



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de  
gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Zarate Loayza, Roger Richard (orcid.org/0000-0002-0153-8895)

Lopez Diaz, Eduardo Zenobio (orcid.org/0000-0002-7720-2335)

**ASESOR:**

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios ya que nos brindó fortaleza, paciencia y nos ayudó en los momentos difíciles brindándonos la sabiduría necesaria no solo para trabajar en equipo sino también para mejorar como personas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios porque nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta, a nuestros padres por el apoyo incondicional, a nuestros hijos por ser nuestra fuerza y a nuestros profesores, quienes nos otorgaron los conocimientos necesarios para seguir creciendo día a día.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022", cuyos autores son ZARATE LOAYZA ROGER RICHARD, LOPEZ DIAZ EDUARDO ZENOBIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 04 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| BURGOS BARDALES ROGER<br><b>DNI:</b> 07497178<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-2149-0742 | Firmado electrónicamente<br>por: RBURGOSB el 20-<br>07-2023 20:36:51 |

Código documento Trilce: TRI - 0570140



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ZARATE LOAYZA ROGER RICHARD, LOPEZ DIAZ EDUARDO ZENOBIO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| ROGER RICHARD ZARATE LOAYZA<br><b>DNI:</b> 44188449<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-0153-8895 | Firmado electrónicamente<br>por: RRZARATEZ el 04-07-<br>2023 19:02:31 |
| EDUARDO ZENOBIO LOPEZ DIAZ<br><b>DNI:</b> 43293297<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-7720-2335  | Firmado electrónicamente<br>por: ELOPEZDI el 04-07-<br>2023 11:01:19  |

Código documento Trilce: TRI - 0570139

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA.....   | i    |
| DEDICATORIA .....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....                                       | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....             | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES .....         | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                                | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                    | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                    | viii |
| RESUMEN .....   | ix   |
| ABSTRACT .....  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 5    |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 19   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                 | 19   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                 | 20   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                   | 20   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21   |
| 3.5. Procedimientos .....                                 | 21   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                     | 22   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                 | 22   |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 23   |
| V. DISCUSIÓN .....  | 35   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 38   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 40   |
| REFERENCIAS.....  | 41   |
| ANEXOS .....  | 48   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Distribución de niveles de la capacitación .....                               | 23 |
| Tabla 2. Distribución de niveles del conocimiento adquirido.....                        | 24 |
| Tabla 3. Distribución de niveles del desarrollo de habilidades.....                     | 25 |
| Tabla 4. Distribución de niveles del cambio de actitud .....                            | 26 |
| Tabla 5. Distribución de niveles de la calidad de servicio .....                        | 27 |
| Tabla 6. Distribución de niveles de los elementos intangibles.....                      | 28 |
| Tabla 7. Distribución de niveles de la fiabilidad .....                                 | 29 |
| Tabla 8. Distribución de niveles de la capacidad de respuesta .....                     | 30 |
| Tabla 9. Distribución de niveles de la seguridad y empatía.....                         | 31 |
| Tabla 10. Correlación entre la capacitación y la calidad de servicio .....              | 32 |
| Tabla 11. Correlación entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio .....    | 33 |
| Tabla 12. Correlación entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio ..... | 33 |
| Tabla 13. Correlación entre el cambio de actitud y la calidad de servicio.....          | 34 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Barras de los niveles de la capacitación .....                 | 23 |
| Figura 2. Barras de los niveles del conocimiento adquirido.....          | 24 |
| Figura 3. Barras de los niveles del desarrollo de habilidades.....       | 25 |
| Figura 4. Barras de los niveles del cambio de actitud .....              | 26 |
| Figura 5. Barras de los niveles de la calidad de servicio .....          | 27 |
| Figura 6. Barras de los niveles de los elementos intangibles.....        | 28 |
| Figura 7. Barras de los niveles de la fiabilidad .....                   | 29 |
| Figura 8. Barras de los niveles de la capacidad de respuesta .....       | 30 |
| Figura 9. Barras de los niveles de la seguridad y empatía .....          | 31 |
| Figura 10. Niveles de correlación para estadígrafo Rho de Spearman ..... | 32 |



## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2023. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 45 empleados. Los resultados obtenidos demostraron que el 44,4% de los empleados encuestados indican que la capacitación está en un nivel deficiente y en cuanto a la calidad de servicio, el 46,7% de los encuestados indica que se encuentra en un nivel deficiente; del mismo modo se evidencia por un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.936. Se concluye que existe correlación positiva muy alta entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2023.

**Palabras clave:** Capacitación, calidad de servicio, atención al usuario, desarrollo de habilidades

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between training and the quality of service to the user in the local educational management unit N°05, San Juan de Lurigancho - Lima 2023. The methodology used was quantitative, basic oriented, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The sample consisted of 45 employees. The results obtained showed that 44.4% of the employees surveyed indicate that training is at a deficient level and as for the quality of service, 46.7% of the respondents indicate that it is at a deficient level; the same is evidenced by a significance value of 0.000 and a Spearman correlation coefficient of 0.936. It is concluded that there is a very high positive correlation between training and the quality of service to the user in the local educational management unit N°05, San Juan de Lurigancho - Lima 2023.

**Keywords:** Training, quality of service, customer service, skills development

## **I. INTRODUCCIÓN**

Teniendo en cuenta las dificultades que ocasiona una deficiente calidad de gestión sobre la atención al ciudadano a nivel internacional, su propósito es discutir la influencia de la cultura organizacional, siendo un factor que permita dar solución del problema de la calidad de gestión de servicio al público en beneficio de los ciudadanos. Mejora sostenible del rendimiento. Durante una década, el gobierno mexicano, como muchos otros países con regímenes autoritarios, se ha caracterizado por la centralización y concentración del poder, un sistema presidencial con poderes metaconstitucionales y una participación ciudadana limitada.

Así mismo, ante esta situación, prometieron revolucionar la forma en que opera el gobierno federal y cómo ejerce el poder público. Por lo tanto, revertir este fenómeno, revisar y ampliar el alcance de la participación ciudadana y dotar de un mecanismo para el derecho a la palabra ante la nueva administración pública son las responsabilidades más importantes del actual compromiso con los intereses de los ciudadanos. La Dirección de Concienciación Ciudadana (2018), se fija como objetivo principal poner al ciudadano en el centro, aboliendo la centralización, que siempre debe tener un principio, un fin y una razón de ser de institución pública. La existencia de una insatisfacción de los usuarios se ve reflejado en todos los sectores en el Perú, y en el sector educación se ve en todos los casos de administración descentralizada, como MINEDU, DRE, UGEL e IIEE.

Cabe señalar que la simplificación administrativa tiene como objetivo organizar un estado moderno y eficiente, diseñado para servir a sus ciudadanos y al mismo tiempo servir como una estrategia del estado para tratar a sus ciudadanos, asegurando así: fomentar la simplificación continua y adecuada de los procedimientos para reducir el tiempo requerido para sus componentes e implementación, implantación de un sistema de ventanilla única de atención al ciudadano, promover la generalización del uso de las TIC en las diversas instituciones del Estado.

Los organismos nacionales, involucrados en las políticas que fueron desarrolladas para innovar la atención dentro de la administración pública,

implementó la gestión por procesos para gestionar la reducción administrativa en todas las organizaciones del estado, mejorando el funcionamiento de las áreas, respecto al servicio hacia los ciudadanos y las empresas con óptimos resultados. Redefinir las capacidades y funciones de las organizaciones en los diferentes organismos gubernamentales; de acuerdo con el proceso de descentralización (El peruano, 2019)

Los gobiernos y las agencias deben enfocarse en fortalecer la capacidad de planificación, desarrollar e implementar políticas nacionales y evaluar los resultados para promover la inclusión social, generando iniciativa de desarrollo desde la atención a través de la buena praxis de las políticas establecidas para la funcionalidad de la misma.

A nivel regional, el objetivo es acercar a las autoridades y ciudadanos de tal manera de que se estandarice la atención al cliente. Hace diez años se inició un exhaustivo proceso de evolución, dando prioridad la descentralización entre el gobierno central y los diferentes órganos locales y regionales, para atender de manera más cercana y eficiente a los ciudadanos, logrando al mismo tiempo la independencia sociopolítica, administrativa y económica.

Los órganos regionales y locales desarrollarán su capacidad para desarrollar, implementar y evaluar políticas, programas, proyectos y actividades que se encuentren dentro de sus responsabilidades e influyendo en las políticas que son prioridades para las necesidades de los ciudadanos. El ministro de educación afirmó que el fin de la modernización de la gestión pública es lograr una organización moderna de las Unidades Educativas Locales (UGEL), orientada a resultados, "la cooperación con los gobiernos locales hará que sus sistemas de información, procesos administrativos y sus" atractivo" mecanismo de información pública más eficiente, es mejor para la comunidad educativa. Podrían estar interesados. "Nuevamente, esto está diseñado para reducir el tiempo que tardan los usuarios en estar activos. Recibir materiales de aprendizaje a tiempo, entrenar a tiempo (Gestión, 2020).

La empresa en estudio, establece procesos sistemáticos de Gestión Administrativa y Gestión Educativa siendo prioridad la educación y la mejora de calidad respecto a la atención al ciudadano, en especial en el distrito de San

Juan De Lurigancho. Como en otras entidades públicas se ha visto que, el personal de no cumple sus funciones adecuadamente, ocasionando de esta manera un descontento en el usuario. La falta de capacitación y orientación al personal es problema que día a día se viene observando al momento de brindar y atender los servicios al ciudadano.

En consecuencia, al identificar la exigencia que la compañía tiene para su progreso. Por lo tanto, se formuló en el estudio la interrogante siguiente ¿Qué relación existe entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022? y teniendo como preguntas específicas: - ¿ Qué relación existe entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022?; ¿ Qué relación existe entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022?; ¿ Qué relación existe entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022?

En cuanto a la justificación de la investigación, la justificación teórica se basa en el hecho de que el objetivo es proporcionar una estructura teórica para la formación y el apoyo a la ciudadanía de calidad, y fuentes actualizadas y confiables, para contribuir a las nuevas generaciones en la determinación de la relación entre ambas variables en la organización considerada. La justificación práctica, radica en que este análisis servirá como punto de partida para la implementación de estrategias potenciales, con el objetivo de perfeccionar el servicio al ciudadano, lo cual impulsará el desarrollo económico. Asimismo, este proyecto es viable en virtud De que se sustenta en datos e información significativos y fiables obtenidos de teorías e investigaciones previas. También se ha validado la justificación metodológica, en técnicas y herramientas de recolección de información, y se ha determinado su confiabilidad para obtener resultados consistentes. De esta manera, se habilitará la construcción de mecanismos modernizados basados en las aportaciones teóricas de diversos expertos en la disciplina de la calidad de atención. Por último, el estudio tiene una justificación social, ya que nos permitirá revelar cuáles son los niveles con

los que cuenta la unidad de gestión educativa, para que la organización en cuestión pueda adquirir conocimiento sobre los beneficios y soluciones que se obtienen al aplicar estas estrategias, logrando así un mayor crecimiento económico y bienestar social.

Así mismo, para la investigación se buscó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022; y de manera específica: determinar la relación entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022; determinar la relación entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022; determinar la relación entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

Tomando en cuenta la información obtenida de las investigaciones anteriores, se planteó como hipótesis general de la investigación que: Existe relación positiva entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022. Y de manera específica: sí existe relación positiva entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022; sí existe relación positiva entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022; sí existe relación positiva entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los precedentes para el estudio actual, se recopilaron diferentes aportes de investigaciones anteriores:

A nivel internacional, Vu et al. (2021) realizó un estudio con la finalidad de analizar sobre la calidad del servicio de telecomunicaciones e investigar cómo la calidad del servicio y la satisfacción del cliente afectan la lealtad del cliente en Vietnam. Se utilizaron dos métodos de recopilación de datos, incluidas encuestas cara a cara y encuestas en línea. Para encuestas cara a cara, enviamos cuestionarios directamente a los clientes en dos importantes centros comerciales en Hanoi, Vietnam. Proporcionamos encuestas en línea a los clientes que han utilizado los servicios de telecomunicaciones. Recibimos 300 respuestas a la encuesta de 100 encuestados en persona y 200 encuestados en línea. Se analizó los datos utilizando estadísticas descriptivas, análisis para considerar la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente. Los resultados muestran que tanto la calidad del servicio como la satisfacción del cliente se correlacionan positivamente con la lealtad del cliente. El estudio también muestra que la calidad del servicio es más importante que la satisfacción del cliente para la lealtad del cliente.

Por otro lado, Supriyanto et al. (2021), realizaron un artículo con el propósito de investigar cómo la calidad del servicio afecta la lealtad del cliente, cómo la satisfacción del cliente afecta su lealtad al banco e investigar los efectos simultáneos de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la lealtad del cliente. La investigación utilizó un diseño de encuesta y los encuestados fueron seleccionados intencionalmente de la población organizada por Bank Indonesia. Los resultados muestran que la calidad del servicio no afecta notablemente la lealtad del usuario, pero tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente, seguida de la lealtad del cliente. La calidad del servicio afecta indirectamente la lealtad del cliente a través de la satisfacción del cliente. Futuros estudios deberían examinar la relación del modelo con otras variables.

Así mismo, Marcysiak (2021), en su artículo con el propósito del estudio fue evaluar la gestión de la calidad del servicio al cliente. Se centra en un grupo separado de clientes que utilizan los servicios de las empresas de mensajería.

La encuesta se realizó en septiembre de 2020 utilizando herramientas electrónicas en forma de encuesta virtuales; Después de la verificación de los hechos y la lógica, se seleccionaron 260 estudios para su posterior análisis. La investigación realizada muestra que más 197 de los encuestados (75,8 %) dijeron que se sentían cómodos comunicándose con un operador de mensajería. El segmento de puerta a puerta (D2D) está siendo absorbido gradualmente por las PUDO (pickups) y las máquinas de envasado automático. Esto reduce los costos de última milla y aumenta la satisfacción del cliente. Los aspectos del desarrollo sostenible también son un factor con relevancia para que la empresa funcione. Se trata de reducir el impacto negativo sobre el entorno natural. Más de la mitad de los encuestados (52,7%) consideró importantes o muy importantes los aspectos ecológicos. Como resultado, se refleja que las empresas de hoy están invirtiendo en vehículos híbridos y eléctricos, optimizando los viajes de los clientes y utilizando envases reciclables. Como resultado, la empresa desarrolla una mejor reputación, que también está relacionada con la responsabilidad social corporativa.

