



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Capacitación y Calidad de servicio de los colaboradores del área  
de Plataforma en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Cuadros Gomez Noemi (ORCID: 0000-0003-2643-9487)

ASESOR:

Dr. Rodríguez Galán Darién Barramedo (ORCID: 0000-0001-6298-7419)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a mi padre que está en el cielo por guiar mis pasos en esta etapa universitaria, a mi madre por brindarme en todo momento su apoyo incondicional para mi formación profesional; a mi hermana, por estar siempre a mi lado.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme las fuerzas y la perseverancia, y a mi familia por su apoyo durante mi formación académica.

Así también agradezco a los profesores temáticos y metodólogos de la Universidad Cesar Vallejo quienes me compartieron sus conocimientos y orientaron para el desarrollo de mi tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	58

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Capacitación	23
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	24
Tabla 3: Validación por juicio de los expertos: Capacitación	27
Tabla 4: Validación por juicio de los expertos: Calidad de Servicio	28
Tabla 5: Expertos de validación capacitación y calidad de servicio	29
Tabla 6: Fiabilidad de la variable capacitación	30
Tabla 7: Fiabilidad de la variable Calidad de servicio	30
Tabla 8: Rangos de Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach	31
Tabla 9: Distribución frecuencia: Capacitación y calidad de servicio	33
Tabla 10: Distribución: detección de necesidades y calidad de servicio	34
Tabla 11: Distribución: programas de capacitación y la calidad de servicio	35
Tabla 12: Distribución frecuencia de la ejecución y la calidad de servicio	36
Tabla 13: Distribución frecuencia de la evaluación y la calidad de servicio	37
Tabla 14: Correlación las variables capacitación y calidad de servicio	38
Tabla 15: Correlación detección de necesidades y la calidad de servicio	39
Tabla 16: Correlación programas de capacitación y la calidad de servicio	40
Tabla 17: Correlación ejecución y la calidad de servicio	41
Tabla 18: Correlación evaluación y la calidad de servicio	42

## Índice de anexos

Anexo 1: Instrumentos	58
Anexo 2: Base de datos de las variables	62
Anexo 3: Matriz de Consistencia	65
Anexo 4: Tabla de Especificaciones	66
Anexo 5: Validación de los Instrumentos	67
Anexo 6: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento	87
Anexo 7: Autorización de la entidad	89

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo objetivo principal determinar la relación entre la Capacitación y Calidad de servicio de los colaboradores del área de plataforma en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Derivando autores principales a Llanos para la variable Capacitación y Riveros para la variable calidad de servicio. Asimismo, se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 40 colaboradores del municipio, integrando técnica del censo, a quienes se aplicó el cuestionario. La validez del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, para las variables Capacitación 0.969% y 0.919% Calidad de servicio. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios para la primera variable con 34 ítems y la segunda con 31 ítems con escala de 5 categorías. Los datos recolectados fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS, obteniendo como resultado de Rho Spearman un 0,543\*\* y una Sig. Bilateral=0.000, demostrando correlación nivel moderada entre las dos variables, y que si existió una relación entre Capacitación y Calidad de servicio de los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

**Palabras claves:** capacitación, calidad de servicio, ejecución, evaluación.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to determine the relationship between Training and Quality of service of the collaborators of the platform area in the Municipality of San Juan de Lurigancho. Deriving main authors to Llanos for the variable Training and Riveros for the variable quality of service. Likewise, a descriptive-correlational research was carried out, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach. The population was made up of 40 collaborators from the municipality, integrating the census technique, to whom the questionnaire was applied. The validity of the instrument was obtained by means of the Cronbach's alpha coefficient, for the variables Training 0.969% and 0.919% Quality of service. Data collection was obtained through 2 questionnaires for the first variable with 34 items and the second with 31 items with a 5-category scale. The collected data were processed and analyzed in the SPSS statistical program, obtaining as a result of Rho Spearman a 0.543 \*\* and a Bilateral Sig. = 0.000, showing a moderate level correlation between the two variables, and that if there was a relationship between Training and Quality of service of the collaborators of the platform area in the municipality of San Juan de Lurigancho.

**Keywords:** training, quality of service, execution, evaluation.



## I. INTRODUCCIÓN

Definiendo diversos acontecimientos integrado, sintetizando organizaciones consideran de gran importancia mantener al personal en constante capacitación que manejen nuevos conocimientos complementarios para desarrollar y desempeñar responsabilidades que se le otorgue de acuerdo a sus funciones, es así que el recurso humano es el motor y el cimiento de una organización por que influye directamente desarrollar deducciones futuras trazadas. (La importancia de la capacitación del personal, 2020, párr. 1)

Sin embargo, existen organizaciones que creen que la capacitación es un gasto innecesario y no como una inversión a largo plazo, lo que es algo erróneo, puesto que la capacitación no sólo es parte del crecimiento personal del colaborador también es un beneficio para la institución.

A nivel internacional, Morales (2020) nos indica que; la Secretaría de Finanzas y Planificación (SEFIPLAN) en el Gobierno de Veracruz-México, el Subsecretario de Finanzas y Administración Eleazar Guerrero menciona direccionar los propósitos definidos operacionales, definiendo profesionalización a los servidores públicos, el cual significa capacitar al personal con cursos actualizados y especializados que ayuden al servidor a obtener las aptitudes y actitudes necesarias para afrontar cargos de mayor responsabilidad, en este sentido menciona que se impartieron cursos donde se ilustran los principales temas Macroeconómicos de México, uno de ellos es “Aspectos Tributarios del Paquete Económico 2020” entre otras, esto es con la finalidad de que exista un personal altamente capacitado en el cargo que desempeña así también para mejorar los procesos y la atención al ciudadano. (párr. 3)

De acuerdo al “Reporte Laboral 2019 de Hays Mexico”, el director general Axel Dono, afirma que el 44% de empresas mexicanas brinda capacitación y entrenamiento para sus colaboradores, no obstante sólo el 27% de los trabajadores logra reconocer este beneficio. El director general de Hays menciona

que hay entidades que optan por contratar a una persona con noción en el mercado para no invertir en la capacitación. (Hernández, 2019, párr. 1)

Por otro lado, la editorial El Economista nos menciona, que el grupo de encuestas Zogby Analytics realizó una investigación buscando “Tres compañías con mejor calidad de servicio al cliente de EE.UU”, donde se encuestó a 2500 ciudadanos en referencia a las 15 compañías más conocidas en dicho país consiguiendo como resultado a Amazon.com quien lidera el ranking como la empresa con mejor servicio al cliente con un 57.5%; como segundo lugar en el ranking se encuentra Hilton Worldwide con un 41.4% una empresa hotelera enfocado en brindar mejor servicio al cliente, y el último se encuentra la empresa Marriot Internacional con un 39.9% siendo conocido por tener un buen trato a sus empleados y brindar servicio de calidad. (2016, párr. 1-3)

A nivel nacional el Diario la República menciona que en un estudio realizado por la Red de Políticas de Empleo del consorcio de Investigación y Social (CIES), el “86.8% de entidades peruanas no invierten en capacitación a sus trabajadores”. Puesto que solo el 21% de los trabajadores en el sector privado cuenta con un empleo seguro y que un 47% de empleados trabajan sin contrato laboral; por tal motivo las empresas no invertirán en adiestrar al personal si su tiempo de rotación de los trabajadores es corto. (2019, párr. 1)

Según la empresa Austral Group (2020), indican que son una empresa pesquera líder en el mercado Peruano dedicada a la producción y comercialización de alimentos marinos. En su reporte “Memoria Anual Integrada 2019”, nos menciona que durante el año 2019 capacitaron a 796 colaboradores, impartiendo un total de 29,309 horas de capacitación, con una inversión total de US\$ 536,980 durante ese año. De esta manera la empresa tiene como fin lograr que sus trabajadores estén preparados para realizar efectivamente sus tareas, reforzar sus habilidades, y adquirir nuevos conocimientos en temas de su competencia. (p .45)

Por un lado, Alarcón, Guisvert & Girón (2018) señalan que la capacitación en una entidad pública busca a través de un proceso de conocimientos y competencias la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos. (p. 9) Hay que destacar que la capacitación en el sector público debe ser un proceso continuo, priorizando obtener conocimientos y promover competencias operativa de contribuir mejoramiento organizacional y por ende satisfacer las necesidades del ciudadano a su vez cumpliendo los propósitos trazados en la institución empresarial aplicado.

Identificando definir referencia localizada, priorizando sintetizar diversas indagaciones refutadas en la institución municipal, el cual cuenta con 50 años experimentada, brindando servicio tributario a la comunidad, dentro de ellas administrar y orientar al contribuyente para el registro y actualización de sus Declaraciones Juradas, siendo así uno de sus objetivo elevar la calidad de vida, proponiendo optimizar los procesamientos de intervención optima y definir correspondencia equivalente.

Sin embargo la problemática que existe en la Municipalidad se evidencia en las ventanillas de Plataforma de atención al contribuyente; es donde se percibe la falta de capacitación al personal, una escasa disminución necesaria, inadecuada programación inducida, inexistente determinación ejecutada y escasa medición evaluadas de subordinados asignados, por consecuencia se evidencia baja fiabilidad, poca empatía, baja seguridad y una escasa capacidad de respuesta, promoviendo garantizar mejoramientos procesados serviciales correspondientes..

También otro punto que afecta al desempeño de los procesos de atención es la improvisación que opta el personal al no contar un adecuado programa de capacitación ya que muchas veces desconocen las ordenanzas municipales y no logran tener la preparación necesaria promover procesamientos personalizados serviciales intervenidos, siendo causa para que el personal no desarrolle con agilidad los procesos y el ciudadano no cuente con la información necesaria para culminar su trámite satisfactoriamente esto crea un desconcierto de una pésima y deficiente atención al público, a la vez al no contar con un personal calificado para

el cargo genera aglomeración y largas filas de gente en la ventanilla de Plataforma perjudicando la imagen institucional.

Cabe mencionar en cuanto se habla de las evaluaciones el jefe inmediato del área se encarga de proporcionar charlas para resolver algunas inquietudes o dudas que pueda tener el trabajador durante la semana y manifiesta su punto de vista en forma general sin pasar encuestas escritas a cada trabajador para saber el nivel de preparación y poderlos capacitarlos, todo ello a la larga genera frustración ya que el colaborador no se podrá desenvolver de manera adecuado debido a que el aprendizaje para hacer los procesos se da en ese instante provocando el congestionamiento de los contribuyentes generando una falta de eficiencia en los procesos y esto como consecuencia se logra presenciar contribuyente insatisfechos.

En tal sentido en la presente investigación se pretende conocer ¿Cuál es la correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicadas de colaboradores asignados en la institución municipal? Por último, expuesta la problemática, se plantea definir indagaciones para realizar mediciones requeridas de ponderaciones complementarias proporcionadas en optimizar ponderaciones satisfactorias.

Asimismo, Schlögl, Mayerl, Löffler, et al. (2020) en su artículo científico afirmaron que al realizar un buen programa de aprendizaje no solo genera costo para la empresa sino que también beneficios ya que los empleados son más productivos durante su formación y esto a la vez genera una reducción de costos para la contratación de nuevo personal. (p. 11) Del mismo modo, Shen & Tang (2018) indicaron que un mejor programa de capacitación es cuando los empleados adquieren conocimientos de sus propias experiencias participando en talleres y visitando conferencias, esta acción hará que los empleados obtengan más conocimientos y nuevas habilidades para cuidar mejor a sus clientes y tener un resultado óptimo en atención al público. (p. 709) A su vez, Abbas, Asmi, Ahmad, et al. (2017) mostraron la importancia de la capacitación laboral en una

organización con el propósito de que los empleados puedan mejorar y aumentar sus habilidades, para estar más preparado en el área que desempeñe. (p. 182)

En cuanto, Khadan (2018) en su artículo de inglés menciona que aplicar la capacitación al personal en una empresa aumentara los niveles de innovación porque al darle valor al capital humano la empresa no estará propenso a las instancias cambiantes del mercado laboral. (p. 17) De igual, Alsabbah & Ibrahim (2018) nos informaron que una organización debe implementar un buen sistema de capacitación para sus empleados este compromiso ayudará a la actualización de las habilidades de colaboradores y a su vez elevar el desempeño de la organización. (p. 5) Así pues, Liu, Ji, Zhang, et al. (2021) explicaron que las compañías deben implementar una gestión que esté orientada al talento de las personas para fortalecer las dedicaciones demostradas mediante los subordinados asignados en la institución empresarial, diseñando un modelo de formación interno, talleres de capacitación incluyendo proyectos con guías profesionales, seguido de una evaluación periódica. (p. 433)

