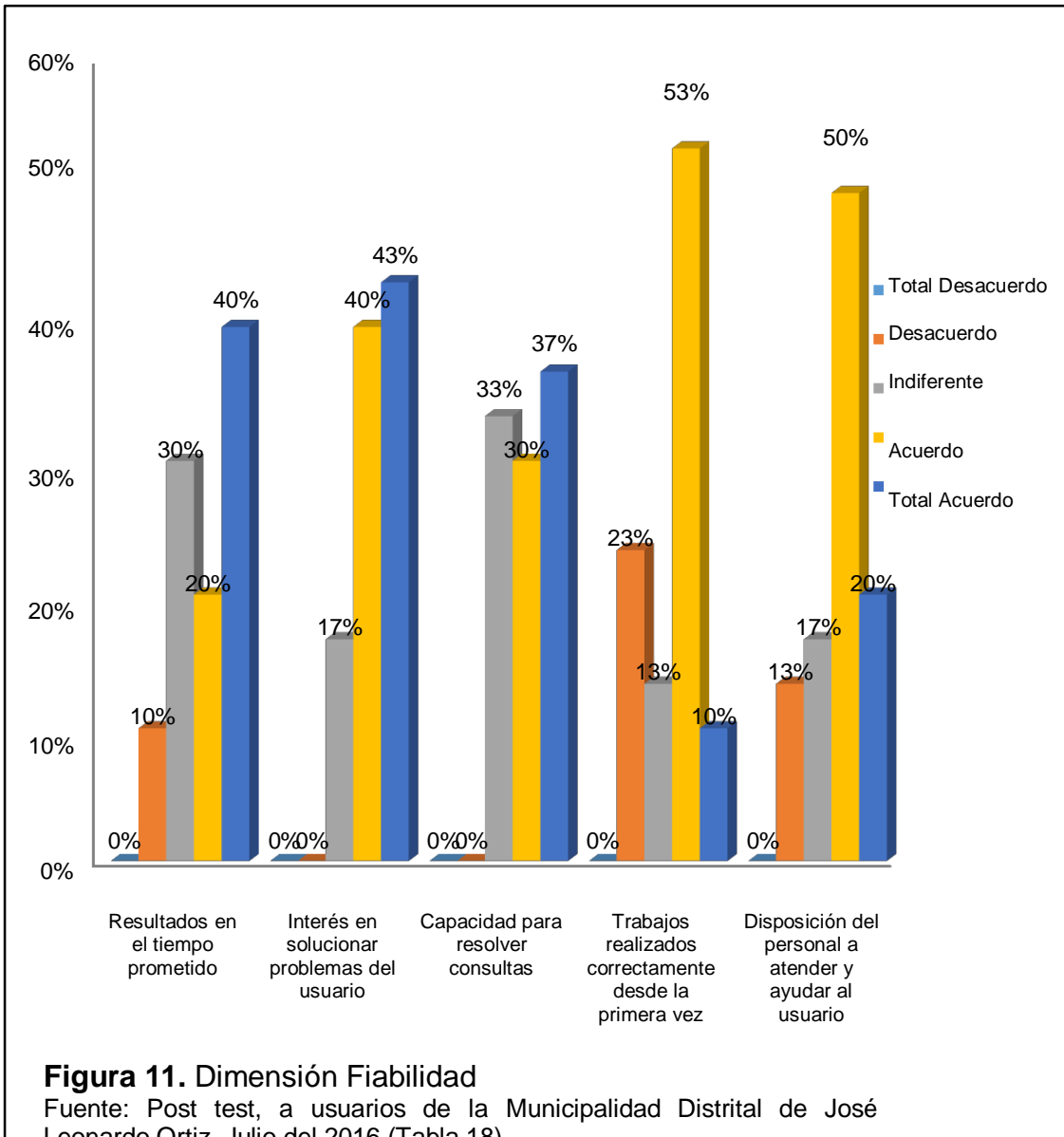


En el análisis de la dimensión tangibilidad se tiene que el 63% de los usuarios mencionan su acuerdo respecto a que se cuenta con las instalaciones modernas y cómodas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, además el 67% de usuarios observan que para la prestación del servicio en el área de rentas se cuenta con los materiales suficientes, a ello se añade que el 57% de usuarios indican que las instalaciones físicas son atractivas, se ven bien cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio, y el 66% de los usuarios consideran que el área de rentas cuenta con equipos de última tecnología. Mediante las capacitaciones y la adecuación de equipos que permitan agilizar los procesos dentro de la Municipalidad se ha mejorado la percepción de los usuarios ante el servicio que reciben.

Tabla 17*Dimensión Fiabilidad*

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Cuando el empleado del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	0	0%	3	10%	9	30%	6	20%	12	40%	30	100%
Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestra interés en solucionarlo	0	0%	0	0%	5	17%	12	40%	13	43%	30	100%
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas	0	0%	0	0%	10	33%	9	30%	11	37%	30	100%
Los servicios que del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son realizados correctamente desde la primera vez.	0	0%	7	23%	4	13%	16	53%	3	10%	30	100%
El personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.	0	0%	4	13%	5	17%	15	50%	6	20%	30	100%

Fuente: Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.

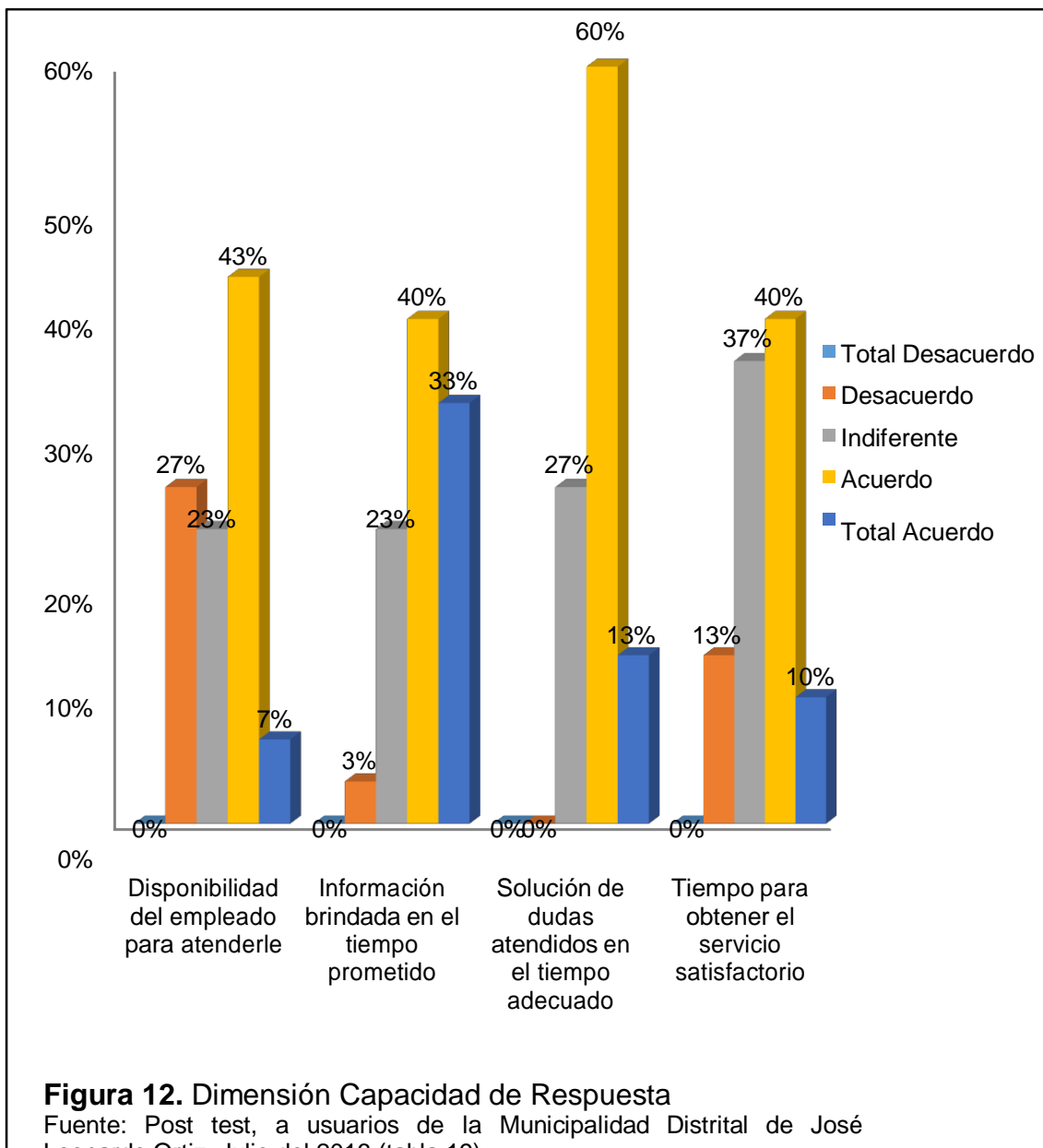


Sobre la dimensión de la fiabilidad se tiene que los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz el 67% de los usuarios manifiestan que estos demuestran estas capacitados para responder a sus preguntas, además el 70% de usuarios mencionan que el personal de rentas siempre está dispuesto a atenderles y ayudarlos cuando se requiere. Se ha mejorado gradualmente el servicio que se otorga a los usuarios de la Municipalidad, todo ello gracias a las capacitaciones que se les brinda constantemente en ansias de llegar a pasar las expectativas de servicio esperado por los usuarios.

Tabla 18*Dimensión Capacidad de Respuesta*

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz hay disponibilidad del empleado para atenderle	0	0%	8	27%	7	23%	13	43%	2	7%	30	100%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz si solicitó algo al personal, le informan exactamente cuándo lo proporcionarán, y cumplen con ello.	0	0%	1	3%	7	23%	12	40%	10	33%	30	100%
Si necesitó resolver algunas dudas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se le atendió en un tiempo adecuado	0	0%	0	0%	8	27%	18	60%	4	13%	30	100%
El tiempo que aguardo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener el servicio fue satisfactorio	0	0%	4	13%	11	37%	12	40%	3	10%	30	100%

Fuente: Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.



En el análisis de la dimensión de fiabilidad se tiene que si se solicita algo al personal estos le otorgan e informan correctamente es lo que señalaron el 73% de los usuarios, además el tiempo de dar respuesta a sus peticiones es el correcto así lo manifestó el 70% de los usuarios. Se ha mejorado el tiempo de respuesta de las solicitudes de los usuarios, ya que estos se encuentran capacitados para resolver cualquier duda que estos tengan y se les dé una respuesta inmediata ya que la satisfacción de los usuarios es el objetivo que la Municipalidad persigue.

Tabla 19*Dimensión Seguridad*

Preguntas	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confía en la integridad de las personas que trabajan en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	0	0%	1	3%	11	37%	13	43%	5	17%	30	100%
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tienen conocimientos suficientes ; para responder a sus preguntas	0	0%	0	0%	7	23%	11	37%	12	40%	30	100%
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran igualdad para todos sus usuarios	0	0%	0	0%	6	20%	15	50%	9	30%	30	100%
Considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	0	0%	1	3%	5	17%	12	40%	12	40%	30	100%

Fuente: Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.