Del mismo modo, Demirel (2022) realizó un estudio el cual tuvo como propósito investigar cómo los sistemas de gestión centrados en el cliente pueden facilitar el CRM a través de servicios digitales. Este documento presenta evidencia empírica de una encuesta en línea de 405 usuarios de servicios digitales que viven en la provincia de Kocaeli, Turquía, utilizando mínimos cuadrados parciales para modelar un sistema de ecuaciones estructurales. Se seleccionaron aleatoriamente 405 personas, lo que garantiza objetividad y neutralidad científica. De 405 personas, 350 completaron el cuestionario. El estudio también examina la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En consecuencia, las dimensiones de la calidad del servicio fueron beneficiosas para el desarrollo mejorar la atención y satisfacer al usuario, y las relaciones con variables independientes y dimensiones como la confianza, el entusiasmo y la sensibilidad y la satisfacción del cliente fueron positivas. Una alta satisfacción del cliente con los servicios digitales puede generar excelentes resultados comerciales, pero las empresas también deben ganarse la confianza de los clientes y crear productos de acuerdo con sus expectativas.

Por otro lado en Colombia, Morales y García (2020) ejecutó un estudio



con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que brindan las unidades de salud pública en Bogotá, se realizó un estudio con la participación de 12.573 usuarios y pacientes en 196 instituciones de atención en el marco del Sistema de Salud de Bogotá (EPS Salud), en aspectos relacionados con la calidad percibida y la satisfacción. Se desarrollaron tres herramientas y se calificaron en una escala de 1 a 5, con una puntuación de 4 a 5 que indica satisfacción. Los resultados obtenidos se dividen en cinco categorías: 1. El desempeño general del sistema, que se entiende como la fe y el prestigio creado por el sistema, la administración ha mejorado con respecto al año anterior. 3. Cumplimiento del tratamiento intravenoso. La intención de trabajar con el sistema y 5. La experiencia de vida total es la suma de las interacciones en el proceso de curación. Aunque la satisfacción fue aceptable, también hay margen de mejora. La discusión analizó la importancia y el valor del estudio, sugirió algunas medidas de mejora e hizo recomendaciones para llevar a cabo la investigación de manera sistemática. Finalmente, Aparicio et al. (2021) publicó un artículo destinado a analizar si la calidad del servicio afecta los resultados de aprendizaje de los estudiantes en cuatro instituciones. Desarrollo de pruebas numéricas, interpretativas, horizontales y prácticas para 701 estudiantes universitarios en México. La calidad de los servicios bibliotecarios afecta en gran medida la autoeficacia de los estudiantes, lo que a su vez influye en su interacción con la biblioteca y sus estrategias de aprendizaje. Esto afecta el proceso de aprendizaje autorregulado, que a su vez afecta los resultados del aprendizaje. Exhibe las consecuencias inmediatas y consecuentes de la excelencia del servicio de la biblioteca en diversos aspectos del procedimiento de instrucción, que en última instancia influyen en los logros académicos.

A nivel nacional, Cubas y Rodríguez (2020) realizó un estudio con el objetivo de implementar un plan de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente para la empresa en cuestión. El cual contiene un método descriptivo y enfocado. La encuesta se utiliza como una herramienta de recopilación de datos. Con una población de 318 personas y una muestra de 71 clientes, este estudio concluye que el nivel de calidad de servicio de la empresa en mención es el nivel normal, teniendo en cuenta aspectos como pronta atención, pronta resolución, etc., problemas y conocimientos. sobre los

productos y servicios que ofrece la empresa. Una empresa completamente desconocida para sus socios.

También Cáceres (2019), realizó una tesis cuyo con la finalidad de demostrar la relevancia de la calidad de servicio prestado por la empresa. La investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativa-descriptiva. Teniendo como muestra 39 clientes, utilizando la encuesta como instrumento para la recopilación de información. Se concluyó que, Los niveles de calidad del servicio fueron buenos para las empresas encuestadas, pero a pesar de estos resultados, en algunos casos fue necesario hacer ajustes, ya que se beneficiarían de importantes oportunidades de crecimiento continuo en el mercado local. Alcanzar un nivel de servicio de 6.21 en una escala de 7 puntos indica que los materiales utilizados para llevar nuestros servicios al mercado no han sido evaluados por nuestros clientes y requieren una acción inmediata. Por otro lado, las expectativas de los consumidores respecto a la atención han tenido una aceptación óptima.

Según Vásquez (2019), realizó un estudio con la finalidad de desarrollar planes de formación de empleados y mejorar la calidad del servicio para empresas externas. El tipo de estudio es una propuesta descriptiva con un diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 346 clientes y se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos. Se puede concluir que la implementación del programa de capacitación de empleados de Nor Auto logró resultados positivos en cuanto a la calidad del servicio, ya que la calidad del servicio mejoró significativamente de 64 a 104 después de la implementación. Con apoyo intelectual a su disposición, los empleados deben brindar un servicio de calidad a los clientes.

Según Chininin (2019) realizó un estudio en Chiclayo, con el fin de desarrollar programas de capacitación que puedan desarrollar un mejor nivel en los empleados de la empresa. En este estudio se utilizan métodos analíticos, inductivos, deductivos y otros, y la encuesta se utiliza como herramienta de recopilación de datos. Se concluyó que se puede incrementar la productividad de los empleados implementando un programa de capacitación en la empresa, que ayude a los empleados a desarrollar sus competencias individuales y grupales en su área de trabajo y así aumentar la eficiencia laboral. En última instancia, el programa ayudará a mejorar el desempeño

financiero y empresarial. estatus económico.

En cuanto a las teorías que se relacionan con la variable de la Capacitación; observamos a la teoría del capital humano, de Becker, citado por Meléndez (2017), menciona que la capacitación ofrecida por la empresa tiene dos tipos: general y específico. El general es la que se obtiene resultados de manera general dentro de una capacitación ya ejecutada y por lo cual puede ser utilizado para diferentes empresas. La capacitación del capital humano de tipo específico, es aquella que solo puede ser utilizado por la empresa que pago dicho aprendizaje en beneficio de la misma. Las empresas no están obligadas a ofrecer una capacitación, esta genera un gasto, ya que el trabajador puede cambiar de empresa; pero si representa un costo, en beneficio propio, la organización acudirá a ejecutar dicha capacitación.

Así mismo, la Teoría de las Necesidades de Maslow (2016), alude que uno de los factores que motivan a los colaboradores es la capacitación, ya que abre algunas oportunidades para fortalecer el clima organizacional teniendo en cuenta la ejecución de las actividades dirigidos a la motivación, dirigidas a satisfacer otras necesidades de cada uno: el desarrollo básico y personal. De igual manera, la Teoría "Y" de MacGregor citada por Palomo (2008) establece que los empleados tienen la capacidad y habilidad para realizar sus tareas de manera óptima, por lo que una empresa necesita capacitar a los empleados para fortalecer esas habilidades en dirección al desarrollo de las actividades de cada integrante de la organización.

Por otro lado, la Teoría "Z" de Ouchi citada por Torres (2014), alude que la teoría "Z" explica cómo se desarrolla y de qué manera funciona cada proceso según la participación de los colaboradores (término análogo al de trabajador) Esto es decisivo para la productividad del proceso. Construir un ambiente de trabajo basado en valores como la confianza, la sensibilidad y la flexibilidad es el sello distintivo de las empresas competitivas que operan en base a una cultura de trabajo y la promoción del aprendizaje constante.

Por otro lado, se menciona a la Teoría de calidad y servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, Zeithaml (2009), en la cual alude que esta se centra en comprar lo que realmente deseas, bajo esta premisa, Albrecht desarrolla siete aspectos que determinan la calidad de servicio, las cuales están relacionadas con la capacidad de respuesta hacia el usuario, atención inmediata, capacidad

de expresión y comunicación, respuesta rápida ante la incertidumbre, amabilidad, compensación en las necesidades. Esta teoría se resume en un servicio orientado en tres pilares fundamentales, que c Incluyendo sistemas apropiados, personal bien equipado y estrategias para brindar servicios que satisfagan las necesidades del cliente (Zeithaml, 2009).

También, la Teoría de la No confirmación de Expectativas, alude que la satisfacción del consumidor, se percibe a causa del tipo de servicio recibido, en otras palabras, a base de las expectativas que el cliente tiene, se predica la valoración del servicio recibido. Dichos resultados fueron obtenidos de un estudio empírico sobre la satisfacción del consumidor en los puntos de ventas o estaciones de servicios y la calidad de atención (Boubeta, 2007).

Teoría de las brechas o Gaps de Zeithaml citada por Núñez y Juárez (2018) señalan que la teoría revela la existencia de cinco brechas, las cuales se dividen en dos grupos: brecha de clientes y brecha de empresas o proveedores de servicios; Las diferencias del cliente son las expectativas de servicio del cliente basadas en experiencias previas y las percepciones de servicio que resultan de las experiencias de atención. La brecha de la empresa se divide en 4 partes: no saber qué esperan los clientes; incapaz de elegir el diseño y los estándares de servicio apropiados; falta de prestación de servicios según los estándares de servicio establecidos por la organización; el rendimiento del servicio no cumple con las promesas anteriores. Con base en la teoría de la brecha, se definieron el modelo Servqual, cuyo objetivo es determinar la calidad del servicio. Entre ellas se mencionan cinco elementos: capacidad de respuesta, empatía o confianza, seguridad o responsabilidad, confiabilidad, relaciones tangibles.

Por otro lado, la capacitación es un proceso de formación de poca duración el cual se lleva a cabo de manera precisa y sistemática, por medio del cual, los colaboradores perciben conocimientos, desarrollando sus habilidades, dirigidos a los objetivos comunes y personales. La capacitación es el procesos de difusión de conocimiento que se dan para el buen desarrollo de las funciones dentro del trabajo, mejorando de esa manera las habilidades y capacidades, que permitan al colaborador direccionarse al objetivo personal y organizacional (Epiquén et al., 2018).

La capacitación está enfocada en la conversión del conocimiento

sistemático que se enfoca en las actividades relacionadas con las funciones empresariales, durante la cual, una persona obtiene conocimientos y mejora habilidades y aptitudes de acuerdo con objetivos concretos (Bezerril et al., 2022). se fundamenta en la posibilidad de obtener saberes para el crecimiento eficiente de las tareas, posturas frente a elementos de la empresa, propósito y contexto, así como el progreso de aptitudes y destrezas.

Es el proceso que está asociado con la mejora y el crecimiento del talento humano en relaciones a las funciones internas. A través de la educación, las personas invierten en sí mismas y se vuelven más productivas. La importancia de la formación no puede subestimarse (Marcysiak, 2021). Del mismo modo, la capacitación brinda a los empleados actuales o nuevos las habilidades que necesitan para hacer su trabajo. Por lo tanto, la capacitación incluye mostrar a los operadores de máquinas cómo funciona el equipo, a los nuevos representantes de ventas cómo vender los productos de la empresa e incluso a los nuevos gerentes cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Así mismo, Gonzales (2020) define que La capacitación del personal es conjunto de acciones entrelazados con la mejora y el crecimiento de las habilidades de los individuos y dentro de una organización. A través de la educación, las personas invierten en sí mismas y se vuelven más productivas. La importancia de la formación no puede subestimarse. Del mismo modo, Vílchez et al. (2020) alude que, la capacitación es equipar a los empleados ingresantes o antiguos con las habilidades que necesitan para realizar sus trabajos. Por lo tanto, la capacitación incluye mostrar a los operadores de máquinas cómo funciona el equipo, a los nuevos representantes de ventas cómo vender los productos de la empresa e incluso a los nuevos gerentes cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

La capacitación es muy importante no solo para que la empresa se beneficie de contar con personal con los conocimientos exactos para trabajar en el campo correspondiente, con los implementos y materiales necesarios, sino también para los empleados que realizan estos talleres. retener clientes. Para Sánchez et al. (2020), la capacitación de los empleados consiste en una serie de funciones cuyo fin es superar y elevar el desempeño actual o futuro y potenciar las competencias mediante la mejora de capacidades involucrando sus habilidades y conocimiento.

La capacitación es el medio por el cual los trabajadores de la salud mantienen y actualizan sus conocimientos sobre la atención brindada a los usuarios. Estrechamente relacionado con la calidad de la atención y las operaciones de atención, esta es una estrategia clave para la mejora continua en los centros de atención en todo el país y en todo el mundo (Koç y Fidan, 2022). Los cursos de formación consisten en actividades planificadas en función a lo que la empresa se proyecta o busca alcanzar, con el fin de adaptar conocimientos, habilidades y actitudes.

Generalmente, el primer paso en la capacitación es presentar al facilitador (generalmente otra persona), quien debe proporcionar breve resumen de su currículum, en el que debe resaltar los puntos relevantes para el capacitador de acuerdo con el tema que se imparte. Debes describir tus objetivos en detalle, teniendo en cuenta tu biografía personal. Esto ayuda a los empleados a reconocer sus objetivos y por qué están en la fase de aprendizaje (Bonilla et al., 2018).

Blanco et al. (2022) menciona que las evaluaciones de capacitación se pueden hacer al comienzo de la capacitación, durante el curso de la capacitación e incluso mucho después de que se haya llevado a cabo la actividad. Es importante tener en cuenta que la evaluación es el proceso de comparar una situación con otra, observar sus desviaciones y proponer posibles soluciones. La importancia de la evaluación de la formación se caracteriza por medidas cuantitativas y evaluaciones cualitativas. Las evaluaciones se llevan a cabo de forma sistemática y continua. Proporcionan información de datos, opiniones, actitudes o perspectivas.

Chiavenato (2021), Establece que la formación es un proceso educativo temporal sistemático y organizado donde cada individuo es libre de adquirir conocimientos, de esta manera desarrollar sus habilidades relacionadas con las funciones diarias a realizar. La educación implica la transferencia de conocimientos asociados a los aspectos laborales y desarrollo de funciones durante el día jornal.

Según Chiavenato (2021), menciona que los elementos de la capacitación son las siguientes: Conocimiento adquirido: siendo el componente clave de varios procesos de formación. El conocimiento se transfiere a grupos de personas que forman parte del sistema. La información es fundamental para

el desarrollo las actividades organizacionales, como la información empresarial, las normas o reglamentos y la estructura organizativa. y productos o servicios. Tomado como indicador: la meta lograda, la tarea cumplida. Desarrollo de competencias: Es un conjunto capacidades, habilidades, relacionadas con el conocimiento adquirido, para el buen desempeño laboral y laboral del individuo. El desarrollo de habilidades requiere un entrenamiento de orientación de las actividades y actividades a realizar. Sus indicaciones son: Evaluación del desarrollo de tareas. Cambio de actitudes: encontrar formas de convertir las actitudes negativas en positivas, y usar eso como fuente de motivación para desarrollar las funciones direccionadas al objetivo organizacional. Asimismo, contiene métricas de optimización de materiales y optimización de recursos.

