



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**Gestión de la capacitación en la prestación del servicio de los  
trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Florez Albuja, Pierina Valeria (ORCID: 0000-0002-2441-9135)

**ASESOR:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

## **Dedicatoria**

Dedicado en primer lugar a mi hermosa hija Ariana, a mis padres que son mi mayor inspiración, a mis hermanos que siempre me impulsan a seguir adelante y a mi Asesor por todo el apoyo en el desarrollo de esta tesis.

## **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar, a la vida que me ha dado tanto, a mi familia en general, a mi entorno académico y laboral y a todas las vicisitudes que tuve que superar desde que tengo uso de razón, gracias porque todo ello me enseñó a ser más fuerte y luchadora.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>18</b>
2.1. Diseño de investigación	18
2.1.1. Enfoque.	18
2.1.2. Método.	18
2.1.3. Tipo.	19
2.1.4. Diseño.	19
2.2. Operacionalización de las variables	19
2.2.1. Variable independiente: Gestión de la Capacitación.	19
2.2.2. Variable dependiente: Prestación del Servicio.	20
2.2.3 Operacionalización de las variables.	21
2.5. Población y muestra	22
2.5.1. Población.	22
2.5.2. Muestra.	22
2.5.3. Muestreo.	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24

2.4.1. Técnica.	24
2.4.2. Instrumento.	24
2.4.3. Validez de expertos.	25
2.4.4 Confiabilidad.	25
2.5. Método de análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos	27
<b>III. RESULTADOS</b>	28
3.1. Resultados estadística descriptiva	28
3.2.1. Resultados previos a la contrastación	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	42
<b>V. CONCLUSIONES</b>	48
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	49
<b>REFERENCIAS</b>	51
<b>ANEXOS</b>	59
Anexo 01: Matriz de consistencia	59
Anexo 02: Validaciones de juicio de expertos	61
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	63
Anexo 04: Carta de aceptación de la unidad de análisis	72
Anexo 05: Base de datos	74

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de la Capacitación	21
Tabla 2. Operacionalización de la variable Prestación del Servicio	21
Tabla 3. Validez por juicio de expertos	25
Tabla 4. Criterio general para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach	26
Tabla 5. Confiabilidad de las variables	26
Tabla 6. Resultados de prueba de normalidad de ambas variables.	28
Tabla 7. Estadística de frecuencia según los niveles de la variable “Gestión de la capacitación”.	29
Tabla 8. Estadística de frecuencia según los niveles de la variable “Prestación del servicio	29
Tabla 9. Estadística de frecuencia cruzada según los niveles de las variables “Gestión de la capacitación” y “Prestación del servicio”.	30
Tabla 10. Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación”.	32
Tabla 11. Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Prestación del servicio”.	33
Tabla 12. Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.	35
Tabla 13. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.	35

Tabla 14. Coeficientes de la “Gestión de la capacitación” y la “Prestación del servicio”.	36
Tabla 15. Coeficientes de determinación de las variables.	37
Tabla 16. Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en los elementos tangibles del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.	37
Tabla 17. Coeficientes de determinación de las variables.	38
Tabla 18. Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la fiabilidad del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.	38
Tabla 19. Coeficientes de determinación de las variables.	39
Tabla 20. Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la capacidad de respuestas del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.	39
Tabla 21. Coeficientes de determinación de las variables.	40
Tabla 22. Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la seguridad del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.	40
Tabla 23. Coeficientes de determinación de las variables.	41
Tabla 24. Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la empatía del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.	41
Tabla 25. Coeficientes de determinación de las variables.	42

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable “Gestión de la capacitación”.	29
Figura 2. Niveles de la variable “Prestación del servicio”.	30
Figura 3. Niveles según tabla cruzada de las variables “Gestión de la capacitación” y “Prestación del servicio”.	31
Figura 4. Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación”.	32
Figura 5. Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación”.	34



## Resumen

La presente tesis titulada: “Gestión de la capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020”. Apuntala en forma global, con respecto al grado de asociación, sobre la gestión de la capacitación y la prestación del servicio en la organización rectora de la productividad empresarial en nuestro país en el año 2020.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de método hipotético – deductivo, El tipo de investigación fue aplicada y descriptiva-explicativa. El diseño fue no experimental y transeccional; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de escalas tipo Likert de elaboración propia y validado por juicio de expertos, además fue sometido a confiabilidad con el Alpha de Cronbach. Luego del trabajo de campo, se obtuvo los resultados los cuales fueron analizados mediante el software SPSS en su versión 25.0. Obteniendo resultados estructurado en estadística descriptiva e inferencial detallando las características de las variables y dimensiones así como la incidencia de una variable sobre la otra.

Finalmente, se concluyó que existe incidencia entre las dos variables de estudio, así como la determinación de incidencia de la variable independiente hacia las dimensiones de la variable dependiente.

**Palabras claves:** Gestión de la capacitación, prestación del servicio, entidad pública.

## **Abstract**

"Management of training in the provision of service for workers of the Ministry of Production - Lima 2020".

It underpins globally, with respect to the degree of association, on the management of training and service provision in the leading organization of business productivity in our country in 2020.

This research is a quantitative approach, a hypothetical - Deductive method, of an applied type and of non-experimental and transectional design; the technique used was the survey and the instrument a self-prepared questionnaire", validated by expert judgment and subjected to reliability with Cronbach's alpha.

After the field work, we obtained individual results (for each question) and in the end all this was consolidated and it was also processed with the SPSS software in its latest version, obtaining results compatible with the influence or degree of association, between our two variables and in each of the other operations carried out.

Therefore, it is concluded that there influence between the two study variables of this treaty and that this will serve as a guide and precedent for future research in the field.

**Keywords:** Training management, service provision, public entity

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad resulta muy importante para las empresas que sus miembros sean profesionales y que den una buena prestación de servicio para todos los consumidores o usuarios, de tal modo que permita seguir luchando por su crecimiento y existencia, motivo por el cual el rol del talento del recurso humano de la empresa resulta imprescindible para poder satisfacer al beneficiario de forma efectiva.

A nivel mundial esta concepción no es reciente, los atributos inherentes a la calidad en el denominado servicio es una poderosa opción que permite ilustrar los cambios de tipo radical en las industrias desde hace ya mucho tiempo, en donde muchas de estas industrias han podido transformar su enfoque directamente hacia el denominado servicio en donde los principales propósitos vienen a ser primero que nada brindar soluciones oportunas y en simultaneo que sean confiables al usuario.

No obstante a nivel mundial, se observa sobre todo en naciones denominadas tercermundistas, que cuando se trata de empresas públicas, el panorama de la calidad de prestación del servicio mucha veces es menor a las prestaciones privadas, pues dichas instituciones del Estado luchan contra la problemática de poseer colaboradores que lamentablemente carecen de los conocimientos para generar los respectivos servicios y poder agilizar conjuntos de procedimientos, es por ello que se debe invertir en los trabajadores, en programas de capacitación, formación obteniendo así personal calificado que desempeñe de manera óptima sus funciones asignadas, producir resultados en menor tiempo y que estos sean eficientes, dando excelentes servicios a sus clientes o asegurados.

Esto es una realidad en América Latina, por lo tanto esto se convierte, en la emergencia de diferentes formatos institucionales que pretenden responder al desafío de ampliar la capacidad de los servidores públicos a través de herramientas que le permitan gestionar, dar seguimiento y evaluar la prestación de esos servicios, señala Portafolio (2008) que para ese año solo el 53% de las empresas

tienen acceso al talento humano capacitado, y esto no ha cambiado en la última década, ya que en el 2015 el 30% de las empresas califican como pobre su talento interno, y que esto influye en la prestación de sus servicios (El Tiempo, 2015).

Por esta razón, las empresas tienden a manejar las denominadas ventajas de Michael Porter, la segunda variable se hace muy necesaria como una de los atributos más sobresalientes de las empresas, ya que estas oscilan de acuerdo con los denominados intereses, y circunstancias de orden político y sociales, las cuales continúan en invariable cambio en relación al tiempo y a la evolución de nuestra raza humana.

Las entidades públicas, no son estoicas a esta concepción y tienen que tomar en consideración su rol como ideadoras tanto del progreso, como de las oportunidades y de otros beneficios que al final no solo podrán impactar en la economía de la nación, sino que también de forma directa en el bienestar de la sociedad. Más aún frente a los cambios constantes que se vive en América Latina, donde se necesitan organismos públicos cuyo nivel de servicio esté indicado por la imagen de la calidad, lo que ocasiona servicios en donde la efectividad se puede fusionar con una serie de realidades cambiantes, tanto en su nivel de estructura de las entidades como en el grado de analogía con la colectividad en general.

Señala Vignolo (2013) que en el Perú, el Estado dentro de sus funciones debe reconocer la carga social como base para satisfacer necesidades de sus ciudadanos, en este sentido en la gestión de los servicios públicos, recae dicha responsabilidad para proveer no solo la prestación de servicio, sino que este sea de calidad, de tal manera que sea similar a una prestación de una entidad privada.

En el estado peruano existen muchas doctrinas que tiene que ver con las facultades y las obligaciones que tiene la gestión pública respecto a las prestaciones del servicio, donde entidades específicamente de electricidad, servicio de telefonía, proveedor de agua, etc., han mejorado significativamente debido a la intervención del sector privado, en el perfeccionamiento de los servicios que brindan. No obstante, no pasa lo mismo con respecto a los demás servicios estatales que son más importantes como la salud, educación, la gestación de industria, el empleo, y como es el caso de la cartera de la Producción, ya que

desgraciadamente a pesar de su importancia, el nivel de calidad de estos servicios han empeorado o digamos no se ha enmendado en nada en el último periodo (Vignolo, 2013). Esto se debe en parte a que los trabajadores que son tercerizados – entre otras cosas – no reciben capacitación, que a diferencias de los demás trabajadores tanto nombrados o los que laboran en el marco del famoso Contrato Administrativo de Servicios (CAS) por sus siglas, ellos si se benefician de los diferentes programas inherentes a la capacitación que son realizados a cabo por la entidad que es nuestra unidad de análisis.

Por tal motivo, el papel que cada servidor público ejerce en estas entidades, es vital, donde se espera de ellos el poder aplicar todo lo concerniente a la parte cognoscitiva que han ido obteniendo a lo largo de su línea de carrera, los cuales siempre están alrededor del desarrollo en lo personal y de las funciones de cada puesto, en donde la capacitación pasa a ser un recurso indispensable que puede llegar a poner en tela de juicio las diferentes escalas que tienen que ver con la satisfacción en relación a nuestra segunda variable.

Según señala el décimo artículo de la Ley N° 30057, Ordenanza que tiene que ver con el Servicio de tipo Civil, y que expone que el objetivo del proceso formativo es lograr la absoluta mejora del nivel de desenvolvimiento de los empleados públicos para brindar así, un servicio de mejor calidad a los peruanos. De esta manera, busca robustecer y poder mejorar todas las capacidades de este equipo laboral para lograr así un buen nivel de desempeño y es un conjunto de tácticas muy fundamental para poder lograr el alcance de los objetivos de cada institución.

Para Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (s/f) el adiestramiento laboral, es un componente preventivo de los trances laborales. Esto debe ser impartido a través de diferentes talleres y también seminarios de formación evaluada en todo el territorio peruano, también son importantes los folletos, las guías, los afiches, los trípticos, las cartillas, como lo ampara la legislación laboral vigente.

De esta manera el personal público, como ocurre en los países más desarrollados puede dar así una respuesta a todos los reclamos que pudieran

existir en los ciudadanos en lo que concierne a la escala de servicio del aparato estatal, que son influenciados por los “mejores servicios inherentes a la calidad” que reciben en el ámbito privado. En tal sentido, Perú como otros Estados Iberoamericanos a partir de la treceava reunión Iberoamericana de mandatarios, que tuvo lugar el año 2003, han realizado esfuerzos en el manejo de sus entidades, pudiendo adoptar el nuevo paradigma del sector público, con el objetivo de poder recuperar al máximo la capacidad de las gestiones de orden público como agentes autónomos, pero eficientes que están obligados en el nivel primario a responder a sus sufragantes que los eligieron como los delegados de la voluntad popular (Organización de Estados Iberoamericanos, 2003).

Estas energías que buscan mejorar el sector público en nuestro país son muy numerosas y muy variadas, pero no siempre responden a una determinada orientación en el nivel estratégico y se llegan a desarrollar de una forma señera y también desarticulada, no cambiando significativamente el cometido general del aparato estatal, es por ello que surge la denominada política que en el ámbito nacional tiene que ver con la modernización del sector público, que contempla a nivel de prestación de servicios enfoques, las prácticas inherentes a la gestión sobre la concepción de sus servicios o también sus intervenciones como las expresiones de los derechos de los conciudadanos, orientado siempre al ciudadano, en forma eficiente, muy unitario y principalmente descentralizada, pero en simultáneo inclusiva y totalmente transparente (Secretaría de Gestión Pública, 2017).

El Ministerio de la Producción del Perú, no es indiferente a este nuevo paradigma de administración estatal, donde en la actualidad este tiene como fundamento, el poder formular, el lograr aprobar, el poder ejecutar y realizar la supervisión de todas las escalas de la manufactura, de la parte industrial, de la producción y de lo que tiene que ver con la pesquería, creado desde el año 2002, y como cualquier otra entidad pública tiene personal nombrado, (Régimen Laboral Público 276), personal CAS (Régimen Laboral 1057 o CAS), y personal tercerizado (que requieren un orden de servicio), siendo este último personal no beneficiario de capacitaciones que según exigencias de la Ley 29849, las tres modalidades en su gestión de servidores contemplan el conjunto de procedimientos de capacitación

(PCM Perú, 2012), en consecuencia a ello, identificamos que se han reportado reclamos a nivel nacional, donde los usuarios hacen mención a deficiencias en la atención al público, esto se debe en gran medida a las dificultades a que a nivel interno se están generando, debido a que el personal que labora no cuenta con la experiencia laboral para la atención al público, incurriendo a errores constantes en la prestación del servicio.