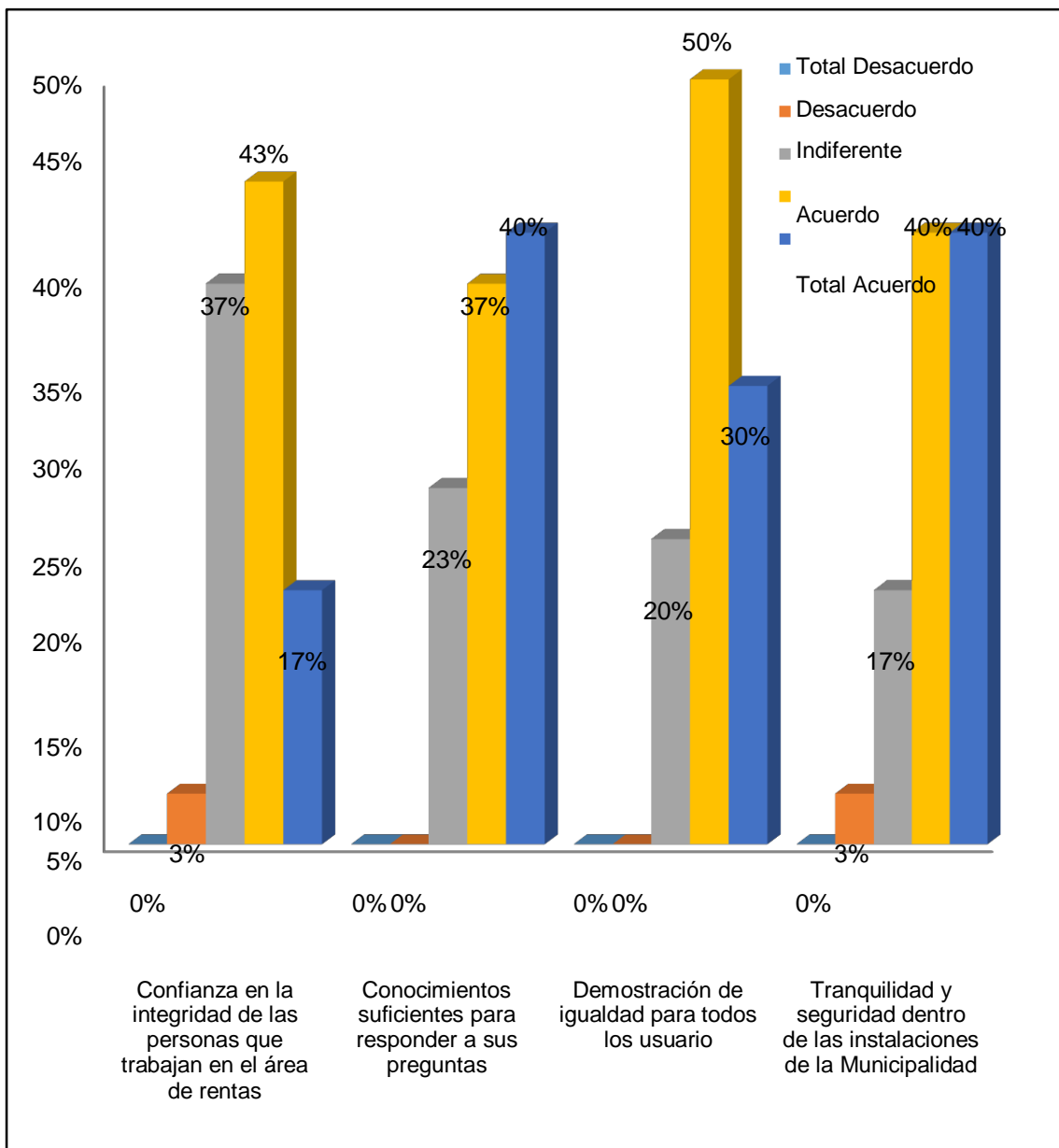


Figura 13. Dimensión Seguridad

Fuente. Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 20).

En el análisis de la dimensión de capacidad de respuesta, el 67% de los usuarios mencionan que los empleados del área de rentas tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas y que además de ello el 70% de los encuestados considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Se mejoró tanto el servicio al usuario como la comodidad de los trabajadores y de

estos en las instalaciones, ya que se analizó cuáles eran las necesidades que se tenían en la Municipalidad.

Tabla 20

Dimensión Empatía

Preguntas	Total Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran capacidad de organización del servicio	0	0%	0	0%	9	30%	9	30%	12	40%	30	100%
Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está atento a sus necesidades	0	0%	5	17%	9	30%	14	47%	2	7%	30	100%
El empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se preocupa por los intereses de los usuarios.	0	0%	4	13%	7	23%	18	60%	1	3%	30	100%
Considera que los horarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son convenientes para usted como usuario	3	10%	5	17%	8	27%	12	40%	2	7%	30	100%

Fuente: Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Octubre del 2016.

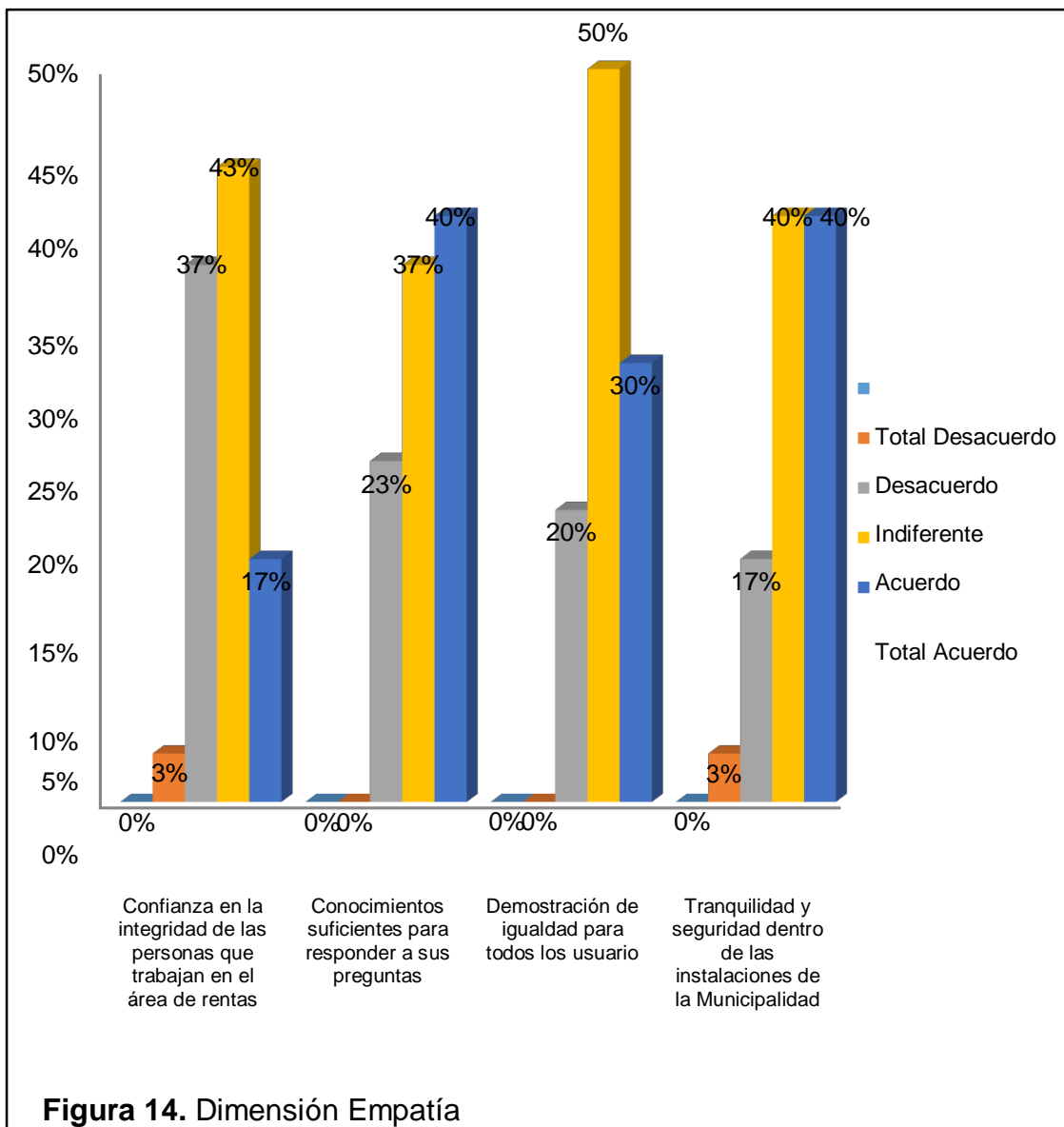


Figura 14. Dimensión Empatía

Fuente: Post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 21).

En el análisis de los factores relacionados a la seguridad, se tiene que el 70% de los usuarios mencionan que los empleados de la Municipalidad demuestran capacidad de organización en el servicio, el 63% considera que los empleados se preocupan por sus intereses y el 47% de usuarios están de acuerdo con los horarios ya que son convenientes para ellos. La aplicación de encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios permitió mejorar el servicio y además ayudo a entablar una relación estrecha con los trabajadores en las capacitaciones brindadas en aras de su desarrollo como profesionales.

3.7. Resultados comparativos del pre y post test

Tabla 21

Dimensión Desarrollo Profesional

Preguntas	PRE TEST										POST TEST									
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se promueve el desarrollo de habilidades a través de la capacitación	4	13%	10	33%	7	23%	8	27%	1	3%	0	0%	0	0%	6	20%	20	67%	4	13%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan encuestas para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores	4	13%	10	33%	6	20%	8	27%	2	7%	4	13%	13	43%	4	13%	7	23%	2	7%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan capacitaciones frecuentes	4	13%	10	33%	6	20%	9	30%	1	3%	3	10%	5	17%	4	13%	10	33%	8	27%
En Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se mide las habilidades de los trabajadores en función resultados	3	10%	6	20%	13	43%	8	27%	0	0%	0	0%	6	20%	6	20%	12	40%	6	20%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se promueve el desarrollo profesional de los trabajadores	1	3%	10	33%	11	37%	5	17%	3	10%	0	0%	6	20%	5	17%	8	27%	11	37%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se otorga becas para capacitación del personal	12	40%	4	13%	7	23%	6	20%	1	3%	12	40%	8	27%	10	33%	0	0%	0	0%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se recompensa el buen desempeño de los trabajadores	8	27%	8	27%	7	23%	6	20%	1	3%	2	7%	1	3%	8	27%	18	60%	1	3%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con un programa de capacitación para empleados nuevos	9	30%	5	17%	6	20%	9	30%	1	3%	0	0%	3	10%	6	20%	9	30%	12	40%