La capacitación es el medio por el cual los trabajadores de la salud mantienen y actualizan sus conocimientos sobre la atención brindada a los usuarios. Estrechamente relacionado con la calidad de la atención y las operaciones de atención, esta es una estrategia clave para la mejora continua en los centros de atención en todo el país y en todo el mundo (Vieira et al., 2021).

Por otro lado, Boubeta (2007) alude que es la habilidad de identificación los elementos que permitan mantener una satisfacción de las necesidades del cliente, y se puede decir que se define como el comportamiento relacionado con la satisfacción, pero no equivalente a ella, y se genera al comparar las expectativas y el desempeño.

Por otro lado, Inga y Rodríguez (2019) plantea que, la calidad del servicio puede ser descrita como la habilidad de diferenciar entre los usuarios, con el propósito de ofrecer una experiencia acorde a lo prometido y lo que efectivamente se recibe durante la asistencia o al adquirir un servicio, enfatizando la dificultad de la falta de presencia o la carencia de atención, donde la percepción se convierte en el criterio de evaluación más conveniente. La percepción es la convicción del usuario respecto al servicio obtenido.

La calidad del servicio garantiza una organización eficiente debido a las condiciones esenciales que fomentan la reflexión y la responsabilidad. Es crucial que la organización en su totalidad se mantenga unida, ya que cada miembro es importante, y juntos desempeñan un papel fundamental en el forjamiento de las capacidades. En todo esto, los colaboradores son

esenciales, y es más sencillo evaluar la calidad en términos de estándares de los productos (You & Korhonen, 2022).

Por otro lado, el conjunto de consumidores y usuarios que quieren disfrutar del servicio lo interpretan como las necesidades que perciben y desean nuestros clientes; una vez detectado, es importante examinar los recursos disponibles para distribuirlos de manera eficiente y garantizar la satisfacción de clientes internos y externos. Esto implica la gestión adecuada de los miembros de la organización (Liu Ying-Yen, 2022). Un papel muy importante, amable con los compañeros y todo el equipo, son la primera impresión de la prestación de bienes y servicios

Del mismo modo, Jemes et al. (2019), señala que es la forma de persuadir y el grado de divergencia entre que se generan entre las percepciones y las expectativas del cliente sobre todo los aspectos del buen servicio que pueden influir en el comportamiento del usuario al momento de percibir un servicio bajo la iniciativa de cubrir una necesidad. Sin embargo Arteaga et al.(2021), menciona que los usuarios determinan la calidad de la atención, esto motiva a las organizaciones a enfocarse en cumplir con las expectativas analizando necesidades y deseos y estableciendo la diferenciación entre otras instituciones.

Teniendo en cuenta que satisfacer las inquietudes del cliente, también es uno de los elementos estratégicos de la transformación y la mejora del sistema público moderno. La calidad de atención es un concepto multidimensional que consiste en diferentes aspectos, basados en elementos específicos e intangibles (Bezerril et al., 2022). Sin embargo, son características de atención que pueden ocurrir diversos grados.

Para, Sevillano et al. (2019), señala que lograr el mayor bien posible con el menor grado de insatisfacción. Estos beneficios máximos posibles están a su vez determinados por los recursos disponibles para la atención y los valores sociales predominantes. Por otro lado, está íntimamente relacionada con las necesidades de las personas, con las características de la prestación de estos servicios y depende de la estructura y proceso de atención, debe ser óptima. Maximizar los beneficios y minimizar los riesgos.

Según Núñez et al. (2019), la satisfacción de los usuarios, por su parte, se basa en un conjunto de elementos extrínsecos que se observan al visitar



diferentes organizaciones, creando así diferentes grados de satisfacción relacionados con las experiencias de vida, más que diferentes expectativas de participación, comenzando por la recepción de pacientes y lo que el espera. Siendo la correspondencia entre las necesidades del consumidor, cuanto más adecuado, mejor calidad, cuanto menos adecuado, peor calidad. Los consumidores y su percepción de los requisitos del servicio.

Por otro lado, Carrasco (2017) menciona que servicio de atención comercial, direccionado a la atención del usuario y la calidad entregada por parte de los trabajadores, estos dos elementos están interconectados en la felicidad que experimenta el comprador al efectuar una adquisición. En este sentido, se define la atención al usuario como la interacción y comunicación entre el comprador y el vendedor, siendo la comunicación el medio para distinguir el producto o servicio de los competidores. Además, se alude a las funciones que se llevan a cabo antes, durante y después de la compra del bien o servicio.

Según Paz (2010), nos indica que, el servicio al cliente abarca todas aquellas actividades que realiza una entidad con el objetivo de aumentar la felicidad en los consumidores. No obstante, para alcanzar este objetivo es necesario definir el término de manera única para cada sector, así como para cada compañía.

La atención al usuario es el procedimiento que incluye los diferentes elementos en las operaciones realizadas en la empresa con el propósito de identificar las necesidades esenciales del usuario. De esta manera, diseñan tácticas dentro del ámbito del mercadeo para satisfacer la amplia variedad de requerimientos que solicitan los consumidores. Por lo tanto, a través de este afán por ofrecer un servicio adecuado, surge la lealtad del cliente hacia la empresa (Gil ,2020).

Del mismo modo, Duque (2005), Indica que se trata de establecer una relación adecuada y mutua entre el usuario y la entidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de los objetivos de ambas partes. En este sentido, la comunicación es crucial, así como proporcionar retroalimentación sobre todo el proceso, para detectar posibles fallas y lograr una mejora constante.

Se afirma también que el establecimiento de una comunicación efectiva generará diversas opciones para mejorar la organización. De acuerdo con lo

mencionado, se debe comprender este concepto como el medio para establecer conexiones entre la empresa y sus clientes potenciales con el fin de satisfacer sus necesidades (Ariza y Ariza 2020)

En tanto, López (2020) Se establece que la excelencia en el trato al cliente, consumidor y usuario comprende todas las estrategias orientadas a establecer una efectiva interacción entre una empresa y su clientela, con el propósito de destacar especialmente a aquellos interesados en sus bienes o servicios, de acuerdo al sector en el que se desenvuelvan.

De manera óptima, la distinción se interpreta además como una explicación de los deseos de las personas, ya que se observan en relación con la percepción, además de cómo participan en el servicio prestado (Marcysiak, 2021). La experiencia pasada muestra que hay dos variables principales; precio y calidad, siendo esta última una visión óptima para la empresa en su conjunto, porque si el aumento de las ganancias se refleja en cómo toda la organización se cuida a sí misma, ayudará a obtener ganancias. crecimiento.

Asimismo, Aparicio et al. (2021) Afirma que las empresas implementan estrategias de calidad de atención como requisito previo para llegar al éxito organizacional, teniendo un alto margen de competitividad en el mercado. El incremento de las demandas realizadas por los consumidores y la competencia por estructuras organizacionales con ventajas de costos relativamente, y la diversificación de procesos, sistemas, productos, servicios y organizaciones son algunas de las razones por las cuales el control de calidad es esencial para las empresas. Bienestar social de las organizaciones públicas y privadas.

Moratalla y Adroher, (2020). Aluden que el interés surge de los cambios en el entorno externo de las organizaciones, puesto que esto se ve afectada por la globalización económica, el aumento de la competencia, el progreso tecnológico, la difusión acelerada de innovaciones y el flujo general de consumidores de bienes y servicios que demandan niveles de calidad más altos. Asimismo, la calidad es el nivel en que se utilizan los medios más adecuados para lograr el mayor bienestar en la satisfacción de las necesidades del ciudadano, siendo a su vez el objetivo primordial en las entidades públicas. Palomino et al. (2019) Considera que la base de la calidad respecto a la atención es el balance de beneficios y riesgos, que debe ser evaluado por los usuarios.

Respecto a las dimensiones de la variable; Núñez y Juárez (2018), mencionan la calidad de servicio es un paradigma de estar disconforme, puesto que es el resultado de diferenciar la percepción por el servicio otorgados y la expectativa del cliente; para ello se tienen en cuenta los siguientes elementos: Características concretas, Confianza, Prontitud, Protección y Conexión emocional.

La importancia de la calidad está relacionada con el logro de los resultados alcanzados en áreas organizacionales como ventas, publicidad y compromiso social. Sin embargo, lograr esto no es una tarea fácil. Esto se debe a que se requiere un análisis específico de la situación y de los factores internos y externos para establecer una eficiencia respecto a la atención del usuario que se adapte a las necesidades, requerimientos y viabilidad financiera de la implementación. Así mismo, la calidad es uno de los factores estratégicos que sustentan la transformación y mejora de los sistemas públicos modernos (Sevillano et al., 2019).

La calidad atencional de un usuario es un atributo atencional que ocurre en diversos grados. Se define como lograr el máximo beneficio mientras se minimiza la frustración. Este beneficio máximo se define luego en términos de lo que se puede lograr dados los recursos disponibles y el valor social de la atención en general. (Bezerril et al., 2022).

Por otro lado, Alvarado y Cossío (2021) mencionan que La calidad es un factor que esta direccionada a la atención de los consumidores, los ciudadanos y las características con las se desarrollan dichos servicios al ser atendidos. Debe estar determinado por la funcionalidad de los servicios de manera jerárquica, la estructura y estar orientado a optimizar los beneficios para el usuario y mitigar los riesgos. Asu vez, la satisfacción respecto a las necesidades del usuario se basa en una variedad de factores externos observados durante las visitas a varias organizaciones y, como resultado, la experiencia en lugar de las expectativas variables sobre la aceptación del paciente y lo que esperan los pacientes (Álvarez, 2018).

Asimismo, El control de calidad, es fundamental para cualquier tipo de gestión o estrategia para lograr que la empresa sea altamente competitiva. El constante incremento de la competencia, ventajas comparativas respecto a

los costos y constante aumento de diferentes productos, procesos, sistemas y organizaciones han creado una calidad que aumenta la competitividad y determina la supervivencia (Oré & Hoces, 2022).

Palomino et al. (2019) Se ha señalado que la demanda de los consumidores de avances tecnológicos y nuevos productos se acelerará con los cambios en el entorno, como la globalización económica, la intensificación de la competencia y la difusión de la innovación.

Así mismo, Morales y García (2020), Lo que define la calidad es la medida en que se emplean los medios más apropiados en relación con las necesidades de la comunidad para lograr el máximo progreso en el servicio a la comunidad. En el corazón de la calidad de la atención, argumenta, hay un equilibrio de beneficios y riesgos que debe ser evaluado por el usuario.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de Investigación**

El presente estudio será aplicada, puesto que, consistió en realizar el estudio utilizando diferentes aportes teóricos, con la finalidad de dar solución a los objetivos propuesto. De acuerdo con Reyes (2022), este tipo de investigación depende de conocimientos y aportes teóricos para ser aplicados y resolver ciertos problemas. Dentro de una investigación de tipo aplicada, los investigadores intentan resolver problemas conocidos y con el fin de encontrar respuestas a preguntas específicas (Pereyra, 2020)

Se utilizará un enfoque cuantitativo como técnicas para recolectar información con el fin de comprobar hipótesis, detectar tendencias de conducta a partir de mediciones estadísticas y numéricas (Reyes, 2022).

##### **Diseño de la Investigación**

El diseño del estudio que se llevará a cabo es de carácter no experimental, debido a que no se modificaron las variables que se estudiaron. El enfoque se centró en examinar la relación que existe entre los fenómenos a estudiar dentro del mismo espacio y tiempo, sin alterar la naturaleza. En otras palabras, se observaron las variables en su contexto natural y posteriormente se analizarán (Hernández et al., 2014). Este estudio es de tipo transversal, dado que se examinarán las informaciones recolectadas en un momento preciso dentro de la empresa.

##### **Alcance de la investigación**

De alcance es correlacional, dado que se vinculará mediante una conexión las variables a través de patrones predecibles de un grupo o fenómeno específico que se está analizando. Para lograr esto, es esencial llevar a cabo mediciones, cuantificaciones y análisis hasta que se establezcan conexiones entre las variables objeto de estudio (Hernández et al., 2014).

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

#### **Variable 1: Capacitación**

##### **Definición conceptual**

Chiavenato (2021), menciona que la capacitación es un procedimiento educativo planificado y estructurado a corto plazo en el cual un individuo obtiene saberes y mejora aptitudes y competencias según las metas establecidas.

##### **Definición operacional**

La variable del Capacitación se analizará mediante tres dimensiones, aplicando un cuestionario en escala ordinal de tipo Likert.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual**

Núñez y Juárez (2018), mencionan la calidad de servicio es un paradigma de estar disconforme, puesto que es el resultado de diferenciar la percepción por el servicio recibido y la expectativa del cliente; para ello se tienen en cuenta los siguientes elementos: Elementos tangibles, Fiabilidad Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

##### **Definición operacional**

La variable Captación de clientes se medirá mediante cuatro dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

El grupo de individuos, elementos o artículos que poseen rasgos similares y que se utilizan para llevar a cabo una investigación específica se conoce como población o universo de estudio (Hernández et al., 2014).

En este caso, se seleccionaron 45 empleados como población del estudio.

#### **Criterio de inclusión**

Todos los empleados que hayan trabajado por más de 6 meses y pertenezcan a los departamentos de administración y operaciones.

#### **Criterio de exclusión**

Los trabajadores con menos de 6 meses de experiencia laboral y que desempeñan labores en el departamento de limpieza y en áreas no vinculadas

directamente con la actividad comercial de la compañía no podrán tomar parte en la actividad.

### **Muestra**

Se consideró una muestra censal, puesto que se tomará el total de la población de estudio

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos.**

Una encuesta es un método para recolectar datos que se utiliza para obtener información de individuos sobre diferentes temas (Hernández et al., 2014). Como método de recolección de información se usará un cuestionario compuesto por 23 preguntas, con el fin de evaluar la calidad de atención y el nivel de capacitación de los empleados en la empresa en estudio.

### **Instrumento de recolección de datos**

El cuestionario, compuesto por interrogantes relacionadas con las variables a evaluar, sucesos y aspectos relevantes para una investigación, es aconsejable que las preguntas sean concisas para evitar que sean engorrosas y distraigan a los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Validez**

Al respecto Valderrama (2015) sostuvo que se debe evaluar la consistencia y la viabilidad de las herramientas de medición utilizadas en la investigación.