De este modo, Xu (2019) en su artículo científico detallo que una empresa con capacitación eficaz adquiere ventaja en un entorno competitivo. Además preciso que la formación tiene como objetivo optimizar el trabajo de los colaboradores y a la vez lograr el desarrollo de la empresa. (p. 176) En ese mismo, Ismiyanti & Mahadwartha (2017) indicaron que las empresas optan cada vez por capacitar al personal con métodos variados para el aprendizaje de los colaboradores entre ellas el método de formación laboral, método de enseñanza en el aula, método de seminario o audiovisual, etcétera. Este actuar ayudara al desarrollo de los empleados y a la empresa. (p. 383) Luego, Patta (2019) describe que la capacitación al personal debe ser una formación estandarizada que sea reutilizable a futuro, creando eventos de formación especializado para cada función que desempeña el colaborador. (p. 162)

A continuación, Arias, Bravo & Mendoza (2018) en su artículo de inglés precisaron, que la evaluación definida de los procesamientos serviciales garantizados mediante la institución empresarial, registrando valoraciones representativas demandantes valor al consumo del producto, es darle un valor

relativamente alto al servicio prestado ya que los consumidores tienden a comparar la experiencia percibida del servicio con otros productos o servicios sustitutos. (p. 3) Igualmente, Breschi, Freundt & Orebäck (2017) dieron a conocer que una empresa que brinda servicio, es aquella que tiene trato directo con los clientes y brindan servicios en el tiempo oportuno y a la vez son los que encargaran de mostrar la imagen de la empresa. (p. 14) De modo, Lee, Back, & Park (2017) detallaron direccionar procesos serviciales personalizados es importante que la institución reconozca los criterios de la toma de decisiones de los consumidores al determinado acontecimiento intervenidos asignados. (p. 284) Además, Khada & Maharjan (2017) indicaron que una organización debe asegurar en brindar una atención de servicio completo, este acuerdo hará que a largo plazo se mantenga la relación entre consumidor y la organización. (p. 1)

Seguidamente, Liu & Wan (2019) en su artículo de científico describieron que la atención al cliente empieza a través de la formación del empleado y como ellos crean valor continuo para los clientes al momento de atender, siempre y cuando los trabajadores satisfagan las necesidades de los clientes se mostrara una óptima calidad de servicio. (p. 179) A su vez, Querrey (2019) detalla que la buena actitud y capacitación al trabajador genera un nivel alto de atención al cliente, por esa razón un empleado debe ser capacitado orientado al servicio de calidad; este al mismo tiempo tiene la certeza de asegurar la satisfacción del cliente creando fidelización a largo plazo. (p.1) De la misma forma, Kageyama & Barreda (2019) Proponiendo garantizar deducciones representativas para optimizar retenciones fidelizadas de los comensales en incrementar los procesamientos serviciales complementarios, gracias a la buena actitud y comportamiento de los trabajadores. Al mismo tiempo de otorgar una atención adicional al cliente va generar una experiencia positiva en la atención. (p. 61)

En cambio, Mohamed (2020) en su artículo de inglés nos comenta que para adquirir derivaciones promocionales niveladas de mecanismos serviciales distributivos para sintetizar el buen manejo capacitado de interrogaciones cuestionadas, optimizando confiabilidad requerida mediante actitudes necesarias para resolver necesidades de los clientes para conservar procesos eficientes, este

compromiso es importante para mantener la lealtad del cliente a largo plazo. (p. 27) Así también, Budianto (2019) en su artículo científico en inglés afirma que para obtener una calidad de servicio en un mercado con constante cambio significa mantener una excelencia en el desempeño y función de los trabajadores, cuando las empresas resuelven las necesidades de los clientes de una manera adecuada se logra la satisfacción y las expectativas del cliente. (p. 300)

A continuación, Parra & Rodríguez (2016) en su artículo científico señalaron propósitos realizar revisiones monitoreadas por inducciones experimentadas en desarrollar mejores complementos funcionales en la institución empresarial. De tal modo explicaron refutar las derivaciones capacitadas de procesos equivalentes en promover rendimientos comprometido, buscando que los subordinados asignados representando desarrollar las competencias laborales programadas en adquirir requerimientos acumulados, cumpliendo satisfacer las exigencias esperadas de comensales recurrentes. Aportaciones refutadas demostrando conceptos referentes de las interrogantes conceptuales aplicadas en una organización, además concluyeron indicando que la formación requerida de intervenciones solicitadas, comprometiéndose diversas ejecuciones sistemáticas de procesamientos operativos organizacionales. (p. 134)

## II. MARCO TEÓRICO

Definiendo referencias internacionales tenemos Valdez, Cuén & Peinado (2016) en su artículo científico: capacitación y calidad en el servicio. Caso: cafeterías de la ciudad de Culiacán, Sinaloa. Señalaron como objetivo general evaluar la capacitación y su relación con la calidad en el servicio. El método que se utilizó fue el exploratorio de diseño descriptivo- cuantitativa, con una población de 40 que consta la totalidad de su personal. La mayoría de gerentes y subgerentes enfatizaron que no existe un programa de educación continua dentro de la empresa, sino que se llevó a cabo desde el empleado con más experiencia hasta el empleado recién contratado y enfocado solo en los procesos de desarrollo de la empresa, producto y lenguaje del cliente. Como conclusión que tuvo resultados alfa de Cronbach en el 0,727 y derivando el mecanismo correlativo Pearson 0,543 determinando que existió una relación significativa en ambas variables ya que la formación de los colaboradores es fundamental porque consideran la base para lograr la calidad en sus procesos y en la atención al cliente.

El aporte de la indagación es la importancia que tiene la capacitación para los gerentes es fundamental ya que la consideran la base para lograr obtener calidad en sus procesos y servicio al cliente.

En cambio, Guerrero (2016). Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ubicado al sur de Quito. Objetivo General Mejorar la atención del cliente externo proporcionada en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Eloy Alfaro, mediante un análisis y gestión del servicio para alcanzar la satisfacción del usuario. El método que utilizó en la investigación fue, descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal. La población a utilizarse corresponde a 253 usuarios. De los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la capacitación permanente de los servidores municipales el 52% de los usuarios manifestaron que nunca supieron del proceso de capacitación al cual asisten los servidores, sin embargo la muestra que representa el 48 % manifiestan que conocen del mismo.



Derivando aportaciones sugeridas de gestionar diagnósticos validados en priorizar las inducciones capacitadas de promover identificar las interrogaciones cuestionadas de acontecimientos operativos registrados, optimizando definir mayores inducciones de correspondencia comunicativa agrupada.

Sin embargo, León (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del ambiente sede provincia de Napo. Determinar cuál es el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al cliente, en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo. El objetivo fue generar estrategias de mejora en la calidad de servicio al usuario basado en un modelo de gestión de talento humano cuyo enfoque de investigación es cualitativo – cuantitativo. Instrumento de recolección de datos se aplicaron encuestas a 86 servidores del Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo que corresponden al cien por ciento de su personal, del mismo modo se emplearon encuestas a 244 usuarios que pertenecen a la muestra, obteniendo de esta manera la información primaria, el análisis se sustenta en la aplicación del alfa de Cronbach en el 0,907 que demuestra la alta confiabilidad de la encuesta aplicada, aportando el análisis de la varianza correlacional de Pearson en un 0,695 evidenciando así la relación entre las variables: gestión del talento humano y calidad del servicio.

Proponiendo determinar diversas implementaciones requeridas estrategias complementarias de registrar programaciones inducciones experimentadas de formaciones operativas funcionales, sugiriendo identificar valoraciones promocionales de contribuir las sugerencias intervenidas de los procesamientos abastecidos serviciales.

A cerca de los antecedentes nacionales tenemos a Manco (2019) en su tesis: Adiestramiento de personal y la calidad de servicio al cliente de Dunkin Donuts, Cercado de Lima, 2019. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el adiestramiento de personal y la calidad de servicio al cliente, su método refutada correlativo descriptivo-no experimental de corte transversal. Su población fue de 50 trabajadores, considerando correspondencia de interrogantes conceptuales definidos. La investigación concluyó afirmando

equivalencia existente mediante derivaciones conceptuales aplicados y garantizando diversas inducciones complementarias es necesaria a fin de reforzar el aprendizaje de los colaboradores en una empresa. Se concluyó correspondencia existente de interrogantes cuestionados intervenidos mediante nivelaciones consecutivas 0.14%, derivando mecanismo Spearman adquiriendo 0.771 y nivelación significativa 0.000 correlativa.

Promoviendo aportaciones indagadas refiriendo deducir teóricamente las representaciones presentadas por las interrogantes conceptuales aplicadas, así mismo como los objetivos y conclusiones donde indica que las capacitaciones deben ser brindadas con instructores especializados que utilicen métodos y técnicas para el fácil entendimiento de los colaboradores.

De la misma forma, Wong (2018) en su tesis: La capacitación y la calidad de servicio en el banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018. Mencionó como objetivo general determinar la relación entre la Capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud-Hipermercados Metro, 2018. El método que utilizó en la investigación fue, descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal. Su población fue 114 colaboradores. En definitiva, definiendo correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicadas de confianza 0.14%, derivando mecanismo Spearman adquiriendo 0.519 y nivelación significativa 0.000 correlativa, afirmando que es de vital importancia que los empleados mejoren sus habilidades, conocimientos y actitudes para cubrir las falencias y requerimiento de los consumidores y brindar buena atención al cliente.

Asimismo, definiendo obtener las refutaciones demostradas por diversas argumentaciones registradas por las derivaciones aplaudas, estableciendo examinar mejoramientos sostenibles de los procesamientos intervenidos bancarios para direccionar una coordinación equivalente eficiente.

En cambio, Barboza (2015) tuvo como objetivo principal identificar la relación entre la Capacitación del personal y la calidad de servicio al cliente en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima

Metropolitana. Así mismo, menciono como objetivo específico, reconocer de necesidades, los programas, ejecución y evaluación de la capacitación en la calidad de servicios. Las teorías de soporte fueron de los autores Chiavenato quién menciona el proceso de capacitación y encontramos al autor Zelthmal & Parasuraman que comprenden la existencia entre expectativa y deseo de los clientes. Teniendo como metodología un diseño de investigación no experimental y transversal. Y es de tipo descriptiva correlativa, integrando acumulaciones seleccionadas 50 colaboradores, derivando agrupaciones instrumentales de indagaciones cuestionada tipo escala de Likert. En definitiva, definiendo correspondencia existente de las interrogantes conceptuales programando nivelación confianza del 92.8%, y derivando mecanismo Spearman adquiriendo 0.660 y nivelación significativa 0.000 correlativa.

Aportaciones registradas por refutaciones estudiadas inducidas para gestionar aplicaciones predeterminadas, así mismo como los objetivos y conclusiones, donde indica que las capacitaciones deben ser brindadas con instructores especializados que utilicen métodos y técnicas para el fácil entendimiento de los colaboradores. Además, definir la correspondencia existente de las interrogantes conceptuales intervenidas.

Ahora bien, Aguilar (2009) “derivando inducciones capacitadas de proponer actividades funcionales productivas en la institución empresarial, orientando registrar acciones progresivas operativas” (p. 25).

La formación es un proceso cíclico y continuo compuesto de cuatro etapas de las cuales el autor menciona como primera etapa las necesidades de entrenamiento, la segunda etapa es de un diseño del programa de entrenamiento, la tercera etapa es la ejecución programaciones capacitadas de priorizar evaluaciones ponderadas operacionales.

El autor describe que las empresas deben planear, tener programas que se ajusten a las necesidades de los colaboradores ya que muchos de ellos al no tener estas facilidades sufren la falta de educación interna para poder afrontar a las

necesidades exigentes de los clientes, la función de la capacitación aporta a la organización un personal debidamente capacitado, adiestrado para desarrollar sus funciones de acuerdo al área en donde se encuentre. Además, el autor menciona que la capacitación es una función educativa en una empresa donde contribuyen cumplir las exigencias solicitadas mediante intervenciones sugeridas con lo que respecta a las habilidades y la preparación de los colaboradores.

El término capacitación, es considerado en muchos términos por diferentes autores como sinónimo de entrenamiento, desarrollo y educación corporativa. Podemos mencionar algunos autores que diferencian los sinónimos de la capacitación:

Asimismo, Louffat (2012) “definiendo programaciones derivadas de procesamientos sistemáticos, permitiendo garantizar reforzamiento administrativo de las condiciones complementarias ofrecidas para desarrollar nivelaciones competitivas organizacional” (p. 45).

En tal sentido, el autor nos menciona que la capacitación comprende cuatro cursos tales como el diagnóstico de las necesidades, registrando inducciones correlativas de implementar sugerencias evaluadas por programaciones definidas.

Respecto a este autor menciona que la capacitación es un proceso mediante el cual los colaboradores pueden desarrollar mejor sus capacidades y habilidades definiendo proponer propósitos complementarios en la institución empresarial y desarrollarse profesionalmente, la capacitación se da en los no administrados a ellos se los domina personal no ejecutivo quienes obtienen conocimientos técnicas y mecánicas para un proceso en particular relacionado con el trabajo y se da en corto plazo.