Fuente: Elaboración propia

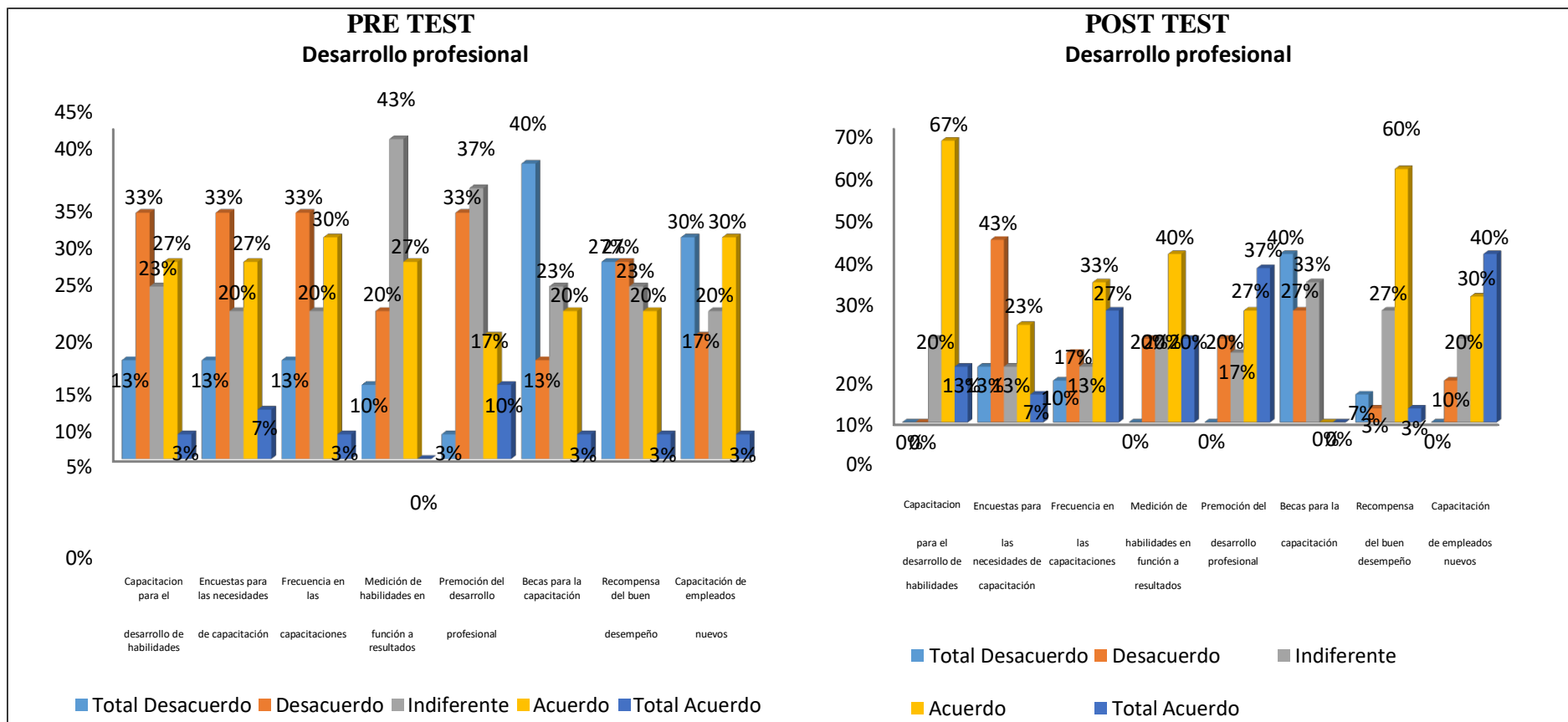


Figura 15. Dimensión Desarrollo Profesional

Fuente: Pre y post test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 22).

En el análisis comparativo de la dimensión desarrollo profesional se tiene que para 33% de empleado el otorgamiento de becas les parece indiferente este índice aumentado en un 10% pese a que se ha desarrollado un plan de capacitación dónde se resalta la importancia de mantenerse actualizados y al grado de satisfacción que se le tiene que brindar a los usuarios de la Municipalidad. Tal y como lo menciona Rodríguez (2013) en su investigación sobre la necesidad de la capacitación para el

desarrollo profesional, ya que con ello se mejora el desempeño de sus labores y por ende los resultados se ven reflejados en la satisfacción y menos quejas por parte de los usuarios.

Tabla 22

Dimensión Capacitación

Preguntas	PRE TEST										POST TEST									
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Las capacitaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se enfoca en las necesidades de cada área	1	3%	14	47%	6	20%	6	20%	3	10%	0	0%	0	0%	6	20%	20	67%	4	13%
En cada área de trabajo se realiza un análisis de necesidades de capacitación	1	3%	14	47%	5	17%	9	30%	1	3%	1	3%	7	23%	5	17%	16	53%	1	3%
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se organizan para asistir a talleres de capacitación	1	3%	9	30%	12	40%	5	17%	3	10%	0	0%	2	7%	10	33%	13	43%	5	17%
Los trabajadores muestran interés por capacitarse profesionalmente	1	3%	10	33%	13	43%	5	17%	1	3%	0	0%	0	0%	6	20%	9	30%	15	50%
La capacitación resulta interesante para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	2	7%	2	7%	16	53%	6	20%	4	13%	0	0%	0	0%	9	30%	8	27%	13	43%
Los conocimientos adquiridos en una capacitación son puestos en práctica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	1	3%	11	37%	7	23%	9	30%	2	7%	0	0%	0	0%	7	23%	10	33%	13	43%
El logro de metas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz es logrado por tener un personal capacitado	3	10%	14	47%	5	17%	7	23%	1	3%	0	0%	0	0%	5	17%	21	70%	4	13%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con herramientas de control para medir el logro de objetivos	5	17%	10	33%	8	27%	5	17%	2	7%	1	3%	6	20%	8	27%	9	30%	6	20%

Fuente: Pre y post test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

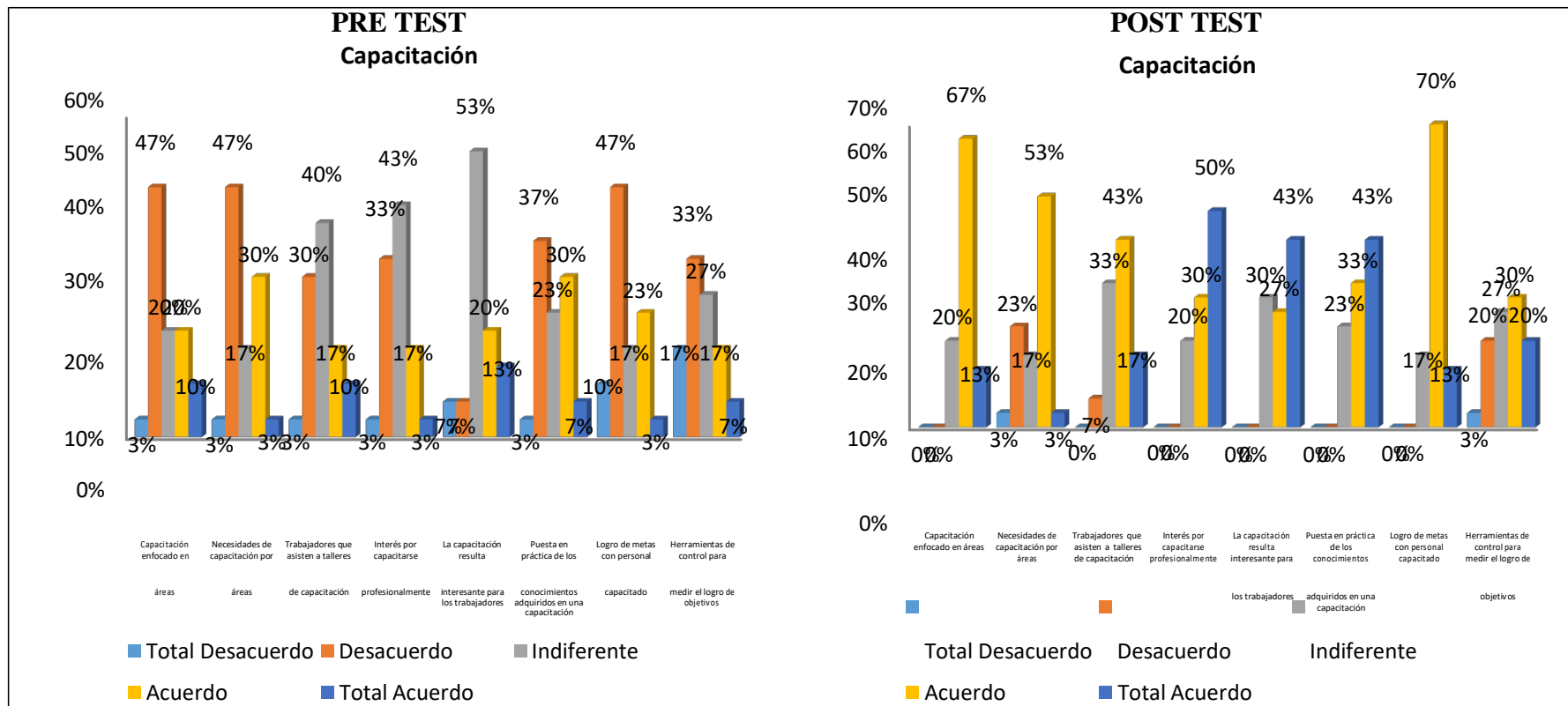


Figura 16. Dimensión Capacitación

Fuente: Pre y post test, a trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 23).

En el análisis comparativo de la dimensión capacitación se tiene que antes de realizar el plan de capacitación en atención al usuario, los trabajadores indicaban que tan sólo el 30% de los colaboradores se encontraban capacitados para atender las necesidades de cada área, por lo que ahora el 80% de trabajadores mencionan que las capacitaciones que se realizan en la Municipalidad Distrital de JLO están enfocadas en las necesidades de cada área y ello ha permitido que se logren las metas por tener un personal capacitado es lo que señala el 83% de trabajadores a lo que antes era un 26%. Así como lo menciona Medina (2014) en su trabajo sobre un plan de

capacitación, que es dónde se especifica puntualmente todos los temas que se van a desarrollar, además del itinerario, la disponibilidad de los recursos y la cantidad de dinero que se gastará para llevar a cabo, todo ello en pro de mejorar el proceso de atención a los usuarios de una organización.