### **Confiabilidad**

Pereyra (2020) señaló que consiste en realizar la medición a la misma muestra varias veces y el resultado obtenido sea igual al original; la fiabilidad del instrumento de recolección de información, se ejecutó mediante la evaluación del alfa de Cronbach, teniendo como resultado que para el instrumento de capacitación se obtuvo un coeficiente de 0.951 y para el instrumento de calidad de servicio un coeficiente de 0.957.

## **3.5. Procedimientos**

Se coordinó con el director de la empresa en estudio, para obtener información sobre la calidad de atención y capacitación de procesos en los establecimientos de la institución, se llevó a cabo una recopilación de datos con la colaboración

de los empleados. Se realizaron encuestas tanto físicas como virtuales mediante la plataforma Google Forms, con el objetivo de obtener resultados precisos y rápidos. La información recopilada será procesada en una hoja Excel para su posterior análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En este estudio, se aplicaron técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales para examinar los valores obtenidos en cada variable y corroborar la estimación de los parámetros. En otras palabras, se realizó el tratamiento de la información obtenida con el propósito de responder a las interrogantes de investigación y evaluar las hipótesis propuestas. Para llevar a cabo la exploración de la información, se utilizó la versión 26 del programa SPSS y se exportaron los resultados, para crear cuadros de frecuencia que permitieran un análisis descriptivo. Asimismo, se consideró la opción de aplicar las pruebas de Pearson o Spearman para examinar las relaciones entre variables y dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se aplicó correctamente en los aspectos éticos del estudio, ya que se elaboró el marco teórico y capítulos introductorios, se tuvo en cuenta la información obtenida de artículos, libros y tesis, se tomó en cuenta las referencias bibliográficas utilizando citación estándar APA. La información no ha sido corrompida ni manipulada, por lo que los datos recopilados se utilizan de forma confidencial, respetando así la privacidad de los encuestados y todas las indicaciones y lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo.



#### IV. RESULTADOS

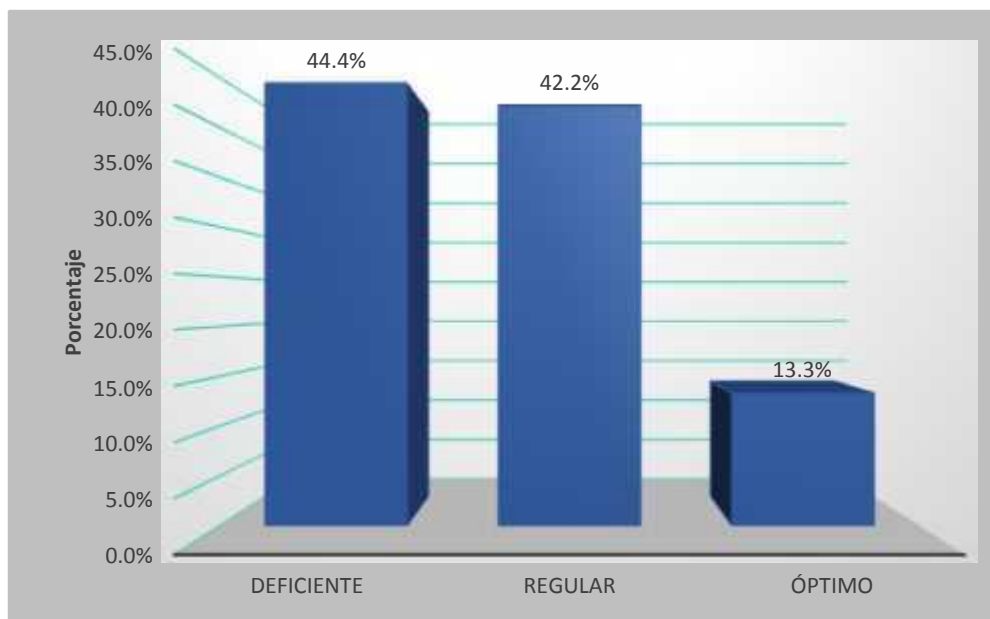
##### Análisis descriptivo

##### Variable Capacitación

Tabla 1. Distribución de niveles de la capacitación.

| Categorías   | f         | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE   | 20        | 44,4         |
| REGULAR      | 19        | 42,2         |
| ÓPTIMO       | 6         | 13,3         |
| <b>Total</b> | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

Figura 1. Gráfica de barras de los niveles de la capacitación.



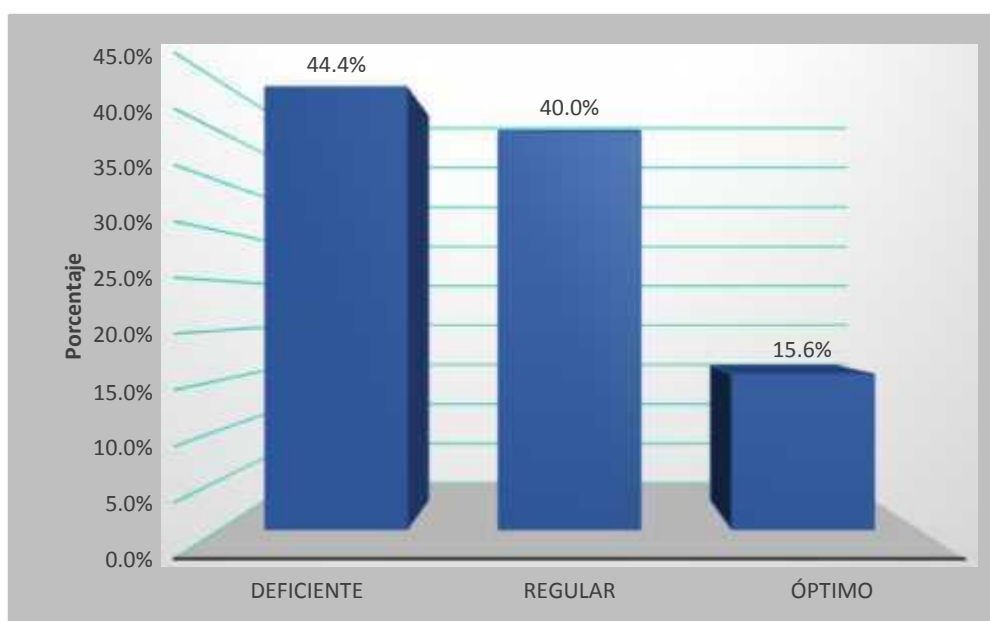
En la tabla 1 y figura 1, notamos que el 44,4% de los empleados indican que la capacitación está en un nivel deficiente, el 42,2% afirma que está en un nivel regular y el 13,3% declara que se encuentra en un nivel óptimo; este resultado demuestra que los colaboradores no se encuentran bien capacitados, la cual impide que desarrollen sus funciones de manera adecuada.

## Dimensión conocimiento adquirido.

**Tabla 2.** *Distribución de niveles del conocimiento adquirido.*

| <b>Categorías</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-------------------|-----------|--------------|
| <b>DEFICIENTE</b> | 20        | 44,4         |
| <b>REGULAR</b>    | 18        | 40,0         |
| <b>ÓPTIMO</b>     | 7         | 15,6         |
| <b>Total</b>      | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 2.** *Gráfica de barras de los niveles del conocimiento adquirido.*



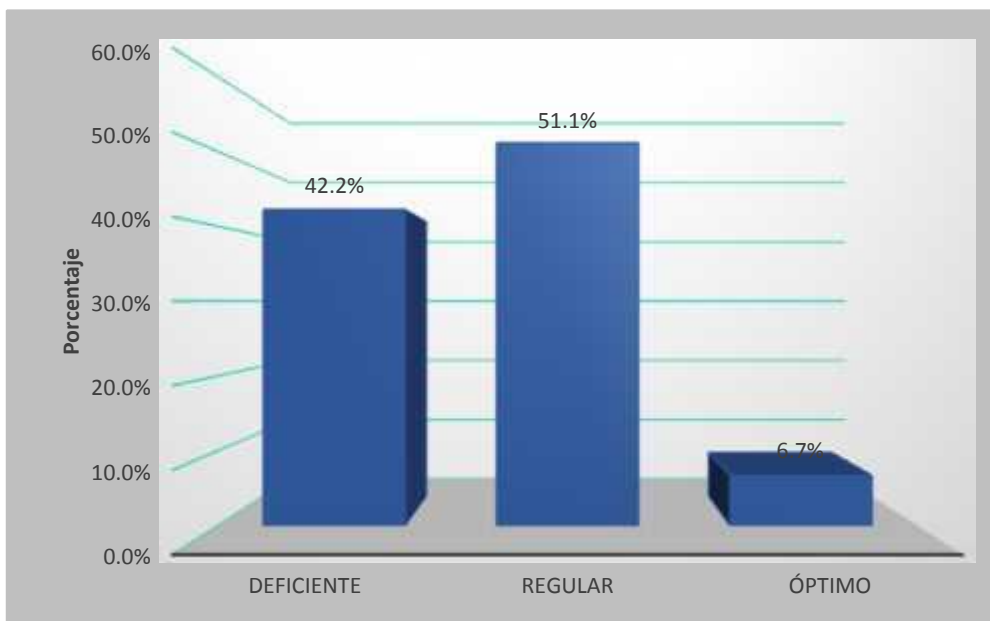
En la tabla 2 y figura 2, demuestra que un 44,4% de los encuestados opina que el conocimiento adquirido está en un nivel deficiente, en tanto que un 40.0% de los empleados indica que se encuentra en un nivel regular y el 15.6% restante afirma que se ubica en un nivel óptimo. Estos resultados demuestran que, al no contar con un programa de capacitación los colaboradores no obtienen nuevos conocimientos, dificultado el desarrollo de sus funciones.

### Dimensión desarrollo de habilidades.

**Tabla 3.** *Distribución de niveles del desarrollo de habilidades*

| <b>Categorías</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-------------------|-----------|--------------|
| <b>DEFICIENTE</b> | 19        | 42,2         |
| <b>REGULAR</b>    | 23        | 51,1         |
| <b>OPTIMO</b>     | 3         | 6,7          |
| <b>Total</b>      | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 3.** *Gráfica de barras de los niveles del desarrollo de habilidades.*



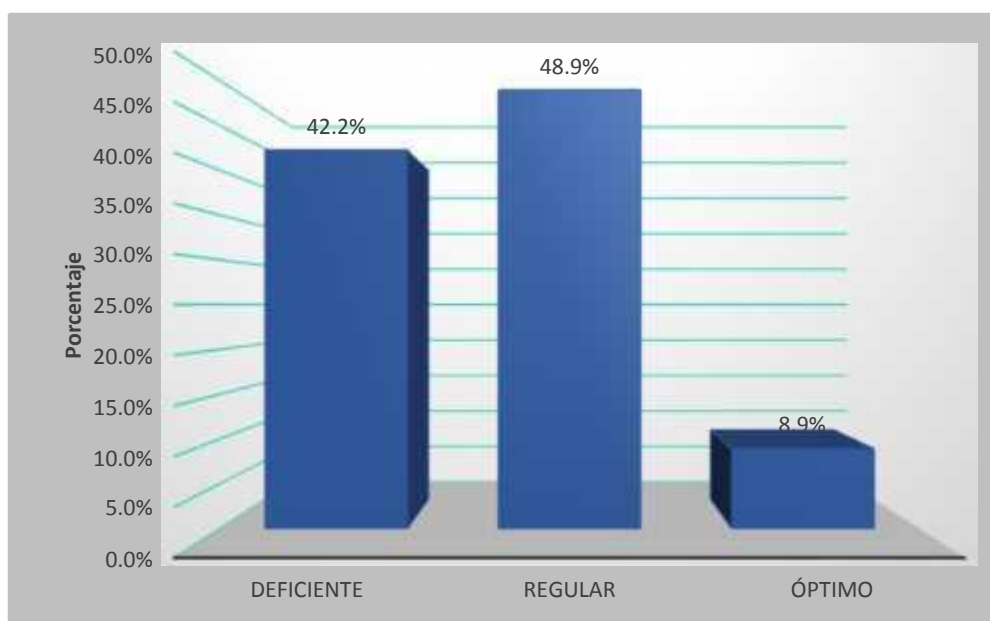
En la tabla 3 y figura 3, se puede notar que, en cuanto al desarrollo de habilidades, el 42,2% de los encuestados indica que están en un estado deficiente, el 51,1% expresa que se encuentran en un estado regular y el 6,7% en un nivel óptimo. Se interpreta que al no conocer las funciones y el desarrollo de las mismas, los colaboradores no pueden desarrollar sus habilidades de manera eficiente, dificultando la atención esperada por los usuarios.

## Dimensión del cambio de actitud

**Tabla 4.** *Distribución de niveles del cambio de actitud.*

| <b>Categorías</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-------------------|-----------|--------------|
| <b>DEFICIENTE</b> | 19        | 42,2         |
| <b>REGULAR</b>    | 22        | 48,9         |
| <b>OPTIMO</b>     | 4         | 8,9          |
| <b>Total</b>      | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 4.** *Gráfica de barras de los niveles del cambio de actitud.*



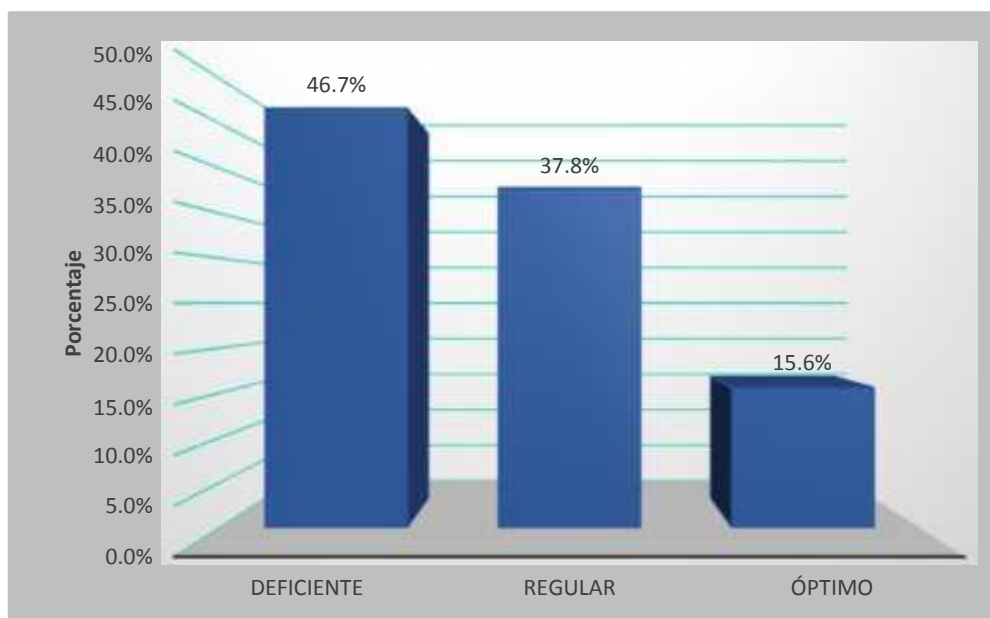
En la tabla 4 y figura 4, Se evidencia que el 42,2% de los encuestados percibe que el cambio de actitud está en un nivel deficiente; el 48,9% indican que se encuentra en un nivel regular y el 8,9% en un nivel óptimo. Los resultados demuestran que los colaboradores, no se sienten capaces de realizar nuevas funciones, debido a la ineficiencia en el plan de capacitación, la misma que ocasiona que los trabajadores no generen un sentido de cambio, con el fin de mejorar sus funciones.