Todo lo mencionado origina una mala impresión en el cliente por el mal servicio y atención brindada, y a su vez coloca una mala imagen que pone en riesgo el buen desempeño de sus operaciones. Es por ello, que se considera que, a través de una acertada gestión de capacitaciones, se pueden lograr que el colaborador adquiera todo lo concerniente a las destrezas, la parte cognoscitiva y lo compatible con la parte habilidosa para prestar un servicio de calidad y robustecer las áreas de competencias del recurso humano.

Con respecto al registro del conjunto de procedimientos de la capacitación, se observa que la empresa no efectúa un seguimiento de manera formal de dichas formaciones que se han realizado para con el personal, observando que hay una limitación, que no se cuenta con el necesario registro de los diversos tópicos que han sido impartidos que puedan servir de ayuda para poder controlar la escala del aprendizaje y la correspondiente aplicación práctica de toda la parte cognoscitiva que ha sido adquirida por los colaboradores, lo que ayudaría a la correspondiente valoración del respectivo plan formativo.

Por lo antes señalado, se creó la necesidad de determinar la incidencia de la gestión de capacitación en la prestación del servicio, considerando el detectar las necesidades de formación, los respectivos planes y los programas inherentes, también la implementación de la actividad capacitadora, y la evaluación de los respectivos resultados, para con esta tesis intentar contribuir con alguna solución a la problemática existente, detallando los indicadores intervinientes, y facilitando el desarrollo de programas con el objetivo de mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores y con ello el del grupo logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el trabajador.

De no ser así, las diversas oficinas del Ministerio de la Producción podría seguir estando en un estancamiento, y no generar al máximo el servicio que como entidad pública se espera, en este sentido desde la gestión de recursos humanos es importante desarrollar estrategias de gestión de capacitación enfocadas al cliente, siento esta un carácter de análisis transversal que nos permitirá generar distintos aspectos de cualidad inherentes a lo competente y grandes situaciones ventajosas en relación con la optimización de todo lo que tiene la entidad, a la mejor solución y proyección para evitar que dicha institución no cumpla con sus misión, por lo que la importancia de este trabajo radica en que la unidad de análisis podrá utilizar la información obtenida, para tomar mejores decisiones en pro de una mejor atención a los usuarios de la cartera indicada en el título de esta tesis.

Considerando lo antes mencionado, surgió el siguiente problema general:  
¿La gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?

Siendo este el fundamento para la realización de la presente tesis, tomando en consideración el método basado en la ciencia que considera el demostrar ello, para poder así realizar la aplicación del conjunto de tácticas que nos ocasionen el mejorar los actuales procesos, para ello se consideró estudios previos, los cuales, a **nivel internacional** los estudios a continuación muestran algunos hallazgos relevantes que aportan a la presente investigación:

Rojas (2018) que se abocó a estudiar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, concluyo, en que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores. Identificando que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño. Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos.



Martí (2017) que presenta este trabajo previo sobre planear una capacitación en una empresa del rubro seguridad, llego a la conclusión que en la actualidad el mercado se está volviendo más competitivo, y que para las empresas cautivar a sus clientes se valen de la prestación de un buen servicio, que cumpla con sus expectativas, motivo por el cual deben procurar contar con recursos humanos bien capacitados, que conozcan y sepan desenvolver sus tareas con eficiencia, y que en el área de seguridad el persona sepan resolver problemas y conflictos de manera efectiva, brindando al cliente la seguridad de contratar los servicios, en este sentido la empresas deben estar en constante capacitación para brindar los conocimientos y herramientas que requieren para lograr un desempeño óptimo en sus funciones.

García (2015) que nos facilita una propuesta que apuntala a mejorar la atención al cliente en las oficinas bancarias, llego a la conclusión que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, puesto que es una característica que brinda competitividad y diferenciación. Considera que en las entidades financieras los tiempos de espera en atención por asesorías e información solicitada y la agilidad de los empleados son los aspectos de mayor sensibilidad en materia de satisfacción al cliente. Este tema contribuye académicamente al conocimiento en el área de servicio al cliente y contribuye empresarialmente a la generación de un nuevo conocimiento para mejorar este producto para la fidelización del cliente.

Ahora bien, en relación a los **estudios nacionales** tenemos: García (2019) en su estudio enfocado hacia el desempeño de los trabajadores de un nosocomio del norte del país. Concluyó que un 47,37% no existen actividades de ejecución de la capacitación en el personal de dicha institución, así mismo obtuvo que un 40,89% no existen planificación de actividades de capacitación, y en un 55% su personal es calificado como ineficaz, el 53,82% de los pacientes aprueban la seguridad en la atención, un 53,45% señala que obtienes respuesta por parte de los trabajadores, y un 51,27% opinó que es un servicio fiable. Con respecto a la relación concluyo que no existe relación entre la capacitación del desempeño laboral y calidad del servicio que brindan al usuario. Por lo que considera que es necesario establecer efectivas actividades de capacitación.

Zapata (2018) investigó el conjunto de procedimientos relacionados con la capacitación y en simultáneo al desenvolvimiento del personal de una entidad pública. Llegando a la siguiente conclusión que existe una relación significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral. Por consiguiente, es necesario dentro de una empresa el proceso de capacitación, siendo este recurso parte del éxito del funcionamiento de la empresa y garante de las condiciones de los prestadores de servicio.

Fretel (2018) en este antecedente sobre la administración de la capacitación en el sector industrial del rubro plástico. Llegó a conclusión que en este estudio la gestión de la capacitación no está cubriendo todas las brechas de conocimiento para el logro de las metas organizacionales, por tal motivo formula un plan de capacitación partiendo del análisis del estado actual, la disponibilidad de recursos y una serie de características que debe contener un plan, considerando que en las capacitaciones deben priorizarse ciertas actividades para disminuir aquellas deficiencias donde más incidencia de errores se han producido, y cuyo indicador clave debe ser el desempeño.

Umiña (2017) en este análisis sobre la planificación capacitadora y como se relaciona con el desempeño de tipo laboral en una empresa de pocos socios. Concluyo que existe relación positiva moderada entre la capacitación y el desempeño laboral ( $p=0.796$ ; significancia=0,000); y una relación positiva entre la necesidad del colaborador y el desempeño laboral ( $p=0.648$ ; significancia=0,000); existe una relación positiva moderada entre la ejecución de la capacitación y el desempeño laboral ( $p=0.658$ ; significancia=0,000); y existe relación positiva moderada entre la evaluación de las capacitaciones y el desempeño laboral ( $p=0.667$ ; significancia=0,000), en este sentido la aplicación adecuada del plan de capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

León (2017) en su tratado sobre cómo se gestiona el proceso de enseñanza en una empresa y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa de servicios. Llegó a la conclusión de la existencia una relación positiva entre la gestión de capacitación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa prestadora de servicios. Esto indica que la capacitación,

desarrollo y entrenamiento que realiza la empresa medianamente, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en cuanto a habilidades / capacidades / necesidades / rasgos que también se da en un nivel regular.

En cuanto al marco teórico relacionado al enfoque científico de la variable 1 Gestión de la capacitación, este estudio es abordado por Chiavenato (2007) quien señala que el fin de la gestión de la capacitación es empoderar al trabajador para que este pueda ocupar nuevas posiciones, desafíos, adquirir juicios, destrezas, habilidades, que pueden ser puestas en práctica en su lugar de trabajo.

Señala Rana y Kumar (2015) que aquellas organizaciones que logran construir a través de la capacitación en aprendizaje, se convierten en dinámicas, y su matriz principal se basa en las habilidades profesionales y cualidades personales. Por tanto las estructuras, procesos y procedimiento adoptados por las organizaciones fomentan y apoyan el crecimiento personal entre individuos y grupos para compartir conocimientos y experiencias y nuevos aprendizajes, o como señala Teare y Pantin (2002) permite capturar nuevos conocimientos y comprensión.

Por su parte Rodríguez (2007) menciona que la formación es un evento que suministra los medios necesarios para generar el aprendizaje. De acuerdo con esto, el aprendizaje es una conducta introspectiva que motiva al sujeto, esto significa que dentro de las actividades planes, programas destinados a impartir habilidades, conocimientos, beneficios, su enfoque principal debe ser la motivación. De acuerdo con esto Rodríguez (1990) considera que se pueden gestionar diferentes tipos de capacitación emanados de las insuficiencias de la empresa y de las exigencias legales en esta materia. Una de ellas son las capacitaciones relacionadas con el desempeño, aspectos técnicos, aspectos organizacionales, etc., estas pueden ser dadas en las organizaciones con capacitadores internos o externos, o de manera mixta. Este proceso demanda la creación de mecanismos de aprendizaje organizacional efectivos para obtener una ventaja competitiva (Mitki y Herstein, 2011).

Chiavenato (2007) en su estudio sobre la Gestión de la capacitación enseña un patrón donde se aprecia las fases del ciclo de la gestión de la capacitación, las

cuales a efecto de la presente investigación son consideradas como las dimensiones de la variable 1 que se encuentra en el anexo 1.

Esta fase 1, sobre la detección de necesidades de capacitación, lo que busca es identificar en los empleados a través de una conversación “one to one” algunos elementos que son requeridos para saber si existen dichas necesidades o cuales plantean estos como necesidades. En la fase 2, una vez realizada la detección de necesidades, se debe llevar a cabo un programa de capacitación de alto nivel, considerando cuatro parámetros importantes dentro del diseño, estos son los objetivos de la capacitación, deseo y motivación de la persona, principios de aprendizaje, características de los instructores. En la fase 3, se da la implementación de la capacitación, acá se analiza la metodología que se va a utilizar para el programa, y dentro del diseño se debe fraccionar en dos grupos para ejecutar las capacitaciones: área administrativa y área operativa. El programa de capacitación puede ser diferente para cada área de la institución de acuerdo con la detección de necesidades y puesto de trabajo. En la Fase 4, evaluación de los resultados de la capacitación, donde se evalúa para determinar la eficiencia de la capacitación, lo cual puede ser a raves de los diferentes métodos que corroboran reacciones, aprendizaje, comportamiento y resultados (Bohlander, Snell, y Sherman, 2017) en su texto Administración de Recursos Humanos.

Sin embargo, como señala Mendoza (1982) muchas veces el desempeño deficiente del empleado no necesariamente es concerniente con la falta de capacitación, hay otros factores que originan esta situación, como son la falta de motivación, problemas personales, o laborales, entre otros. Tal y como lo determina en la jerarquía de las necesidades de Maslow, donde se observan distintas necesidades que pueden ser consideradas en un plan de capacitación enfocados a mejorar la prestación del servicio:

Todas esas necesidades, Maslow las agrupa en dos categorías: las necesidades básicas o de déficit, y las necesidades de orden superior o de desarrollo. Maya (2001) indica que el desarrollo personal y potencial es el producto de la combinación de aspectos bilógicos, psicológicos y sociales en la persona.

Donde están imprimen una conducta de supervivencia, y otras están relacionadas con las metas y motivaciones que son el potencial que tiene el individuo.

Por su parte Alles (2009) reflexiona sobre la importancia de conocer claramente el concepto de capacitación e instrucción del personal, señalando que capacitar implica dar un mayor desarrollo a la persona para que este logre desenvolverse en su cargo, logrando que su perfil pueda estar adecuado al cargo, y que este logre adaptarse a los cambios constantes propios de la revolución tecnológica, y las demandas globalizadas.

La obra del autor señalado anteriormente primera variable, como una actividad de tipo organizada, en donde se detalla el contenido a tratar y objetivos, y que consta de una especie de trasmisión de todo lo cognitivo y habilidoso. Considerando lo anterior, citamos a Guglielmetti (2014) quien señala que la capacitación actúa para perfeccionar el desempeño de los trabajadores y la eficacia organizacional, por medio de varias de herramientas modernas, que son de gran aporte para la gestión de la capacitación, estas son: los perfiles de los cargos, las descripciones de los perfiles de carrera, los manuales y procedimientos de cargos, el método de valoración de la ocupación y los expedientes de cada miembro.

Donde los primeros dan información sobre los roles que deben poseer los colaboradores y su trayectoria, y el ultimo compara el desempeño deseado con el desempeño efectivo, y de esta manera se analizan las carencias de competencia. Estas son herramientas esenciales para la gestión de la capacitación porque permiten tomar decisiones informadas, imparciales y transparentes, aun así, hay muchas empresas que carecen de estas.

Ukonu (2016) concuerda con lo anterior, al señalar que las formaciones son cruciales en el desempeño de las organizaciones, donde la calidad y sostenibilidad de una organización depende fundamentalmente de una regular y adecuada capacitación y desarrollo de sus empleados, por lo que las organizaciones que invierten juiciosamente en la formación y desarrollo de sus empleados consiguen lograr aumento de su competencia, motivación, dedicación y compromiso con el trabajo.

Según Obisi (1996) las capacitaciones permiten la formación y el desarrollo, conceptos que suelen usarse indistintamente, aunque no lo es, pues la formación como explica Cole (2005); Patrick y Bruce (2000) se centra principalmente en la enseñanza a los miembros de la organización de cómo desempeñarse en sus puestos de trabajo actuales y cómo ayudarlos a adquirir conocimientos y las habilidades que necesitan para desempeñarse de manera más eficaz. Mientras que el desarrollo como expone Jones, George, y Hill (2000) se centra en la construcción del conocimiento y habilidades de los miembros de la organización para prepararlos para asumir nuevas responsabilidades y desafíos.

Sugiere McLagan (1989) que en conjunto la formación y el desarrollo adquirido en las capacitaciones se convierte en un significativo aporte al desarrollo profesional y al desarrollo organizacional.