Tabla 23

Dimensión Tangibilidad

Preguntas	PRE TEST										POST TEST									
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	N	%
Considera que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con instalaciones modernas y cómodas	2	7%	12	40%	7	23%	7	23%	2	7%	0	0%	4	13%	7	23%	9	30%	10	33%
Existen materiales suficientes para la presentación del servicio en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	3	10%	10	33%	8	27%	8	27%	1	3%	0	0%	8	27%	6	20%	12	40%	4	13%
Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	5	17%	9	30%	4	13%	6	20%	6	20%	0	0%	8	27%	8	27%	9	30%	5	17%
Considera que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con equipos de última tecnología	4	13%	5	17%	17	57%	4	13%	0	0%	4	13%	10	33%	10	33%	6	20%	0	0%
En el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuando un trabajador se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia	3	10%	7	23%	9	30%	10	33%	1	3%	0	0%	2	7%	9	30%	15	50%	4	13%

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

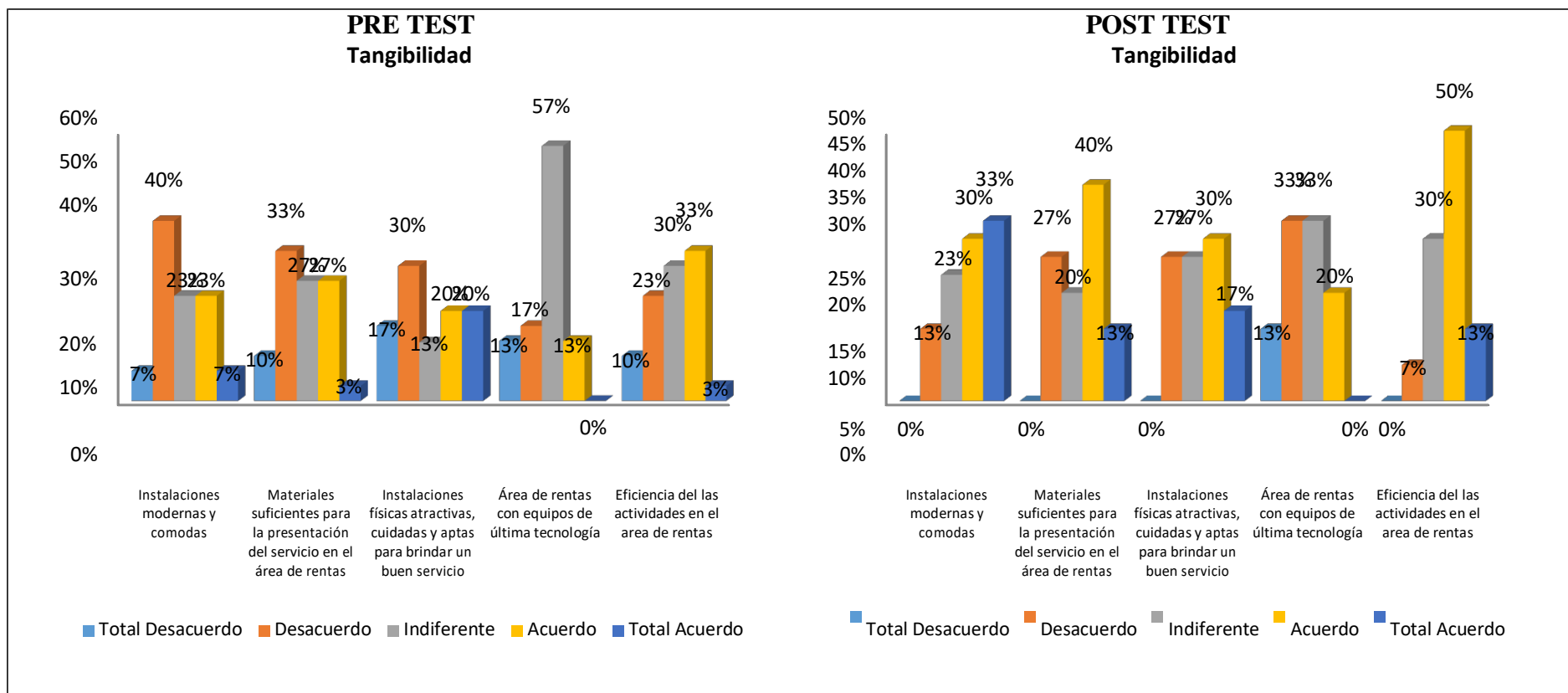


Figura 17. Dimensión Tangibilidad

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 24).

En el análisis comparativo de la dimensión tangibilidad se tiene que el 40% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de JLO indicaban su desacuerdo en cuanto a las instalaciones ya que no eran modernas y cómodas, esta percepción a mejorado en un 27% ya que estos sienten comprometidos a los trabajadores, a ello se añade que se ha reducido en un 16% el desacuerdo en cuanto a la eficiencia de las actividades de los trabajadores. Tal y como lo mencionó Pérez (2014) en su estudio, donde señala que no sólo con las capacitaciones se mejorarán las expectativas de los usuarios, si no que esto debe

de tener una continuidad de mejora tanto en las instalaciones que recibe a los usuarios, como en la atención que ellos reciban.

Tabla 24

Dimensión Fiabilidad

Preguntas	PRE TEST								POST TEST											
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cuando el empleado del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	10	33%	3	10%	11	37%	6	20%	0	0%	0	0%	3	10%	9	30%	6	20%	12	40%
Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestra interés en solucionarlo	1	3%	9	30%	7	23%	12	40%	1	3%	0	0%	0	0%	5	17%	12	40%	13	43%
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas	1	3%	7	23%	11	37%	8	27%	3	10%	0	0%	0	0%	10	33%	9	30%	11	37%
Los servicios que del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son realizados correctamente desde la primera vez.	5	17%	10	33%	4	13%	8	27%	3	10%	0	0%	7	23%	4	13%	16	53%	3	10%
El personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.	7	23%	14	47%	5	17%	4	13%	0	0%	0	0%	4	13%	5	17%	15	50%	6	20%

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

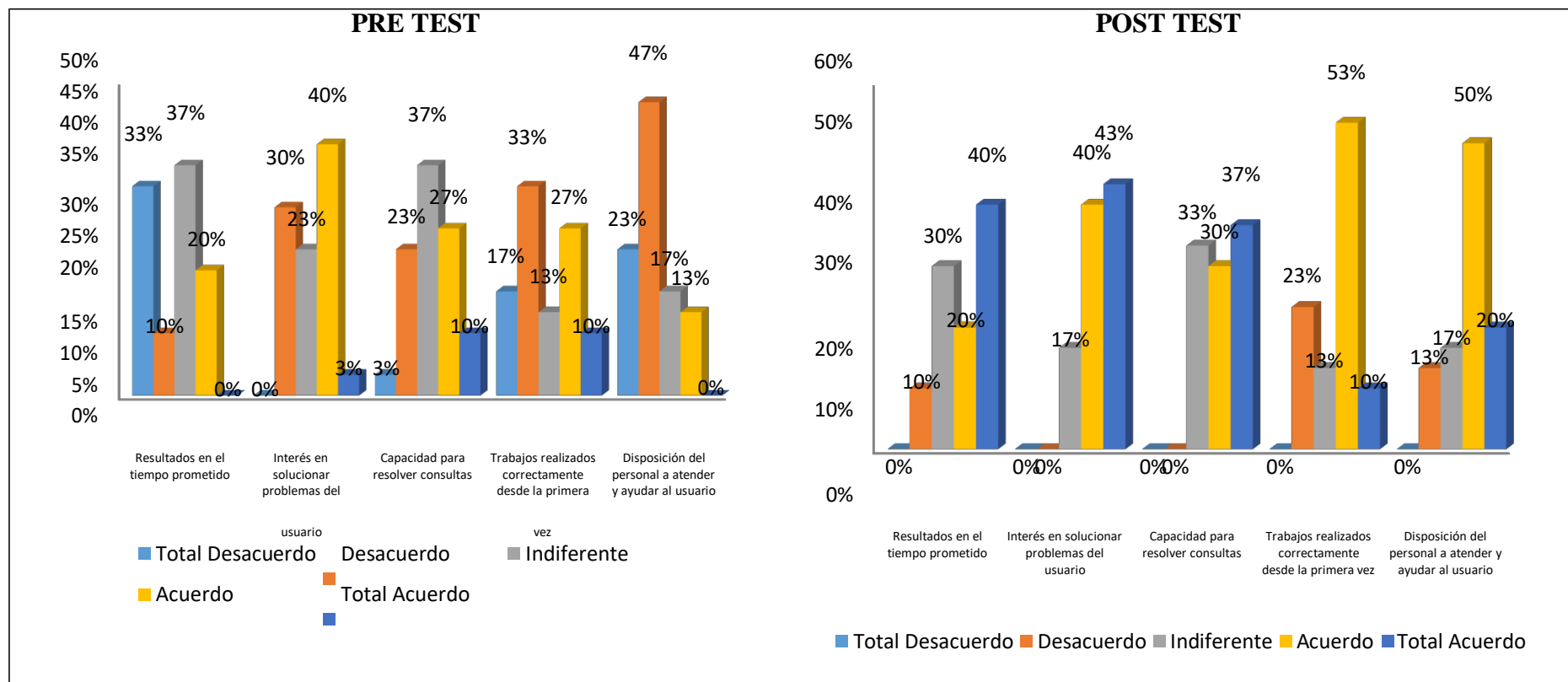


Figura 18. Dimensión Fiabilidad

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 25).

En el análisis comparativo de la dimensión fiabilidad se muestra que antes el 43% de usuarios indican que cuando tenían un problema los empleados mostraban interés en solucionarlo, gracias al plan de capacitación al usuario se ha logrado incrementar este índice en un 40%, por lo mismo el 67% de los usuarios indican que los trabajadores se encuentran capacitados para atenderlos antes sólo se contaba con el 37% de aprobación. Así como lo indica Torres (2014) en su trabajo de investigación donde resalta que además de contar con un personal altamente capacitado para la atención, este tiene que ser empático y ponerse en el lugar del usuario de manera que se resuelvan de manera eficiente todos los percances que se presenten.

Tabla 25

Dimensión Capacidad de Respuesta

Preguntas	PRE TEST								POST TEST											
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz hay disponibilidad del empleado para atenderle	1	3%	9	30%	9	30%	9	30%	2	7%	0	0%	8	27%	7	23%	13	43%	2	7%
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz si solicitó algo al personal, le informan exactamente cuándo lo proporcionarán, y cumplen con ello.	0	0%	9	30%	8	27%	12	40%	1	3%	0	0%	1	3%	7	23%	12	40%	10	33%
Si necesitó resolver algunas dudas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se le atendió en un tiempo adecuado	0	0%	6	20%	10	33%	12	40%	2	7%	0	0%	0	0%	8	27%	18	60%	4	13%
El tiempo que aguardo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener el servicio fue satisfactorio	3	10%	5	17%	13	43%	6	20%	3	10%	0	0%	4	13%	11	37%	12	40%	3	10%