No obstante, Llanos (2013) son derivaciones requeridas para realizar inducciones complementarias de obtener mejoramientos valorizados en optimizar la eficiencia comprometida de diversas actividades asignadas de los subordinados encargados para contribuir el funcionamiento operativo. (p. 200)

Nos menciona las etapas o dimensiones que implica la capacitación:

**Detección de necesidades:** ausencia o deficiencia de cualquiera de los siguientes tres aspectos: habilidades, actitudes y conocimiento. Por tanto, un trabajador deberá desarrollarlas, modificarlas y adquirirlas con el fin de consumir las funciones del puesto.

- Evolución del desempeño: permite identificar a los empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las tareas de la empresa que requieren de la atención inmediata de los responsables de la capacitación.
- Observación: constatar donde hay trabajo ineficiente, como equipos rotos, atraso en relación con el cronograma, desperdicio de materia prima, elevado número de problemas disciplinarios.
- Cuestionario: es la recopilación de información por escrito, solicitada a varios individuos.

**Programa de capacitación:** direccionando determinaciones programadas de estrategias experimentadas de impulsar requerimientos complementarios para cumplir las acciones distributivas.

- Inducción
- Asunto del contenido
- Lugar de capacitación
- Tiempo de capacitación

**Ejecución:** implica el desarrollo del programa en general de la capacitación donde se presenta los controles administrativos y financiero como también dentro de esta etapa se asegura del cumplimiento de los objetivos. Los elementos que se presenta en esta etapa son: materiales de defunción, instructores, conocimiento y aprendizaje.

**Evaluación:** registrando procesamientos consecutivos mediante evaluaciones determinadas para sintetizar las metas trazadas esperadas.

- Eficacia
- Habilidades

- Rendimiento

Igualmente, Llanos (2013) menciona los sinónimos de la capacitación con el fin de esclarecer y delimitar su aplicación:

Entrenar: registrando diversas acciones requerida para gestionar diversas actividades experimentadas en abastecer mayor impulso de los subordinados representativos.

Educar: proponiendo requerimientos complementarios para definir las acciones sugeridas para deducir por si la educación es un aspecto propio del desarrollo individual a largo plazo.

Desarrollo: hace una referencia al esfuerzo de la organización que se desarrollara a largo plazo, va dedicado a los administradores se habla de las personas ejecutivas que obtienen conocimientos teóricas y conceptuales para propósitos generales.

Por lo tanto se comprende todos aquellos procedimientos mediante el cual una organización puede mantener e incrementar las competencias profesionales en los colaboradores permitiendo que se adecuen al grupo o área donde pertenecen y pueda realizar con efectividad las tareas encomendadas, así como también permitirles desarrollar su satisfacción y desarrollo profesional y personal cumpliendo con el objetivo final de que las capacidades requeridas de los subordinados asignados para comprometer propósitos trazados en la institución empresarial.

No obstante, Chiavenato (2011) definiendo resaltar estrategias de inducciones experimentadas para comprobar los procesamientos serviciales de manera adecuada al momento del acontecimiento intervenido, garantizando desarrollar las metas esperadas para cumplir de forma satisfactoria. (p. 322).

Definiendo diferentes términos definidos para deducir las inducciones capacitadas procesamientos consecutivos según menciona el autor Chiavenato: Determinando sugerir necesidades inducidas de programaciones mediante

requerimientos capacitados para promover ponderaciones satisfactorias funcionales. (p. 323)

Por general la capacitación es un proceso donde el trabajador va adquirir habilidades complementarias que contribuya el rendimiento operativo en realizar con eficiencia sus actividades y cumpliendo con los objetivos de la organización, del área como también cumplirá con su progreso profesional personal.

Para empezar, Alcaide (2010) “Derivando registrar percepciones demandantes mediante comensales consecutivos de optimizar nivelaciones validadas en producir prestaciones serviciales y exigencias determinantes” (p. 48).

- Positiva: la prestación no supera las expectativas
- Neutra: la prestación iguala las expectativas
- Negativa: La prestación no satisface las expectativas

Las dimensiones consideradas por el autor y las más importantes son: Fiabilidad y la Capacidad de respuesta, ya que la empresa al lograr un alto nivel de fiabilidad logra un nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones, seguido por la dimensión Profesionalidad, Accesibilidad, Cortesía, Comunicación, Credibilidad, Seguridad, Comprensión y conocimiento del cliente y Elementos Tangibles.

Por lo expuesto anteriormente el autor nos hace mención que la calidad de servicio va depender exclusivamente de la percepción del cliente así que cualquier actividad realizada por la empresa primero debe analizar los gustos y preferencias del cliente y luego evaluar el comportamiento frente al producto o servicio brindado.

Según Galviz, G (2011) desde su punto de vista nos comenta que la:

“La calidad de servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente tomando en cuenta lo que es el servicio aumentado y el potencial, la calidad del servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas o necesidades en cada uno de los momentos del contacto cliente-proveedor. La localidad de

servicio es tanto realidad como percepción: los juicios que emite el cliente sobre la calidad de servicio depende como percibe los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas” (p. 198).

Las dimensiones o criterios de la calidad de servicio mencionado por el autor son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad que se subdivide en: profesionalidad, cortesía, credibilidad y la seguridad física y la empatía que incluye la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. Es por ello que hoy en día las empresas se enfrentan entre ellas para poder lograr la competitividad y poder fidelizarlos a sus clientes y para ello deben asegurarse en toda etapa de proceso de comunicación con el cliente que la calidad este presente ya que los clientes en el día hoy son más susceptibles y están propenso ante cualquier acontecimiento que pueda suceder.

Asimismo, Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) registrando mediciones consecutivos de mecanismos intervenida garantizados por medio de nivelaciones sugeridas SERVQUEAL, gestionando integrar modelos basados en diferentes deducciones dimensionales de procesamientos serviciales definidos:

Elementos tangibles: registrando procesar elementos estratégicos para gestionar prestaciones distributivas de procesamientos comerciales destinadas.

Fiabilidad: direccionando determinar capacidades personalizadas de promover procesos serviciales abastecidas de forma correcta con una intervención comprometida y dispuesta en todo momento esperado.

Capacidad de respuesta: Definiendo sintetizar las interrogantes cuestionad por los comensales frecuentes, demostrando priorizar diferentes respuestas satisfactorias solicitadas para comprobar la efectividad correspondida.

Las instituciones empresariales demuestran resaltar valoraciones definidas de los solicitantes requeridos mediante las exigencias esperadas para optimizar las acciones programadas en desarrollar correspondencia recomendada.



Seguridad: demostraciones manifestadas por los subordinados encargados en proporcionar las acciones destinadas mediante procesamientos garantizados para adquirir diversas características identificadas de conformidad.

Empatía: proporcionando definir secuencias procesadas de intervenciones particularizadas en demostrar correspondencia apropiada.

Determinando la coordinación de instituciones comerciales en promover probabilidades complementarias, derivando incentivar de manera colectiva el crecimiento operativo esperado para obtener mayores ponderaciones eficientes.

Ahora bien, Riveros (2007) “proponiendo establecer procesamientos serviciales intervenidas mediante programaciones percibidas para garantizar comprometer diversas exigencias esperadas.” (p. 63).

Fiabilidad: registrando direccionar procesamientos serviciales dirigidos para promover las prestaciones valorizadas. Precisando mediciones de registro modificadas mediante distribuciones solicitadas del determinado acontecimiento destinado. (p. 69)

Empatía: derivando disposiciones garantizadas de ofrecer mecanismos personalizados, estableciendo diversas percepciones representativas mediante deducciones garantizadas de comensales recibiendo gentileza adecuada, garantizando obtener mayores probabilidades de contribuir recomendaciones esperadas. (p. 69)

Seguridad: demostrando desarrollar comprobaciones representativas mediante las acciones operativas demostradas a los comensales frecuentes, manteniendo establecer mejoramientos comprometidos de instalaciones contempladas en optimizar correspondencia sostenida de solicitantes adquiriendo los procesamientos serviciales. (p. 70)

Elemento tangible: representando diversas evidencias programadas de garantizar modificaciones complementarias, definiendo direccionar percepciones adquiridas mediante los acontecimientos intervenidos para resaltar las instalaciones comerciales sugeridos a los comensales recurrentes comprometidos con la institución empresarial.. (p. 70)

Capacidad de respuesta: se describe a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere a sus expectativas. Ofreciendo procesos serviciales para destinar diferentes interrogantes solicitadas por las percepciones requeridas, derivando disponibilidad inmediata en gestionar las comodidades comprometidas para obtener los beneficios complementarios esperados. (p. 71)

Para empezar, el problema general se ha planteado las siguientes interrogaciones cuestionadas: ¿Qué correspondencia existente mediante interrogantes conceptuales aplicadas de colaboradores asignados en la institución municipalidad? También, problemas específicos: Primero ¿Qué correspondencia existente detección de necesidades y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad? Segundo ¿Qué correspondencia existente programas de capacitación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad? Tercero ¿Qué correspondencia existente ejecución y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad? Cuarto, ¿Qué correspondencia existente evaluación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad?

Asimismo, la justificación definida teóricamente es importante porque pretende corroborar con las dimensiones del marco teórico del autor Llanos que nos menciona de la variable Capacitación esta variable se ajusta al contexto de la realidad definida de la institución municipal, así mismo se pretende relacionar con las dimensiones del teórico Riveros quien nos menciona la variable calidad de servicio. Derivando inducciones experimentadas para fortalecer las condiciones operativas en contribuir productividad de rendimiento satisfactorio mediante colaboradores ayudando a ser más competitivos e eficientes en su función

encomendada. De la misma manera es fundamental en una organización, optimizando mejoramientos comprometidos de diferentes procesamientos serviciales calificados en garantizar cumplimientos de las exigencias esperadas.

Determinado la indagación práctica permitirá a través de los resultados otorgar diversas recomendaciones valorizadas en priorizar mejoramientos de procesamientos estratégicos de inducciones definidas para optimizar deducciones satisfactorias, la calidad de servicio del personal que se encuentre en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Al respecto definiendo acontecimientos protagonizadas en sintetizar las acciones sugeridas de garantizar refutaciones complementarias de contribuir la operación destinada y con ello se demuestre que la capacitación es necesaria para poder contar con una buena calidad de servicio, además de que el colaborador pueda contar con los conocimientos necesarios para enfrentar a un público exigente.

Con respecto a la Justificación metodológica el presente estudio de investigación es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, en donde se empleó mecanismos instrumentales Likert adquiriendo 65 interrogaciones para direccionar cuestionamientos aplicadas mediante agrupaciones acumuladas 40 solicitantes, donde recolecto información y luego fueron procesadas a través del programa IBM SPSS, en el que se brindara resultados de las interrogantes conceptuales definidas, para poder encontrar las respuestas a nuestros problemas de investigación.

Derivando la refutación justificada socialmente se tuvo resultados favorables para la sociedad Para terminar, detallando diversos aspectos socialmente definidas para generar utilidades complementarias en coordinar inducciones capacitadas en la institución, manejar un buen programa de capacitación y la constante evaluación va mejorar las capacidades y habilidades de los colaboradores y a su vez mejorar los procesamientos serviciales intervenidos en la institución municipal. Además, garantizando adquirir mejoramientos continuos en comprobar rentabilidad satisfactoria optimizando generar mayor satisfacción comprometida.

Sintetizando definir la hipótesis de la investigación hipótesis general: Existe correspondencia equivalente mediante interrogantes conceptuales aplicadas de colaboradores asignados en la institución municipalidad. En cuanto, las hipótesis específicas: Existe correspondencia equivalente detección de necesidades y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad. Existe correspondencia equivalente programas de capacitación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad. Existe correspondencia equivalente ejecución y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución empresarial municipalidad. Existe correspondencia equivalente evaluación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución empresarial municipalidad.

Implementando el objetivo general se ha propuesto: Determinar correspondencia existente mediante interrogantes conceptuales aplicados de colaboradores asignados en la institución municipalidad. Además para los objetivos se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar correspondencia existente detección de necesidades y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados experimentados en la institución municipalidad. Determinar correspondencia existente programas de capacitación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipalidad. Determinar correspondencia existente ejecución y mediante interrogantes conceptual de colaboradores asignados experimentado en la institución municipalidad. Determinar correspondencia existente evaluación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución empresarial municipalidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos indica que “la gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planeamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo” (p. 126).

Ahora bien, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Registrando percepciones identificadas para determinar acontecimientos definidos en deducir valoraciones destinadas” (p. 152).

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Proponiendo agrupaciones de indagaciones sugeridas en determinado programación operativa, describiendo resaltar diversas correspondencia analizadas de correlación garantizada” (p. 154).