Para Chand (2015) la capacitación es una herramienta útil que encamina al empleado a realizar su trabajo de manera correcta, eficaz y conscientemente. Como explica Nassazi (2013) los empleados son los principales activos de cualquier organización. El papel activo que juegan hacia el éxito de la empresa no se puede subestimar. Como resultado, equipar estos activos únicos a través de una capacitación eficaz se vuelve imprescindible para maximizar el trabajo. También posicionarlos para asumir los desafíos de la competitiva actual, y para generar ambientes laborales favorecedores.

Por su parte, en cuanto al marco teórico del enfoque científico de la variable 2 Prestación del Servicio, este estudio ha sido abordado por numerosos autores de las diversas ciencias sociales, Blanco y Lobato (2013) la definen como un cumulo de asistencia o beneficios que el cliente espera recibir, como resultado de las expectativas que este tiene respecto a la imagen, costo y la nombradía del bien que recibe.

Para Mthokozisi y Kendrick (2015) el acto de prestar servicio en una empresa requiere de personal cualificado que desee ofrecer la mejor atención a los consumidores, y que a pesar de estar en una posición ventajosa este no se involucre en actos de corrupción en sus funciones, en este sentido debe además ser una persona íntegra.

Según Bastos (2007) el proceso de atención hacia los clientes viene a ser la gestión que realiza el personal de una empresa que tiene relación directa con sus consumidores, teniendo como intención conquistar alguna escala de tipo satisfactoria, pero con referencia a todas sus curiosidades o sus necesidades.

Para Sloper (2004) en la prestación de servicio debe dominar la integración, colaboración, asociación y coordinación. Sostiene Palmer (1998) que prestar un servicio conlleva intangibilidad, inseparabilidad y variabilidad, como elementos intrínsecos del servicio.

Según Lamb (2004) la prestación del servicio es el resultado del esfuerzo humano tanto mental como mecánico que es centrado en personas u objetos, y que en el caso de entidades públicas como en otro tipo de organizaciones deben ser eficientes y eficaces para cumplir con los ciudadanos. Por otro lado, Matarirano (2005) expone que ejercer la prestación de servicio es generar hechos, actuaciones o esfuerzos en beneficio de los demás.

Arenal (2014) menciona que las principales particularidades de la prestación del servicio son: la diferenciación, es decir dar un valor diferencial al usuario con respecto a la zona inherente a la competencia; otra característica es la parte cognoscitiva de todas aquellas necesidades y las respectivas expectativas de los usuarios, para poder saber ofrecer un servicio acorde con los requerimientos de lo que necesitan cubrir; tercero la flexibilidad y mejora continua, es decir las empresas deben adaptarse al cambio de los gustos y necesidades de sus clientes; orientación al trabajo y al cliente, esto hace mención al trato directo con el cliente y todos los factores que conlleva esta integración.

Para Winters, Magalhaes, Kinsella, y Kothari (2016) menciona que en el caso de entidades públicas e intersectoriales la prestación de servicios a pesar de que sean sectores independientes debe trabajar interconectados, de esta manera, juntos conseguirán satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y mejorar la calidad y eficacia de la prestación de servicios.

Afirma Aristovnik, Kovač, Leben, y Tomažević (2018) que dentro de la buena administración la mentalidad de servicio de la administración pública, ya no es solo

una doctrina legal, sino que integra el concepto de excelencia empresarial, donde los servidores públicos satisfechos satisfacen mejor el interés público y los derechos de las partes.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) señala dicha prestación depende de la calidad de dicho servicio, siendo esta una estrategia empresarial enfocada a cubrir las necesidades del cliente dándole un valor agregado para buscar la lealtad y constancia de los clientes actuales y cautivar distintos usuarios, ofreciendo un servicio superior a la que tiene los competidores. Valorándose varios factores que se puntualizaran a continuación, y que para efectos del presente estudio son considerados como las dimensiones de la variable 2:

Elementos tangibles: son las “apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.24). Es decir, aspectos físicos de una organización que son percibidos por el cliente, como imagen del servicio, y que entre otros elementos lo utilizan para evaluar la calidad.

Fiabilidad: tiene que ver con la “respectiva capacidad habilidosa para poder llevar a cabo el respectivo servicio que ha sido prometido se hará de forma fiable y muy cuidadosa. Agrega Farfán (2007) que la fiabilidad consiste en hacer que un producto o proceso no genere fallos, mitigando los posibles riesgos al mínimo, por esta razón la fiabilidad es un factor fundamental en lo que respecta a la competitividad de una empresa, y va desde el inicio hasta el final de las operaciones realizadas por dicha entidad.

Capacidad de respuesta: tiene que ver con la “Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p.24). En este sentido, la capacidad de respuesta es una actitud de los empleados de la empresa para dar auxilio a los usuarios y suministrar de la mejor manera un nivel de servicio basado en la velocidad, en cumplimiento a los tiempos acordados, también tiene que ver con lo accesible que sea la empresa para sus clientes.

Seguridad: es la “carencia de todo tipo de peligros, también de riesgos o de algunas dudas” (p.4). Que puede ser demostrado con conocimientos y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los



clientes. Castillo (2005) define que la seguridad hace mención al conocimiento de los colaboradores de la empresa sobre lo que hacen, como lo hacen, su cortesía y la capacidad de transmitir confianza.

Empatía: es el respectivo ardor de poder estar al tanto y entender a los usuarios y a sus respectivas necesidades para poder brindar una atención particularizada y meticulosa. Para Feshback (1982) la empatía es una habilidad emocional es decir cognitiva que permite reconocer y saber también comprender todo lo inherente a lo pensativo y a lo sentimental de los demás, y desde esta perspectiva saber reconocer las necesidades de los clientes para poder dar una respuesta efectiva.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) señala que el servicio es calificado como un proceso o como un producto, aunque es más considerado como el proceso dado que se rodea de un sin fin de actividades que se dan como parte de la creación de dicho servicio. Larrea (1991) agrega que en el servicio también se debe considerar al que presta el servicio como un componente totalmente indispensable del mismo. Y que el servicio puede observarse como un bien de tipo económico, viene a ser la capacidad de respuesta establecida, la misma que es independiente de su propia naturaleza, por un abastecedor hacia el problema o una denominada necesidad de un usuario.

El trabajo de Chías (1991) procede a definir al denominado servicio como el respectivo resultante de un acontecimiento o de una sucesión de hechos, que tienen duración y también localización específica, los mismos que han sido obtenidos producto de medios basados en humanidad y en los aspectos materiales que han sido colocado a total disposición al usuario o colectivo, de acuerdo con los procesos, instrucciones y las conductas que han sido ya establecidas. Donde la organización necesita de un sistema que coordine el patrimonio material y humano para poder producir un servicio con éxito, entre ellos la gestión de la capacitación.

O como especifica Albrecht y Zemke (1985) en la prestación del servicio confluyen cuatro elementos fundamentalmente, el cliente, el personal, estrategias y sistemas. Donde el cliente es la razón de ser por tal motivo, los demás se enfocan sus tareas para llegar a conocer, entender y satisfacer al cliente; y el personal son

los facilitadores que aplican estrategias y lineamientos para poder llegar al cliente, para ello resulta muy imprescindible que la máxima autoridad del nivel estratégico pueda motivar y también capacitar a los colaboradores para que puedan así ofrecer un excelente servicio hacia los usuarios. El sistema incluye el proceso, los equipos y las instalaciones y la gestión de todas las tareas para los colaboradores inherentes al servicio; y el conjunto de tácticas, están erigidas sobre la base de la respectiva información que pueda tener de los usuarios y tiene dos funciones, la primera es la interna que se enfoca en la parte interior de la empresa y la segunda tiene que ver con la externa que se enfoca en los clientes.

Considerando lo antes mencionado, surgió el siguiente problema general: ¿La gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?, y secundarios ¿La gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020? ¿La gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020? ¿La gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020? ¿La gestión de la capacitación incide en la seguridad de prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020? ¿La gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?

El presente estudio se justifica a nivel teórico, por poseer una recopilación de una serie de conceptos y teorías que ayudan a entender la importancia de la gestión empresarial contando con dos variables, la misma que en los últimos años les ha dado mayor importancia a las teorías sugeridas por los autores señalados en nuestras referencias. En caso no exista personal no esté capacitado y en simultáneo preste servicio a los clientes, podrá haber repercusiones muy negativas para la empresa en cuestión.

Por su parte la presente se justifica a nivel práctico, ya que los miembros del Ministerio de la Producción perciben un ambiente donde falta mejorar a través de capacitaciones buenas prácticas para la prestación del servicio al cliente.

En lo que concierne a la justificación metodológica, para conseguir a lo que apuntala este estudio, nos apoyamos en el empleo de todos los métodos y de las respectivas técnicas de exploración como la encuesta y su procesamiento en software SPSS para medir la incidencia de la gestión de capacitación en la prestación de servicios de los trabajadores. De esta manera las derivaciones obtenidas se apoyan en técnicas válidas de investigación.

En este sentido, se planteó la siguiente hipótesis general: La gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020, y como hipótesis específicas: La gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. La gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. La gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. La gestión de la capacitación incide en la seguridad de prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. La gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

De acuerdo a ello, se planteó como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020. Y como objetivos específicos: Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio

de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la seguridad de prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020. Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque.**

El presente estudio se encuentra enmarcado bajo un enfoque cuantitativo, basado en teóricos aceptados para formular las hipótesis sobre las relaciones esperadas entre la variable Responsabilidad Social Universitaria y Posicionamiento Social. Para lo cual se recolecta información orientada a conceptos empíricos medibles, que están derivados de la teoría seleccionada, con la finalidad de determinar la incidencia, relación, significación de dichas variables en la unidad de estudio.

#### **2.1.2. Método.**

Se utilizara el método **hipotético-deductivo**. El cual partirá como señala Monje (2011) “con la formulación de hipótesis derivadas de la teoría, continúa con la operacionalización de las variables, la recolección, el procesamiento de datos y la interpretación” (p.13). Según Bernal (2010) la formulación de hipótesis debe ser redactada como aseveraciones, que de ser el caso, pueden serán aceptadas o refutadas bajo una interpretación, deduciendo con ella conclusiones sobre los hechos. En el presente trabajo se consideraron una hipótesis general, y cinco hipótesis específicas.

### **2.1.3. Tipo.**

Según el propósito de este estudio, corresponde con una investigación aplicada, con la finalidad de implementar un estudio base sobre la incidencia de la Gestión de la Capacitación en la prestación del servicio, para Carrasco (2005) las investigaciones de este tipo tiene objetivos basados en lo práctico e inmediato pero bien definidos, es decir se procede a investigar para poder accionar, también poder transformar, lograr modificar o en todo caso producir diversos cambios en un ámbito específico o coyuntura en particular (p.43). Para Hernández et al (2014) su objetivo es resolver un problema, y este como menciona Namakforoosh (2005) nos permite poder tomar todo tipo de acciones, poder también establecer políticas y lógicamente también estrategias.

### **2.1.4. Diseño.**

Bajo un diseño no experimental, transeccional, ya que no se pretende manipular ninguna variable independiente para conocer sus efectos en la variable dependiente.

Como menciona Hernández, et al. (2014) no existe manipulación deliberada de las variables, solo se aprecia la situación existente en su realidad, para posteriormente ser analizados, y de tipo transversales o transeccionales, ya que la recolección de datos que permitirán ser analizados son tomados de esa realidad en un solo momento determinado (Kerlinger, 2002).

El tipo de investigación es descriptiva-explicativa, ya que se describió las características o cualidades de las variables, y explicativa porque explicó las causas sociales de las variables de estudio (Hernández, *et al.*, 2014).

## **2.2. Operacionalización de las variables**

### **2.2.1. Variable independiente: Gestión de la Capacitación.**

*Definición conceptual.*

Para Chiavenato (2007) es un acto de tipo intencional, pero que puede proporcionar todos los medios necesarios para poder lograr el tan ansiado aprendizaje, y que considera los esfuerzos del individuo por desarrollar capacidades, habilidades, conocimientos; por medio de la gestión de capacitación se orientan los expertos inherentes al proceso de aprendizaje en un sentido muy positivo y también de tipo benéfico, para que los sujetos en todas las escalas de la organización puedan llegar a desarrollar en forma más veloz, todo lo relacionado a sus conocimientos, también sus actitudes y las respectivas habilidades que siempre beneficiaran a ellos mismos y por supuesto a la empresa en donde laboran.

*Definición operacional.*

La Gestión de la Capacitación contemple el desarrollo del potencial en cuanto a habilidades, destrezas y actitudes de las personas que integran una organización dentro de un modelo de gestión alineadas a la visión y misión de la organización. En este sentido se consideró la evaluación por medio de un cuestionario de 8 preguntas basado en las siguientes dimensiones: Detección de las necesidades de capacitación, Planes y programas de capacitación, Implementación de la capacitación, y la Evaluación de los resultados de la capacitación, las cuales se medirán por medio de los indicadores: personal necesitado de capacitación, personal expedito para la capacitación, tiempo de implementación de la capacitación, nivel de aprobados en la evaluación post capacitación; formulado por preguntas cerradas, considerando una escala de Likert de cinco niveles (muy importante, importante, neutral, poco importante y nada importante).

**2.2.2. Variable dependiente:** Prestación del Servicio.

*Definición conceptual.*

Sostiene el texto de Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) que la prestación del denominado servicio, depende fundamentalmente de la gestión de calidad de dicho servicio, y que esta es una estrategia empresarial enfocada a cubrir las necesidades del cliente dándole un valor agregado para buscar la lealtad y constancia de los clientes actuales y atraer a nuevos clientes, ofreciendo un servicio superior a la que tiene los competidores.