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

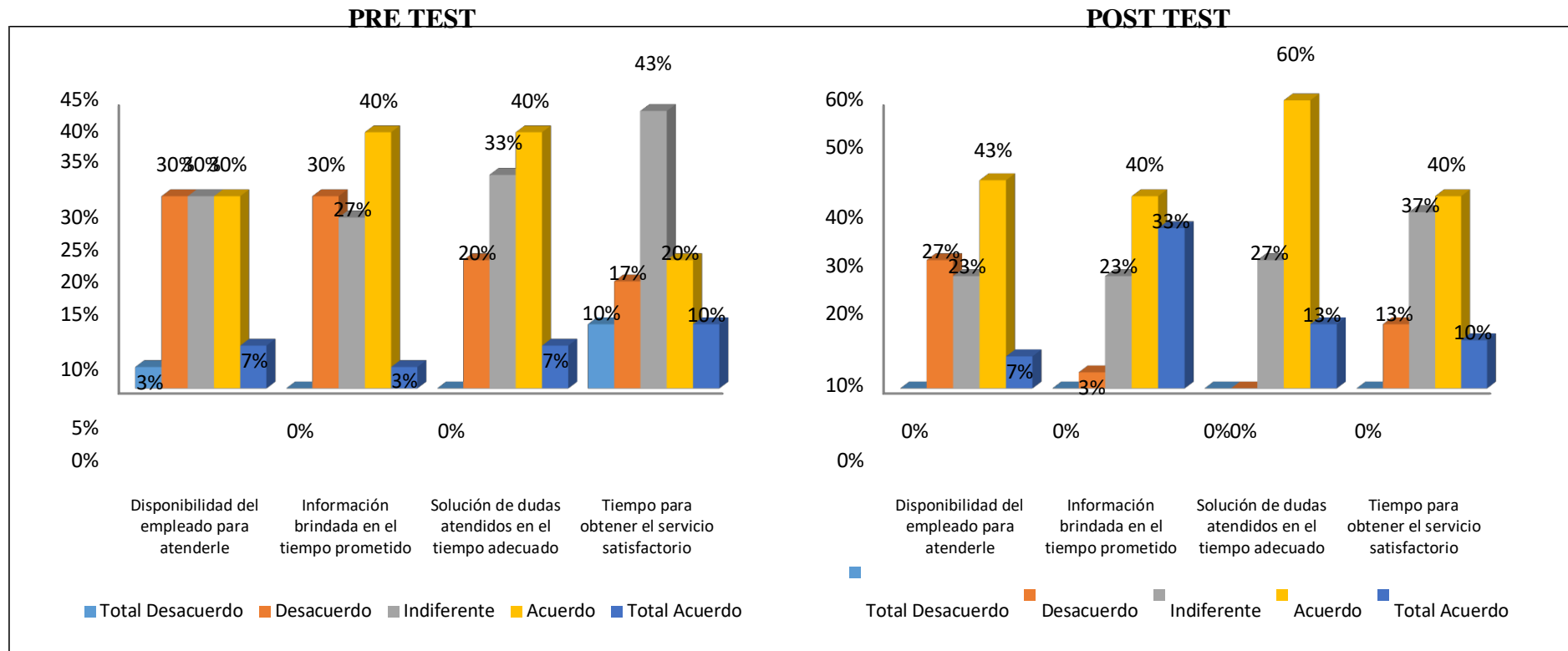


Figura 19. Dimensión Capacidad de Respuesta

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 26).

En el análisis comparativo de la dimensión de capacidad de respuesta se tiene que antes de implantar la capacitación en atención al usuario menos de la mitad de los usuarios es decir el 47% indicaba que se le atendió en el tiempo adecuado, mientras que ahora se ha mejorado a un 73% de satisfacción. Tal y como lo menciona Acuña y Bustamante (2014) en su investigación indicando que las capacitaciones son muy importantes ya que complementa las capacidades, talento, destrezas que los trabajadores tienen y les permite desempeñarse de manera óptima en sus labores.

Tabla 26

Dimensión Seguridad

Preguntas	PRE TEST								POST TEST											
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	N	%
Confía en la integridad de las personas que trabajan en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	0	0%	6	20%	13	43%	11	37%	0	0%	0	0%	1	3%	11	37%	13	43%	5	17%
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	1	3%	4	13%	10	33%	11	37%	4	13%	0	0%	0	0%	7	23%	11	37%	12	40%
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran igualdad para todos sus usuarios	0	0%	4	13%	10	33%	16	53%	0	0%	0	0%	0	0%	6	20%	15	50%	9	30%
Considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	1	3%	8	27%	8	27%	12	40%	1	3%	0	0%	1	3%	5	17%	12	40%	12	40%

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

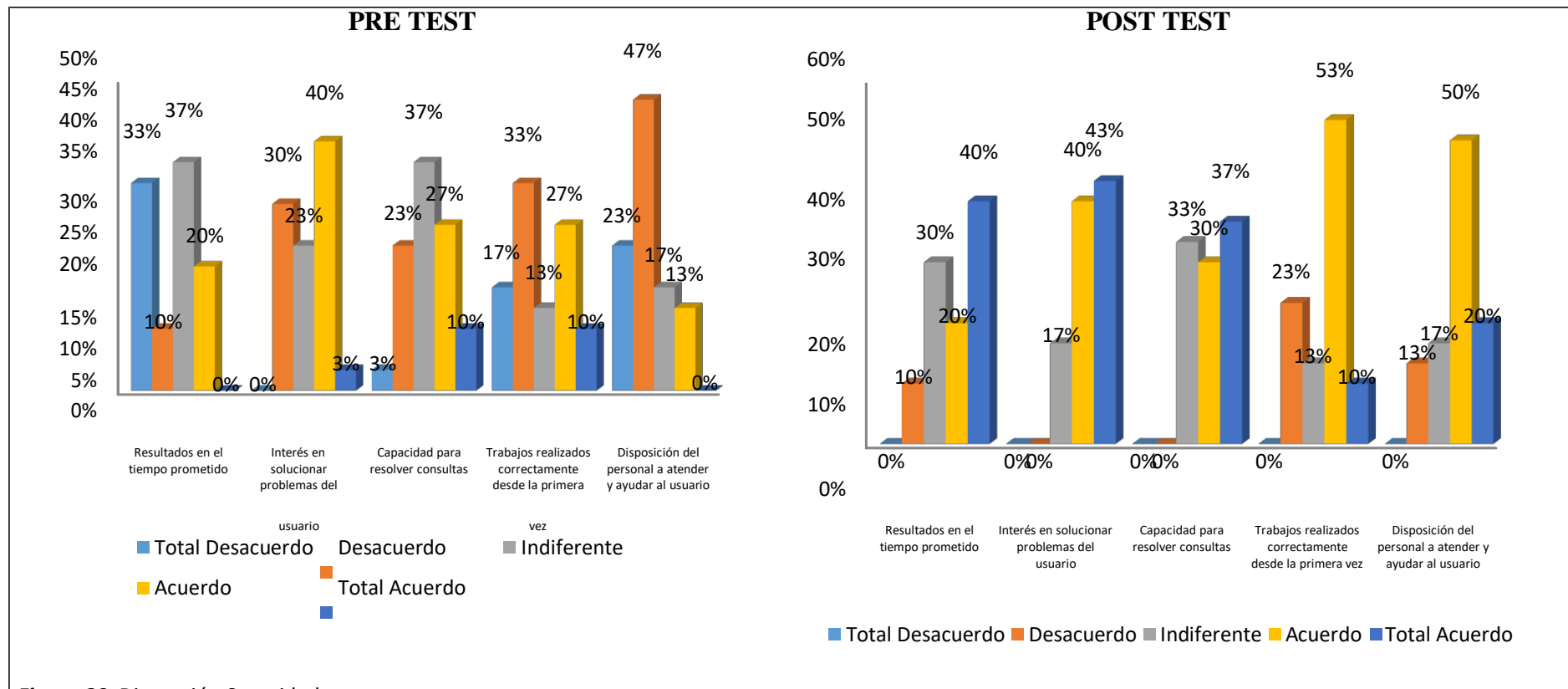


Figura 20: Dimensión Seguridad

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 27).

En el análisis comparativo de la dimensión seguridad se tiene que mediante la capacitación en atención al usuario los trabajadores comprendieron que las personas son iguales ante cualquier situación, ya que antes sólo el 53% percibía esto y ahora el 80% indica su acuerdo con ello. Tal y como lo menciona Sánchez (2014) en su tesis que los trabajadores al recibir capacitaciones, estos pueden identificar de manera rápida las necesidades de los usuarios por lo que la atención se torna de manera personalizada y grata.

Tabla 27

Dimensión Empatía

Preguntas	PRE TEST									POST TEST										
	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran capacidad de organización del servicio	2	7%	7	23%	12	40%	8	27%	1	3%	0	0%	0	0%	9	30%	9	30%	12	40%
Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está atento a sus necesidades	2	7%	9	30%	10	33%	7	23%	2	7%	0	0%	5	17%	9	30%	14	47%	2	7%
El empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se preocupa por los intereses de sus clientes	2	7%	9	30%	9	30%	9	30%	1	3%	0	0%	4	13%	7	23%	18	60%	1	3%
Considera que los horarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son convenientes para usted como usuario	3	10%	4	13%	8	27%	13	43%	2	7%	3	10%	5	17%	8	27%	12	40%	2	7%

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016.

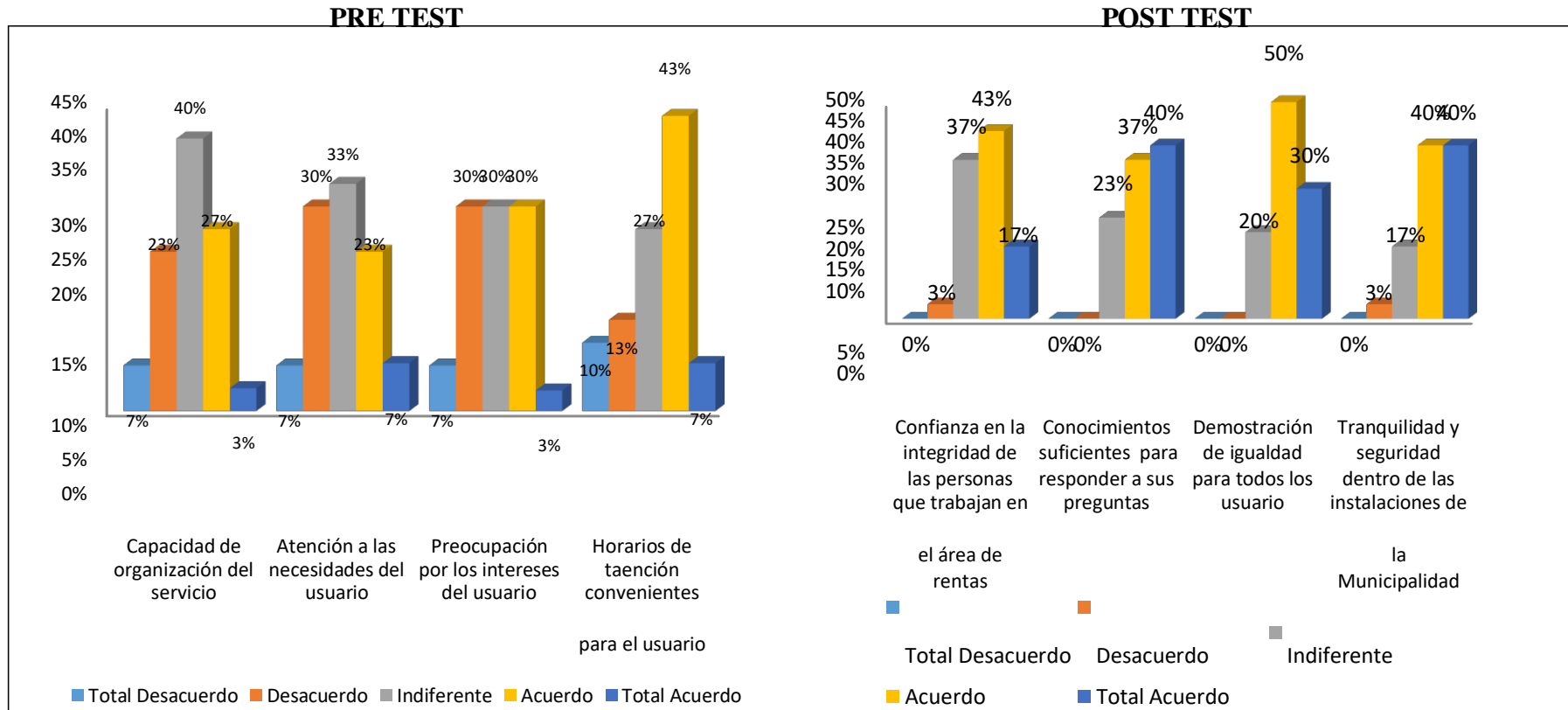


Figura 21: Dimensión Empatía

Fuente: Pre y post test, a usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Julio del 2016 (tabla 28).