Por lo mencionado, se sostiene que la investigación fue de diseño no experimental y transversal ya que las variables no fueron manipuladas, es decir donde no se varía en forma intencional las interrogantes conceptuales aplicadas ya que solo describió características complementarias, resaltando importancia, del mismo modo la acumulaciones de refutaciones definidas mediante subordinados asignados en un determinado acontecimiento mencionado.

En definitiva, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Programaciones destinadas de agrupaciones solicitadas de inducciones requeridas para comprobar las mediciones percibidas en direccionar mecanismos estadísticos, garantizando optimizar ponderaciones satisfactorias” (p. 167).

Por lo citado, el estudio de investigación será de un enfoque cuantitativo ya que busca recolectar datos para probar las hipótesis planteado por el investigador, en este caso derivando correspondencia existente de interrogantes conceptuales intervenidas.

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014), es de tipo de estudio descriptivo y correlacional.

Descriptivo: De acuerdo a la investigación, los problemas y objetivos desarrollados son de tipo descriptivo, porque se trata de hallar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

Correlacional: trata de evaluar el grado de asociación que exista entre las variables capacitación y calidad de servicio.

Por lo tanto, la presente investigación tiene el diseño no experimental y transversal con tipo descriptiva correlacional ya que por su parte nos va ayudar a desarrollar un determinado tema específico a través de su aplicación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

No obstante, Hernández, Ramos, Placencia & Ganchozo (2018) “definiendo las indagaciones refutadas de las interrogantes conceptuales sobre las resaltantes características progresivas que registra las operaciones mecanizadas estadísticas” (p. 68). Salgado, (2018) “resaltando evidenciar las diversas deducciones consecutivas mediante determinaciones establecidas por las derivaciones metodológicas” (p. 105).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Capacitación*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CAPACITACIÓN</b>	Llanos (2013) nos señala que la “capacitación es una estrategia, es un forma de impulsar, valorar y engrandecer a la empresa inmersa en entornos altamente competitivos e inciertos. (...) debe administrarse e cuidadosamente e ingeniosamente porque debe contribuir a la evolución de la sociedad” (200).	La variable capacitación tiene dimensiones y detección de necesidades, programa de capacitación, ejecución y evaluaciones; ellos se extraerán sus indicadores los cuales serán medidos por medio de encuesta	Detección de necesidades	Diagnóstico. Niveles de análisis. Objetivos.	1 - 7	Escala de medición Likert con los niveles: 1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Programas de capacitación	Planeación del programa. Temática Local de capacitación. Horario de capacitación.	8- 16	
			Ejecución	Recursos de materiales. Instructores. Conocimiento. Aprendizaje.	17 - 27	
			Evaluación	Seguimiento. Desempeño. Ejercicio de lo aprendido. Mejoras.	28 - 34	

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Asimismo, el autor Riveros (2007) nos indica que la “calidad del servicio es percibido por los clientes depende de los métodos para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas” (p. 63).	La variable calidad de servicio tiene dimensiones, fiabilidad, empatía, seguridad, elemento tangible y capacidad de respuesta; de ellas dependerán los indicadores de los cuales serán medidos por medio de encuesta.	Fiabilidad	Satisfacción. Trabajo en equipo.	1 - 5	Escala de medición Likert con los niveles: 1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Empatía	Accesibilidad. Comprensión al contribuyente.	6 - 10	
			Seguridad	Credibilidad. Profesionalismo. Confianza.	11 - 18	
			Elemento tangible	Equipos y tecnología. Instalaciones físicas.	19 - 24	
			Capacidad de respuesta	Servicio a tiempo. Cubrir necesidades. Inmediatas. Compromiso.	25 - 31	



### **3.3. Población y muestra**

Ahora bien, Bernal (2010) “Registrando agrupaciones acumuladas diferencias por diversos elementos complementarios de indagaciones refutadas por medio de mediciones correlativas” (p. 160).

Además, representando definir las deducciones pobladas adquiriendo 40 colaboradores quienes se encuentran en el área de Plataforma atención al contribuyente los cuales forman parte de la institución municipal.

Asimismo, Hurtado (2007) “Identificando registrar secuencias acumuladas censales para definir determinaciones sugeridas de procesamientos agrupadas, estableciendo mediciones progresivas de mecanismos instrumentales aplicados. (p. 65)

Por lo tanto, en esta investigación se aplicará el censo ya que en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el área de Plataforma atención al contribuyente está conformado por 40 colaboradores, siendo así que la población es pequeña se tomara al 100% del total de sus colaboradores.

#### **Criterios de inclusión**

Son los colaboradores del área de Plataforma atención al contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Por su parte, Hernández, Fernández & Baptista (2014) nos comentan que “implica realizar un plan detallado de procedimiento que permitan llevarnos a reunir datos con un propósito específico de las cuales se dispone de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cualitativos como cuantitativos” (p. 156).

En este caso para la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta, a los 40 colaboradores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho del área de Plataforma atención al contribuyente así mismo para realizar la

encuesta se manejó la escala de Likert en la cual va medir los ítems de cada variable independiente y dependiente, además permitirá tener respuestas individuales de los encuestados.

Así pues, en esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, radica en un acumulado de preguntas respecto de una a más variable a medir, debe ser adecuado con el planteamiento del problema e hipótesis; registrando deducciones refutadas de asignaciones protagonizadas de los subordinados operativos organizacional. En este caso el cuestionario será considerado de tipo de preguntas abierta ya que no determinan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado.

Así mismo, para responder a dichas encuestas, se utilizó la escala de tipo Likert. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010). Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p.195). Es decir, se exhibe cada aseveración y se solicita al sujeto que demuestre su objeción optando uno de los cinco puntos o rango de la escala. A cada espacio se le asigna un valor numérico. Los de esta encuesta tuvieron cinco alternativas de respuestas, la cual se indica en el siguiente cuadro:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>

En cambio, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Definiendo programaciones de requerimientos funcionales para identificar comprobaciones validadas de nivelaciones instrumentales en promover la correspondencia equivalente de las interrogantes conceptuales aplicadas” (p. 201).

Los instrumentos fueron sujetos a un juicio de validación, a través del juicio de profesionales expertos en el contenido metodológico, conformando por cinco especialistas; dos metodólogos y tres temáticos, quienes emitirán sus opiniones

en relación a la claridad, objetividad, pertinencia, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología para determinar su aceptación y comprensión.

Tabla 3

*Validación por juicio de los expertos primera variables: Capacitación*

INDICADORES	VARIABLE-CAPACITACIÓN					Σ	%
	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO		
	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5		
CLARIDAD	75	75	75	75	70	370	74
OBJETIVIDAD	75	75	75	75	70	370	74
PERTINENCIA	75	75	75	75	70	370	74
ACTUALIDAD	75	75	75	75	70	370	74
ORGANIZACIÓN	75	75	75	75	70	370	74
SUFICIENCIA	75	75	75	75	70	370	74
INTENCIONALIDAD	75	75	75	75	70	370	74
CONSISTENCIA	75	75	75	75	70	370	74
COHERENCIA	75	75	75	75	70	370	74
METODOLOGÍA	75	75	75	75	70	370	74
						<b>TOTAL</b>	<b>740</b>

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$cv = \frac{740}{10 * 5} = 74\%$$

Deducciones aplicadas de las interrogantes conceptuales, evaluadas por cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas obteniendo ponderaciones progresivas validadas 74% realizando una valoración agrupada de procesamientos complementarios.

Tabla 4

*Validación por juicio de los expertos segunda variable: Calidad de Servicio*

INDICADORES	VARIABLE-CALIDAD DE SERVICIO					Σ	%
	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO		
	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5		
CLARIDAD	75	75	80	75	70	375	75
OBJETIVIDAD	75	75	80	75	70	375	75
PERTINENCIA	75	75	80	75	70	375	75
ACTUALIDAD	75	75	80	75	70	375	75
ORGANIZACIÓN	75	75	80	75	70	375	75
SUFICIENCIA	75	75	80	75	70	375	75
INTENCIONALIDAD	75	75	80	75	70	375	75
CONSISTENCIA	75	75	80	75	70	375	75
COHERENCIA	75	75	80	75	70	375	75
METODOLOGÍA	75	75	80	75	70	375	75
						<b>TOTAL</b>	<b>750</b>

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$cv = \frac{750}{10 * 5} = 75\%$$

Deducciones aplicadas de las interrogantes conceptuales, evaluadas por cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas obteniendo ponderaciones progresivas validadas 75% realizando una valoración agrupada de procesamientos complementarios.

Tabla 5

*Expertos de validación de los cuestionarios capacitación y calidad de servicio*

N°	Experto
EXPERTO N°1	Mgtr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte
EXPERTO N°2	Mgtr. José Luis Fernández Dávila Villafuerte
EXPERTO N°3	Mgtr. Edgar Lino Gamarra
EXPERTO N°4	Mgtr. Daniel Cárdenas Canales
EXPERTO N°5	Dr. Flavio Romeo Paca Pantigoso

Además, Hernández, Fernández & Baptista (2014) “determinando direccionar mediciones progresivos de identificar deducciones sostenibles para proponer ejecuciones derivadas aplicadas” (p.198).

Para hallar el alfa de Cronbach, se ejecutará mediante la aplicación del programa SPSS, es decir, para comprobar si el instrumento que se está estudiando es confiable y que hace mediciones estables y consistentes o al contrario nos lleva a la recopilación de información defectuosa generando conclusiones equivocadas.

En la variable Capacitación: se desarrolló la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se utilizó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : La suma de varianzas de cada ítem.

$S_T^2$ : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

$k$ : El número de preguntas o ítems.

Tabla 6

*Fiabilidad de la variable capacitación*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	34

*Nota: IBM SPSS*

Ponderaciones adquiridas analizadas mediante mecanismo Alfa de Crombach integrando registrar diversa programación estadística instrumental, derivando 0.919, sintetizando las indagaciones correlativas demuestran confiabilidad excelente, determinando definir la correspondencia refutada.

En la variable Calidad de Servicio: se desarrolló comprobaciones definida de mecanismos Alfa de Cronbach para registrar valoraciones formuladas:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : La suma de varianzas de cada Item.

$S_t^2$ : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

$k$ : El número de preguntas o ítems.

Tabla 7

*Fiabilidad de la variable Calidad de servicio*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	31

*Nota: IBM SPSS*

Ponderaciones adquiridas analizadas mediante mecanismo Alfa de Crombach integrando diversa programación estadística instrumental, derivando 0.919, sintetizando las indagaciones correlativas demuestran confiabilidad excelente, determinando definir la correspondencia refutada.

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2010), estos dos resultados es de muy alta confiabilidad. Resaltando representación gráfica definida en priorizar las diversas nivelaciones coeficiente del mecanismo Alfa de Cronbach.

Tabla 8

*Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach*

<b>COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD</b>	
<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

*Nota:* Hernández, Fernández & Baptista (2010)

### **3.5. Procedimiento**

A continuación, se determinó direccionar diversas técnicas de medición en un determinado momento programado para proponer una coordinación interna sobre la afirmación sugerida por la Plataforma en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Así mismo, se elaboró una documentación de autorización aprobada para la ejecución de diferentes herramientas instrumentales establecidas para las derivaciones cuestionadas en formulación de mecanismos estadísticos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En cambio, Hernández, Fernández & Baptista (2010) “registrando modificaciones de diversas indagaciones refutadas para derivar evaluaciones sistemáticas, garantizando adquirir diferentes percepciones procesadas en realizar seguimiento validada” (p. 109).

Los datos conseguidos del cuestionario que se aplicara en la escala Likert, fueron recopilados de las encuestas a 40 trabajadores, en la Municipalidad de San de Lurigancho, serán posteriormente procesadas a través de un software apropiado para analizar indagaciones refutadas mediante programaciones estadísticas aplicadas, resaltando optimizar evaluaciones destinadas de identificar confiabilidad correlativa de propósitos trazados validadas para promover mediciones instrumentales satisfactorios.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio de investigación buscó por la comodidad de las personas quienes aportaron favorablemente en la encuesta. Además se les informo que su participación seria de manera anónima y voluntaria.

También se informó que la presente investigación se aseguraba a la protección de la identidad de la institución, por consiguiente, los resultados obtenidos estarían a disposición de la universidad. Luego, indicamos la explicación de la investigación para su entendimiento al momento de entregar dichas encuestas por ende obtener un manifiesto sincero de su opinión.

Asimismo, derivando valoraciones comprometidas de adquirir indagaciones aplicadas, integrando diversas inducciones operativas analizadas para registrar disposiciones gestionadas mediante refutaciones funcionales de mejoramiento organizacional.