### *Definición operacional.*

Corresponde a los niveles entre el desempeño del servicio y las expectativas de los clientes, al tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa, alcanzando altos niveles de calidad. Para ello se consideraron pertinentes 10 interrogantes cerradas relacionadas a las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuestas, Seguridad, y Empatía. Que se medirán a través de los siguientes indicadores: Equipos, Instalaciones, Personal, Promesas, Resolución de problemas, Comunicación, Rapidez, Colaboración, Información, Confianza, Amabilidad, Información brindada, Atención personalizada, Horario, Preocupación por el cliente, Comprensión de las necesidades.

### **2.2.3 Operacionalización de las variables.**

Tabla 1.  
*Operacionalización de la variable Gestión de la Capacitación*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Detección de las necesidades de capacitación.	Personal necesitado de capacitación.	1- 2	<b>Likert</b> 1- Nada importante.	<b>Bajo</b> (8-18) <b>Medio</b> (19-29) <b>Alto</b> (30-40)
Planes y programas de capacitación.	Personal expedito para la capacitación.	3- 4	2- Poco importante.	
Implementación de la capacitación.	Tiempo de implementación de la capacitación.	5- 6	3- Neutral. 4- Importante.	
Evaluación de los resultados de la capacitación.	Nivel de aprobados en la evaluación post capacitación.	7- 8	5- Muy importante.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.  
*Operacionalización de la variable Prestación del Servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos tangibles.	Equipos.	9-10	<b>Likert</b> 1-Nada importante 2-Poco importante. 3-Neutral. 4-Importante. 5-Muy importante.	<b>Bajo</b> (10-23) <b>Medio</b> (24-37) <b>Alto</b> (38-51)
	Instalaciones.			
Personal	11-12			
Promesas				
Fiabilidad.	Resolución de problemas.			
Capacidad de respuestas.	Comunicación. Rapidez.	13-14		

	Colaboración.	
	Información.	
	Confianza.	
Seguridad.	Amabilidad.	15-16
	Información brindada.	
	Atención personalizada.	
	Horario.	
Empatía	Preocupación por el cliente.	17-18
	Comprensión de las necesidades.	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población.

La denominada población para esta presente exploración corresponde a todos los dependientes del Ministerio de la Producción en Lima, en el año 2020, lo cual asciende a 1452 colaboradores. Como señala Hernández, et al (2014) los participantes en el estudio pueden ser seres humanos, también acontecimientos, conjunto de procedimientos, bienes, equipos y/o grupos, empresas o unidades de cualquier otra índole. Donde la denominada población o el denominado universo, según el texto de Arias (2006) es "...una amalgama de tipo finito o también de tipo infinito de los elementos... pero delimitados por la respectiva realidad problemática y por lo que apuntala esta publicación" (p.81).

### 2.5.2. Muestra.

Para Hernández, et al. (2014) la muestra viene a ser parte de un grupo de la denominada población o del denominado universo inherente y del cual se procede a recolectar la información. Así mismo, cabe precisar que para poder determinar cuál es el tamaño de dicha muestra se ha utilizado la siguiente fórmula estadística para estudios cuantitativos:

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

En dónde podemos apreciar que:



n: tamaño de la muestra buscado.

N: Tamaño de la población o universo finito (1452 trabajadores).

Z: Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (1,96).

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0,5: 50%).

q: Es la probabilidad en contra (0,5: 50%).

e<sup>2</sup>: Error de estimación máximo aceptado (0,05: 5%).

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1452}{0,05^2 * (1452 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 303,95 \approx 304$$

En tal sentido, la muestra antes mencionada, implica que los denominados participantes o los denominados informantes que intervendrán en esta investigación y por consiguiente viene a ser la fuente real de donde se logrará obtener la data necesaria, es compatible con 304 colaboradores administrativos del Ministerio de la Producción, y que forman parte tanto del nivel de tipo táctico y/o de tipo operativo en la entidad, siempre y cuando no tengan cargos de alta responsabilidad.

### **2.5.3. Muestreo.**

En este caso, y como señala Rodríguez, Gil, y García (1999) puede ser seleccionado de manera deliberada e intencional. En cuanto al muestreo, señala el texto escrito por

Hernández, *et al.* (2014) para él, el muestreo "... viene a ser aquel acto que permite seleccionar un sub grupo de un grupo denominado mayor, también llamado universo o también llamada población que esté involucrada para poder recolectar la data necesaria y con el fin de poder responder a un denominado planteamiento inherente a un problema que tiene que ver con una investigación" (p.687).

En este sentido, y con respecto a la técnica a aplicar, es importante precisar que se amparó en el procedimiento llamado muestreo de tipo No probabilístico - aleatorio, el mismo que lo define el estudio de Arias (2006) como “un determinado procedimiento para la selección y en el que no se conoce probabilidad alguna, en base a los elementos de la denominada población para poder en ese caso integrar a la denominada muestra” (p.85).

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

### **2.4.1. Técnica.**

Para poder cumplir con el recogimiento de la data de ambas variables (gestión de la capacitación y prestación del servicio), se utilizará la técnica denominada encuesta. La encuesta, según Arias (2006) es una estrategia oral o escrita “... que busca poder lograr alcanzar una denominada información que pueda suministrar a un grupo o a una muestra de individuos, pero acerca de ellos mismos, o también en relación a un tema que sea en particular” (p.72). Esta será aplicada a la muestra, con el objetivo de poder establecer el grado de relación entre ambas variables establecidas.

### **2.4.2. Instrumento.**

En lo que respecta al instrumento a utilizar este será un cuestionario, pero denominado de elaboración propia, el mismo que deberá contener validación y confiabilidad.

Es conceptualizado por Arias (2006) como “el tipo de encuesta que se lleva a cabo de forma no oral y mediante un respectivo instrumento o también en este caso un formato en papel que contiene una serie de interrogantes. También es importante precisar que se le denomina cuestionario auto administrado ya que necesita ser rellenado por el denominado encuestado, sin que haya intervención de la persona encuestadora” (p.74). Este considerara todos los aspectos relacionados

con las dimensiones de ambas variables, que luego serán procesados y permitirán demostrar los objetivos establecidos en el presente trabajo.

### **2.4.3. Validez de expertos.**

Según Hernández, et al. (2014) la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable en la cual se pretende medir, es decir, que sus resultados deben contestar las preguntas formuladas y no otro asunto. Cabe precisar que el instrumento será validado cualitativamente por juicio de expertos, quienes validaron según ciertas razones, siendo estas la pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems del cuestionario.

Tabla 3.  
*Validez por juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Área</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Dr. Alejandro Menacho	Asesoría de tesis	Aplicable
Mg. Edwin Zelada	Asesoría de tesis	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Por tanto, considerando la opinión de los jurados, el instrumento puede ser aplicable, ya que como señala Donald, Chester, y Resabie (1989) este denota el grado de relación con el que se realiza la medición.

### **2.4.4 Confiabilidad.**

Para Donald, Chester, y Resabie (1989) es uno de los requisitos de la investigación cuantitativa y se fundamenta en el grado de uniformidad con que los instrumentos

de medición cumplen su finalidad. Por tanto denota si lo que se está midiendo es lo que se desea. Por tanto, para la confiabilidad del instrumento se recurrirá al coeficiente de alfa de Cronbach, que según Corral (2009) es una medición estadística para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. Para el cálculo del alfa de Cronbach de ambas variables, los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS 25.0, y fueron interpretados considerando como criterios generales los propuestos por George y Mallery (2003) quienes sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach (Tabla 4):

Tabla 4.  
*Criterio general para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente alfa</b>	<b>Descripción</b>
Coeficiente alfa >.9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231).

Tabla 5.  
*Confiabilidad de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
Gestión de la capacitación	,928	8
Prestación del servicio	,920	10
Total instrumento (VI + VD))	,920	18

Fuente: SPSS Versión 25.

El resultado obtenido en la tabla 5, muestra que el coeficiente de alfa de Cronbach del total del instrumento se encuentra en un noventa y dos por ciento (92%), lo cual indica una buena consistencia interna, como sugiere George y Mallery (2003) el coeficiente es excelente, ya que el valor se acerca a 1.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Cuando ya hayamos recolectado todos los datos que necesita esta investigación, procederemos de la siguiente forma, utilizando Microsoft Excel para construir una base de data para luego realizar el proceso analítico estadístico mediante el software SPSS 25.0.

- Construcción de tablas para cada variable según los datos proporcionados por los encuestados, y la respectiva actividad de categorizar en forma analítica la data, donde se procede a clasificar y a codificar para poder lograr así la respectiva interpretación de lo que haya acontecido y que obviamente se haya recogido. Luego se procederá a procesar la respectiva información obtenida directamente del respectivo depósito de datos que se encuentra en forma organizada.
- Elaboración de gráficos y tablas por cada variable de estudio para la presentación de resultados, esto permite la descripción de datos de manera visual.
- Análisis de tipo inferencial gracias a la estadística de regresión logística ordinal realizado con el fin de poder determinar la incidencia de una variable sobre la otra. Este se efectuó a través del paquete de estadístico del IBM (SPSS) en su respectiva versión de número 25.0.

## **2.6. Aspectos éticos**

Estos aspectos que tienen que ver con lo ético y que involucran a las investigaciones están centradas en la respectiva participación de los seres humanos como individuos para la experimentación, se remite a la respectiva revisión de todos los principios, también de los criterios o de los requerimientos que una tesis debe poder satisfacer para que pueda ser denominada como ética.

Por tal motivo, no incurriremos en ninguna falta ética, ni a la hora de elaborar el texto de la presente investigación, ni al realizar el trabajo de campo, ni al procesar la información, ni a la hora de emitir los resultados y conclusiones, ya que respetamos la integridad, el anonimato, y el consentimiento de los participantes, así también contamos con la autorización por parte de la empresa, para poder utilizar su nombre y su información, por otra parte en la elaboración de escrito, se respeta

el derecho de autor haciendo uso de las citas bajo las normas APA, tal como lo establece la normativas de Derechos de autor, y el reglamento de la Universidad.

### III. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta realizada a partir de los datos calculados en software estadístico SPSS 25.0.

#### Prueba de normalidad

Tabla 6.

*Resultados de prueba de normalidad de ambas variables.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión de la capacitación</b>	,363	304	,000
<b>Prestación del servicio</b>	,390	304	,000

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 6 de prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov expresa en la variable “Gestión de la capacitación” un nivel de significancia de 0,00 menor al valor  $p = 0,05$ ; en consecuencia esta variable no posee una distribución normal. Por otro lado, en la variable prestación del servicio el nivel de significancia también es 0,00; es decir menor a 0,05; por lo tanto en esta variable tampoco hay una distribución normal. En conclusión, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto este estudio se requirió de pruebas estadísticas no paramétricas.

### 3.1. Resultados estadística descriptiva

#### 3.1.1. Dimensiones de la gestión de la capacitación

Tabla 7.

*Estadística de frecuencia según los niveles de la variable “Gestión de la capacitación”.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	13,2	13,2	13,2
	Medio	86	28,3	28,3	41,4
	Alto	178	58,6	58,6	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25.

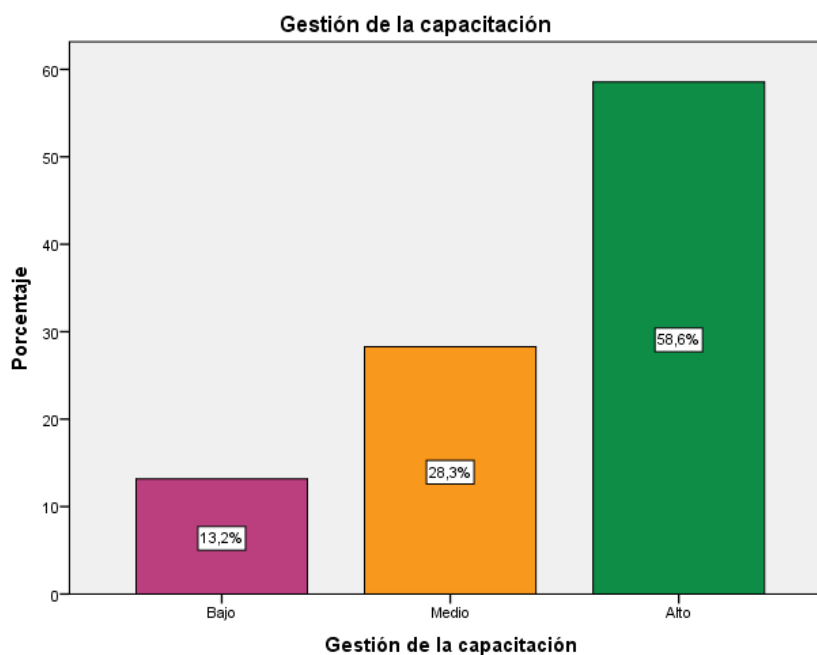


Figura 1. Niveles de la variable “Gestión de la capacitación”.

Como se aprecia en la tabla 7, y figura 1, en cuanto a la variable “Gestión de la capacitación” un 58,6% de trabajadores considera un nivel “Alto”, un 28,3% indica un nivel “Medio”, y un 13,2% considera un nivel “Bajo”. En consecuencia, la gestión de la capacitación de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima en el año 2020 es en su mayoría de nivel “Alto”.

Tabla 8.

*Estadística de frecuencia según los niveles de la variable “Prestación del servicio”.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	16,4	16,4	16,4
	Medio	62	20,4	20,4	36,8

<b>Alto</b>	192	63,2	63,2	100,0
<b>Total</b>	304	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25.