En el análisis comparativo de la dimensión empatía se tiene que antes el sólo el 30% de los usuarios indicaban que los empleados de la Municipalidad Distrital de JLO demostraba capacidad de organización del servicio, y ahora ello ha cambiado gracias al plan de capacitación que estos han recibido, dónde se les ha enseñado todas las herramientas y formas de brindar una atención de calidad, puesto que ahora se tiene la aprobación de lo antes señalado por el 70%. Tal y como lo indica Sosa (2014) en su investigación donde destaca que cuando los trabajadores son capacitados constantemente se logra tener un alto índice de aceptación. La capacitación está programada

para desarrollarse en de acuerdo a un módulo, el cual tienen la finalidad de reforzar los conocimientos de cada uno de los empleados, específicamente en la atención al usuario, además se trabaja con una actitud diferente que es percibida por la población y a la vez criticada por ello la capacitación es muy fundamental.

3.8. Contrastación de hipótesis

Tabla 28

Prueba de hipótesis (medias comparativas)

ÍTEMS-PREGUNTAS	PRE TEST				POST TEST			
	N	X1	S	CV	N	X2	S	CV
Considera que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con instalaciones modernas y cómodas	30	2.83	1.085	.198	30	3.83	1.053	.192
Existen materiales suficientes para la presentación del servicio en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	30	2.80	1.064	.194	30	3.40	1.037	.189
Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	30	2.57	1.006	.184	30	3.37	1.066	.195
Considera que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con equipos de última tecnología	30	2.70	.877	.160	30	2.60	.968	.177
En el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuando un trabajador se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia	30	2.97	1.066	.195	30	3.70	.794	.145
Cuando el empleado del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	30	2.43	1.165	.213	30	3.90	1.062	.194
Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestra interés en solucionarlo	30	3.10	.995	.182	30	4.27	.740	.135
Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas	30	3.17	1.020	.186	30	4.03	.850	.155
Los servicios que del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son realizados correctamente desde la primera vez.	30	2.80	1.297	.237	30	3.50	.974	.178
El personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle.	30	2.20	.961	.176	30	3.77	.935	.171
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz hay disponibilidad del empleado para atenderle	30	3.07	1.015	.185	30	3.30	.952	.174
En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz si solicitó algo al personal, le informan exactamente cuándo lo proporcionarán, y cumplen con ello.	30	3.17	.913	.167	30	4.03	.850	.155
Si necesitó resolver algunas dudas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se le atendió en un tiempo adecuado	30	3.33	.884	.161	30	3.87	.629	.115
El tiempo que aguardo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener el servicio fue satisfactorio	30	3.03	1.098	.200	30	3.47	.860	.157
Confía en la integridad de las personas que trabajan en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	30	3.17	.747	.136	30	3.73	.785	.143

Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	30	3.43	1.006	.184	30	4.17	.791	.145
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran igualdad para todos sus usuarios	30	3.40	.724	.132	30	4.10	.712	.130
Considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	30	3.13	.973	.178	30	4.17	.834	.152
Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran capacidad de organización del servicio	30	2.97	.964	.176	30	4.10	.845	.154
Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está atento a sus necesidades	30	2.93	1.048	.191	30	3.43	.858	.157
El empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se preocupa por los intereses de sus clientes	30	2.93	1.015	.185	30	3.53	.776	.142
Considera que los horarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son convenientes para usted como usuario	30	3.23	1.104	.202	30	3.17	1.117	.204

Fuente: elaboración propia

El cuadro N° 26 nos muestra un panorama general de los resultados obtenidos de la prueba diferencia de medias que evaluó los niveles de del servicio al usuario tanto en la etapa del pre test como en el post test, donde se aprecia que en un inicio los promedios calificativos ubicado en la categoría de “bajo” y de acuerdo a la evaluación en la etapa del pre test se encontraban con un calificativo de entre total desacuerdo y desacuerdo lo cual se ha mejorado en el post test los cuales están en un nivel de acuerdo de las afirmaciones.

En los resultados de diferencias de medias se observa que se han dado mejoras en el post test, luego de haber implementado las estrategias establecidas en la propuesta de investigación; por lo tanto, se acepta la hipótesis la cual indica que si se aplica un plan de capacitación laboral, entonces se mejora la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto a la aplicación de un plan de capacitación laboral para mejorar la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se tiene que el 70% de trabajadores se encuentran de acuerdo que en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz los trabajadores muestran habilidades y consideran que están capacitados para atender a los usuarios, así mismo se realizan constantemente encuestas para determinar las necesidades de los usuarios es así como el 60% lo manifiesta, y el 80% de trabajadores consideran que los empleados nuevos demuestran estar capacitados para brindar un buen servicio al usuario (Tabla 9), además el 80% de trabajadores considera que las capacitaciones están enfocadas en las necesidades de cada área de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, ya que se ha realizado un análisis de las necesidades de las capacitaciones para las diferentes áreas así lo manifiesta el 56% de los trabajadores, además el 60% de los trabajadores mencionan que muestran interés en capacitarse profesionalmente (Tabla 10). En este sentido mediante el plan de capacitación en atención al usuario se ha logrado que los trabajadores se encuentren altamente capacitados para ofrecer un servicio de calidad, además los trabajadores tienen ahora la percepción de que la Municipalidad se preocupa por mantenerlos capacitados. Tal y como lo señala Blázquez (2014) define al plan de capacitación como se realiza por la necesidad de mejorar el conocimiento y las habilidades de los trabajadores con el fin de mejorar sus funciones en la empresa la cual debe estar orientada a las necesidades de capacitación de los colaboradores en general y según el área de trabajo, de esta manera se espera que el trabajo se realice con eficiencia así la organización.

En el diagnóstico de la situación actual de la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se tiene que un 13% de acuerdo y un 20% de indiferentes, también se tiene que el 33% está de acuerdo que existe necesidades de capacitación mientras que el 50% considera lo contrario, el usuario nota que hay trabajadores que no se

capacitan donde el 13% está de acuerdo y el 40% es indiferente y esto se nota en el poco interés que se muestra al brindar el servicio con 20% de acuerdo y el 43% indiferente (Tabla 3), además el 20% de usuarios de acuerdo los resultados del área de rentas se dan en el tiempo prometido habiendo un 37% de indiferentes y un 43% en desacuerdo, en cuanto al interés que nota en el trabajador para solucionar sus problemas se resalta un acuerdo del 43% y un desacuerdo del 30% siendo para el 23% indiferente, por otra parte el 37% de usuarios está de acuerdo que nota una capacidad en el trabajador para resolver problemas, siendo sólo para el 37% un trabajo realizado bien desde la primera vez; asimismo solamente el 13% está de acuerdo en que el trabajador tiene disposición para atender y ayudar al usuario (Tabla 4). En este sentido en la Municipalidad los trabajadores no están capacitados para brindar un buen servicio, además en el área no se promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, por otra parte el desempeño no se recompensa, y se ha identificado la necesidad de capacitación con el fin de mejorar el servicio de dicha área. Así como lo menciona Pizzo (2013) que la calidad de servicio se da con el fin de determinar cuán satisfecho puede estar el cliente en función a lo que espera obtener de la empresa la cual debe ser superada para lograr buenos resultados.

En cuanto al nivel de capacitación que tienen los colaboradores del área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz, se puede decir que estos cuentan con una formación técnica o universitaria, pero la mayor parte de ellos expresan tener necesidad de ser capacitados con el fin de mejorar sus habilidades y competencias profesionales que conlleve a brindar un buen y adecuado servicio al usuario. Tal y como lo menciona De acuerdo a Siliceo (2015), que la forma de mejorar la eficacia organizacional, es a través de la capacitación de tal forma que se pueda lograr lo siguiente: mejorar los niveles de rendimiento, de comunicación, mejorar el ambiente laboral.

En lo referente a la implementación del plan de capacitación para mejorar la atención al usuario del área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz, se tiene que el 67% de los usuarios manifiestan que estos demuestran estas capacitados para responder a sus preguntas, además el

70% de usuarios mencionan que el personal de rentas siempre está dispuesto a atenderles y ayudarlos cuando se requiere (Tabla 12), además el 73% de los usuarios, además el tiempo de dar respuesta a sus peticiones es el correcto así lo manifestó el 70% de los usuarios (Tabla 13). En este sentido se ha implementado el plan de capacitación en el área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz, con el fin de obtener resultados positivos en la atención al usuario, realizando capacitaciones en diferentes horarios y fechas, según lo programado en la propuesta de investigación. Así como Orozco (2016) explica que en un proceso de capacitación se requiere realizar una integralidad de las funciones y tareas las cuales, según el autor son cinco fases: “diagnóstico, planificación, organización, ejecución y evaluación.

En cuanto a la evaluación de los resultados alcanzados del plan de capacitación para comprobar su efectividad, se tiene que el 67% de los usuarios mencionan que los empleados del área de rentas tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas y que además de ello el 70% de los encuestados considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz (Tabla 14), además el 70% de los usuarios mencionan que los empleados de la Municipalidad demuestran capacidad de organización en el servicio, el 63% considera que los empleados se preocupan por sus intereses y el 47% de usuarios están de acuerdo con los horarios ya que son convenientes para ellos (Tabla 15). En este sentido se ha podido determinar, a través del post test, que las mejoras son bajas, debido a que en la institución existen políticas establecidas que restringe brindar un servicio rápido a los usuarios. Tal y como lo menciona Werther y Davis, (2014), que como toda persona en el trabajo siempre se presentan necesidades para mejorar sus actividades laborales, en unos más que en otros, adquiriendo experiencia por la auto capacitación.

V. CONCLUSIONES

Sobre el diagnóstico de la situación actual de la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se ha determinado que pocos son capacitados para brindar un buen servicio siendo estas poco frecuentes, lo cual lo corrobora el 46% de los colaboradores, además en el área no se promociona el desarrollo profesional de sus colaboradores según el 36%, por otra parte el desempeño no se recompensa según el 54%, y se ha identificado la necesidad de capacitación con el fin de mejorar el servicio de dicha área.

En cuanto al nivel de capacitación que tienen los colaboradores del área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz, se puede decir que estos cuentan con una formación técnica o universitaria, pero la mayor parte de ellos expresan tener necesidad de ser capacitados según el 50%, con el fin de mejorar sus habilidades y competencias profesionales que conlleve a brindar un buen y adecuado servicio al usuario.

Se ha implementado el plan de capacitación en el área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz, con el fin de obtener resultados positivos en la atención al usuario, realizando capacitaciones en diferentes horarios y fechas, según lo programado en la propuesta de investigación.