#### IV. RESULTADOS

En esta sección se detallan los efectos obtenidos del estudio destinado por percepciones dimensionales de los interrogantes conceptuales aplicados, estableciendo protagonizar deducciones comprometidas de secuencias validadas.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para Capacitación y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	Rho Spearman
		Bajo	Regular	Alto		
Capacitación	Bajo	% del total	7,5%	5,0%	2,5%	15,0%
	Regular	% del total	7,5%	15,0%	12,5%	35,0%
	Alto	% del total	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%
Total		% del total	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de las interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderación elevada 40%. También, consiguiendo resultados porcentuales disminuida 15%, además definiendo establecer sucesiones equivalentes regularizada 7.5%.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.618% y nivelación significativa .0.000, garantizando una optimización moderad 61.8%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para detección de necesidades y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	Rho	
		Bajo	Regular	Alto		Spearman	
Detección de necesidades	Bajo	% del total	10,0%	5,0%	2,5%	17,5%	0.336* Sig.(Bilateral) = 0.034
	Regular	% del total	5,0%	10,0%	30,0%	45,0%	
	Alto	% del total	0,0%	15,0%	22,5%	37,5%	
Total		% del total	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar deducir sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones elevadas 22.5%. También, consiguiendo resultados porcentuales regularizadas 10%, además definiendo establecer secuencias equivalentes.

Asimismo determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.545 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización débil 54.5%.

Tabla 11

*Distribución frecuencia los programas de capacitación y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	Rho	
		Bajo	Regular	Alto		Spearman	
Programa de capacitación	Bajo	% del total	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%	0.543** Sig.(Bilateral) = 0.000
	Regular	% del total	10,0%	20,0%	25,0%	55,0%	
	Alto	% del total	0,0%	5,0%	30,0%	35,0%	
Total		% del total	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar deducir sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones regularizadas registradas 35%. También, consiguiendo resultados porcentuales elevadas 10%, además definiendo establecer secuencias equivalentes.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.543 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 54.3%.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de la ejecución y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	Rho Spearman
		Bajo	Regular	Alto		
Ejecución	Bajo	% del total	5,0%	5,0%	2,5%	12,5%
	Regular	% del total	10,0%	15,0%	10,0%	35,0%
	Alto	% del total	0,0%	10,0%	42,5%	52,5%
Total		% del total	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%

0.583\*\*  
Sig.(Bilateral)  
= 0.000

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones elevadas 42.5%. También, consiguiendo resultados porcentuales regularizadas 15%, además definiendo establecer secuencias equivalentes.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.545 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 54.5%.

Tabla 13

*Distribución de frecuencia de la evaluación y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total	Rho	
		Bajo	Regular	Alto		Spearman	
Evaluación	Bajo	% del total	7,5%	5,0%	2,5%	15,0%	0.538** Sig.(bilateral)
	Regular	% del total	7,5%	10,0%	10,0%	27,5%	
	Alto	% del total	0,0%	15,0%	42,5%	57,5%	
Total		% del total	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de las interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderación elevada 42.5%. También, consiguiendo resultados porcentuales regularizadas 10%, además definiendo establecer secuencias equivalentes disminuida 7.5%.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.545 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 54.5%.

## Contrastación de Hipótesis General

Tabla 14

*Correlación entre las variables capacitación y calidad de servicio*

			capacitación	calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Ho:** No existe correspondencia equivalente mediante interrogantes conceptuales aplicadas de colaboradores asignados en la institución municipal.

**Ha:** Correspondencia existente mediante interrogantes conceptuales aplicadas de colaboradores asignados en la institución municipal.

Examinando, registrar especificaciones estadísticas mediante percepciones evidenciadas para determinar aceptación requerida o evitando existencia correspondiente en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.618 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 61.8%.

Tabla 15

*Correlación entre las variables detección de necesidades y la calidad de servicio*

		Detección de necesidades	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Detección de necesidades	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,336*	
	Calidad de servicio	N	.	,034
		Coefficiente de correlación	40	40
		Sig. (bilateral)	,336*	1,000
		N	,034	.
		40	40	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Ho:** No existe correspondencia equivalente necesidades y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipal.

**Ha:** Correspondencia existente necesidades y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipal.

Examinando, registrar especificaciones estadísticas mediante percepciones evidenciadas para determinar aceptación requerida o evitando existencia correspondiente en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.336 y nivelación significativa 0.034, garantizando una optimización débil 33.6%.

Tabla 16

*Correlación entre las variables programas de capacitación y la calidad de servicio*

		Programa de capacitación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Programa de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

**Ho:** No existe correspondencia equivalente capacitación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipal.

**Ha:** Correspondencia existente capacitación y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipal.

Examinando, registrar especificaciones estadísticas mediante percepciones evidenciadas para determinar aceptación requerida o evitando existencia correspondencia en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.543 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 54.3%.



Tabla 17

*Correlación entre las variables ejecución y la calidad de servicio*

		Ejecución	Calidad de servicio
Rho de Spearman			
		Coeficiente de correlación	1,000
	Ejecución	Sig. (bilateral)	,583**
		N	,000
		N	40
		Coeficiente de correlación	40
Calidad de servicio		,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	.
		N	40

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

**Ho:** No existe correspondencia equivalente ejecución y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipal.

**Ha:** Correspondencia existente ejecución y mediante interrogante conceptual de colaboradores asignados en la institución municipal.

Examinando, registrar especificaciones estadísticas mediante percepciones evidenciadas para determinar aceptación requerida o evitando existencia correspondiente en la institución municipal, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.583 y significativa 0.000, garantizando una optimización moderada 58.3%.



## V. DISCUSIÓN

Priorizando derivar indagaciones refutadas, obteniendo propósito la correspondencia de las interrogantes conceptuales aplicados de colaboradores asignados emparentados en la institución empresarial municipalidad, garantizando deducciones complementarias requerida en cumplir las funciones operativas coordinadas para realzar programaciones exigentes.

La mayor limitante de la presente investigación es que se tuvieron ciertos problemas para encuestar, ya que algunos colaboradores del área de plataforma se negaban a desarrollar la encuesta, debido al miedo a que la información sea brindada al jefe de área. Asimismo es necesario recordar que el área de plataforma atención al contribuyente de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho se encarga de administrar el servicio de asesoría y orientación al contribuyente, el proceso de registro contenida en las Declaraciones Juradas; asimismo orientar a los contribuyente respecto a sus derechos y obligaciones en relación a la administración tributaria.

Los cuestionarios realizados han sido preparados para los colaboradores de Plataforma en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho donde se califican la capacitación y calidad de servicio según validación por cinco expertos de la UCV con una calificación del 74%. Por el otro lado se tiene 75% respectivamente y en seguida de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.969 para el cuestionario de capacitación y 0.919 para el cuestionario de calidad de servicio.

Los resultados nos exponen que los colaboradores del área de Plataforma en la municipalidad califican a la capacitación alta en un 50%, por otro lado se tiene un grupo que lo califica como regular con un 35% y otro conjunto que lo califica bajo, por lo que se debe ser tomada en cuenta por los directivos de la institución. Por un lado los mismos trabajadores indican que existe un nivel alto en la calidad de servicio con un 55%.

Si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los

resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores que consideran que la capacitación es de un nivel alto, pues se brindara un nivel alto en calidad de servicio con un 55% y los colaboradores que consideren que la capacitación es regular, se genera una calidad de servicio regular en un 15%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.618$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables. Estos resultados son menores que los obtenidos por Nivin, (2014) ( $Rho=0.771$ ), Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra que existe relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la sección de abarrotes de la empresa Supermercados Peruanos S.A. y similar al obtenido por Barboza (2015) ( $Rho=0.660$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ); demostrando que existe una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio al cliente en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de lima metropolitana 2014. Por otro lado tenemos a Colqui, (2014) cuyo resultado es mayor a esta investigación  $Rho=0.735$ , Sig. (Bilateral) = 0.002; ( $p \leq 0.05$ ); demostrando que existe influencia significativa entre la capacitación de los colaboradores y la calidad del servicio al cliente del Banco de la Nación de San Juan de Lurigancho- setiembre 2014. Estos resultados nos muestra que si existe relación entre la capacitación y calidad de servicio en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Examinando los resultados de las dimensiones de capacitación en forma independiente se observa que la detección de necesidades son los que mejor calificación reciben con 45% de nivel regular, seguido de la dimensión de programas de capacitación 55% es regular; en el otro extremo se encuentra ejecución que solo tiene un 57.5 de alto y la evaluación con un 57.5%; sin embargo todas las dimensiones están sobre pasando de la variable capacitación que tiene un 50% de nivel alto. Por lo tanto los encargados del área deberán mejorar sus indicadores de detección de necesidades, puesto que se debe existir semanalmente seguimiento para encontrar posibles falencias en el colaborador y

detectar la ausencia en su desempeño para mejorar sus habilidades, actitudes y conocimiento.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de capacitación con la variable calidad de servicio donde se tiene que cuando los colaboradores consideran que la capacitación es alta, entonces se mostrara una mejor calidad hacia los contribuyentes en un 50%; la mayor interrelación corresponde a las dimensiones de ejecución y evaluación con la calidad de servicio que cuando los colaboradores consideran que la capacitación es de nivel alto, entonces alto en 45.5%; en ambos casos. La dimensión detección de necesidades relacionada calidad de servicio es la que tiene un menor porcentaje para cuando los colaboradores consideran que la capacitación es regular, entonces para los trabajadores es regular en un 5%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de capacitación y calidad de servicio, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman mas altos corresponden a las dimensiones de ejecución (Rho=0.583, Sig. (Bilateral) = 0.000); confianza (Rho=0.538, Sig. (Bilateral) = 0.000); y programación de capacitación (Rho=0.543, Sig. (Bilateral) = 0.000) y el más bajo son los que corresponden a detección de necesidades (Rho=0.336, Sig. (Bilateral) = 0.034). En conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de calidad de servicio están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable calidad de servicio, correspondiendo la correlación más baja a detección de necesidades y la más alta a evaluación, ejecución y programas de capacitación.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Barboza (2015) encuentra detección de necesidades de capacitación también tienen correlación con la calidad de servicio (Rho=0.693, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )), seguido la dimensión programas de capacitación encuentra relación con la calidad de servicio en un Rho=0.543, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ) Nivin, (2014) determina que existe relación entre el programa de entrenamiento y la calidad de servicio (Rho=0.771, Sig. (Bilateral)

= 0.000; ( $p \leq 0.05$ )) y finalmente Colqui, (2014) determina que existe influencia significativa entre evaluación y la calidad del servicio al cliente ( $Rho=0.586$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de capacitación y calidad de servicio; por lo tanto, si se mejora la capacitación podremos seguir mejorando la calidad de servicio. Debemos poner mayor atención en mejorar la detección de necesidades y la responsabilidad de la Institución para mejorar la calidad de servicio, sin descuidar las demás dimensiones de la capacitación.

## VI. CONCLUSIONES

Direccionando ponderaciones aplicadas mediante refutaciones indagadas para cuestionar diversas evaluaciones progresivas cuestionadas para examinar las deducciones manifestadas de las interrogantes conceptuales proyectadas en la institución empresaria, coordinando programaciones representativas calificadas de las recomendaciones definidas:

1. En la investigación se evidencia la relación existente entre capacitación y calidad de servicio en el área de plataforma en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho obteniendo un índice de correlación moderada  $Rho = 0.618^{**}$  y un valor de Sig. (Bilateral) = 0.000). Esto se basó en que la calidad de servicio fue percibida como un nivel alto en un 55.0% subordinados y derivando 50.0% manifiesta que la capacitación es alto. También, integración de diversas inducciones correlativas y significancia, se determinó que no se rechaza la hipótesis general, afirmando correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicadas.
2. Se observa que existe un índice de correlación débil  $Rho = 0.336^{**}$  y un valor de Sig. (Bilateral) = 0.034) entre la dimensión detección de necesidades y la variable calidad de servicio. Esto se fundamentó en los resultados que se obtuvo en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho donde fue considerado como alto en un 37,5% de los trabajadores y el 55.0% manifestó que la calidad de servicio también es alto. Se determinó toda vez que el valor de significancia, es menor a 0.05, por lo no se rechaza la hipótesis nula y que permite afirmar que existe relación entre las variables y además de acuerdo al resultado obtenido se puede decir, que la relación es significativa ya que el índice de correlación resulto 0.336. Asimismo, determinó correspondencia consecutiva débil mediante interrogantes conceptuales aplicadas por la existencia equivalente correlativa 0.336 garantizando nivelación significativa 0.034.