## Variable calidad de servicio

**Tabla 5.** *Distribución de niveles de la calidad de servicio.*

| Categorías   | f         | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE   | 21        | 46,7         |
| REGULAR      | 17        | 37,8         |
| OPTIMO       | 7         | 15,6         |
| <b>Total</b> | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 5.** *Gráfica de barras de los niveles de la calidad de servicio.*



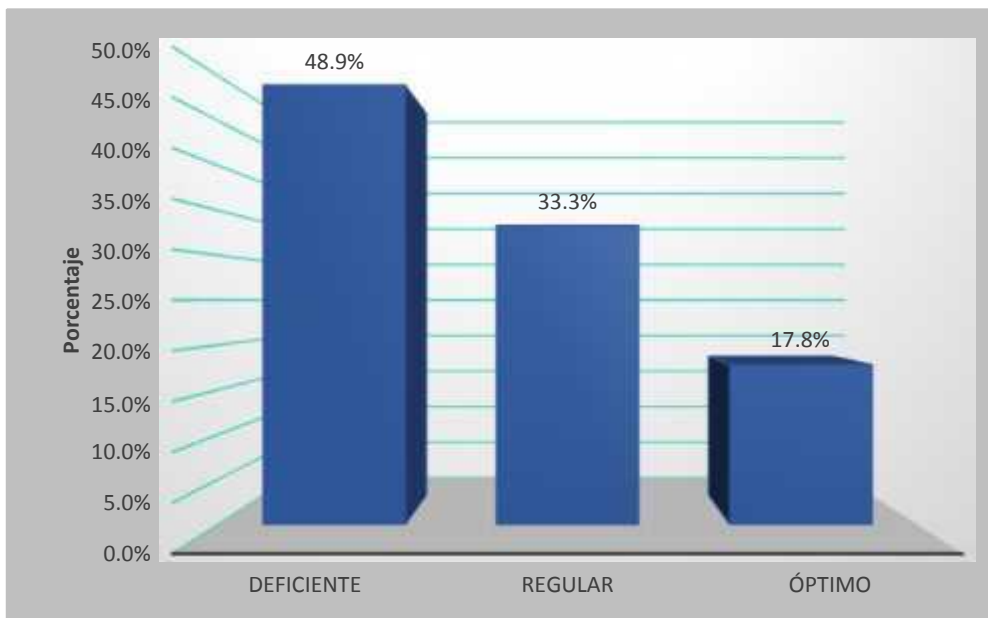
En la tabla 5 y figura 5, notamos que, en cuanto a la calidad de servicio, el 46,7% de los encuestados indica que se encuentra en un nivel deficiente; además, el 37,8% de los encuestados afirman que es Regular y para el 15,6% es óptimo. Estos resultados indican que, debido al constante cambio de personal, y la ineficiencia de la capacitación e inducción, el personal no cumple sus funciones de manera adecuada, ocasionando una deficiente calidad de atención.

## Dimensión de los elementos intangibles

**Tabla 6.** *Distribución de niveles de los elementos intangibles.*

| <b>Categorías</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-------------------|-----------|--------------|
| <b>DEFICIENTE</b> | 22        | 48,9         |
| <b>REGULAR</b>    | 15        | 33,3         |
| <b>OPTIMO</b>     | 8         | 17,8         |
| <b>Total</b>      | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 6.** *Gráfica de barras de los niveles de los elementos intangibles.*



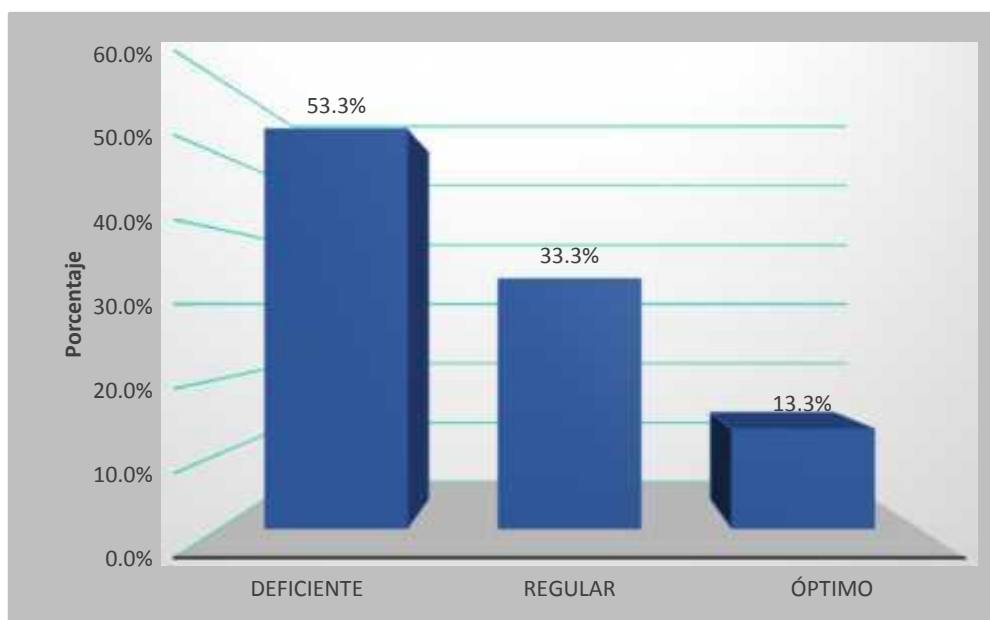
En la tabla 6 y figura 6, los resultados indican que el 48,9% de los encuestados percibe que los elementos intangibles se ubican en una categoría deficiente; el 33,3% manifiesta que se sitúa en una categoría regular y el 17,8% en una categoría óptima. Los resultados indican que el personal no cuenta con las herramientas adecuadas para cumplir sus funciones de manera eficiente, la falta de ello ocasiona constantemente una mala atención al usuario.

## Dimensión de fiabilidad.

**Tabla 7.** *Distribución de niveles de la fiabilidad.*

| <b>Categorías</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-------------------|-----------|--------------|
| <b>DEFICIENTE</b> | 24        | 53,3         |
| <b>REGULAR</b>    | 15        | 33,3         |
| <b>OPTIMO</b>     | 6         | 13,3         |
| <b>Total</b>      | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 7.** *Gráfica de barras de los niveles de la fiabilidad.*



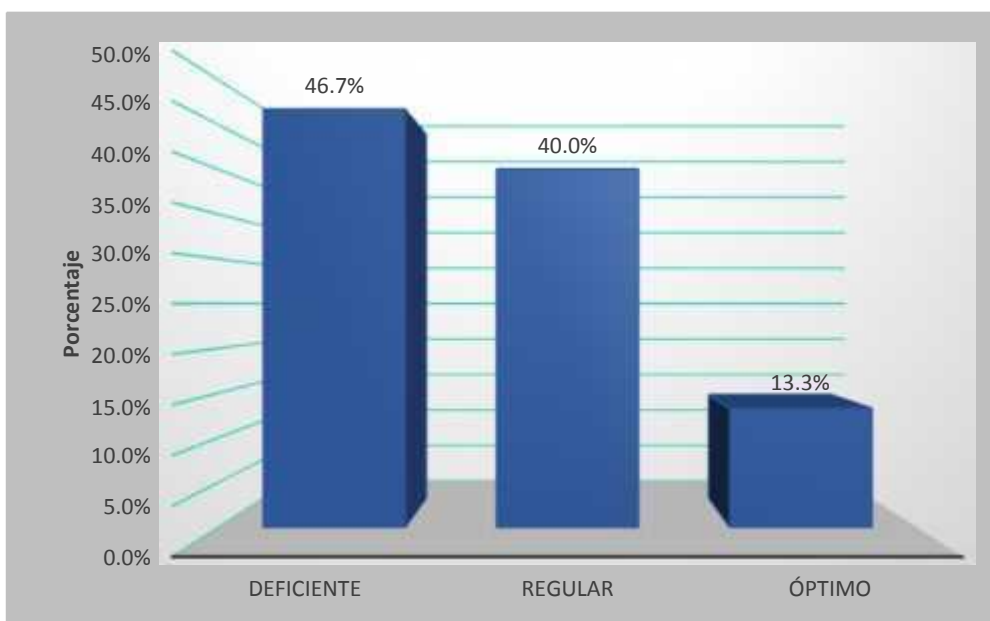
En la tabla 7 y figura 7, se nota que el 53,3% de los encuestados indica que la fiabilidad se presenta en un nivel deficiente; del igual modo, el 33,3% percibe un nivel regular y el 13,3% de un nivel óptimo. Los resultados demuestran que la entidad no cuenta con un sistema de atención adecuada, por lo cual existe falencia en cuanto al proceso de atención y no se llega a cumplir los tiempos establecidos para dar respuestas al usuario.

## Dimensión de la capacidad de respuesta

**Tabla 8.** Distribución de niveles de la capacidad de respuesta.

| <b>categorías</b> | <b>f</b>  | <b>%</b>     |
|-------------------|-----------|--------------|
| <b>DEFICIENTE</b> | 21        | 46,7         |
| <b>REGULAR</b>    | 18        | 40,0         |
| <b>OPTIMO</b>     | 6         | 13,3         |
| <b>Total</b>      | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 8.** Gráfica de barras de los niveles de la capacidad de respuesta.



En la tabla 8 y figura 8, indica que el 46,7% de los participantes opina que la capacidad de respuesta está en un nivel deficiente, mientras que el 40,0% la sitúa en un nivel regular y el 13,3% la considera que es óptima. Los resultados indican que el personal de la UGEL, no cuenta con un plan de procesos estándar que le permita cumplir de manera oportuna con las solicitudes de los usuarios, ocasionando de este modo una ineficiente capacidad de respuesta.

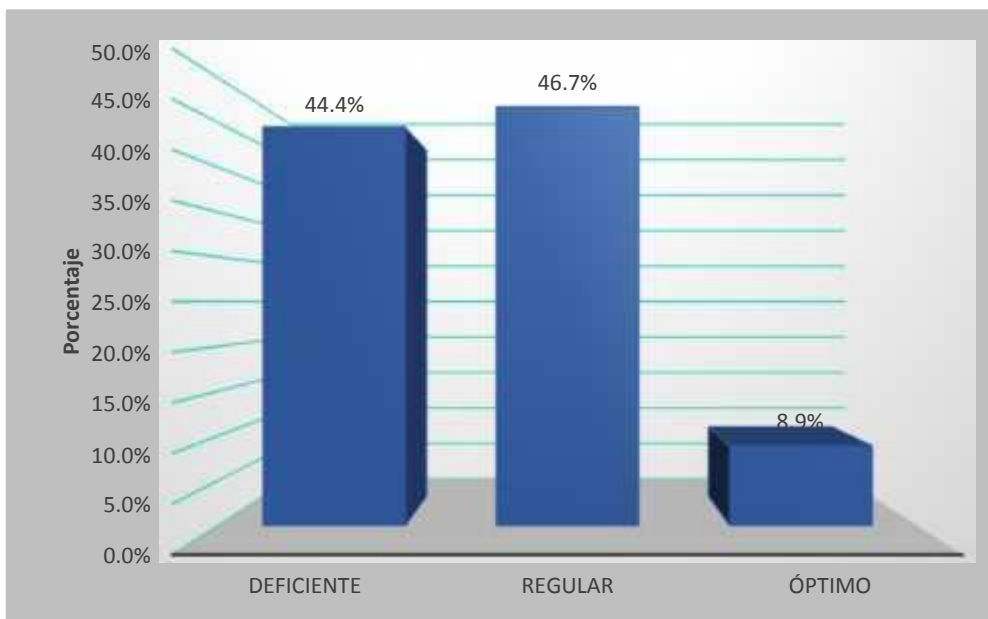


## Dimensión seguridad y empatía

**Tabla 9.** Distribución de niveles de la seguridad y empatía.

| categorias   | f         | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE   | 20        | 44,4         |
| REGULAR      | 21        | 46,7         |
| OPTIMO       | 4         | 8,9          |
| <b>Total</b> | <b>45</b> | <b>100,0</b> |

**Figura 9.** Gráfica de barras de los niveles de la seguridad y empatía.



En la tabla 9 y figura 9, se nota que el 44,4% de los trabajadores entrevistados piensa que la seguridad y empatía está en un nivel deficiente; el 46,7% indican que se encuentra en un nivel regular y el 8,9% en un grado óptimo. Los resultados demuestran que a falta de una calidad de servicio la empresa refleja una deficiencia en la seguridad al atender al usuario, lo mismo que ocasiona que el personal no demuestre empatía y no cumpla con el tiempo establecido en dar respuesta a las solicitudes por parte del usuario

### **Análisis inferencial**

Este tipo de evaluación puede emplear los datos obtenidos para anticipar el comportamiento. El índice de Rho de Spearman cuantifica la diversidad de dos

variables o la conexión entre la diversidad y la información (Muñoz, 2016).