Se ha evaluado los resultados alcanzados del plan de capacitación para comprobar su efectividad, de lo cual se ha podido determinar, a través del post test, que las mejoras son bajas, debido a que en la institución existen políticas establecidas que restringe brindar un servicio rápido a los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al sub gerente de Registros Tributarios y al sub gerente de Fiscalización Tributaria, aplicar cada 3 meses encuestas a los usuarios para evaluar si el servicio que se le está brindando es el adecuado, de esta manera se controlará a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Se recomienda al sub gerente de Registros Tributarios y al sub gerente de Fiscalización Tributaria, realizar constantemente un seguimiento de las nuevas tendencias en cuanto a atención al usuario y e involucrar al personal en las estrategias que se tienen que aplicar para otorgar a los usuarios servicio de calidad.

Se recomienda al sub gerente de Registros Tributarios y al sub gerente de Fiscalización Tributaria, panificar las capacitaciones de manera constante, de manera que esta sirva como retroalimentación de lo ya aprendido y a la vez se tomen nuevas estrategias para el desarrollo profesional de los trabajadores de la Municipalidad.

REFERENCIAS

- Acuña, W. y Bustamante, R. (2014). *Plan de capacitación por competencias laborales en la prestación de servicios de salud en la clínica Milenium Chiclayo – 2014*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Ávila, G. (2013). *Salud desde el municipio: una estrategia para el desarrollo*. Recuperado de: http://ime.edomex.gob.mx/atencion_usuarios_zona_nororient
- Ávila, Rojí y Saúl (2014) *Introducción a los tratamientos psicodinámicos*. Madrid: Editorial UNED.
- Blázquez, F. (2014). *Sociedad de la información y educación*. Recuperado de: <http://www.ub.edu/prometheus2/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>
- Cruz, F. (2012). *El impacto del buen servicio*. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>
- Douglas, K. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. Cuarta edición. Thomson Editorial. México.
- Encla, (2016). *Capacitación para el trabajo*. Recuperado de: http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-101347_recurso_5.pdf
- Hernández, L. y Cruz, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Martell Ruiz, B. and Sánchez Alaya, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo - 2013*. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/207>.

- Martins, F., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*. *Revista Ciencia y tecnología*: <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345>
- Medina, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión –ROI- para la planta central del ministerio de defensa nacional correspondiente al periodo fiscal 2013*. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Orozco, A. (2016). *El impacto de la capacitación*. Madrid: Editorial Digital UNID.
- Parazumaran, Zeithaml y Berry (1988). *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 52, 35-48
- Pérez, C. (2014), *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf
- Pérez, V. (2013). *Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Tercera edición. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

- Rodríguez, C. (2013). *Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal administrativo de la Municipalidad de Chiquimula*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Rodriguez-Cinthya.pdf>
- Romero (2012). *Percepción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la Municipalidad de Lima, 2011*. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/_2012.pdf
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante*. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf
- Sánchez, C. (2016). *Amplían la declaración del estado de emergencia en el distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque*. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Plan-local-Jo%C3%A9-Leonardo-Ortiz-Chiclayo-2016.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial: https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+SERVICIO&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Siliceo Aguilar, A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal*. Quinta edición. México: Limusa.
- 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*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

- Torres, G. (2014). *Plan de mejora de la calidad en la atención al usuario en el área de admisión del hospital regional de Lambayeque*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán
- Turienzo, R. (2016) *El pequeño libro de la motivación*. Madrid: Editorial Grupo Planeta.
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus, de la ciudad de Trujillo 2014*. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf
- Vértice, E. (2013). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid: Editorial Vértice.
- Rodríguez, E, (2016). *Cartillas de Administración Pública*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_col_plan.pdf
- Werther, W., Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos*. Séptima edición. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: PROPUESTA

7.1. Introducción de la propuesta

La propuesta tiene como objetivo final, brindar a la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz una herramienta administrativa que pueda implementarse nuevamente a futuro. De manera que el éxito de la capacitación dependerá en gran medida del apoyo de las autoridades de la misma, es decir que la realicen de una manera adecuada y la frecuencia de la misma, la asignación de recursos están descritos según los medios con los que puede contar una entidad pública y como un hecho la buena disponibilidad de los empleados. Con esto permitirá el mejoramiento de los servicios y la eficiencia en sus puestos de trabajo para el buen funcionamiento de la Municipalidad.

El instrumento que se usó para poder recolectar la información fue el cuestionario, con ello se realizó el pre test, que permitió poder identificar las principales deficiencias que presentaban los colaboradores, de esta manera se realizó la capacitación, teniendo en cuenta las deficiencias encontradas, posterior a ello se evaluó nuevamente con el mismo instrumento, es decir se aplicó un post test, todo ello con el fin de fortalecer las habilidades del personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. De esta manera es como se pudo identificar el plan de capacitación que se debía llevar a cabo, es importante recalcar que el instrumento de evaluación, es decir el cuestionario se obtuvo por medio de la operacionalización, se tomaron en cuenta las dimensiones y los indicadores para llevar a cabo cada una de las preguntas del cuestionario, estas dimensiones e indicadores fueron sustentadas por las teorías de Werther Y Davis (2014) donde describe las dimensiones del plan de capacitación y la teoría de Setó (2004) quien describe las dimensiones de la atención al cliente.

La capacitación está programada para desarrollarse de acuerdo a un módulo, el cual tiene la finalidad de reforzar los conocimientos de cada uno de los empleados, específicamente en la atención al usuario, de esta manera se fortalecerán las habilidades del personal, para que tengan un mayor

desempeño en sus funciones, si se tiene una adecuada atención al cliente, éste retornará a la empresa y recomendará a más usuarios.

7.2. Objetivo de la propuesta

Proponer un Plan de Capacitación en atención al usuario que permita el fortalecimiento de las habilidades del personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

7.3. Justificación de la propuesta

De la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se pudo determinar que muy pocos de los empleados administrativos han recibido capacitaciones enfocadas en el servicio al cliente y por tanto estos presentan algunas deficiencias a la hora de brindar dichos servicios con una atención adecuada.

Por tal razón el presente plan de capacitación constituye una guía orientada a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y generar en el recurso humano las características requeridas para mejorar su desempeño en cuanto a la atención al usuario, ya que será de gran beneficio para la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, y además se podrá orientar a los empleados en relación a la importancia de brindar los servicios con una atención adecuada.

7.4. Módulo del plan de capacitación

Al plantear el contenido que se realizará por cada módulo, se establecen temas de mucha importancia que los empleados deben de conocer, aplicar y saber ejecutar para que al tener contacto con los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, brinden un servicio que sea de gran satisfacción al usuario; por lo cual es necesario que las personas que sean capacitadas adquieran y pongan toda su disponibilidad de aprender en cada sesión que se impartirá referente al Servicio al Usuario.

Los temas del plan de capacitación serán: Servicio al Cliente, Satisfacción, y Calidad en el Servicio al Cliente, cada uno de ellos tiene una secuencia y se complementan, para lograr el objetivo de fortalecer los conocimientos de cada empleado, y que al concluir cada sesión, estos puedan aplicar lo aprendido en sus actividades laborales.

A continuación se detalla cada módulo y sus respectivas cédulas de contenido temático.

NOMBRE DEL MODULO: SERVICIO AL USUARIO	DURACIÓN: 2 HORAS POR MÓDULO
OBJETIVOS: 1. Fortalecer los conocimientos de los empleados con fundamentos teóricos básicos referente al servicio al cliente y las acciones que deben tomarse para el mejoramiento de los servicios. 2. Que al finalizar el módulo, los empleados sean capaces de aplicar correctamente los conocimientos brindados por el capacitador.	
TEMARIO: 1. Generalidades de los servicios. 2. Generalidades de los usuarios, servicio al usuario. 3. ¿Cómo entender a un usuario? 4. Elementos que deben implementarse en el servicio al usuario. 5. Satisfacción del usuario respecto al servicio. 6. Tangibilidad del servicio 7. Fiabilidad del servicio 8. Capacidad de respuesta para el usuario 9. Seguridad para el usuario 10. Empatía con el usuario	
Dirigido a los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.	

7.5. Contenido temático: Detalle de capacitaciones.

MODULO I: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 13 de octubre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Capacitador externo Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
1. Generalidades de los Servicios	Brindar a los empleados los conocimientos básicos que	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
a) Definición de Servicio					
b) Importancia de los servicios	deben poseer sobre los Servicios que brindan.				
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
c) Características de los servicios	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
e) Participación: solución de preguntas	empleados con respecto a un usuario	Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO II: SERVICIO AL USUARIO					Fecha: 14 de octubre
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Capacitador externo Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Los Servicios a los usuarios de la Municipalidad Distrital de JLO - Descripción de Servicios	Brindar a los empleados los conocimientos básicos que deben poseer sobre los Servicios que brindan.	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO - Satisfacción de los usuarios con el servicio	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva y Participativa	15 min. 20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Participación: solución de preguntas	empleados con respecto a la satisfacción de un usuario	Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO III: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 21 de octubre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Capacitador externo Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
¿Cómo entender a un usuario? - Identificación de los usuarios - Criterios relacionados con el servicio	Brindar a los empleados los conocimientos básicos cómo entender a un usuario de la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva Participativa	y 20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
- Conceptos clave para entender la experiencia de usuario.	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva Participativa	y 20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Discusión sobre la experiencia del usuarios	empleados con respecto a la experiencia de un usuario	Expositiva Participativa	y 20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Participación: solución de preguntas		Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO IV: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 28 de octubre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Elementos que deben implementarse en el servicio al usuario.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos los	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Conocer profundamente al usuario. - Darle el servicio exacto a la hora exacta y en el lugar exacto.	elementos que debe considerarse para brindar un buen servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de JLO.				
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
- Implementar canales de comunicación eficaz.	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Evalué y monitorear su servicio.	empleados con respecto a los canales de comunicación con	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Participación: solución de preguntas	un usuario	Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO V: SERVICIO AL USUARIO					Fecha: 3 de diciembre
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Satisfacción del usuario respecto al servicio: - Calidad de servicio y satisfacción del usuario.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO - Incidencias - Reclamaciones	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva y Participativa	15 min. 40 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
e) Participación: solución de preguntas	empleados con respecto a los elementos tangibles en el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO	Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO VI: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 4 de noviembre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Tangibilidad del servicio: Apariencia de las instalaciones físicas, muebles, equipos.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
Presentación del personal.	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
Materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.	empleados con respecto a los elementos tangibles en el	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
e) Participación: solución de preguntas	servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO	Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO VII: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 11 de noviembre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Fiabilidad en el servicio: - Transmitir el valor "confianza" al usuario. - Construir "relaciones de confianza" con el usuario.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre la fiabilidad para un buen servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
- Sentimientos de pertenencia o implicación con el trabajo. - Asumir los objetivos institucionales.	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a la fiabilidad en el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
e) Participación: solución de preguntas		Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO VIII: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 18 de noviembre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Capacidad de respuesta para el servicio al usuario.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
- Ofrecer a los usuarios opciones de autoservicio. - Mantener los datos de usuarios seguros y accesibles	la capacidad de respuesta para un buen servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.				
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
- Ayudar a los usuarios a contactar con la persona adecuada	Indagar sobre los conocimientos de los	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Medir el esfuerzo de lealtad del usuario.	empleados con respecto a la capacidad de respuesta en el	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
e) Participación: solución de preguntas	servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO	Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO IX: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 25 de octubre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Seguridad en el servicio al usuario: - Generar confianza en la solución de problemas del usuario.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre la seguridad para un buen servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
- Seguridad implica credibilidad.	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a la seguridad en los servicios al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Integridad, confiabilidad y honestidad.		Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
e) Participación: solución de preguntas		Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

MODULO X: SERVICIO AL USUARIO				Fecha: 2 de diciembre	
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGÍA A EMPLEAR	TIEMPO	RECURSOS A UTILIZAR	
PRESENTACIÓN	Generar confianza entre el capacitador y el personal a capacitar.	Participativa	5 min.	Laptop y proyector	
INTRODUCCIÓN	Dar a conocer los objetivos, el contenido del programa y la metodología a utilizar.	Expositiva	10 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
Empatía para el servicio al usuario: - Ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada.	Brindar a los empleados los conocimientos básicos sobre los elementos tangibles para un buen servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO.	Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
RECESO Y REFRIGERIO			15 min.		
- Compromiso e implicación con el usuario.	Indagar sobre los conocimientos de los empleados con respecto a los elementos tangibles en el servicios al usuario en la Municipalidad Distrital de JLO	Expositiva y Participativa	20 min.	Pizarras, plumones, hojas en blanco.	
- Conocimiento a fondo de características y necesidades personales y requerimientos específicos de los usuarios.		Expositiva y Participativa	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
e) Participación: solución de preguntas		Aclarar dudas.	20 min.	Laptop y video proyector, pizarra, plumones.	
COMENTARIOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS	Aclarar dudas	Participativa.	10 min.	Plumones, pizarra.	