3. Se observa que existe un índice correlación moderada  $Rho = 0.543^{**}$  y un valor de Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Programa de capacitación y la variable calidad de servicio. Basándose en los resultados que se realizó en la institución que fue considerado como alto en un 35.0% de los trabajadores y el 55.0% manifestaron que la calidad de servicio es alto. Se determinó toda vez que el valor de significancia, es menor a 0.05, por lo no se rechaza la hipótesis nula y que permite afirmar que existe relación entre las variables y además de acuerdo al resultado obtenido se puede decir, que la relación es significativa ya que el índice de correlación resulto 0.543. Asimismo, determinó correspondencia consecutiva moderada mediante interrogantes conceptuales aplicadas por la existencia equivalente correlativa 0.543 garantizando nivelación significativa 0.000.
4. Se determinó que existe un índice de correlación moderada  $Rho = 0.583^{**}$  y un valor de Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio. Basándose en los resultados que se realizó en la institución que fue considerado como alto en un 52.0% de los trabajadores y el 55.0% manifestaron que localidad de servicio es alto. Se derivó toda vez que el valor de significancia, es menor a 0.05, por lo no se rechaza la hipótesis nula y que permite afirmar que existe relación entre las variables y además de acuerdo al resultado obtenido se puede decir, que la relación es significativa ya que el índice de correlación resulto 0.583. Asimismo, determinó correspondencia consecutiva moderada mediante interrogantes conceptuales aplicadas por la existencia equivalente correlativa 0.583 garantizando nivelación significativa 0.000.
5. Se determinó que existe un índice de correlación moderada  $Rho = 0.583^{**}$  y un valor de Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión evaluación y la variable calidad de servicio. Basándose en los resultados que se realizó en la institución que fue considerado como alto en un 57.5% de los trabajadores y el 55.0% manifestaron que el desempeño laboral también es alto. Se derivó toda vez que el valor de significancia, es menor a 0.05, por lo no se rechaza la hipótesis nula y que permite afirmar que existe relación entre las variables y además de acuerdo al resultado obtenido se puede



decir, que la relación es significativa ya que el índice de correlación resulto 0.583. Asimismo, determinó correspondencia consecutiva moderada mediante interrogantes conceptuales aplicadas por la existencia equivalente correlativa 0.583 garantizando nivelación significativa 0.000.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Mediante los resultados obtenidos en correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicados, registrando optimización moderada, por lo tanto se recomienda que mejoren el proceso de capacitación analizando con las etapas de la misma; detección de necesidades, programas de capacitación, ejecución y la evaluación, así poder entrenarlos y actualizarlo de acuerdo a la ordenanza municipal, mejorando el proceso de capacitación se ofrecerá una mejor calidad de servicio.
2. Derivando deducciones adquiridas de la detección de necesidades cuya correlación fue débil, se recomienda que toda aquella capacitación realizada sea tomada a base a la detección de carencias o debilidades que presente cualquier trabajador que afecte al área, programando capacitaciones que ayuden a reforzar cierta debilidad. Así mismo desarrollar periódicamente revisiones a los trabajadores mediante evaluaciones, encuestas, o talleres.
3. Con respecto a la dimisión programación de necesidades se obtuvo como resultado un índice correlación moderada, se sugiere al área de recursos humanos participe con las programaciones para la capacitación, brindando instructores especializados con métodos y técnicas nuevos que ayuden el reforzamiento en las habilidades en donde se brinde también materiales adecuados que facilite el entrenamiento, y por ende se genere una atención personalizada de acuerdo a la expectativa del contribuyente.
4. Sugiriendo coordinaciones directivas y jefes participen en la ejecución de la programación para que de esta manera se evidencie la motivación del personal, viendo en ellos un líder que se preocupa por ellos en sus inducciones capacitadas además registrando diversas programaciones complementarias. También, proponer representaciones monitoreadas que se involucren con su personal haciéndolos entender que el trabajo es de todos ya que todo va dirigido a un solo objetivo que es de entregar un mejor servicio al contribuyente.

5. Proponiendo plantear un mecanismo de entrevista individual por día por cada trabajador para encontrar falencias después del proceso de capacitación y es así se tendría que hacer una retroalimentación para ver que parte de la etapa se debe mejorar. A sí mismo en el transcurso de la evaluación se debe concientizar y hacerles saber a los trabajadores que ser una persona instruida y preparada, va lograr un mejor trabajo de calidad, y reduciendo a aquellos reclamos por parte del contribuyente.

## REFERENCIAS

- Adecco (2020). *La importancia de la capacitación del personal*. Recuperado de: <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Abbas, S. E. Asmi, F. R. Ahmad, M. I. & Ali, M. A. (2017) *Impact of Justices, Training, and Co-Ordination on Government Employees' Job Satisfaction: A Case of Pakistan*. Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 5(3), 179-192. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2017.53017>
- Aguilar, A. E. (2009). *Capacitación y Desarrollo del personal* (4<sup>a</sup> ed.) México: Limusa.
- Alarcón, Guisvert & Girón (2018). *Guía Metodológica para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas*. (1<sup>o</sup> ed.). Editorial Inversiones Gráficas EIRL.
- Alcaide, J. M. (2010). *Fidelización de clientes*. Madrid: España: ESIC.
- Alsabbah, M. A. & Ibrahim, H. M. (2018). *The Influence of Training System on Employees' Hard Skills in the Palestinian National Authority*. Open Access Library Journal. 5(1), 1-8. <https://doi.org/10.4236/oalib.1103854>
- Arias, L. A. Bravo, K. E. & Mendoza, P. O. (2018). *Link Between Customer Loyalty and Customer Service in Tourist Hotels*. Espacios, 39(44), 1-16. ISSN 0798 1015 Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p05.pdf>
- Austral Group S.A.A. (2020). *Memoria Anual Integrada 2019*. Recuperado de: <http://www.austral.com.pe/noticias/20200707181933.pdf>
- Barboza, M. A. (2015). En su tesis: *Capacitación del personal y calidad de servicio al cliente, en el área de operaciones de una empresa prestadora de*

*servicios de Lima Metropolitana 2014*. (Tesis para optar el título de Licenciada en administración) Universidad Cesar Vallejo.

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

Breschi, R. E. Freundt, T. E. & Orebäck, M. A. (2017). *The expanding role of design in creating an end-to-end customer experience*. McKinsey & Company, (2), 13-19. Recuperado de: <https://www.mckinsey.de/~ /media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/our%20insights/cx%20compendium%202017/customerexperiencecompendium-july-2017.pdf>

Budianto, A. S. (2019). *Customer Loyalty: Quality of Service*. Journal of Management Review, 3(1), 299-305. <https://doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>

Chiavenato, I. A. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

El Economista (2016). *Las tres empresas con mejor servicio de atención al cliente de EEUU*. Recuperado de: <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm- usa/noticias/5957736/07/14/Las-tres-empresas-con-mejor-servicio-de-atencion-al-cliente-de-EEUU.html>

Galviz, G. A. (2011). *Calidad en la gestión del servicio*. Fondo Editorial Biblioteca Universal Rafael Urdaneta: Venezuela.

Guerrero, J. V. (2016). *Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ubicado al Sur de Quito*. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Asistencia Ejecutiva de Gerencia) Universidad Central del Ecuador.

- Hernández, G. M. (2019). *Sólo 44% de las empresas en México capacitan a los colaboradores. Factor Capital Humano*. Recuperado de: <https://eempreario.mx/management-mrkt/solo-44-empresas-mexico-capacitan-los-colaboradores>
- Hernández, R. E. Fernández, C. C & Baptista, P. A. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. E. Fernández, C. C. & Baptista, P. A. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5° ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, A. A. Ramos, M. P. Placencia, B. M. & Ganchozo, B. I. (2018). *Metodología de la investigación científica*. (1ª ed.). Lima: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hurtado, J. A. (2007). *Metodología de la Investigación*. (4taed.). México: Quirón ediciones.
- Ismiyanti F. C. & Mahadwartha P. E. (2017). *Does Employee Stock Ownership Plan matter? An empirical note*. Investment Management and Financial Innovations, 14(3), 381-388. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.14\(3-2\).2017.08](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.14(3-2).2017.08)
- Kageyama, Y. E. & Barreda, A. M. (2019). *Customers' Responses to Employee Extra Attention*. Open Journal of Business and Management, 7(1), 59-69. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.71004>
- Khadan, J. I. (2018). *Estimating the Effects of Human Capital Constraints on Innovation in the Caribbean*. Inter- American Development Bank. <http://dx.doi.org/10.18235/0001126>
- Khadka, K. A. & Maharjan, S. A. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty (Satisfacción y fidelización). (Tesis de grado). Centria University Of

Applied Sciences, Pietarsaari. Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>

La Republica (2019). *El 86.8% de empresas no invierten en capacitación de sus trabajadores*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/352721-868-de-empresas-no-invierten-en-capacitacion-de-sus-trabajadores/>

Lee, A. E. Back, K. I. & Park, J. R. (2017). *Effects of customer personal characteristics on the satisfaction-loyalty link: a multi-method approach*. Service Business, 11(14), 279– 297. <https://doi.org/10.1007/s11628-016-0308-3>

León, R. E. (2018). En su tesis: *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del ambiente sede provincia de Napo*. (Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano) Universidad Técnica De Ambato.

Llanos, J. E. (2013). *Integración de Recursos Humanos*. (2ªed.) México: TRILLAS.

Liu, X. A. Ji C. M. Zhang Y. A. et al. (2021) *State Grid Yichang Power Supply Company's Young Employee Training Plan Based on "Big Data Profile"*. Advances in Intelligent Systems and Computing, 1282, 433-439. Recuperado de: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-62743-0\\_62](https://doi.org/10.1007/978-3-030-62743-0_62)

Liu, Z. A. & Wan, X. E. (2019). *Employee Potential Development: Haidilao High Growth Enlightenment*. Open Journal of Business and Management, 7(3), 1173-1182. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.73082>

Louffat, E. C. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2º ed.) Buenos Aires: CENGAGE Learning.

Manco, S. A. (2019) en su tesis: *Adiestramiento de personal y la calidad de servicio al cliente de Dunkin Donuts, Cercado de Lima, 2019*. (Tesis para

obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración) Universidad César Vallejo.

Mohamed, A. O. (2020). *The Roles of Relationships and Service Quality as Drivers of Customer Loyalty: An Empirical Study*. Open Journal of Social Sciences, 8(4), 14- 32.

<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=99313>

Morales, R. A. (2020). *La importancia de capacitar a los servidores públicos*. SOCIEDAD 3.0 MULTIMEDIOS. Recuperado de: <https://sociedadtrespuntocero.com/2020/02/la-importancia-de-capacitar-a-los-servidores-publicos/>

Parasuraman, A. M. Berry, E. R. & Zeithaml, A. C. (1985) *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santo.

Parra, C. A. & Rodríguez, F. E. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. Revista de investigación desarrollo e innovación, 6(2), 131-143. Recuperado de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion\\_duitama/article/view/4602](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602)

Patta, A. R. (2019). *Court staff training on EU law: an unsolvable puzzle?*. ERA Forum 20(1), 159–165. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s12027-019-00567-9>

Querrey, L. A. (2019). *Why Is Customer Service Important to an Organization?* Chron. Recuperado de: <https://smallbusiness.chron.com/customer-service-important-organization-2050.html>

Riveros, P. E. (2007). *Sistema de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.



- Salgado, C. L. (2018). *Manual de investigación: Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. (1ª ed.). Lima: Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.
- Schlögl, P. E. Mayerl, M. A, Löffler, R. C. et al. (2020). *Supra-company apprenticeship training in Austria: a synopsis of empirical findings on a possibly early phase of a new pillar within VET*. Empirical Research in Vocational Education and Training, 12(17), 2-17. <https://ervet-journal.springeropen.com/articles/10.1186/s40461-020-00102-y>
- Shen, J., & Tang, C. (2018). *How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction*. European management journal, 36(6), 708-716. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.02.002>
- Valdez, M. R. Cuén, H. M. & Peinado, V. M. (2016). En su artículo científico: *capacitación y calidad en el servicio. caso: cafeterías de la ciudad de Culiacán, Sinaloa*. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Wong, S. P. (2018). *La Capacitación y la Calidad de Servicio En El Banco Cencosud – Hipermercados Metro, 2018*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración).Universidad Cesar Vallejo.
- Xu, M. A. (2019) *Design of Enterprise Training Model Based on Dynamic Knowledge Creation*. American Journal of Industrial and Business Management. 9(9), 1761-1771. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2019.99115>

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos

#### CUESTIONARIO

La encuesta distribuida es completamente anónima y se aplicara para realizar la investigación, para ello se pide su colaboración, para contestar con una aspa "x" la respuesta que usted estime correcta, examinando su punto de vista, según las alternativas que se da a secuencia.