**Figura 10.** Niveles de correlación para estadígrafo Rho de Spearman.

| <b>Rango de Rho</b> | <b>Significado</b>                     |
|---------------------|--|
| -1                  | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99        | Correlación negativa muy alta          |
| -0.7 a -0.89        | Correlación negativa alta              |
| -0.4 a -0.69        | Correlación negativa moderada          |
| -0.2 a -0.39        | Correlación negativa baja              |
| 0.01 a -0.19        | Correlación negativa muy baja          |
| 0                   | Correlación nula                       |
| 0.01 a 0.19         | Correlación positiva muy baja          |
| 0.2 a 0.39          | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a 0.69          | Correlación positiva moderada          |
| 0.7 a 0.89          | Correlación positiva alta              |
| 0.9 a 0.99          | Correlación positiva muy alta          |
| 1                   | Correlación positiva grande y perfecta |

Nota: elaboración propia, basada en Szmidt & Kacprzyk (2010),

La investigación planteó como hipótesis general, existe relación positiva entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

**Tabla 10.** Correlación entre la capacitación y la calidad de servicio.

|                 |              | Calidad de servicio |           |
|-----------------|--------------|---------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Capacitación | <i>r.</i>           | ,936**    |
|                 |              | <i>Sig.</i>         | ,000      |
|                 |              | <b>Total</b>        | <b>45</b> |

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

En la Tabla 10, se evidencia un valor de significancia de 0.000, que es menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.936; demostrando que existe una relación positiva alta entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario. En tal sentido se manifiesta que si la capacitación de los

colaboradores mejora; la calidad de servicio se mejorará dentro de la institución.

La investigación planteó como primera hipótesis específica; que existe relación positiva entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

**Tabla 11.** *Correlación entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio.*

|                 |                        | Calidad de servicio |           |
|-----------------|------------------------|---------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Conocimiento adquirido | <i>r.</i>           | ,876**    |
|                 |                        | Sig.                | ,000      |
|                 |                        | <b>Total</b>        | <b>45</b> |

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

En la Tabla 11, se evidencia un valor de significancia de 0.000, que es menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.876; estos resultados señalan que existe una relación positiva alta entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario. Esto Esto quiere decir que, si se mantiene el conocimiento adquirido en un nivel eficiente, la calidad de atención se mejorará

El estudio planteó como segunda hipótesis específica que, existe relación positiva entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

**Tabla 12.** *Correlación entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio.*

|                 |                           | Calidad e servicio |           |
|-----------------|---------------------------|--------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Desarrollo de habilidades | <i>r.</i>          | ,888**    |
|                 |                           | Sig.               | ,000      |
|                 |                           | <b>N</b>           | <b>45</b> |

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

En la Tabla 12, se confirma un valor de significación de 0.000, el cual es menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.888. En tal sentido, se observa que existe una relación positiva alta entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario. Estos resultados evidencian que, si se mejora las habilidades de los colaboradores, mejorará la calidad de atención de los usuarios.

El estudio propuso con tercera hipótesis específica que, existe relación positiva entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

**Tabla 13.** *Correlación entre el cambio de actitud y la calidad de servicio.*

|          |                   | Calidad de servicio |           |
|----------|-------------------|---------------------|-----------|
| Rho de   | Cambio de actitud | <i>r.</i>           | ,963**    |
| Spearman |                   | <i>Sig.</i>         | ,000      |
|          |                   | <b>Total</b>        | <b>45</b> |

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

En la Tabla 13, se observa un valor de significancia igual a 0.000, que es menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.963; en tal sentido existe una relación positiva alta entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario. Respecto a ello, se interpreta que, si se mejora el cambio de actitud de los colaboradores, mejorará la calidad de atención de los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

Se consideró como primero objetivo específico, determinar la relación entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario. Según, Gonzales (2020) señala que la capacitación del personal es conjunto de acciones entrelazados con la mejora y el crecimiento de las habilidades de los individuos y dentro de una organización. A través del conocimiento adquirido, las personas invierten en sí mismas y se vuelven más productivas brindando un servicio de calidad. El estudio obtuvo que, existe una relación positiva alta entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario con un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.876. estos resultados coinciden con la investigación realizada por Cubas y Rodríguez (2020) quienes determinaron el 67.5% de los encuestados manifiestan que adquirir nuevos conocimientos, permite al colaborador a mantener una atención de calidad; así mismo, se determinó que existe una asociatividad constante entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio. Considerando el resultado de ambas investigaciones se infiere que, es necesario establecer el conocimiento adquirido para la ejecución de adecuada de los procedimientos de atención y presentación de los productos; estos conocimientos serán preservados y estarán disponibles en la medida que se necesiten; al atender las exigencias y evoluciones mutables, la entidad debe tener en cuenta sus saberes presentes y definir la manera de obtener o acceder a los saberes complementarios necesarios.

El segundo objetivo específico fue, determinar la relación entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario, Bezerril et al. (2022) señala que la capacitación está enfocada en la conversión del conocimiento sistemático que se enfoca en las actividades relacionadas con las funciones empresariales, durante la cual, una persona obtiene conocimientos y mejora habilidades y aptitudes de acuerdo con objetivos concretos; se fundamenta en la posibilidad de obtener saberes para el crecimiento eficiente de las tareas, posturas frente a elementos de la empresa, propósito y contexto, así como el progreso de aptitudes y destrezas. El estudio obtuvo que, existe una relación positiva alta entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario con un valor de significación de 0.000 y un coeficiente de

correlación de Spearman de 0.888. Estos resultados infieren con la investigación de Vu et al. (2021) dado que, evidencian que la excelencia del servicio y el contentamiento del cliente guardan una relación positiva con la fidelidad del cliente. Además, la investigación indica que la perfección del servicio se refleja en el progreso de las destrezas de los consumidores. Considerando los resultados de las investigaciones, podemos mencionar que, el personal que atiende al público, tiene la tarea de solucionar los inconvenientes que puedan presentar los clientes y asegurarse de que reciban una experiencia de servicio óptima; con el fin de complacer al usuario, la empresa debe contratar representantes de atención al cliente con un conjunto específico de destrezas que les permita establecer una conexión auténtica con los clientes.

El tercer objetivo específico fue, determinar la relación entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario. Epiquén et al. (2018) alude que la capacitación es la sucesión y difusión de conocimiento que se dan para el buen desarrollo de las funciones dentro del trabajo, mejorando de esa manera las habilidades y capacidades, que permitan al colaborador direccionarse al objetivo personal y organizacional. El estudio obtuvo que, existe una relación positiva alta entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario con un valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.963. Estos resultados coinciden con la investigación Vásquez (2019), quienes demostraron que implementar un programa de capacitación, genera resultados positivos en cuanto a la calidad del servicio, ya que la calidad del servicio mejoró significativamente de 64% a 104% después de la implementación; con apoyo intelectual a su disposición, los empleados deben brindar un servicio de calidad a los clientes; así mismo, se demostró que la capacitación está estrechamente vinculada con la calidad de atención a los usuarios. Considerando estos resultados, se evidencia que para lograr triunfar en el ámbito del servicio al cliente es fundamental poseer una disposición que denote una atención de calidad, ya que si el consumidor no queda satisfecho es muy probable que tu labor se vea afectada negativamente. Por tanto, si perfeccionas tu conducta, respuesta y comunicación, es muy posible que logres excelentes resultados al brindar un servicio sobresaliente.

Por último, el objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario. Según Marcysiak (2021) la capacitación brinda a los empleados actuales o nuevos las habilidades que necesitan para hacer su trabajo; por lo tanto, la capacitación incluye mostrar a los operadores de máquinas cómo funciona el equipo, a los nuevos representantes de ventas cómo vender los productos de la empresa e incluso a los nuevos gerentes cómo entrevistar y evaluar a los empleados, esto con la finalidad brindar mejor atención al público en general. La investigación demostró que existe una relación positiva alta entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario, con un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.936. Estos resultados coinciden con el estudio de Supriyanto et al. (2021), quienes evidenciaron que la formación del equipo influye de manera directa en la excelencia del servicio; asimismo, tiene una repercusión importante en la complacencia del usuario, seguida de la fidelidad del cliente. La excelencia del servicio influye indirectamente en la fidelidad del cliente a través de la complacencia del usuario; demostrando que hay una conexión significativa entre la formación y excelencia del servicio. Teniendo en cuenta los resultados de ambas investigaciones se menciona que, la capacitación cubre áreas temáticas tales como la atención al cliente de calidad, los patrones de conducta, la influencia en el cliente, la disminución del estrés, la promoción de la armonía y el establecimiento de relaciones excepcionales con el público. Dichas áreas pueden abarcar habilidades de comunicación efectiva, comprensión empática, manejo de situaciones desafiantes, solución de conflictos, gestión del estrés, trabajo en equipo y actitud enfocada en el servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. De manera general, se concluye que existe una relación positiva alta entre la capacitación y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022. Teniendo un valor de significancia de 0.000, y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.936; así mismo, se observa que el 44,4% de los empleados indican que la capacitación está en un nivel deficiente y el 46,7% de los encuestados indica que la calidad de servicio al usuario se encuentra en un nivel deficiente. Esto indica que, si se fortalece la capacitación de los colaboradores, se mejorará la calidad de servicio de los usuarios; generando de esta manera una aceptación por parte de los usuarios, minimizando las quejas y reclamos.

2. Se comprobó que existe una relación positiva alta entre el conocimiento adquirido y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022. Esto se evidencia por un valor de sig= 0.000 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.876; del mismo modo, se observa que un 44,4% de los encuestados opina que el conocimiento adquirido está en un nivel deficiente. Esto quiere decir que, si la empresa genera estrategias para mejorar el conocimiento adquirido de los trabajadores, la calidad de servicio de los usuarios se verá de manera eficiente.

3. Se llega a la conclusión de que hay una correlación significativa y positiva entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022. Con un índice de correlación de Spearman de 0.888 y un nivel de sig. de 0.000; así mismo, en cuanto al desarrollo de habilidades, el 42,2% de los encuestados indica que están en un estado deficiente. Por lo tanto, al mejorar las aptitudes de los trabajadores, la calidad del servicio al cliente se incrementará.

4. Se infiere que hay una asociatividad alta y positiva entre el cambio de actitud y la calidad de servicio al usuario en la UGEL N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022, comprobado por un índice de correlación de Spearman de 0.963. Así mismo, el 42,2% de los encuestados percibe que el cambio de actitud está en un nivel deficiente. En tal sentido, si se mejora las habilidades de los colaboradores, mejorará la calidad de atención de los usuarios; si se logra un



Progreso en la postura de los empleados, se elevará la calidad del servicio a los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere al director de la oficina de la UGEL de San Juan de Lurigancho, establecer un esquema de formación enfocado en la atención personalizada y de calidad y el desempeño de las tareas principales de la organización, demostrando así la confiabilidad, rapidez, compasión y protección brindadas a los usuarios, para apreciar todos los conocimientos adquiridos; con el propósito de enriquecer las habilidades del colaborador para brindar una atención eficiente hacia el usuario

Se aconseja mejorar el sistema de comunicación e intercambio de datos entre el trabajador y el cliente con el fin de proporcionar una respuesta más efectiva y lograr su satisfacción; de esta manera, se puede aprovechar el conocimiento adquirido mediante la implementación de un plan de formación. Capacitar al personal con regularidad y mantener la calidad del servicio en un nivel óptimo mejorará la satisfacción tanto de los usuarios como de los empleados.

Se sugiere al departamento de recursos humanos, llevar a cabo una evaluación constante del personal, estableciendo un sistema de métricas que les permita medir con precisión la efectividad en la realización de sus tareas, asegurando al mismo tiempo el desarrollo de sus habilidades para poder atender rápidamente las necesidades de los usuarios. Es importante realizar una evaluación regular del desempeño de los empleados, recopilando tanto las opiniones de los usuarios como las de los superiores y colegas, con el objetivo de obtener una perspectiva completa y global de la organización. Además, es necesario revisar periódicamente los procedimientos de atención.

Se recomienda, monitorear la ejecución del plan de capacitación con el fin de valorar el conjunto de habilidades adquiridas y determinar si están siendo puestas en práctica o si es necesario ajustarlas para futuras iniciativas de capacitación.

## REFERENCIAS

Alvarado, S. D. M., & Sablón, N. (2021). Análisis preliminar de los trámites en línea en el servicio de rentas internas en tiempos de COVID-19. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 6(1), 46-53.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273823>

Álvarez, A. L. (2018). Atención a la diversidad en la Formación Profesional. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 4(4), 175-180.  
<https://www.redalyc.org/journal/5746/574660908015/>

Aparicio, E., Cavazos, J., & Gaeta, M.-L. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: Un modelo explicativo. *Revista iberoamericana de educación superior*, XII(35), 185-205.  
<https://www.redalyc.org/journal/2991/299169565010/>

Arteaga, Y. M., Escobar, J. P., & Piñeros, Y. H. (2021). *Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica, una revisión bibliográfica*.  
<https://repositorio.iberu.edu.co/handle/001/2930>

Bezerril, M. D. S., Da Costa, M. E. G., Freire, V., Andrade, F., Chiavone, F., & Santos, V. E. (2022). Assessment of patient safety culture in Primary Health Care. *Enfermería Global*, 21(3), 398-408.  
<https://www.proquest.com/docview/2685103871/abstract/D6F535C7CA143A3PQ/1>

Blanco, C., Prieto, R. G., Cepeda, R. A., Bareño, J., González-Salazar, C. A., Arango, L. A., & Senejoa, N. J. (2022). Ergonomics in digestive endoscopy: Prevalence, types of musculoskeletal disorders, and risk factors in endoscopists

in Colombia. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 37(2), 174-185.  
<https://doi.org/10.22516/25007440.829>

BohioNews. (2018). Conciencia Ciudadana: Una forma de educación para todos. *Bohío News*. <https://bohionews.com/conciencia-ciudadana-una-forma-de-educacion-para-todos/>

Bonilla, D. M., Macero, R. M., & Mora, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442018000300268&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442018000300268&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Boubeta, J. R. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Univ Santiago de Compostela.  
<https://books.google.com.pe/books?id=6iYvgRi-JSUC&pg=PA101&dq=la+Teor%C3%ADa+de+Des+confirmaci%C3%B3n+de+Expectativas+de+Oliver&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiltIPy6qb6AhX3ILkGHd8HB6cQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=la%20Teor%C3%ADa%20de%20Des%20confirmaci%C3%B3n%20de%20Expectativas%20de%20Oliver&f=false>

Cáceres, J. L. (2019). *Evaluación de la calidad de servicios de la empresa Proyectos Obras e Inmobiliaria Cáceres S.A.C. - 2017* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20500.12423/2694>

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.  
<https://books.google.com.pe/books?id=F4lbzgEACAAJ&dq=libros+de+chiavenato&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjdh9D7lbn6AhUUq5UCHYPaBHsQ6AF6BAgLEAI>

Chininin, E. Y. (2019). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa grupo Ases Capital SAC. Chiclayo, 2019* [Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/250>

Cubas, Y. L., & Rodríguez, C. B. (2020). *Plan de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en la CMAC Arequipa—Agencia Chiclayo 2020* [Universidad Privada Juan Mejía Baca]. <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/handle/UMB/42>

Demirel, D. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital Crm. *Journal of Business Economics & Management*, 23(3), 507-531. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.15328>

El peruano. (2019). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030-DECRETO SUPREMO-N° 103-2022-PCM*. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/>

Epiquén, A. C., Paucarchuco, K. M. M., & Chávez, Z. R. M. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. *Horizonte de la Ciencia*, 8(14), 131-139.