7.6. Presupuesto

Recursos y materiales	Costo
Capacitador externo (10 módulos)	S/. 3000.00
Laptop (material de capacitador)	S/. 0.00
Proyector (material de capacitador)	S/. 0.00
Plumones	S/. 20.00
Pizarra	S/. 0.00
Hojas en blanco	S/. 12.00
TOTAL	S/. 3032.00

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: ENCUESTA PARA TRABAJADORES

ENCUESTA N°:

En el siguiente listado de preguntas, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente según lo indicado a continuación:

TA: Total Acuerdo.

A: Acuerdo.

I: Indiferente.

D: Desacuerdo.

TD: Total Desacuerdo.

N°	ÍTEMS	TD	D	I	A	TA
1	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se promueve el desarrollo de habilidades a través de la capacitación					
2	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan encuestas para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores					
3	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se realizan capacitaciones frecuentes					
4	En Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se mide las habilidades de los trabajadores en función resultados					
5	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se promueve el desarrollo profesional de los trabajadores					
6	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se otorga becas para capacitación del personal					
7	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se recompensa el buen desempeño de los trabajadores					
8	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con un programa de capacitación para empleados nuevos					
9	Las capacitaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se enfoca en las necesidades de cada área					
10	En cada área de trabajo se realiza un análisis de necesidades de capacitación					
11	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se organizan para asistir a talleres de capacitación					
12	Los trabajadores muestran interés por capacitarse profesionalmente					
13	La capacitación resulta interesante para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz					
14	Los conocimientos adquiridos en una capacitación son puestos en práctica en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz					
15	El logro de metas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz es lograda por tener un personal capacitado					
16	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se cuenta con herramientas de control para medir el logro de objetivos					

Anexo 3: ENCUESTA PARA USUARIOS

ENCUESTA N°:

En el siguiente listado de preguntas, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente según lo indicado a continuación:

TA: Total Acuerdo.

A: Acuerdo.

I: Indiferente.

D: Desacuerdo.

TD: Total Desacuerdo.

N°	ÍTEMS	TD	D	I	A	TA
1	Considera que la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con instalaciones modernas y cómodas					
2	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz					
3	Las instalaciones físicas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
4	Considera que el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con equipos de última tecnología					
5	En el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuando un trabajador se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia					
6	Cuando el empleado del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
7	Cuando un usuario tiene un problema el empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestra interés en solucionarlo					
8	Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas					
9	Los servicios que del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son realizados correctamente desde la primera vez.					
10	El personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo.					
11	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz hay disponibilidad del empleado para atenderle					
12	En la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz si solicitó algo al personal, le informan exactamente cuándo lo proporcionarán, y cumplen con ello.					
13	Si necesitó resolver algunas dudas en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se le atendió en un tiempo adecuado					
14	El tiempo que aguardo en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz para obtener el servicio fue satisfactorio					
15	Confía en la integridad de las personas que trabajan en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.					
16	Los empleados del área de rentas de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
17	Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran igualdad para todos sus usuario					
18	Considera que se siente tranquilo y seguro dentro de las					

	instalaciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz					
19	Los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz demuestran capacidad de organización del servicio					
20	Considera que el personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz siempre está atento a sus necesidades					
21	El empleado de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se preocupa por los intereses de sus clientes					
22	Considera que los horarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz son convenientes para usted como usuario					

Anexo 4: ANÁLISIS DE FIABILIDAD


Fiabilidad de cuestionario para trabajadores

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	N of Items
,959	16

Fiabilidad de cuestionario para usuarios

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	N of Items
,941	22

Anexo 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ. 2016

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión del talento humano

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN
¿Cómo influye el plan de capacitación laboral en la mejora de la atención al usuario en el área de rentas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz?	GENERAL Aplicar un plan de capacitación laboral para mejorar la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	Si se aplica un plan de capacitación laboral, entonces se mejora la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2016.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Plan de capacitación laboral. Acción que se desarrolla en función a la mejora de los conocimientos, habilidades que requieren y demandan los colaboradores (Blázquez, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Desarrollo profesional ▮ Capacitación. 	La población en estudio estuvo conformada por usuarios de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.
	Diagnosticar la atención al usuario del área de rentas, de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.				Muestra
	Describir el nivel de capacitación que tienen los colaboradores del área de rentas, de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz.				30 trabajadores
	Implementar el plan de capacitación laboral a los trabajadores del área de rentas de la municipal distrital de José Leonardo Ortiz.		VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al usuario. Calidad de servicio que es percibida por el usuario quienes asignan una valoración del servicio recibido (Setó 2004).	<ul style="list-style-type: none"> Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía 	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
	Evaluar la atención al usuario después de la implementación del plan de capacitación para comprobar su efectividad.				G.E: O ₁ X O ₂
					MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
				<ul style="list-style-type: none"> a)Media Aritmética (X): b)Medidas de dispersión c)Desviación Estándar (S) 	

Anexo 6: VALIDACIÓN DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Hugo Espinoza Rodríguez
- 1.2 Profesión : Administración de empresas
- 1.3 Grado académico : Maestro en administración de negocios
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en administración
- 1.5 Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo
- 1.6 Cargo que desempeña : Director de escuela
- 1.7 Teléfono : 991744159
- 1.8 Correo Electrónico : hespinoza@ucv.edu.pe
- 1.9 Nombre del Investigador : Jheny Marilu Vega Tejada

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:		✗		
Instrumento 2:		✗		

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✗			
Instrumento 2:	✗			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:		x		
Instrumento 2:		x		

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	x			
Instrumento 2:	x			

2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	x			
Instrumento 2:	x			

3. Conclusiones:

Mejorar la Redacción de los ítems.



Pimentel, 20 Junio 2016

Mg.
DNI:



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : DORA BEBESAL VDA DE RAMIREZ
- 1.2 Profesión : INGENIERIA ELECTRONICA
- 1.3 Grado académico : MBA - MAESTRIA DE ADMINISTRACION NEGOCIOS
- 1.4 Título Profesional : MBA
- 1.5 Institución donde trabaja : FOGARI - CHICLAYO
- 1.6 Cargo que desempeña : VICE - PRESIDENTA
- 1.7 Teléfono : 979 941020 - 074-234327
- 1.8 Correo Electrónico : dbebesal@fogu.com.pe
- 1.9 Nombre del Investigador : Jhonny Heriberto Uña Tijera

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o items con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.2. De los items con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:


Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

3. Conclusiones:

Pimentel, Junio 2016


Mg. VERA BARRERA OLIVERA
DNI: 06726122



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : José Foción Echevarría Jara
- 1.2 Profesión : Lic. En administración, Lic. en educación
- 1.3 Grado académico : Maestría en Ciencias
- 1.4 Título Profesional : Lic. En administración, Lic. En educación
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV.UNPRG
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente
- 1.7 Teléfono : 979665696
- 1.8 Correo Electrónico : Fochev@gmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : Jheny Marilu Vega Tejada

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			


2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			

3. Conclusiones:

Bien trabajado

Pimentel, 24 de Junio del 2016

Mg. 
M. Sc. José Frodo Echeverría Jara
DNI: 17843016
Escuela de Administración



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido : Liliana Roxana Paredes López
2. Profesión : Docente de estadística
3. Grado académico : Maestría
4. Título Profesional : Licenciada en estadística
5. Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo
6. Cargo que desempeña : Docente universitaria
7. Teléfono : 988615005
8. Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com
9. Nombre del Investigador : Jheny Marilu Vega Tejada

1. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			

2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente(3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			

Instrumento 2:	/			
----------------	---	--	--	--

3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			

4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			

5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	/			
Instrumento 2:	/			

2. Conclusiones:

Mg.  Baeza López

DNI: 16655492

Pimentel, 05 Julio 2016

Dr. Ex. Lilia Roxana Baeza López
 C.O.S.P.E. N° 394
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido : Oscar Enrique Salazar Carbonel
2. Profesión : Docente Universitario
3. Grado académico :MBA–Magister en administración de negocios
4. Título Profesional : Ing. de sistemas
5. Institución donde trabaja :Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
6. Cargo que desempeña : Sub gerente del área de tecnología
7. Teléfono : 979634060
8. Correo Electrónico : oscar.salazarc@gmail.com
9. Nombre del Investigador : Jheny Marilu Vega Tejada

1. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	3			
Instrumento 2:	3			

2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente(3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	3			
Instrumento 2:	3			

3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
	x			
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2. Conclusiones:


 Mg. Oscar E. Salazar Cabotell
 ASESOR

Pimentel, 05 Julio 2016

Mg.

DNI: 30676704

Anexo 7: GALERÍA DE FOTOS CAPACITACIONES

Participación de trabajadores de la Municipalidad de José Leonardo Ortíz en capacitación de calidad de servicio al usuario



Inicio de exposición sobre calidad de servicio



Culminación de exposición sobre calidad de servicio



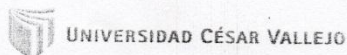
Inicio de exposición sobre la atención al usuario a los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz



Entrega de material didáctico a los trabajadores de la Municipalidad sobre la atención al usuario



ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

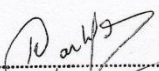
ANEXO 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, KATHERINE CARBAJAL CORNEJO docente de la experiencia curricular de DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS, del ciclo X Ciclo, y revisor del trabajo académico titulado: Plan de capacitación laboral en la atención del usuario de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2016, de la estudiante Jheny Marilu Vega Tejada me he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:


Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 15 de diciembre del 2016


.....
Mg. Katherine Carbajal Cornejo
DOCENTE METODÓLOGA

.....
Docente
Experiencia curricular
DNI: 16785153

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo JHENY MARILU VEGA TEJADA identificado con DNI N° 47962759 egresada de la Escuela de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2016; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



DNI: 47962759

FECHA: 26 de NOVIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------