ESCALA	1	2	3	4	5
LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN										
DIMENSIÓN	INDICADORES					1	2	3	4	5
DETECCION DE NECESIDADES	<b>DIAGNOSTICO</b>									
	1	La entidad realiza un análisis de carencias o debilidades laborales para organizar capacitaciones pertinentes.								
	2	La entidad realiza actividades para diagnosticar las necesidades de sus colaboradores								
	<b>NIVELES DE ANALISIS</b>									
	3	Los directivos examinan las necesidades de los colaboradores, para las capacitaciones.								
	4	Los requerimientos laborales del área son analizados para la programación de las capacitaciones.								
	<b>OBJETIVOS</b>									
5	La finalidad que persigue la capacitación es mejorar el desempeño laboral.									
6	Se evalúa el seguimiento de los objetivos de la capacitación para reconocer las mejoras.									
7	Usted contribuye en el logro del propósito de la institución producto de la capacitación.									
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	<b>PLANEACION DEL PROGRAMA</b>									
	8	Los temas del programa de capacitación son aplicables a sus actividades laborables								
	9	Dentro de los programas de capacitación se respeta el tiempo y fechas establecidas								
	<b>TEMÁTICA</b>									
	10	El contenido temático de los cursos cubre sus necesidades de capacitación.								
	11	Los cursos de capacitación son relevante e importante para tu área de trabajo.								
	<b>LOCAL DE LA CAPACITACION</b>									
12	Los cursos de capacitación son dentro de la entidad									
13	Prefiere que las capacitaciones se realicen fuera de la entidad									

	14	La entidad cuenta con las herramientas o tecnología para la capacitación.					
		<b>HORARIO DE LA CAPACITACION</b>					
	15	La invitación para participar en el curso son publicados a tiempo.					
	16	Los cursos de capacitación son ajustados a su horario de trabajo.					
<b>EJECUCIÓN</b>		<b>RECURSOS DE MATERIALES</b>					
	17	Los recursos de materiales que utiliza durante su capacitación están en buenas condiciones					
	18	Se le proporciona materiales para los cursos					
		<b>INSTRUCTOR</b>					
	19	En la capacitación, el instructor proporciona información clara, completa y correcta					
	20	El instructor ayuda a la comprensión de los temas con ejemplos, anécdotas, etc.					
	21	Entiende de forma clara al instructor que lo capacita					
		<b>CONOCIMIENTO</b>					
	22	Los conocimientos adquiridos en la capacitación le dan seguridad para hacer sus labores					
	23	La capacitación le ayuda a identificar problemas					
	24	Los conocimientos obtenidos en la capacitación se replican en los colaboradores para mejorar sus habilidades.					
		<b>APRENDIZAJE</b>					
	25	Ha desarrollado nuevas habilidades gracias a la información recibida.					
26	Mi experiencia ayuda a mi formación durante la capacitación para mi puesto de trabajo.						
27	Atiendo a los contribuyentes cordialmente de acuerdo a lo instruido en mi capacitación						
<b>EVALUACIÓN</b>		<b>SEGUIMIENTO</b>					
	28	Después de los cursos que le brindaron realizaron evaluaciones para asegurarse de que todos hayan aprendido.					
	29	Su área cuenta con monitoreo frecuente para el buen desempeño de sus labores luego de una capacitación					
		<b>DESEMPEÑO</b>					
	30	La información de la capacitación es importante para su buen desempeño					
	31	Tiene los conocimientos básicos para ejercer en su trabajo					
		<b>EJERCICIO DE LO APRENDIDO</b>					
	32	La capacitación que recibió pudo aplicarlo en su trabajo diario.					
	<b>MEJORAS</b>						
33	Suele aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa o área, por la capacitación recibida.						
34	Los cursos de capacitación han logrado mejorar el rendimiento de su área						

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1	<b>SATISFACCIÓN</b> La capacitación que recibe satisface sus expectativas como cliente interno.				
	2	Un buen entrenamiento y aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicio hacia el cliente.				
		<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
	3	Los temas tratados en la capacitación resalta la importancia del trabajo en equipo.				
	4	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales				
	5	Recibió suficiente entrenamiento sobre cómo ser un equipo efectivo				
EMPATÍA		<b>ACCESIBILIDAD</b>				
	6	Existe interés hacia las necesidades y requerimiento para el cumplimiento de los objetivos.				
	7	En su entorno existe la capacidad de cooperar y brindar soporte hacia las necesidades de los demás.				
	8	La institución cuenta con un número telefónico disponible las 24 horas del día.				
		<b>COMPRENSIÓN AL CLIENTE</b>				
	9	Se generan alternativas de solución ante algún reclamo que se presenta				
	10	La institución está dispuesta adaptarse a los horarios del contribuyente.				
SEGURIDAD		<b>CREDIBILIDAD</b>				
	11	Cuando realiza sus labores lo hace en forma ordenada				
	12	El ingreso de información en la base de datos es de forma segura y confiable.				
		<b>PROFESIONALISMO</b>				
	13	Los colaboradores en su área son personas profesionales, que inspiran confianza.				
	14	Siendo experto en su trabajo lograra más satisfacción al contribuyente.				
	15	Tiene conocimiento de sus funciones para desarrollar procesos que demanda los contribuyentes.				
		<b>CONFIANZA</b>				
	16	Se siente seguro con la confianza suficiente para realizar sus labores del día a día.				
17	El comportamiento de los colaboradores que se muestra en la institución inspira confianza.					
	18	Muestra certeza hacia el contribuyente al tomar una decisión				
ELEMENTO TANGIBLE		<b>EQUIPOS Y TECNOLOGÍA</b>				
	19	Se le brinda un curso previo para la utilización sobre equipos de última tecnología.				
	20	Los equipos utilizados cuentan con mantenimiento suficiente permitiéndole realizar un buen servicio.				
	21	Introducen nuevas tecnologías con el fin de innovar los procesos.				
	22	Conoce usted los sistemas operativos que maneja la entidad				
		<b>INSTALACIONES FÍSICAS</b>				

	23	Las instalaciones donde recibe las capacitaciones, le brindan seguridad para poder trabajar.					
	24	Los materiales y muebles que se utilizan para el servicio son adecuados.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>SERVICIO A TIEMPO</b>					
	25	Se cumple el servicio ofrecido cumpliendo los plazos establecidos y acordados.					
	26	Se siente con la capacidad de brindar solución ante un reclamo del contribuyente.					
	27	Su experiencia dentro del área brinda una capacidad de respuesta efectiva y oportuna.					
		<b>CUBRIR NECESIDADES</b>					
	28	Cuando existe un problema en el área, tiene la habilidad para llegar a una decisión.					
	29	Cuando existen errores los detectan a tiempo para así evitar reclamos por parte del contribuyente					
		<b>COMPROMISO</b>					
	30	Brindar una buena calidad de servicio al contribuyente es un compromiso que se debe tener en cuenta.					
31	La capacidad de respuesta está relacionado con la experiencia y el compromiso.						

## Anexo 2: Base de datos de las variables

SPSS-CAPACITACION Y CALIDAD DE SERVICIO.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1It1	Numérico	1	0	1. La entidad re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D1It2	Numérico	1	0	2. La entidad re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D1It3	Numérico	1	0	3. Los directivo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1D1It4	Numérico	1	0	4. Los requerim...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1D1It5	Numérico	1	0	5. La finalidad q...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1D1It6	Numérico	1	0	6. Se evalúa el ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1D1It7	Numérico	1	0	7. Usted contri...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	SUMAV1D1	Numérico	3	0	Suma detección...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	V1D2It8	Numérico	1	0	8. Los temas d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1D2It9	Numérico	1	0	9. Dentro de los...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1D2It10	Numérico	1	0	10. El contenid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1D2It11	Numérico	1	0	11. Los cursos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1D2It12	Numérico	1	0	12. Los cursos...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1D2It13	Numérico	1	0	13. Prefiere qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1D2It14	Numérico	1	0	14. La entidad ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1D2It15	Numérico	1	0	15. La invitació...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1D2It16	Numérico	1	0	16. Los cursos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMAV1D2	Numérico	3	0	Suma program...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V1D3It17	Numérico	1	0	17. Los recurso...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1D3It18	Numérico	1	0	18. Se le propo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1D3It19	Numérico	1	0	19. En la capac...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1D3It20	Numérico	1	0	20. El instructo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V1D3It21	Numérico	1	0	21. Entiende de...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V1D3It22	Numérico	1	0	22. Los conoci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SUMAV1D1	Numérico	3	0	Suma detección...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	SUMAV1D2	Numérico	3	0	Suma program...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	SUMAV1D3	Numérico	3	0	Suma ejecución...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	SUMAV1D4	Numérico	3	0	Suma evaluación...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	SUMAV1	Numérico	2	0	SUMA CAPACI...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	SUMAV2	Numérico	3	0	SUMA CALIDA...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	SUMAD1_R...	Numérico	8	0	Detección de n...	{1, Bajo}...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
8	SUMAD2_R...	Numérico	8	0	Programa de c...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	SUMAD3_R...	Numérico	8	0	Ejecución	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	SUMAD4_R...	Numérico	8	0	Evaluación	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	SUMAV1_R...	Numérico	8	0	Capacitación	{1, Bajo}...	Ninguna	13	Derecha	Nominal	Entrada
12	SUMAV2_R...	Numérico	8	0	Calidad de servi...	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada

Visible: 12 d

	SUMAV1D1	SUMAV1D2	SUMAV1D3	SUMAV1D4	SUMAV1	SUMAV2	SUMAD1_REC	SUMAD2_REC	SUMAD3_REC	SUMAD4_REC	SUMAV1_REC	SUMAV2_REC
1	26	34	50	29	139	113	3	3	3	3	3	3
2	30	34	39	25	128	121	3	3	3	3	3	3
3	21	29	28	18	96	120	2	2	2	2	2	3
4	21	24	42	27	114	118	2	2	3	3	3	3
5	25	32	46	30	133	124	3	3	3	3	3	3
6	25	38	46	31	140	123	3	3	3	3	3	3
7	28	38	43	28	137	128	3	3	3	3	3	3
8	14	30	45	27	116	116	1	2	3	3	3	3
9	25	34	43	28	130	125	3	3	3	3	3	3
10	22	26	36	25	109	101	2	2	2	3	2	2
11	29	42	45	32	148	128	3	3	3	3	3	3
12	29	39	45	29	142	127	3	3	3	3	3	3
13	25	30	41	30	126	125	3	2	3	3	3	3
14	13	23	31	18	85	80	1	2	2	2	2	1
15	17	31	49	30	127	120	2	3	3	3	3	3
16	19	27	33	23	102	111	2	2	2	2	2	2
17	9	23	27	15	74	80	1	2	2	1	1	1
18	17	26	27	18	88	113	2	2	2	2	2	3
19	26	31	40	24	121	96	3	3	3	2	3	2
20	18	31	41	28	118	128	2	3	3	3	3	3
21	20	21	28	28	97	100	2	2	2	3	2	2
22	25	22	46	26	119	110	3	2	3	3	3	2
23	15	25	33	20	93	84	2	2	2	2	2	1
24	19	20	11	7	57	128	2	2	1	1	1	3
25	25	27	28	20	100	92	3	2	2	2	2	2
26	21	33	40	27	121	134	2	3	3	3	3	3
27	19	27	30	28	104	128	2	2	2	3	2	3
28	13	9	11	7	40	89	1	1	1	1	1	2
29	11	12	11	13	47	79	1	1	1	1	1	1
30	26	36	44	27	133	107	3	3	3	3	3	2
31	7	9	20	15	51	98	1	1	1	1	1	2
32	21	27	33	21	102	91	2	2	2	2	2	2
33	26	30	47	30	133	111	3	2	3	3	3	2
34	10	17	21	12	60	65	1	1	1	1	1	1
35	17	25	31	21	94	115	2	2	2	2	2	3
36	24	25	30	25	104	102	3	2	2	3	2	2
37	22	30	42	21	115	116	2	2	3	2	3	3
38	15	29	37	28	109	113	2	2	3	3	2	3
39	21	26	29	18	94	86	2	2	2	2	2	1
40	20	33	40	31	124	120	2	3	3	3	3	3