Gestión. (2020). *Noticias sobre UGEL hoy miércoles 21 de septiembre*. Gestión. <https://gestion.pe/noticias/ugel/>

Gonzales, Y. M. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118004/>

Inga, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Jemes, I. C., Romero, R. P., Labajos, M. T., & Moreno, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

Koç, M. H., & Fidan, T. (2022). The Comparison of the Adaptation of Public and Private School Teachers to Distance Education during the COVID19 Pandemic. *RIMCIS: Revista Internacional y Multidisciplinar En Ciencias Sociales*, 11(1), 27-53.

Liu Ying-Yen. (2022). Analyzing the Importance of Service Quality and Customer Satisfaction in the Tourism Industry. *International Journal of Organizational Innovation*, 15(1), 10-24. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=157825699&lang=es&site=ehost-live>

Marcysiak, A. (2021). Customer service quality management on the courier services market. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(1), 190-203. [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.1\(11\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.9.1(11))

Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del Ser*. Editorial Kairós.

Meléndez, B. A. T. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *NÓESIS. REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES*, 26(51), 45-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85945861003>

Morales, L. G., & García, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del

sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21, 128-134.  
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>

Moratalla, J. F. E., & Adroher, M. F. (2020). Atención al público y a profesionales en tiempos del COVID-19. *Diario La Ley*, 9710, 2.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589404>

Núñez, L. A., Silva, M. V. G., Menacho, I., Uribe, Y. C., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(1), 19-35. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467661030003/>

Núñez, L. N., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>

Oré, J. J., & Hoces, Z. P. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 171-188.  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250013/>

Palomino, I. I. P., Vásquez, K. M. C., Vicente, J. S. Y., Tomás, M. R. V., Méndez, G. K. A., & López, J. L. R. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(2), 46-63. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/>

Sanchez, V. R. C., Rossini, G. M. C., Rossini, A. del C. C., & Sanchez, C. G. C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3).  
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/>

Sevillano, Á. P., García, M. S., & Vázquez, E. (2019). Atención a la diversidad e inclusión en España. *Sinéctica*, 53, 01-17.

<https://www.redalyc.org/journal/998/99862930011/>

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847.

<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>

Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración* (2a ed.). Grupo Editorial Patria.

[https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Vásquez, T. X. (2019). *Elaboración de un plan de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio en la empresa concesionaria Nor autos Chiclayo SAC. 2019* [Universidad de Lambayeque].

<https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/284>

Vieira, N. F. C., Machado, M. de F. A. S., Nogueira, P. S. F., Lopes, K. de S., Vieira-Meyer, A. P. G. F., Morais, A. P. P., Campelo, I. L. B., Guimarães, J. M. X., Nuto, S. de A. S., & Freitas, R. W. J. F. de. (2021). Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 25.

<http://www.scielo.br/j/icse/a/TWW4KNqKgzc94czgy6TnZqQ/?lang=pt>

Vílchez, C., Rojas, A., & Huapaya, A. (2020). Capacitación, remuneración promedio e impuestos como factores que explican la actitud hacia la regulación laboral en contextos de informalidad. *Contaduría y administración*, 65(1).

<https://www.redalyc.org/journal/395/39571709006/>



Vu, N. H., Pham, H. V., & Nguyen, H. T. H. (2021). Exploring service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in Vietnam's telecommunications industry. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(1), 1-10.

<https://doi.org/10.21833/ijaas.2021.01.001>

You, J., & Korhonen, J. (2022). Attention integrated hierarchical networks for no-reference image quality assessment. *Journal of Visual Communication and Image Representation*, 82, 33-99. <https://doi.org/10.1016/j.jvcir.2021.103399>

Zeithaml, V. A. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

<https://books.google.com.pe/books?id=GHHXQwAACAAJ&dq=Teor%C3%ADa+de+Calidad+y+Servicio+de+Karl+Albrecht+y+Jan+Carlzon&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwj767LF6Kb6AhWNB7kGHeUoD7IQ6AF6BAgCEAI](https://books.google.com.pe/books?id=GHHXQwAACAAJ&dq=Teor%C3%ADa+de+Calidad+y+Servicio+de+Karl+Albrecht+y+Jan+Carlzon&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj767LF6Kb6AhWNB7kGHeUoD7IQ6AF6BAgCEAI)

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2022.

Investigador principal: López Díaz Eduardo y Zarate Loayza, Roger Richard

Asesor: Burgos Bardales, Roger

#### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2022, cuyo propósito es Determinar la relación que existe entre la capacitación y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa local n°05, San Juan de Lurigancho – lima 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Carrasco Pintado Pablo Ramón al correo electrónico [pcarrascop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:pcarrascop@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe / Escuela de Administración).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## Anexo 2.

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

##### Datos Generales

|  |                 |
|--|-----------------|
| Nombre de la Organización:   | RUC 20331166830 |
| Empresa UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO |                 |
| Nombre del Titular o Representante legal:                              |                 |
| Nombres y Apellidos<br>Freddy Huaroc Alvitrez                          | DNI: 20073873   |

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|   |              |
|---|--------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |              |
| CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2022. |              |
| Nombre del Programa Académico:  |              |
| López Díaz Eduardo  | DNI 43293297 |
| Zarate Loayza, Roger Richard  | DNI 44188449 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor

Lugar y Fecha: lima- 12/12/22

Firma y sello: \_\_\_\_\_

Freddy Huaroc Alvitrez

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

### Anexo 3.

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2022.

Autor/es: Zarate Loayza, Roger Richard Y López Díaz Eduardo

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto: Lima, Perú

| Criterios de evaluación  | Alto   | Medio | Bajo  | No precisa      |
|--|--|-------|---|-----------------|
| <b>I. Criterios metodológicos</b>  |  |       |   |                 |
| 1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.                                   | Cumple totalmente  | ----  | No cumple   | -----.          |
| 2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.  | La población/participantes están claramente establecidos | ----  | La población/participantes no están claramente establecidos | -----           |
| <b>II. Criterios éticos</b>  |  |       |   |                 |
| 1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.  | Los aspectos éticos están claramente establecidos        | ----  | Los aspectos éticos no están claramente establecidos        | -----           |
| 2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV). | Cuenta con documento debidamente suscrito                | ----  | No cuenta con documento debidamente suscrito                | No es necesario |
| 3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.  | Ha incluido el ítem                                      | ----  | No ha incluido el ítem                                      | -----           |

---

Dr. Jorge Arturo Zapana  
Ruiz

**Presidente**

---

Dr. Luzmila Gabriela Maurtua  
Gurmendi  
**Secretario**

---

Dr. Roger Burgos Bardales  
**Vocal 1**

#### Anexo 4.

### **DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°05, SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2022.

Zarate Loayza, Roger Richard (ORCID.0000-0002-0153-8895); López Díaz Eduardo (ORCID: 0000-0002-7720-2335)”, presentado por los autores, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( X ) observado ( ) desfavorable ( ).

12, de noviembre de 2022

---

Dr. Jorge Arturo Zapana Ruiz

**Presidente del Comité de Ética en Investigación  
Escuela Profesional de Administración**

C/c

• Sr. Zarate Loayza, Roger Richard y López Díaz Eduardo, investigador principal.

<sup>1</sup> *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto*

## Anexo 5 Autorización de la empresa

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo ...Freddy Huaroc Alvirtez .....  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
identificado con DNI 20073873, en mi calidad de .....  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del área de ...Gestión de la Educación - AGEBRE.....  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa ..... Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 .....  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20331166830 ....., ubicada en la ciudad de Primera Cuadra – Caja de Agua,  
Distrito S.J.L.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor: Zarate Loayza, Roger Richard  
López Díaz, Eduardo

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 44188449, DNI N° 43293297  
de la ( x )Carrera profesional de Administración, para que autorice realizar la investigación  
titulada:

Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de Gestión Educativa local N°05, San  
Juan de Lurigancho – Lima 2023.

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, ( ) Trabajo de Investigación,  
(x) Tesis para optar el Título Profesional.

( ) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.  
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo  
de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 20073873

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son  
auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del  
procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles  
acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 44188449

Firma del Estudiante

DNI: 43293297

**Anexo 6. Tabla de operacionalización de variable**

| <b>Variable</b>     | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Definición operacional</b>  | <b>Dimensión</b>          | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala</b>  |
|---------------------|--|--|---------------------------|---|----------------|
| <b>Capacitación</b> | Chiavenato (2021), mención que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. | La variable del Capacitación se medirá mediante tres dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de Likert. | Conocimiento Adquirido    | Capacitación adecuada.<br>Seguimiento adecuado.                                 | Escala ordinal |
|                     |  |  | Desarrollo de Habilidades | Nivel de capacitación en el trabajo.<br>Nivel de aplicación de la capacitación. |                |
|                     |  |  | Cambio de actitud         | Responden adecuadamente a los clientes.<br>Seguridad en las transacciones       |                |



|                            |  |   |                        |  |                |
|----------------------------|--|---|------------------------|--|----------------|
| <b>Calidad de atención</b> | Núñez y Juárez (2018), mencionan la calidad de servicio es un paradigma de estar disconforme, puesto que es el resultado de diferenciar la percepción por el servicio recibido y la expectativa del cliente; para ello se tienen en cuenta los siguientes elementos: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. | La variable Captación de clientes se medirá mediante cuatro dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de Likert. | Elementos tangibles    | Equipos modernos.<br><br>Instalaciones físicas adecuadas<br><br>Instalaciones físicas se encuentran limpias. | Escala ordinal |
|                            |  |   | Fiabilidad             | Compromiso con el cliente.<br><br>Tiempo de atención es el adecuado.   |                |
|                            |  |   | Capacidad de respuesta | Informa con precisión<br><br>Dispuesto a ayudar al cliente.  |                |
|                            |  |   | Seguridad y Empatía    | Trasmite confianza.<br><br>Atención personalizada  |                |
|                            |  |   |                        |  |                |

## Anexo 7. Instrumento de recolección de datos

Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

| NUNCA | RARAMENTE | OCACIONALMENTE | FRECUENTEMENTE | MUY FRECUENTEMENTE |
|-------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| N     | R         | O              | F              | MF                 |

| ITEM | PREGUNTA  | VALORACIÓN |   |   |   |    |
|------|---|------------|---|---|---|----|
|      |   | N          | R | O | F | MF |
| 1    | Se le ha proporcionado documentos relacionados con la misión, visión y los objetivos institucionales.   |            |   |   |   |    |
| 2    | Conoce y entiende el contenido de los documentos de gestión de la institución.  |            |   |   |   |    |
| 3    | Existe una política de inducción en el puesto permanentemente.  |            |   |   |   |    |
| 4    | El jefe inmediato le imparte conocimiento e instrucciones para un efectivo desempeño en el puesto.  |            |   |   |   |    |
| 5    | Se le ha considerado en el plan de capacitación temas relacionados al desempeño de sus funciones.   |            |   |   |   |    |
| 6    | La capacitación recibida contiene acciones prácticas de aprendizaje empleando herramientas y técnicas.  |            |   |   |   |    |
| 7    | La gestión institucional desarrolla dentro del marco la práctica de valores   |            |   |   |   |    |
| 8    | La institución desarrolla un conjunto de características y cualidades que le dan un status social como trabajador                                       |            |   |   |   |    |
| 9    | Se práctica y se le imparte información relacionada a formación de hábitos morales, sociales y de aceptación de una filosofía social justa.             |            |   |   |   |    |
| 10   | La institución tiene como política la participación de usted en certámenes nacionales e internacionales con ponencia respecto al trabajo que desempeña. |            |   |   |   |    |
| 11   | Se le brinda información de nuevas tendencias de gestión municipal con participación de personal experto externo.                                       |            |   |   |   |    |
| 12   | Se le hace participe en toma de decisiones para la solución de problemas de orden empresarial y/o unidad administrativa.                                |            |   |   |   |    |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | La Institución tiene equipos de apariencia moderna.   |  |  |  |  |  |
| 14 | Las instalaciones físicas de la unidad de gestión educativa de servicios son visualmente atractivas |  |  |  |  |  |
| 15 | Los trabajadores de servicios de la UGEL tienen apariencia pulcra.                                  |  |  |  |  |  |
| 16 | Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.      |  |  |  |  |  |
| 17 | Cuando la UGEL promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.  |  |  |  |  |  |
| 18 | Cuando un usuario tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés en solucionarlo             |  |  |  |  |  |
| 19 | La UGEL concluye el servicio en el tiempo prometido.  |  |  |  |  |  |
| 20 | Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.             |  |  |  |  |  |
| 21 | Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido a sus usuarios                               |  |  |  |  |  |
| 22 | Los trabajadores de la UGEL siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.                       |  |  |  |  |  |
| 23 | Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.     |  |  |  |  |  |

**Gracias por su  
colaboración**

## Anexo 8.

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Carlos Antonio Angulo Corcuera   |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( x )                      Doctor                      (   )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica                      (   )                      Social                      (   )<br>Educativa (   )                      Organizacional ( x ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Marketing – Gestión de organizaciones  |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad César Vallejo  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años                      (   )<br>Más de 5 años (   x   )   |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado.   |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario a los trabajadores   |
| <b>Autora:</b>               | López Díaz, Eduardo Zenobio<br>Zarate Loayza, Roger Richard   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima  |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10 – 15 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Medir el análisis descriptivo e inferencial de las variables en estudio.<br>Escala de Likert - Ordinal<br>1.- Siempre<br>2.- Casi siempre<br>3.- A veces<br>4.- Casi nunca<br>5.- Nunca |

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones)   | Definición   |
|---------------------|---|--|
| Capacitación        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento adquirido</li> <li>- Desarrollo de habilidades</li> <li>- Cambio de actitud</li> </ul>                  | Mención que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (Chiavenato (2021).   |
| Calidad de atención | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de repuesta</li> <li>- Seguridad y empatía</li> </ul> | mencionan la calidad de servicio es un paradigma de estar disconforme, puesto que es el resultado de diferenciar la percepción por el servicio recibido y la expectativa del cliente; para ello se tienen en cuenta los siguientes elementos: Elementos tangibles, Fiabilidad Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (Núñez y Juárez 2018). |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022 elaborado por Eduardo Zenobio López Díaz y Roger Richard Zarate Loayza, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere *pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** Variable 1 CAPACITACION