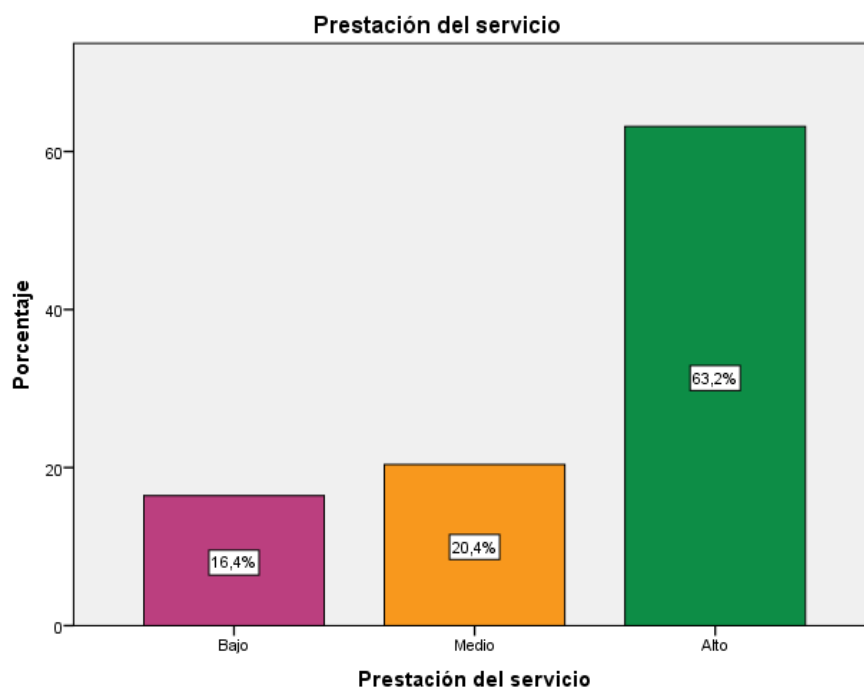


Figura 2. Niveles de la variable "Prestación del servicio". .

Como se aprecia en la tabla 8, y figura 2, en cuanto a la variable "Prestación del servicio" un 63,2% de trabajadores considera un nivel "Alto", un 20,4% indica un nivel "Medio", y un 16,4% considera un nivel "Bajo". En consecuencia, la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima en el año 2020 es en su mayoría de nivel "Alto".

Tabla 9.

*Estadística de frecuencia cruzada según los niveles de las variables "Gestión de la capacitación" y "Prestación del servicio".*

		Prestación del servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
<b>Gestión de la capacitación</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	26	12	2	40
		Porcentaje	8,6%	3,9%	0,7%	13,2%
	<b>Medio</b>	Recuento	20	30	36	86
		Porcentaje	6,6%	9,9%	11,8%	28,3%
	<b>Alto</b>	Recuento	4	20	154	178



	Porcentaje	1,3%	6,6%	50,7%	58,6%
<b>Total</b>	Recuento	50	62	192	304
	Porcentaje	16,4%	20,4%	63,2%	100,0%

Fuente: SPSS Versión 25.

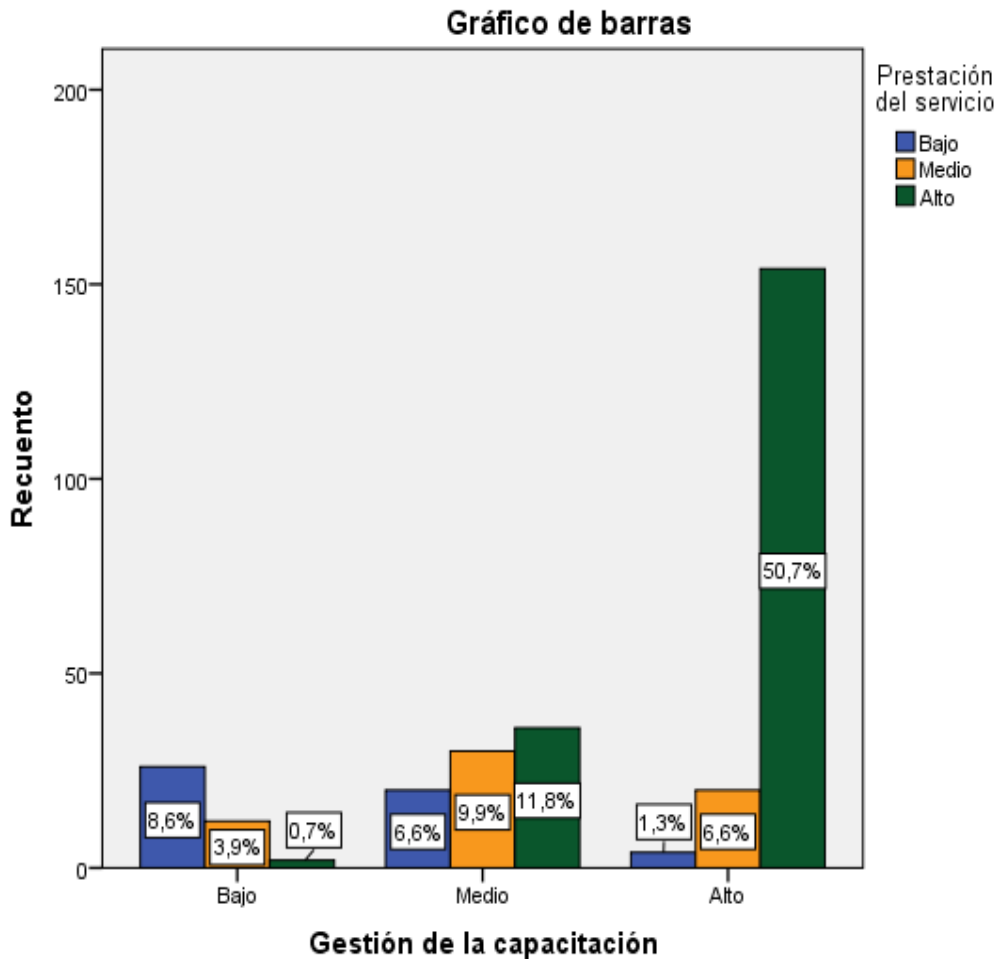


Figura 3. Niveles según tabla cruzada de las variables “Gestión de la capacitación” y “Prestación del servicio”.

Como se aprecia en la tabla 9, y figura 3, en cuanto a la estadística de tabla cruzada, del total de trabajadores que consideró a la “Gestión de la capacitación” con un nivel “Alto”; un 50,7% indicó una prestación del servicio “Alto”, mientras que un 6,6% consideró una prestación del servicio “Medio” y un 1,3% expresó una prestación del servicio “Bajo”. Además, del total de colaboradores que manifestaron que la “Gestión de la capacitación” tenía un nivel “Medio”; un 11,8% indicó una prestación del servicio “Alto”, mientras que un 9,9% consideró una prestación del servicio “Medio” y un 6,6% expresó una prestación del servicio “Bajo”. Finalmente,

los colaboradores que consideraron a la “Gestión de la capacitación” con un nivel “Bajo”; un 8,6% indicó una prestación del servicio “Bajo”, mientras que un 3,9% consideró una prestación del servicio “Medio” y un 0,7% expresó una prestación del servicio “Alto”.

Tabla 10.

*Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación”.*

	Detección de las necesidades de la capacitación		Planes y programas de la capacitación		Implementación de la capacitación		Evaluación de los resultados de la capacitación	
	%	R	%	R	%	R	%	R
<b>Bajo</b>	46,7%	142	28,6%	87	22,0%	67	23,7%	72
<b>Medio</b>	28,9%	88	19,1%	58	19,1%	58	22,0%	67
<b>Alto</b>	24,3%	74	52,3%	159	58,9%	179	54,3%	165

Fuente: SPSS Versión 25.

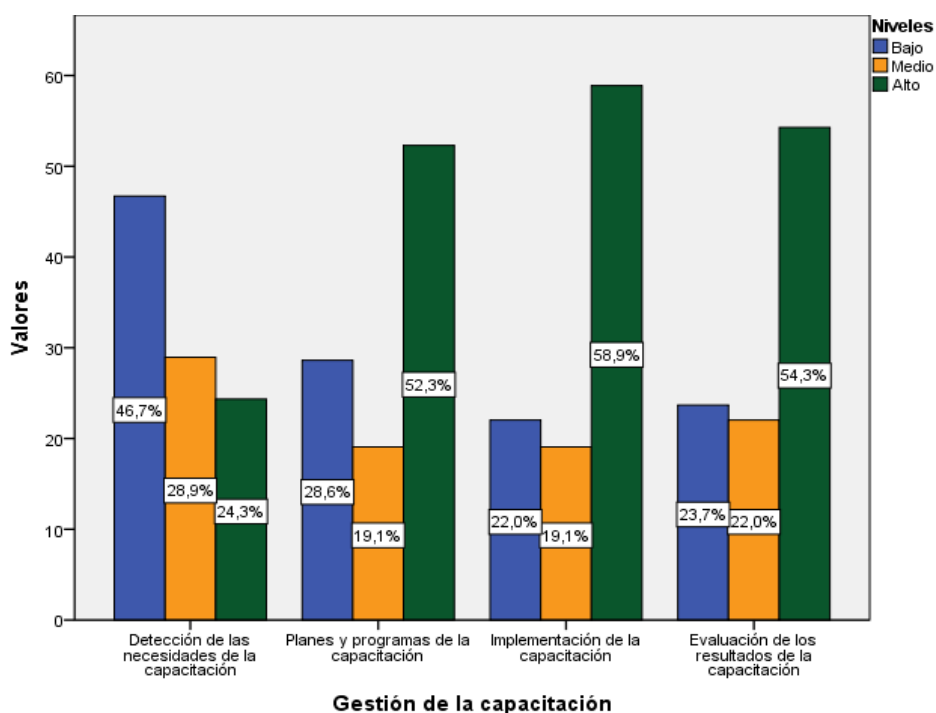


Figura 4. *Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación”.*

Como se aprecia en la tabla 10, y figura 4, en cuanto a la estadística de frecuencia agrupada por dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación” se tiene como resultado en cuanto a la “Detección de las necesidades de la capacitación” que un 46,7% de los trabajadores consideró un nivel “Bajo”, mientras

que un 28,9% indicó “Medio” y un 24,3% expresó “Alto”. Referente a los “Planes y programas de la capacitación” un 52,3% de los colaboradores indicó un nivel “Alto”, un 28,6% indicó un nivel “Bajo”, y un 19,1% expresó “Medio”. Referente a la “Implementación de la capacitación” un 58,9% de los trabajadores indicó un nivel “Alto”, un 22,0% indicó “Bajo” y un 19,1% expresó “Bajo”. Finalmente, en cuanto a la “Evaluación de los resultados de la capacitación” un 54,3% de los colaboradores indicaron un nivel “Alto”, un 23,7% indicaron un nivel “Bajo”, y un 22,0% expresaron un nivel “Medio”.

Tabla 11.

*Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Prestación del servicio”.*

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R
<b>Bajo</b>	37,5%	114	25,3%	77	19,8%	60	22,7%	69	26,0%	79
<b>Medio</b>	28,0%	85	25,0%	76	20,8%	63	16,4%	50	13,2%	40
<b>Alto</b>	34,5%	105	49,7%	151	59,4%	180	60,9%	185	60,9%	185

Fuente: SPSS Versión 25.

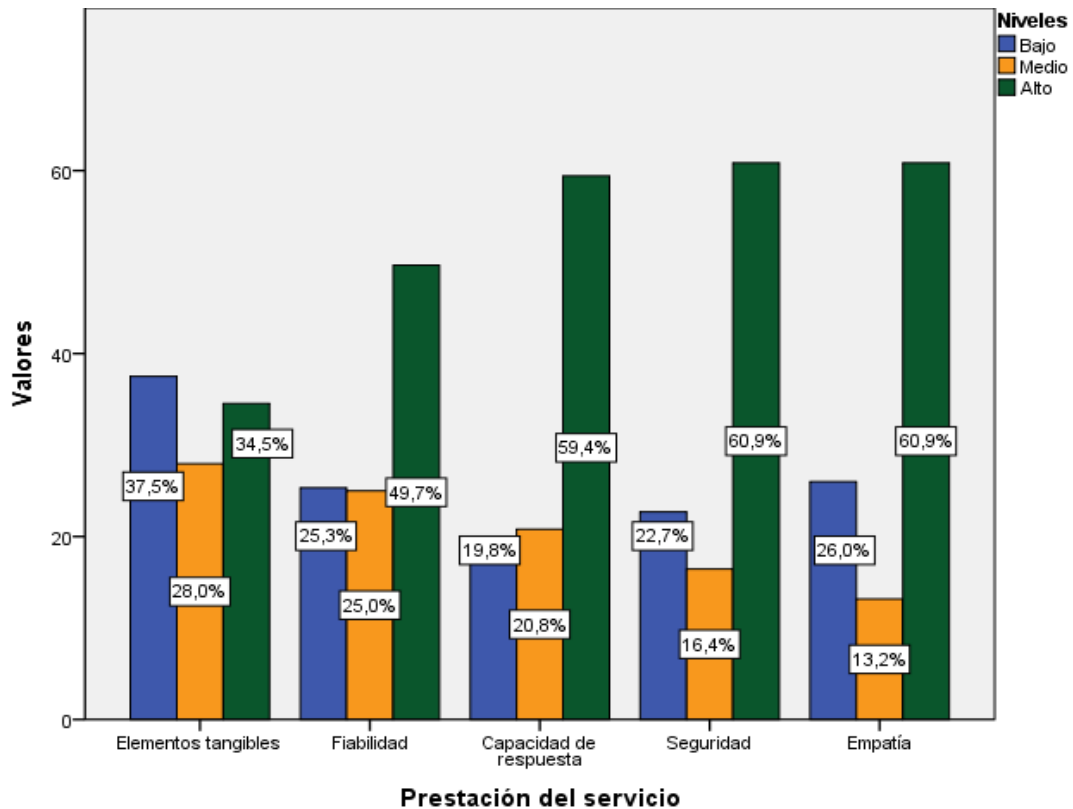


Figura 5. Estadística de frecuencia agrupada de las dimensiones de la variable “Gestión de la capacitación”.