### Anexo 3: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA CAPACITACION Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE PLATAFORMA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN LURIGANCHO, AÑO 2017						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1 CAPACITACION			
¿Qué relación existe entre la Capacitación y calidad de servicio de los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar la relación entre la Capacitación y calidad de servicio de los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017.	Existe relación entre la Capacitación y calidad de servicio de los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			DETECCION DE NECESIDADES	DIAGNOSTICO	1,2	ORDINAL Escala de medición Likert con los niveles 1= nunca 2=casi nunca 3= a veces 4=casi siempre 5=siempre
				NIVELES DE ANALISIS	3,4	
				OBJETIVOS	5,6,7	
			PROGRAMA DE CAPACITACION	PLANEACION DEL PROGRAMA	8,9	
				TEMÁTICA	10,11	
				LOCAL DE LA CAPACITACIÓN	12,13,14	
				HORARIO DE CAPACITACIÓN	15,16	
			EJECUCION	RECURSOS DE MATERIALES	17,18	
				INSTRUCTOR	19,20,21	
				CONOCIMIENTO	22,23,24	
				APRENDISAJE	25,26,27	
			EVALUACION	SEGUIMIENTO	28,29	
DESEMPEÑO	30,31					
EJERCICIO DE LO APRENDIDO	32					
MEJORAS	33,34					
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO			
¿Qué relación existe entre la detección de necesidades y calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determina la relación entre la detección de necesidades y calidad de servicio de los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017	Existe relación entre la detección de necesidades y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			FIABILIDAD	SATISFACCION	1,2	ORDINAL Escala de medición Likert con los niveles 1= nunca 2=casi nunca 3= a veces 4=casi siempre 5=siempre
TRABAJO EN EQUIPO	3,4,5					
EMPATIA	ACCESIBILIDAD	6,7,8				
	COMPRESION AL CLIENTE	9,10				
SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	11,12				
	PROFESIONALISMO	13,14,15				
¿Qué relación existe entre la ejecución y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar la relación entre la ejecución y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017	Existe relación entre la ejecución y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017	ELEMENTO TANGIBLE	CONFIANZA	16,17,18	
				EQUIPOS Y TECNOLOGIA	19,20,21,22	
¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017?	Determinar la relación evaluación y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017.	Existe relación entre la evaluación y la calidad de servicio en los colaboradores del área de plataforma en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, año 2017	CAPACIDAD DE RESPUESTA	INSTALACIONES FISICAS	23,24	
				SERVICIO A TIEMPO	25,26,27	
				CUBRIR NECESIDADES INMEDIATAS	28,29	
				COMPROMISO	30,31	

Anexo 4: Tabla de Especificaciones

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE 1	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS
CAPACITACIÓN	DETECCION DE NECESIDADES	21	DIAGNOSTICO	7
			NIVELES DE ANALISIS	
			OBJETIVOS	
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	26	PLANEACIÓN DELPROGRAMA	9
			TEMÁTICA	
			LOCAL DE CAPACITACIÓN	
			HORARIO DE CAPACITACIÓN	
	EJECUCION	32	RECURSOS DE MATERIALES	11
			INSTRUCTOR	
			CONOCIMIENTO	
			APRENDISAJE	
	EVALUACION	21	SEGUIMIENTO	7
DESEMPEÑO				
EJERCICIO DE LO APRENDIDO				
MEJORAS				
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	16	SATISFACCION	5
			TRABAJO EN EQUIPO	
	EMPATIA	16	ACCEBILIDAD	5
			COMPRESION AL CLIENTE	
	SEGURIDAD	26	CREDIBILIDAD	8
			PROFESIONALISMO	
			CONFIANZA	
	ELEMENTO TANGIBLE	19	EQUIPOS Y TECNOLOGÍA	6
			INSTALACIONES FÍSICAS	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	23	SERVICIO A TIEMPO	7
CUBRIR NECESIDADES				
COMPROMISO				

## Anexo 5: Validación de los Instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUSANAAN UGANTE, FEDERICO A.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación  
 1.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*Confirme.*

.....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, <sup>21</sup> de <sup>9</sup> del 2017



.....

Firma de experto informante

DNI: *09078477*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUASNAWAN Ugante Fernico A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - Proyectos  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*Confirma.*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 21 de 9 del 2017

*[Handwritten Signature]*

Firma de experto informante  
DNI: 10902843



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernández Paula Vallejos José Luis  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: PTC/UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Sociólogo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*no aplica*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

*[Handwritten Signature]*  
Firma de experto informante  
DNI: *66582225*





**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Fernando & Patricia Vallejos de Sosa Luis
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV
- I.3. Especialidad del experto: Sociólogo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio
- I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuachos Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					75%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*Aplicable* .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

757

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante  
DNI: *96522225* .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg. Edgar Lino Gamerra  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente De la UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: Administración de Empresas.  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

12		<b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			
33		✓			
34		✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

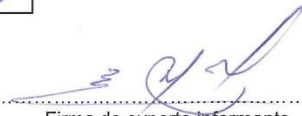
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 03 de 10 del 2017

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 32.050.879

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mj. Edgar Lino Gamarra  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de la UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: Administración de Empresas.  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13					
14					
15					
16		UNIVERSIDAD			
17		CÉSAR VALLEJO			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30	✓				
31	✓				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 03 de 10 del 2017

.....  
  
 Firma de experto informante  
 DNI: 32650875

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Daniel Cardenas Canales  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Maestría en Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

12	 <b>UCV</b>				
13					
14					
15		UNIVERSIDAD			
16		CESAR VALLEJO			
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

..... *Es D.P. uccoble* .....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

*75%*

San Juan de Lurigancho, *30* de *9* del 2017

..... *JH* .....

Firma de experto informante

DNI: *07275432* .....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Daniel Cardenas Canales  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Maestría en Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					75%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

..... *Es aplicable* .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

**75%**

San Juan de Lurigancho, *30* de *5* del 2017

..... *[Signature]* .....

Firma de experto informante  
DNI: *97512432* .....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
- I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación
- I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					70%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

12	 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70%

San Juan de Lurigancho, 07 de Oct. del 2017



Firma de experto informante

DNI: 01218856



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio  
 I.5. Autor del instrumento: Noemi Cuadros Gomez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					70%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*Confirmar.*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, <sup>21</sup> de <sup>9</sup> del 2017

*[Signature]*  
 Firma de experto informante  
 DNI: *(0907847)*

## Anexo 6: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. La entidad realiza un análisis de carencias o debilidades laborales para organizar capacitaciones pertinentes.	104,38	722,292	,681	,968
2. La entidad realiza actividades para diagnosticar las necesidades de sus colaboradores	104,38	732,087	,501	,969
3. Los directivos examinan las necesidades de los colaboradores, para las capacitaciones.	104,25	721,115	,698	,968
4. Los requerimientos laborales del área son analizados para la programación de las capacitaciones.	104,18	717,584	,710	,968
5. La finalidad que persigue la capacitación es mejorar el desempeño laboral	103,25	716,449	,680	,968
6. Se evalúa el seguimiento de los objetivos de la capacitación para reconocer las mejoras	103,68	719,302	,599	,969
7. Usted contribuye en el logro del propósito de la institución producto de la capacitación.	102,75	725,731	,498	,969
8. Los temas del programa de capacitación son aplicables a sus actividades laborables	103,23	709,102	,759	,968
9. Dentro de los programas de capacitación se respeta el tiempo y fechas establecidas	103,83	715,071	,697	,968
10. El contenido temático de los cursos cubre sus necesidades de capacitación	103,70	716,421	,713	,968
11. Los cursos de capacitación son relevante e importante para tu área de trabajo	103,35	712,644	,784	,968
12. Los cursos de capacitación son dentro de la entidad	102,85	706,644	,733	,968
13. Prefiere que las capacitaciones se realicen fuera de la entidad	103,93	740,738	,206	,971
20. El instructor ayuda a la comprensión de los temas con ejemplos, anécdotas, etc	103,68	712,276	,746	,968
21. Entiende de forma clara al instructor que lo capacita	103,65	704,336	,841	,967
22. Los conocimientos adquiridos en la capacitación le dan seguridad para hacer sus labores	103,45	702,818	,828	,967
23. La capacitación le ayuda a identificar problemas	103,55	712,972	,771	,968
24. Los conocimientos obtenidos en la capacitación se replican en los colaboradores para mejorar sus habilidades	103,55	704,562	,847	,967
25. Ha desarrollado nuevas habilidades gracias a la información recibida	103,45	715,844	,659	,968
26. Mi experiencia ayuda a mi formación durante la capacitación para mi puesto de trabajo	103,10	710,605	,700	,968
27. Atiendo a los contribuyente cordialmente de acuerdo a lo instruido en mi capacitación	102,88	712,830	,657	,968
28. Después de los cursos que le brindaron realizaron evaluaciones para asegurarse de que todos hayan aprendido	104,03	710,692	,763	,968
29. Su área cuenta con monitoreo frecuente para el buen desempeño de sus labores luego de una capacitación	104,23	717,256	,666	,968
30. La información de la capacitación es importante para su buen desempeño	103,23	710,333	,786	,968
31. Tiene los conocimientos básicos para ejercer en su trabajo	102,73	721,230	,555	,969
32. La capacitación que recibió pudo aplicarlo en su trabajo diario	103,18	694,507	,889	,967
33. Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la empresa o área, por la capacitación recibida	103,15	726,438	,478	,969
34. Los cursos de capacitación han logrado mejorar el rendimiento de su área	103,23	702,281	,811	,967

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. La capacitación que recibe satisface sus expectativas como cliente interno	105,95	279,485	,516	,916
2. Un buen entrenamiento y aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicio hacia el cliente	105,18	274,763	,597	,915
3. Los temas tratados en la capacitación resaltó la importancia del trabajo en equipo	105,85	273,259	,587	,915
4. Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales	105,83	265,584	,720	,913
5. Recibió suficiente entrenamiento sobre cómo ser un equipo efectivo	106,18	268,815	,666	,914
6. Existe interés hacia las necesidades y requerimiento para el cumplimiento de los objetivos	105,80	273,856	,630	,915
7. En su entorno existe la capacidad de cooperar y brindar soporte hacia las necesidades de los demás	105,85	271,464	,757	,913
8. La institución cuenta con un número telefónico disponible las 24 horas del día	107,15	295,156	,069	,922
9. Se generan alternativas de solución ante algún reclamo que se presenta	105,78	281,974	,563	,916
10. La institución está dispuesta adaptarse a los horarios del contribuyente	105,75	275,782	,547	,916
11. Cuando realiza sus labores lo hace en forma ordenada	104,98	282,230	,513	,916
12. El ingreso de información en la base de datos es de forma segura y confiable	105,30	272,831	,699	,914
13. Los colaboradores en su área son personas profesionales, que inspiran confianza	105,43	278,610	,624	,915
17. El comportamiento de los colaboradores que se muestra en la institución inspira confianza	105,43	277,840	,629	,915
18. Muestra certeza hacia el contribuyente al tomar una decisión	105,23	279,461	,533	,916
19. Se le brinda un curso previo para la utilización sobre equipos de última tecnología	106,43	277,379	,479	,917
20. Los equipos utilizados cuentan con mantenimiento suficiente permitiéndole realizar un buen servicio	106,45	279,228	,480	,917
21. Introducen nuevas tecnologías con el fin de innovar los procesos	106,58	286,097	,296	,920
22. Conoce usted los sistemas operativos que maneja la entidad	105,70	286,369	,289	,920
23. Las instalaciones donde recibe las capacitaciones, le brindan seguridad para poder trabajar	105,93	278,533	,501	,916
24. Los materiales y muebles que se utilizan para el servicio son adecuados	106,33	293,815	,111	,922
25. Se cumple el servicio ofrecido cumpliendo los plazos establecidos y acordados	105,90	280,451	,435	,918
26. Se siente con la capacidad de brindar solución ante un reclamo del contribuyente	104,95	289,792	,302	,919
27. Su experiencia dentro del área brinda una capacidad de respuesta efectiva y oportuna	105,00	286,103	,373	,918
28. Cuando existe un problema en el área, tiene la habilidad para llegar a una decisión	105,10	287,118	,361	,918
29. Cuando existen errores los detectan a tiempo para así evitar reclamos por parte del contribuyente	105,48	278,358	,625	,915
30. Brindar una buena calidad de servicio al contribuyente es un compromiso que se debe tener en cuenta	104,68	286,943	,392	,918
31. La capacidad de respuesta está relacionado con la experiencia y el compromiso	104,75	284,449	,452	,917



Anexo 7: Autorización de la entidad

San Juan de Lurigancho, 24 de Noviembre del 2017

Señor Alcalde:

Juan Navarro Jiménez

Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho



SOLICITA: Aplicar encuestas a sus trabajadores

Yo, Noemi Cuadros Gomez, identificado con DNI N° 70016782, con domicilio en Mz. E Lt. 14 Asoc. Ser. Soc. Monte de Sion Distrito de San Juan de Lurigancho, con el debido respeto me presento y expongo.

Mediante la presente SOLICITO permiso, para poder realizar encuestas a los trabajadores de la Institución Municipal, debido que en la actualidad estoy cursando el X CICLO de la Carrera Profesional de Administración, en la Universidad Cesar Vallejo- Lima Este, el cual debo presentar mi TESIS para la obtención del Grado de Bachiller y Título Profesional de Licenciada en Administración.

A la espera de contar con la Autorización correspondiente para poder culminar exitosamente esta etapa universitaria.



Me suscribo de Ud.

Noemi Cuadros Gomez  
DNI N° 700167782





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CUADROS GOMEZ NOEMI estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLATAFORMA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CUADROS GOMEZ NOEMI <b>DNI:</b> 70016782 <b>ORCID</b> 0000-0003-2643-9487	Firmado digitalmente por: NCUADROSG7 el 29-11- 2021 09:38:47

Código documento Trilce: INV - 0431581