Como se aprecia en la tabla 11, y figura 5, en cuanto a la estadística de frecuencia agrupada por dimensiones de la variable “Prestación del servicio” se tiene como resultado en cuanto a los “Elementos tangibles” que un 37,5% de los trabajadores consideró un nivel “Bajo”, mientras que un 34,5% indicó “Alto” y un 28,0% expresó “Medio”. Referente a la “Fiabilidad” un 49,7% de los colaboradores indicó un nivel “Alto”, un 25,3% indicó un nivel “Bajo”, y un 25,0% expresó “Medio”. Referente a la “Capacidad de respuesta” un 59,4% de los trabajadores indicó un nivel “Alto”, un 20,8% indicó “Medio” y un 19,8% expresó “Bajo”. En cuanto a la “Seguridad” un 60,9% de los colaboradores indicaron un nivel “Alto”, un 22,7% indicaron un nivel “Bajo”, y un 16,4% expresaron un nivel “Medio”. Finalmente, en cuanto a la “Empatía” un 60,9% de los colaboradores indicaron un nivel “Alto”, un 26,0% indicaron un nivel “Bajo”, y un 13,2% expresaron un nivel “Medio”.

### 3.2. Resultados estadística inferencial

Utilizando un nivel de significancia  $\alpha = 5\%$  es decir el error permitido es de 0,05; se obtuvo los siguientes resultados respondiendo cada objetivo propuesto, considerando la siguiente decisión: Si el valor de significancia  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Si significancia  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

#### 3.2.1. Resultados previos a la contrastación

Tabla 12.

*Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	167,885			
Final	25,669	142,216	1	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 12, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de las variables “Gestión de la capacitación” y “Prestación del servicio” se tiene como resultado un valor Chi-cuadrado de 142,216 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 13.

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,955	3	,582
Desvianza	1,966	3	,580

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 13, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de bondad se tiene como resultado un valor Sig. Asintótica de 0,582 menor al 0,05. En consecuencia el modelo de regresión logística ordinal no requirió

ajustes, además el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 14.  
Coeficientes de la “Gestión de la capacitación” y la “Prestación del servicio”.

		Estimaciones de parámetro					95% de intervalo de confianza	
		Estimación	Error estándar	Wald	g	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[prestación n = 1]	2,917	,448	42,447	1	,000	2,039	3,794
	[prestación n = 2]	4,640	,510	82,793	1	,000	3,640	5,639
Ubicación	gestión n	2,155	,208	107,118	1	,000	1,747	2,563

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 14, en cuanto a la estadística de estimaciones de parámetro se tiene como resultados los coeficientes de la regresión de la “Gestión de la capacitación”, versus la variable “Prestación del servicio” que se asumió al nivel (3 = Alto). Además la “Gestión de la capacitación” es protector con un valor 2,155, es decir, que los colaboradores que consideran que la gestión de la capacitación es “Alto” existe la probabilidad de que se encuentren en el nivel “Alto” en la prestación del servicio, ya que el Sig. Asintótica es de 0,000 menor al 0,05 de significación estadística.

### Contrastación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>= La gestión de la capacitación no incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

H<sub>a</sub>= La gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

Tabla 15.  
Coeficientes de determinación de las variables.

Pseudo R cuadrado	
Nagelkerke	,446

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 15 del resultado Pseudo R cuadrado se tiene un coeficiente Nagelkerke de 0,446. Es decir, la variabilidad de la “Prestación del servicio” depende un 44,6% de la “Gestión de la capacitación” de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

### Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>= La gestión de la capacitación no incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

H<sub>1</sub>= La gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

Tabla 16.  
Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en los elementos tangibles del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	135,950			
Final	24,686	111,264	1	,000

Función de enlace: Logit.  
Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 16, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de las variables “Gestión de la capacitación” y la dimensión de “Elementos tangibles” se tiene como resultado un valor Chi-cuadrado de 111,264 y un Sig.

Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 17.  
*Coefficientes de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Nagelkerke	,345

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 17 del resultado Pseudo R cuadrado se tiene un coeficiente Nagelkerke de 0,345. Es decir, la variabilidad de los “Elementos tangibles” depende un 34,5% de la “Gestión de la capacitación” de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

### **Contrastación de hipótesis específica 2**

$H_0$ = La gestión de la capacitación no incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

$H_1$ = La gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

$H_0$ = La gestión de la capacitación no incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

$H_1$ = La gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

Tabla 18.  
*Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la fiabilidad del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	127,131			
Final	26,851	100,281	1	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.



Como se aprecia en la tabla 18, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de las variables “Gestión de la capacitación” y la dimensión de “Fiabilidad” se tiene como resultado un valor Chi-cuadrado de 100,281 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 19.  
*Coefficientes de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Nagelkerke	,321

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 19 del resultado Pseudo R cuadrado se tiene un coeficiente Nagelkerke de 0,321. Es decir, la variabilidad de la “Fiabilidad” depende un 32,1% de la “Gestión de la capacitación” de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

### **Contrastación de hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>= La gestión de la capacitación no incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

H<sub>1</sub>= La gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

Tabla 20.  
*Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la capacidad de respuestas del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	134,977			
Final	31,087	103,890	1	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 20, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de las variables “Gestión de la capacitación” y la dimensión de “Capacidad de respuestas” se tiene como resultado un valor Chi-cuadrado de 111,264 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 21.  
*Coefficientes de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Nagelkerke	,341

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 21 del resultado Pseudo R cuadrado se tiene un coeficiente Nagelkerke de 0,341. Es decir, la variabilidad de la “Capacidad de respuestas” depende un 34,1% de la “Gestión de la capacitación” de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

#### **Contrastación de hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>= La gestión de la capacitación no incide en la seguridad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

H<sub>1</sub>= La gestión de la capacitación incide en la seguridad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

Tabla 22.  
*Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la seguridad del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	120,470			
Final	28,899	91,571	1	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 22, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de las variables “Gestión de la capacitación” y la dimensión de “Seguridad” se tiene como resultado un valor Chi-cuadrado de 91,571 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 23.  
*Coefficientes de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Nagelkerke	,307

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 23 del resultado Pseudo R cuadrado se tiene un coeficiente Nagelkerke de 0,307. Es decir, la variabilidad de la “Seguridad” depende un 30,7% de la “Gestión de la capacitación” de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

### **Contrastación de hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>= La gestión de la capacitación no incide en la empatía de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

H<sub>1</sub>= La gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.

Tabla 24.  
*Determinación de ajuste de la gestión de la capacitación en la empatía del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	126,153			
Final	31,592	94,561	1	,000

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se aprecia en la tabla 24, en cuanto a la estadística de determinación de ajuste de las variables “Gestión de la capacitación” y la dimensión de “Empatía”

se tiene como resultado un valor Chi-cuadrado de 94,561 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, existe dependencia de una variable sobre otra.

Tabla 25.  
*Coefficientes de determinación de las variables.*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Nagelkerke	,318

Función de enlace: Logit.

Fuente: SPSS Versión 25.

Como se muestra en la tabla 25 del resultado Pseudo R cuadrado se tiene un coeficiente Nagelkerke de 0,318. Es decir, la variabilidad de la “Empatía” depende un 31,8% de la “Gestión de la capacitación” de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El presente estudio denominado “Gestión de la capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020”, se determinó que la gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020, ya que según la tabla 12 se tuvo un valor Chi-cuadrado de 142,216 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Además, según la tabla 15 del resultado Pseudo R cuadrado el coeficiente Nagelkerke fue 0,446; es decir, la variabilidad de la “Prestación del servicio” depende un 44,6% de la “Gestión de la capacitación”. Este resultado tiene coherencia con lo mencionado por el PCM Perú (2012) entidad que manifestó que el Ministerio de la Producción del Perú, no es indiferente a este nuevo paradigma de administración estatal, donde en la actualidad este tiene como fundamento, el poder formular, el lograr aprobar, el poder ejecutar y realizar la supervisión de todos las escalas de la manufactura, de la parte industrial, de la producción y de lo que tiene que ver con la pesquería, creado desde el año 2002, y como cualquier otra

entidad pública tiene personal nombrado, (Régimen Laboral Público 276), personal CAS (Régimen Laboral 1057 o CAS), y personal tercerizado (que requieren un orden de servicio), siendo este último personal no beneficiario de capacitaciones que según exigencias de la Ley 29849, las tres modalidades en su gestión de servidores contemplan el conjunto de procedimientos de capacitación.

Además también concuerda con el estudio de Rojas (2018) que se abocó a estudiar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, concluyo, en que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores. Identificando que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño. Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos.

Asimismo también tiene concordancia con el estudio de Martí (2017) que presentó su trabajo sobre planear una capacitación en una empresa del rubro seguridad, llego a la conclusión que en la actualidad el mercado se está volviendo más competitivo, y que para las empresas cautivar a sus clientes se valen de la prestación de un buen servicio, que cumpla con sus expectativas, motivo por el cual deben procurar contar con recursos humanos bien capacitados, que conozcan y sepan desenvolver sus tareas con eficiencia, y que en el área de seguridad el personal sepan resolver problemas y conflictos de manera efectiva, brindando al cliente la seguridad de contratar los servicios, en este sentido las empresas deben estar en constante capacitación para brindar los conocimientos y herramientas que requieren para lograr un desempeño óptimo en sus funciones.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se llegó a determinar que la gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que según la tabla 16 se tuvo un valor Chi-cuadrado de 111,264 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual

es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Además en la tabla 17 del resultado Pseudo R cuadrado el coeficiente Nagelkerke fue 0,345; es decir, la variabilidad de los “Elementos tangibles” depende un 34,5% de la “Gestión de la capacitación”. Este resultado tiene coherencia con lo expuesto por Chías (1991) quien procede a definir al denominado servicio como el respectivo resultante de un acontecimiento o de una sucesión de hechos, que tienen duración y también localización específica, los mismos que han sido obtenidos producto de medios basados en humanidad y en los aspectos materiales que han sido colocado a total disposición al usuario o colectivo, de acuerdo con los procesos, instrucciones y las conductas que han sido ya establecidas. Donde la organización necesita de un sistema que coordine el patrimonio material y humano para poder producir un servicio con éxito, entre ellos la gestión de la capacitación.

Asimismo también concuerda con la teoría de Albrecht y Zemke (1985) quienes manifiestan que el sistema incluye el proceso, los equipos y las instalaciones y la gestión de todas las tareas para los colaboradores inherentes al servicio; y el conjunto de tácticas, están erigidas sobre la base de la respectiva información que pueda tener de los usuarios y tiene dos funciones, la primera es la interna que se enfoca en la parte interior de la empresa y la segunda tiene que ver con la externa que se enfoca en los clientes.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se llegó a determinar que la gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que según la tabla 18 se tuvo un valor Chi-cuadrado de 100,281 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Además en la tabla 19 del resultado Pseudo R cuadrado el coeficiente Nagelkerke fue 0,321; es decir, la variabilidad de la “Fiabilidad” depende un 32,1% de la “Gestión de la capacitación”. Este resultado tiene coherencia con la teoría de Winters, Magalhaes, Kinsella, y Kothari (2016) quien menciona que en el caso de entidades públicas e intersectoriales la prestación de servicios a pesar de que sean sectores independientes deben trabajar interconectados, de esta manera, juntos conseguirán satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y mejorar la calidad y eficacia de la prestación de servicios.

También concuerda con la teoría de Arenal (2014) quien menciona que las principales particularidades de la prestación del servicio son: la diferenciación, es decir dar un valor diferencial al usuario con respecto a la zona inherente a la competencia; otra característica es la parte cognoscitiva de todas aquellas necesidades y las respectivas expectativas de los usuarios, para poder saber ofrecer un servicio acorde con los requerimientos de lo que necesitan cubrir; tercero la flexibilidad y mejora continua, es decir las empresas deben adaptarse al cambio de los gustos y necesidades de sus clientes; orientación al trabajo y al cliente, esto hace mención al trato directo con el cliente y todos los factores que conlleva esta integración.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se llegó a determinar que la gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que según la tabla 20 se tuvo un valor Chi-cuadrado de 103,890 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Además en la tabla 21 del resultado Pseudo R cuadrado el coeficiente Nagelkerke fue 0,341; es decir, la variabilidad de la "Capacidad de respuestas" depende un 34,1% de la "Gestión de la capacitación". Este resultado tiene coherencia con el estudio de García (2015) que nos facilitó una propuesta que apuntala a mejorar la atención al cliente en las oficinas bancarias, llegó a la conclusión que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, puesto que es una característica que brinda competitividad y diferenciación. Considera que en las entidades financieras los tiempos de espera en atención por asesorías e información solicitada y la agilidad de los empleados son los aspectos de mayor sensibilidad en materia de satisfacción al cliente. Este tema contribuye académicamente al conocimiento en el área de servicio al cliente y contribuye empresarialmente a la generación de un nuevo conocimiento para mejorar este producto para la fidelización del cliente.

Por otro lado, también concuerda con la teoría de Patrick y Bruce (2000) quienes se centran principalmente en la enseñanza a los miembros de la organización de cómo desempeñarse en sus puestos de trabajo actuales y cómo ayudarlos a adquirir conocimientos y las habilidades que necesitan para

desempeñarse de manera más eficaz. Además es preciso mencionar a Jones, George, y Hill (2000) quienes se centran en la construcción del conocimiento y habilidades de los miembros de la organización para prepararlos para asumir nuevas responsabilidades y desafíos. Asimismo, también tiene coherencia con Ukonu (2016) quien señala que las formaciones son cruciales en el desempeño de las organizaciones, donde la calidad y sostenibilidad de una organización depende fundamentalmente de una regular y adecuada capacitación y desarrollo de sus empleados, por lo que las organizaciones que invierten juiciosamente en la formación y desarrollo de sus empleados consiguen lograr aumento de su competencia, motivación, dedicación y compromiso con el trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se llegó a determinar que la gestión de la capacitación incide en la seguridad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que según la tabla 22 se tuvo un valor Chi-cuadrado de 91,571 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Además en la tabla 23 del resultado Pseudo R cuadrado el coeficiente Nagelkerke fue 0,307; es decir, la variabilidad de la “Seguridad” depende un 30,7% de la “Gestión de la capacitación”. Este resultado tiene coherencia con la teoría de Mendoza (1982) quien sostiene que muchas veces el desempeño deficiente del empleado no necesariamente es concerniente con la falta de capacitación, hay otros factores que originan esta situación, como son la falta de motivación, problemas personales, o laborales, entre otros. Tal y como lo determina en la jerarquía de las necesidades de Maslow, donde se observan distintas necesidades que pueden ser consideradas en un plan de capacitación enfocados a mejorar la prestación del servicio. Todas esas necesidades, Maslow las agrupa en dos categorías: las necesidades básicas o de déficit, y las necesidades de orden superior o de desarrollo.

Además también concuerda con la teoría de Aristovnik, Kovač, Leben, y Tomažević (2018) quienes refieren que dentro de la buena administración la mentalidad de servicio de la administración pública, ya no es solo una doctrina legal, sino que integra el concepto de excelencia empresarial, donde los servidores públicos satisfechos satisfacen mejor el interés público y los derechos de las partes.



También concuerda con Alles (2009) quien reflexiona sobre la importancia de conocer claramente el concepto de capacitación e instrucción del personal, señalando que capacitar implica dar un mayor desarrollo a la persona para que este logre desenvolverse en su cargo, logrando que su perfil pueda estar adecuado al cargo, y que este logre adaptarse a los cambios constantes propios de la revolución tecnológica, y las demandas globalizadas.

Por otra parte, también concuerda con Rana y Kumar (2015) quienes sostienen que aquellas organizaciones que logran construir a través de la capacitación en aprendizaje, se convierten en dinámicas, y su matriz principal se basa en las habilidades profesionales y cualidades personales. Por tanto las estructuras, procesos y procedimiento adoptados por las organizaciones fomentan y apoyan el crecimiento personal entre individuos y grupos para compartir conocimientos y experiencias y nuevos aprendizajes.

En cuanto a la hipótesis específica 5, se llegó a determinar que la gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que según la tabla 24 se tuvo un valor Chi-cuadrado de 94,561 y un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Además en la tabla 25 del resultado Pseudo R cuadrado el coeficiente Nagelkerke fue 0,318; es decir, la variabilidad de la "Empatía" depende un 31,8% de la "Gestión de la capacitación". Este resultado tiene coherencia con lo expuesto por Mthokozisi y Kendrick (2015) que define que el acto de prestar servicio en una empresa requiere de personal cualificado que desee ofrecer la mejor atención a los consumidores, y que a pesar de estar en una posición ventajosa este no se involucre en actos de corrupción en sus funciones, en este sentido debe además ser una persona íntegra. Asimismo, concuerda con Bastos (2007) quien sostiene que el proceso de atención hacia los clientes viene a ser la gestión que realiza el personal de una empresa que tiene relación directa con sus consumidores, teniendo como intención conquistar alguna escala de tipo satisfactoria, pero con referencia a todas sus curiosidades o sus necesidades.

Asimismo, también concuerda con la teoría de Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) quienes señalan dicha prestación depende de la calidad de dicho servicio, siendo esta una estrategia empresarial enfocada a cubrir las necesidades del cliente dándole un valor agregado para buscar la lealtad y constancia de los clientes actuales y cautivar distintos usuarios, ofreciendo un servicio superior a la que tiene los competidores.

Finalmente, también concuerda con la teoría de Albrecht y Zemke (1985) quienes aducen que en la prestación del servicio confluyen cuatro elementos fundamentalmente, el cliente, el personal, estrategias y sistemas. Donde el cliente es la razón de ser por tal motivo, los demás se enfocan sus tareas para llegar a conocer, entender y satisfacer al cliente; y el personal son los facilitadores que aplican estrategias y lineamientos para poder llegar al cliente, para ello resulta muy imprescindible que la máxima autoridad del nivel estratégico pueda motivar y también capacitar a los colaboradores para que puedan así ofrecer un excelente servicio hacia los usuarios.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se concluye que la gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción – Lima 2020, ya que se tuvo como resultado un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Segunda:** Se concluye que la gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que se tuvo como resultado un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Tercera:** Se concluye que la gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que se tuvo como resultado un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es

menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Cuarta:** Se concluye que la gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que se tuvo como resultado un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Quinta:** Se concluye que la gestión de la capacitación incide en la seguridad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que se tuvo como resultado un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Sexta:** Se concluye que la gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020, ya que se tuvo como resultado un Sig. Asintótica de 0,000 el cual es menor al 0,05, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los resultados de investigación que se han conseguido componen un referente que concuerda con lo que busca la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en este sentido se recomienda:

1. Se recomienda al Ministerio de la Producción que tome en consideración la gestión de la capacitación en la prestación del servicio de sus trabajadores, como punto de partida para mejoras en sus procesos de atención, así como para futuros y periódicos análisis de este tipo.

2. Se recomienda mejorar los elementos tangibles dentro del Ministerio de la Producción a fin de mantener y mejorar el alto nivel de gestión de la capacitación y también lograr un nivel significativamente alto en la prestación del servicio.
3. Se recomienda sincerar la situación de fiabilidad en el servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción con el objetivo de ser más eficaces en cuanto a la resolución de problemas.
4. Se recomienda mejorar la capacidad de respuesta del servicio de los trabajadores a través de un alto nivel de gestión de la capacitación.
5. Se recomienda realizar capacitaciones y talleres motivacionales a los trabajadores del Ministerio de la Producción con el objeto de lograr un nivel significativo de seguridad y puedan brindar una buena prestación del servicio con amabilidad y confianza.
6. Se sugiere a la institución promover la realización de capacitaciones a partir de la detección de necesidades de capacitación, siempre orientado a brindar estrategias, procedimientos, herramientas vinculadas al desarrollo de habilidades, trato al público, de manera holística e integral.
7. Se recomienda fomentar mayor sentimiento de empatía a través de una gestión de capacitación en todos los niveles y rangos del Ministerio de la Producción, a fin de lograr un alto nivel de prestación de servicio ya sea externo como interno.

## REFERENCIAS

Albrecht, K., y Zemke, R. (2001). *Service America! Doing Business in the new Economy*.

New York: Dow Jones Irwin.

Alles, M. (2009). *Codesarrollo: Una nueva forma de aprendizaje*. Buenos Aires: Granica.

Arenal, C. (2017). *Gestión de la Atención al Cliente / consumidor UF0036*.

España: Kindle.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (5a. ed.). Caracas: Episteme.

Aristovnik, A., Kovač, P., Leben, A., y Tomažević, N. (2018). Excellence in public administration: job satisfaction as a factor of good administration. *International journal of human resource development and management*, 18(1), 127-144.

doi:10.1504 / IJHRDM.2018.092303

Balcazar, P., Gonzáles, N., Gurrola, G., y Moysen, A. (2015). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/21589>

Bastos, A. (2007). *Fidelización del Cliente Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas*. Madrid: Ideaspropias.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Colombia: Pearson Educación.

Blanco, C., y Lobato, F. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.ups.edu.ec:2619/lib/bibliotecaupssp/reader.action?docD=3217294yquery=>

Bohlander, G., Snell, S., y Sherman, A. (2017). *Managing Human Resource* (17a. ed.).

Mason, USA: Cengage Learning.

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica Pautas Metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castellar, R., y Zapata, F. (2009). *Aplicaciones de la distribución de probabilidades de Chi Cuadrado en la toma de decisiones*. Cumaná: Universidad de Oriente.
- Castillo, E. (2005). *Recopilación escala Multidimensional SERVQUAL*. Chile: Universidad del Bio-Bio, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Chand, S. (2015). *Training: Meaning, Definition and Types of Training Human Resource Development*. Obtenido de <http://www.yourarticlelibrary.com/hrm/actionresearch-model-of-organisation-development-explicado-con-diagrama/35317>
- Chias, J. (1991). *El mercado son personas. El marketing en las Empresas de Servicios*. Madrid: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. México D.F: McGraw – Hill.
- Cole, G. (2005). *Personnel and Human Resource Management* (5a. ed.). London, United Kingdom: Cengage Learning EMEA.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247.
- Delfín, O. (16 de Abril de 2015). *Elaboración de plan de capacitación: Consultoría y Asesoría Filosófica*. Obtenido de blogspot: <http://obeddelfin.blogspot.com/2015/04/elaboracion-de-un-plan-de-capacitacion.htm>
- Donald, A., Cheser, L., y Razavieh, A. (1989). *Introducción a la investigación pedagógica*. México: McGraw-Hill.

- El Tiempo. (5 de Mayo de 2015). 33 Por Ciento de las Empresas no Cree en el Talento de sus empleados. *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15691336>
- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco, Perú: Moderna.
- Feshback, N. (1982). Sex differences in empathy and social behavior in children. En N. Eisenberg, y J. Strayer, *The development of prosocial behavior*. New York: Academic Press.
- Fretel, D. (2018). *La gestión de la capacitación organizacional en el sector manufacturero: estudio de caso en una empresa de plásticos*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12035/Fretel\\_Masgo\\_Gesti%  
c3%b3n\\_capacitaci%  
c3%b3n\\_organizacional1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12035/Fretel_Masgo_Gesti%c3%b3n_capacitaci%c3%b3n_organizacional1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, R. (2019). *Desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo año 2017*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%C3%ADa%  
20Seminarario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%C3%ADa%20Seminarario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, S. (2015). *Propuesta de Mejoras del Servicio al Cliente en las Entidades Financieras*. (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4a. ed.). Boston: Allyn y Bacon.
- Guglielmetti, P. (2014). Gestión de la capacitación en las organizaciones. *Revista Seguridad Minera* n° 99. Obtenido de <https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/gestion-de-lacapacitacion-en-las-organizaciones/>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4a.

ed.). México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.). México: Mc Graw-Hill.

Jones, G., George, J., y Hill, C. (2000). *Contemporary Management*. New York, USA: Irwin and McGraw Hills.

Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento* (4a. ed.). Chile: Mc Graw-Hill.

Lamb, W. (2004). *Marketing*. New York: Oxford University Press.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. México: Díaz de Santos.

León, R. (2017). *Gestión de capacitación y desarrollo y desempeño laboral en la empresa prestadora de servicios Emapa Huacho, Huacho - Lima, 2017*.

(Tesis de maestría).

Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16074/Le%C3%B3n\\_OR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16074/Le%C3%B3n_OR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ley del Servicio Civil Ley N°30057. (13 de Junio de 2014). Diario El Peruano. *Diario El*

*Peruano*. Perú, Perú: Congreso de la República. Obtenido de [http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/O\\_RH\\_RB\\_08\\_Reglamento\\_Ley\\_30057.pdf](http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/O_RH_RB_08_Reglamento_Ley_30057.pdf)

Martí, M. (2017). *Plan de Capacitación para una empresa de Seguridad de la provincia de Córdoba*. (Tesis de grado). Universidad de la Defensa Nacional, Córdoba,

Argentina. Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/644/1/4%20-%20TESIS%20MONICA%20MART%C3%8D.pdf>



- Matarirano, O. (2005). *An analysis of customer satisfaction and loyalty levels at Standard Bank - A focus on Alice and KingWilliams town branches*. Alice: University of Fort Hare. Unpublished honours dissertation.
- Maya, I. (2001). La intervención social planificada. En F. Loscertales, y T. Núñez, *Comunicación y habilidades sociales para la intervención en grupos. Módulo 10: Evaluación y diseño del proyecto de intervención*. España: CD Interactivo. Universidad de Sevilla.
- McLagan, P. (1989). *Models for HRD practice*. Alexandria VA: ASTD.
- Mendoza, N. (1982). *Manual para Determinar Necesidades de Capacitación*. México: Trillas.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (s.f.). *Capacitación Laboral*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:  
<http://www2.trabajo.gob.pe/servicios/capacitacion-laboral/>
- Mitki, Y., y Herstein, R. (2011). From Crisis to Success: Three Case Studies in Organizational Learning. *Learning Organization*, 18(6), 454-467. Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ941444>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía Didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-lainvestigacion.pdf>
- Mthokozisi, M., y Kendrick, C. (2015). Training and development as a tool for improving basic service delivery; the case of a selected municipality. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 20, 133-136. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v20n39/a07v20n39.pdf>

- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación* (2a. ed.). México: Limusa.
- Nassazi, A. (2013). Effects of training on Employee performance. Evidence from Uganda. *International Business Economics and Tourism*, 2-59. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/38098025.pdf>
- Obisi, C. (1996). *Personnel Management*. Ibadan, Nigeria: Freman Publications.
- Organización de Estados Iberoamericanos. (2003). XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia: Organización de Estados Iberoamericanos. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/xiiicumbredeec.htm>
- Palmer, A. (1998). *Principles of services marketing*. Berkshire: McGraw-Hill.
- Patrick, M., y Bruce, C. (2000). *Management*. New York, USA: Barron's Educational Series.
- Portafolio. (28 de Julio de 2008). Las Pymes Dicen que Hay escases de talento humano. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/pymes-dicen-hayescasez-talento-humano-267866>
- Pradas, C. (27 de Septiembre de 2018). *Pirámide de Maslow: ejemplos prácticos de cada nivel*. Obtenido de Retrieved from Psicología Online: <https://www.psicologiaonline.com/piramide-de-maslow-ejemplos-practicos-de-cada-nivel-3832.html>
- Rana, G., y Kumar, A. (13 de Agosto de 2015). Exploring the organization's learning mechanism: structuring Ethan Pvt. Ltd. *International Journal of Human Resource Development and Management (IJHRDM)*, 15(2/3/4), 194-209. doi:10.1504 / IJHRDM.2015.071163
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Management* (8a. ed.). Washinton, USA: Prentice Hall.

- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1996). *Metodología del Investigación Cualitativa*. Granada, España: Aljibe.
- Rodríguez, J. (2007). *Modern Administration of Personnel* (7a. ed.). New York: Topmson Learning.
- Rodríguez, M. (1990). *Administración de capacitación*. México: Mc Graw-Hill.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- S.T.P.S. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2008). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social S.T.P.S. (2008). Guía Elaboración de programas de capacitación* (pp. 46 – 47). Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capacitacion\\_Anexo\\_1\\_250\\_1.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitacion_Anexo_1_250_1.pdf)
- Secretaria de Gestión Pública. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú: Secretaria de Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Sloper, P. (2004). Facilitators and barriers for co-ordinated multi-agency services. *Child: Care, Health and Development*, 30(6), 571–80. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2214.2004.00468.x>
- Teare, R., y Pantin, D. (2002). Cascading organizational learning. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(7), 349-353.  
doi:<https://doi.org/10.1108/09596110210440648>
- Ukonu, I. (2016). An Assessment of Training as a Tool for Developing Human Resources in Federal Radio Corporation of Nigeria. *Journal of Management and Training for Industries*, 3(1), 1-18. doi:10.12792/JMTI.3.1.1

Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol*

Perú S.A.C. – San Borja 2016. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú,

Lima, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20F LORES%20BEATRIZ.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20F%20LORES%20BEATRIZ.pdf)

Vidal, A. (2013). *Diseño y desarrollo del modelo de capacitación para la red CUDI referente a los nodos conectados en el plan de acceso a la red NIBA (pp. 1-18).*

México: Universidad de Sonora.

Vignolo, O. (2013). *Reves Reflexiones Acerca de los Servicios Públicos en el Perú.*

*Derecho y Sociedad* (40), 215-221. Obtenido de

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/12802/13359/>

Winters, S., Magalhaes, L., Kinsella, E., y Kothari, A. (2016). Cross-sector Service Provision in Health and Social Care: An Umbrella Review. *International Journal of Integrated Care*, 16(1), 1-19. doi:<http://doi.org/10.5334/ijic.2460>

Zapata, N. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.* . (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* Madrid, España: Diaz de Santos.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general:</b> ¿La gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿La gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?</li> <li>¿La gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?</li> <li>¿La gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?</li> <li>¿La gestión de la capacitación incide en la seguridad de prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?</li> <li>¿La gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la seguridad de prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>Determinar de qué manera la gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis General:</b> La gestión de la capacitación incide en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La gestión de la capacitación incide en los elementos tangibles de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>La gestión de la capacitación incide en la fiabilidad de la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>La gestión de la capacitación incide en la capacidad de respuestas de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>La gestión de la capacitación incide en la seguridad de prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> <li>La gestión de la capacitación incide en la empatía de la prestación del servicio de los de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</li> </ol>	VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.	- Personal necesitado de capacitación.	1,2 3,4	Ordinal	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-51)			
PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.	- Personal expedito para la capacitación.	5,6					
IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.	- Tiempo de implementación de la capacitación.	7,8					
EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN.	- Nivel de aprobados en la evaluación post capacitación.						
VARIABLE 2: PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS			
ELEMENTOS TANGIBLES	- Equipos. - Instalaciones. - Personal.	9,10	Ordinal	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-51)			
FIABILIDAD	- Promesas. - Resolución de problemas.	11,12					
CAPACIDAD DE RESPUESTAS	- Comunicación - Rapidez. - Colaboración. - Información.	13,14					
SEGURIDAD	- Confianza. - Amabilidad. - Información brindada.	15,16					
EMPATIA	- Atención personalizada. - Horario. - Preocupación por el cliente. - Comprensión de las necesidades.	17,18					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativa.</p> <p><b>MÉTODO</b> Hipotético-deductivo.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada.</p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental – transeccional</p> <p><b>NIVEL</b> Descriptiva - Explicativa</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> La población está establecida por 1452 trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</p> <p><b>TAMAÑO MUESTRA</b> El estudio se ampara en la correspondiente fórmula cuantitativa de población finita y cuyo resultado arroja que trabajaremos con 304 colaboradores del Ministerio de la Producción - Lima 2020.</p> <p><b>MUESTREO</b> No probabilístico aleatorio.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b> <b>Autor:</b> Chiavenato <b>Año:</b> 2007</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Elaboración propia <b>Año:</b> 2020 <b>Ámbito de aplicación:</b> Campo <b>Forma de Administración:</b> Oficina de Normalización Previsional-2020.</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> <b>Autor:</b> Zeithaml, Parasuraman, y Berry <b>Año:</b> 1993</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Elaboración propia <b>Año:</b> 2020 <b>Ámbito de aplicación:</b> Campo <b>Forma de Administración:</b> Oficina de Normalización Previsional-2020.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Utilizaremos la estadística descriptiva para realizar las tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Utilizaremos la estadística inferencial para realizarla prueba de hipótesis con la estadística de Regresión Logística Ordinal.</p> <p><b>DE PRUEBA:</b> Confiability: Alfa de Cronbach Contraste de hipótesis: Regresión Logística Ordinal</p>

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 02: Validaciones de juicio de expertos

### Experto 1

Gracias

Slds

Atte. Pierina Florez

Get [Outlook for Android](#)

...



**Dr. ALEJANDRO SABINO MEN...**

23:18

Pierina Valeria Florez Albuja



SU INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA, PUEDE SER APLICADO.

**Dr. Alejandro S. Menacho Rivera**

**RPM: # [942664449](#)**

...

Experto 2



EDWIN ANDERSSON ZELADA  
FLÓREZ

...

To: Pierina Valeria Florez Albuja

1:01 PM

Buenas tardes Srta. Maestrando Pierina Flórez:

Habiendo visto su matriz de consistencia, su instrumento y habiendo absuelto mis dudas por teléfono, debo informarle lo siguiente:

QUE SU INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Y PUEDE SER APLICADO EN SU TRABAJO DE CAMPO.

Saludos.

**Mg. Edwin A. ZELADA FLÓREZ**

Administrador - Docente Nivel Superior  
Metodólogo de investigación



## Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Estimado(a) colaborador(a):

Un gusto saludarlo(a). La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión con respecto a la gestión de la capacitación y como está contribuye (o se relaciona) con la prestación del servicio del Ministerio de la Producción. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otras personas.

Marque con una (x) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems. Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestro trabajo de investigación.

1	2	3	4	5
Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante

DIMENSIONES		1	2	3	4
<b>GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b>					
<b>Detección de las necesidades de capacitación.</b>					
1	¿Cuál es el nivel de importancia de la detección de las necesidades de capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?				
2	¿Considera importante determinar el nivel de necesidad del personal por capacitación?				
<b>Planes y programas de capacitación.</b>					
3	¿Cuál es el nivel de importancia de los planes y programas de capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?				
4	¿Considera importante determinar el nivel de expedites del personal por capacitación?				
<b>Implementación de la capacitación.</b>					
5	¿Cuál es el nivel de importancia de la implementación de capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?				
6	¿Considera importante determinar el tiempo de implementación de la capacitación?				
<b>Evaluación de los resultados de la capacitación.</b>					
7	¿Cuál es el nivel de importancia de la evaluación de los resultados de la capacitación en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?				

<b>8</b>	¿Considera importante determinar el nivel de aprobados en la evaluación post capacitación?				
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

**Datos de control:**

<p><b>Sexo</b>  1. Masculino ( )  2. Femenino ( )</p> <p><b>Edad</b>  1. Menos de 25 años ( )  2. Entre 26 y 35 años ( )  3. Entre 36 y 45 años ( )  4. Entre 46 y 55 años ( )  5. Más de 55 años ( )</p>	<p><b>Grado de Instrucción</b></p> 1. Solo estudios básicos regulares ( ) 2. Superior incompleto ( ) 3. Superior Completo ( ) 4. Maestría y/o Doctorado ( ) 5. No precisa ( )	<p><b>Antigüedad en la ONP</b></p> 1. Menos de 1 año ( ) 2. Entre 1 y 3 años ( ) 3. Entre 3 y 5 años ( ) 4. Entre 5 a 10 años ( ) 5. Más de 10 años ( )
<p><b>Relación con el Ministerio de la Producción</b></p> 1. Directivo (personal de confianza) ( ) 2. Nombrado ( ) 3. Modalidad CAS ( ) 4. Contrato de terceros ( ) 5. Practicante ( ) 6. Otros ( )		

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Estimado(a) colaborador(a):

Un gusto saludarlo(a). La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión con respecto a la gestión de la capacitación y como está contribuye (o se relaciona) con la prestación del servicio del Ministerio de la Producción. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otras personas.

Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems. Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestro trabajo de investigación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante

DIMENSIONES		1	2	3	4	5
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>						
<b>Elementos tangibles</b>						
<b>9</b>	¿Cuál es el nivel de importancia de los elementos tangibles en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?					
<b>10</b>	¿Considera importante evaluar a los equipos instalaciones y personal?					
<b>Fiabilidad</b>						
<b>11</b>	¿Cuál es el nivel de importancia de la fiabilidad en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?					
<b>12</b>	¿Considera importante evaluar las promesas y la resolución de problemas?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>13</b>	¿Cuál es el nivel de importancia de la capacidad de respuesta en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?					
<b>14</b>	¿Considera importante evaluar la comunicación, rapidez, colaboración e información?					
<b>Seguridad</b>						
<b>15</b>	¿Cuál es el nivel de importancia de la seguridad en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?					
<b>16</b>	¿Considera importante evaluar la confianza, amabilidad e información brindada?					
<b>Empatía</b>						
<b>17</b>	¿Cuál es el nivel de importancia de la empatía en la prestación del servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción - Lima?					

<b>1</b>	¿Considera importante evaluar la atención personalizada, el horario, la preocupación por el cliente y la comprensión de las necesidades?				
<b>8</b>					

**Datos de control:**

<p><b>Sexo</b> 1. Masculino ( ) 2. Femenino ( )</p> <p><b>Edad</b> 1. Menos de 25 años ( ) 2. Entre 26 y 35 años ( ) 3. Entre 36 y 45 años ( ) 4. Entre 46 y 55 años ( ) 5. Más de 55 años ( )</p>	<p><b>Grado de Instrucción</b> 6. Solo estudios básicos regulares ( ) 7. Superior incompleto ( ) 8. Superior Completo ( ) 9. Maestría y/o Doctorado ( ) 10.No precisa ( )</p>	<p><b>Antigüedad en la ONP</b> 6. Menos de 1 año ( ) 7. Entre 1 y 3 años ( ) 8. Entre 3 y 5 años ( ) 9. Entre 5 a 10 años ( ) 10.Más de 10 años ( )</p>
<p><b>Relación con el Ministerio de la Producción</b></p> <p>7. Directivo (personal de confianza) ( ) 8. Nombrado ( ) 9. Modalidad CAS ( ) 10. Contrato de terceros ( ) 11. Practicante ( ) 12. Otros ( )</p>		

## Anexo 04: Carta de aceptación de la unidad de análisis

**PTD** PLATAFORMA DE TRÁMITES DIGITALES

**PERÚ** Ministerio de la Producción

☰

### Listado de Solicitudes

Datos de Búsqueda:

Estado:

Mostrar  registros

Nº. EXPEDIENTE	FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	SOLICITUD	DEPENDENCIA	ESTADO
00049038-2020	06/07/2020	CARTA		OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	En proceso



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



## Seguimiento del trámite:

Nº de trámite	Asunto	Días de trámite	Oficina pendiente
00049038-2020	CARTA	35	OGTH

© 2020 - Ministerio de la Producción

Anexo 05: Base de datos

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN										
2	n	Detección de las necesidades de capacitación		Planes y programas de capacitación		Implementación de la capacitación		Evaluación de los resultados de la capacitación		V1
3		V1D1		V1D2		V1D3		V1D4		TOTAL
4		D1P1	D1P2	D2P3	D2P4	D3P5	D3P6	D4P7	D4P8	
5	1	2	1	1	1	1	4	1	1	12
6	2	2	1	1	2	2	2	2	1	13
7	3	1	1	1	1	1	1	1	2	9
8	4	3	1	1	2	2	4	5	1	19
9	5	2	1	2	1	1	3	5	5	20
10	6	4	1	3	5	5	1	1	3	23
11	7	2	1	5	5	5	5	5	5	33
12	8	2	5	5	5	5	5	5	5	37
13	9	2	2	2	2	2	4	4	2	20
14	10	1	1	1	1	4	4	2	1	15
15	11	2	2	2	2	1	2	4	4	19
16	12	2	5	5	5	1	2	2	2	24
17	13	5	5	5	5	5	5	5	1	36
18	14	5	5	5	5	5	5	1	2	33
295	291	5	4	4	4	5	4	4	4	34
296	292	5	5	5	5	5	5	5	5	40
297	293	5	5	5	5	5	5	5	5	40
298	294	5	5	5	1	5	3	2	5	31

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
PRESTACIÓN DEL SERVICIO												
2	n	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		V2
3		V2D1		V2D2		V2D3		V2D4		V2D5		TOTAL
4		D1P9	D1P10	D2P11	D2P12	D3P13	D3P14	D4P15	D4P16	D5P17	D5P18	
5	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	17
6	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	13
7	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14
8	4	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	16
9	5	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	16
10	6	1	1	1	1	5	1	3	1	5	5	24
11	7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
12	8	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	16
13	9	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	22
14	10	1	3	3	1	1	1	5	5	5	1	26
15	11	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	18
16	12	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	15
17	13	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
18	14	4	5	1	5	5	2	5	5	5	5	42
297	293	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
298	294	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	47
299	295	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	46
300	296	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
301	297	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47
302	298	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	43