) Primera dimensión: **Conocimiento adquirido**

) Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel del conocimiento adquirido

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Capacitación adecuada. | Se le ha proporcionado documentos relacionados con la misión, visión y los objetivos institucionales. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | Conoce y entiende el contenido de los documentos de gestión de la institución.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Seguimiento adecuado.  | Existe una política de inducción en el puesto permanentemente.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                        | El jefe inmediato le imparte conocimiento e instrucciones para un efectivo desempeño en el puesto.    | 4        | 4          | 4          |                                   |

) Segunda dimensión: **Desarrollo de habilidades**

) Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de desarrollo de habilidades

| INDICADORES                             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Nivel de capacitación en el trabajo.    | Se le ha considerado en el plan de capacitación temas relacionados al desempeño de sus funciones.                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | La capacitación recibida contiene acciones prácticas de aprendizaje empleando herramientas y técnicas.            | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Nivel de aplicación de la capacitación. | La gestión institucional desarrolla dentro del marco la práctica de valores                                       | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | La institución desarrolla un conjunto de características y cualidades que le dan un status social como trabajador | 4        | 4          | 4          |                                   |

- ) tercera dimensión: Cambio de actitud
- ) Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de cambio de actitud.

| INDICADORES                             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Responden adecuadamente a los clientes. | Se práctica y se le imparte información relacionada a formación de hábitos morales, sociales y de aceptación de una filosofía social justa.             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | La institución tiene como política la participación de usted en certámenes nacionales e internacionales con ponencia respecto al trabajo que desempeña. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Seguridad en las transacciones          | Se le brinda información de nuevas tendencias de gestión municipal con participación de personal experto externo.                                       | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Se le hace participe en toma de decisiones para la solución de problemas de orden empresarial y/o unidad administrativa.                                | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones del instrumento:** VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO

- ) Primera dimensión: Elementos intangibles
- ) Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de los elementos intangibles

| Indicadores                                  | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos modernos.                            | La Institución tiene equipos de apariencia moderna.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Instalaciones físicas adecuadas              | Las instalaciones físicas de la unidad de gestión educativa de servicios son visualmente atractivas | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Instalaciones físicas se encuentran limpias. | Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.     | 4        | 4          | 4          |                                   |

- ) Segunda dimensión: Fiabilidad
- ) Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de fiabilidad

| INDICADORES                        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Compromiso con el cliente.         | Los trabajadores de servicios de la UGEL tienen apariencia pulcra.                             | 4        | 4          | 4          |                                |
| Tiempo de atención es el adecuado. | Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos. | 4        | 4          | 4          |                                |


) Tercera dimensión: Capacidad de respuesta  
 ) Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de Capacidad de respuesta

| INDICADORES                    | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Informa con precisión          | Cuando un usuario tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés en solucionarlo | 4        | 4          | 4          |                                |
|                                | La UGEL concluye el servicio en el tiempo prometido.                                    | 4        | 4          | 4          |                                |
| Dispuesto a ayudar al cliente. | Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | 4        | 4          | 4          |                                |

) Cuarta dimensión: Seguridad y empatía  
 ) Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de seguridad y empatía

| INDICADORES            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Trasmite confianza.    | Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido a sus usuarios         | 4        | 4          | 4          |                                |
| Atención personalizada | Los trabajadores de la UGEL siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios. | 4        | 4          | 4          |                                |

DNI: 06437510  
 Teléfono: 947055845

  
 MBA. Carlos Angulo Angulo Corcuera  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 18480



## Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Palacios de Briceño Mercedes Reneé  |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( x )                      Doctor                      (   )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica                      (   )                      Social                      (   )<br>Educativa (   ) Organizacional ( x ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Marketing – Gestión de organizaciones   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad César Vallejo   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años                      (   )<br>Más de 5 años (   x   )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado.  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario a los trabajadores   |
| <b>Autora:</b>               | López Díaz, Eduardo Zenobio<br>Zarate Loayza, Roger Richard   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima  |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10 – 15 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Medir el análisis descriptivo e inferencial de las variables en estudio.<br>Escala de Likert - Ordinal<br>1.- Siempre<br>2.- Casi siempre<br>3.- A veces<br>4.- Casi nunca<br>5.- Nunca |

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de Capacidad de respuesta

| INDICADORES                    | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Informa con precisión          | Cuando un usuario tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés en solucionarlo | 4        | 4          | 4          |                                |
|                                | La UGEL concluye el servicio en el tiempo prometido.                                    | 4        | 4          | 4          |                                |
| Dispuesto a ayudar al cliente. | Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: Seguridad y empatía
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de seguridad y empatía

| INDICADORES            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Trasmite confianza.    | Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido a sus usuarios         | 4        | 4          | 4          |                                |
| Atención personalizada | Los trabajadores de la UGEL siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios. | 4        | 4          | 4          |                                |



DNI 02845588

∴ el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspaqios.com/cited/2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación y calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local N°05, San Juan de Lurigancho – Lima 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Máximo Antonio Bocanegra Cruzado   |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( <input type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( <input type="checkbox"/> )                      Social ( <input type="checkbox"/> )<br>Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Economía   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Universidad Nacional de Trujillo   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )<br>Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )   |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Título del estudio realizado.   |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Validación de cuestionario a los trabajadores   |
| <b>Autora:</b>               | López Díaz, Eduardo Zenobio<br>Zarate Loayza, Roger Richard   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima  |
| <b>Administración:</b>       | Propia  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 10 – 15 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Lima  |
| <b>Significación:</b>        | Medir el análisis descriptivo e inferencial de las variables en estudio.<br>Escala de Likert - Ordinal<br>1.- Siempre<br>2.- Casi siempre<br>3.- A veces<br>4.- Casi nunca<br>5.- Nunca |

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de Capacidad de respuesta

| INDICADORES                    | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Informa con precisión          | Cuando un usuario tiene un problema, la UGEL muestra un sincero interés en solucionarlo | 4        | 4          | 4          |                                |
|                                | La UGEL concluye el servicio en el tiempo prometido.                                    | 4        | 4          | 4          |                                |
| Dispuesto a ayudar al cliente. | Los trabajadores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio. | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: Seguridad y empatía
- Objetivos de la Dimensión: medir el nivel de seguridad y empatía

| INDICADORES            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Trasmite confianza.    | Los trabajadores de la UGEL ofrecen un servicio rápido a sus usuarios         | 4        | 4          | 4          |                                |
| Atención personalizada | Los trabajadores de la UGEL siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios. | 4        | 4          | 4          |                                |



Mg. Antonio Becerra Cruzado  
ADMINISTRADOR  
CLAP 68399

Firma del evaluador  
DNI 18011299

el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.repositorio.cepa.org/bitstream/handle/10366/44121/1/S1201723.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 9. Confiabilidad de los instrumentos

## Fiabilidad

### Escala: CAPACITACION

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,951             | 12             |

## Fiabilidad

### Escala: CALIDAD DE SERVICIO

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,957             | 10             |

# ANEXOS 10 Base de datos

### 11.2. BASE DE DATOS VARIABLE CAPACITACIÓN

| Muestra | Indicadores                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Dimensiones |      |      | VARIABLE 1 |         |
|---------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------------|------|------|------------|---------|
|         | Items / Reactivos / Preguntas |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | D1          | D2   | D3   | PV1        | CAT V1  |
|         | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | P D1        | P D2 | P D3 |            |         |
| 1       | 2                             | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1  | 2  | 3  | 10          | 8    | 8    | 26         | MALA    |
| 2       | 3                             | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 13          | 15   | 13   | 41         | REGULAR |
| 3       | 3                             | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 13          | 15   | 13   | 41         | REGULAR |
| 4       | 2                             | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 9           | 8    | 9    | 26         | MALA    |
| 5       | 1                             | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 6           | 6    | 5    | 17         | MALA    |
| 6       | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 8           | 8    | 8    | 24         | MALA    |
| 7       | 2                             | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 9           | 11   | 8    | 28         | REGULAR |
| 8       | 1                             | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 6           | 8    | 8    | 22         | MALA    |
| 9       | 2                             | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1  | 7           | 6    | 5    | 18         | MALA    |
| 10      | 2                             | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 9           | 7    | 8    | 24         | MALA    |
| 11      | 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 15          | 15   | 14   | 44         | REGULAR |
| 12      | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 12          | 12   | 12   | 36         | REGULAR |
| 13      | 3                             | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 14          | 12   | 12   | 38         | REGULAR |
| 14      | 2                             | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 9           | 12   | 10   | 31         | REGULAR |
| 15      | 3                             | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 12          | 14   | 12   | 38         | REGULAR |
| 16      | 2                             | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 13          | 11   | 10   | 34         | REGULAR |
| 17      | 1                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 4           | 4    | 4    | 12         | MALA    |
| 18      | 3                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 9           | 8    | 8    | 25         | MALA    |
| 19      | 2                             | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2  | 3  | 3  | 9           | 9    | 10   | 28         | REGULAR |
| 20      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 8           | 8    | 8    | 24         | MALA    |
| 21      | 5                             | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 16          | 11   | 12   | 39         | REGULAR |
| 22      | 1                             | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 6           | 8    | 5    | 19         | MALA    |
| 23      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 8           | 6    | 8    | 22         | MALA    |
| 24      | 2                             | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2  | 2  | 1  | 10          | 8    | 7    | 25         | MALA    |
| 25      | 1                             | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 4           | 5    | 5    | 14         | MALA    |
| 26      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 2  | 8           | 8    | 8    | 24         | MALA    |
| 27      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 8           | 10   | 15   | 33         | REGULAR |
| 28      | 3                             | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 11          | 12   | 11   | 34         | REGULAR |
| 29      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 16          | 14   | 15   | 45         | BUENA   |
| 30      | 3                             | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 15          | 13   | 14   | 42         | REGULAR |
| 31      | 3                             | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 2  | 3  | 12          | 11   | 10   | 33         | REGULAR |
| 32      | 4                             | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2  | 2  | 3  | 14          | 13   | 12   | 39         | REGULAR |
| 33      | 5                             | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 19          | 17   | 18   | 54         | BUENA   |
| 34      | 5                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 17          | 17   | 20   | 54         | BUENA   |
| 35      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 16          | 15   | 15   | 46         | BUENA   |
| 36      | 4                             | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 14          | 14   | 15   | 43         | REGULAR |
| 37      | 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4  | 4  | 4  | 15          | 12   | 16   | 43         | REGULAR |
| 38      | 4                             | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 4  | 12          | 10   | 10   | 32         | REGULAR |
| 39      | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 20          | 20   | 19   | 59         | BUENA   |
| 40      | 1                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 4           | 4    | 4    | 12         | MALA    |
| 41      | 2                             | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1  | 1  | 2  | 8           | 5    | 6    | 19         | MALA    |
| 42      | 1                             | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2  | 2  | 1  | 7           | 6    | 7    | 20         | MALA    |
| 43      | 3                             | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 11          | 12   | 11   | 34         | REGULAR |
| 44      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 16          | 14   | 15   | 45         | BUENA   |
| 45      | 3                             | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 15          | 13   | 14   | 42         | REGULAR |

### 11.3. BASE DE DATOS VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

| Muestra | Indicadores                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |      |      | Dimensiones |      |    |         | VARIABLE 2 |        |
|---------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|------|-------------|------|----|---------|------------|--------|
|         | Items / Reactivos / Preguntas |   |   |   |   |   |   |   |   |    |      |      | D1          | D2   | D3 | D4      | PV2        | CAT V2 |
|         | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | P D1 | P D2 | P D3        | P D4 |    |         |            |        |
| 1       | 1                             | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1  | 6    | 3    | 6           | 2    | 17 | REGULAR |            |        |
| 2       | 3                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 10   | 7    | 10          | 6    | 33 | BUENA   |            |        |
| 3       | 3                             | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 10   | 7    | 10          | 6    | 33 | BUENA   |            |        |
| 4       | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 6    | 4    | 6           | 2    | 18 | REGULAR |            |        |
| 5       | 1                             | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2  | 1    | 4    | 2           | 5    | 2  | 13      | REGULAR    |        |
| 6       | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 6    | 4    | 6           | 4    | 20 | BUENA   |            |        |
| 7       | 1                             | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2  | 3    | 4    | 5           | 4    | 16 | REGULAR |            |        |
| 8       | 2                             | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2  | 5    | 3    | 4           | 4    | 16 | REGULAR |            |        |
| 9       | 2                             | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2  | 5    | 2    | 5           | 4    | 16 | REGULAR |            |        |
| 10      | 2                             | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 7    | 5    | 6           | 4    | 22 | BUENA   |            |        |
| 11      | 3                             | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 10   | 7    | 12          | 6    | 35 | BUENA   |            |        |
| 12      | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 9    | 6    | 9           | 6    | 30 | BUENA   |            |        |
| 13      | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 9    | 6    | 9           | 6    | 30 | BUENA   |            |        |
| 14      | 3                             | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 8    | 6    | 9           | 6    | 29 | BUENA   |            |        |
| 15      | 3                             | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2  | 11   | 6    | 10          | 4    | 31 | BUENA   |            |        |
| 16      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 6    | 5    | 8           | 6    | 25 | BUENA   |            |        |
| 17      | 1                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 3    | 2    | 3           | 2    | 10 | MALA    |            |        |
| 18      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 6    | 4    | 6           | 4    | 20 | BUENA   |            |        |
| 19      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 6    | 4    | 6           | 4    | 20 | BUENA   |            |        |
| 20      | 3                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1  | 7    | 4    | 7           | 3    | 21 | BUENA   |            |        |
| 21      | 3                             | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3  | 10   | 6    | 9           | 5    | 30 | BUENA   |            |        |
| 22      | 1                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2  | 3    | 2    | 3           | 3    | 11 | MALA    |            |        |
| 23      | 1                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 5    | 4    | 6           | 4    | 19 | BUENA   |            |        |
| 24      | 1                             | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1  | 4    | 2    | 5           | 2    | 13 | REGULAR |            |        |
| 25      | 2                             | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1  | 5    | 2    | 3           | 3    | 13 | REGULAR |            |        |
| 26      | 2                             | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3  | 6    | 4    | 6           | 6    | 22 | BUENA   |            |        |
| 27      | 3                             | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 11   | 7    | 8           | 6    | 32 | BUENA   |            |        |
| 28      | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 9    | 6    | 8           | 6    | 29 | BUENA   |            |        |
| 29      | 3                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4    | 11   | 8           | 12   | 7  | 38      | BUENA      |        |
| 30      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 12   | 7    | 10          | 6    | 35 | BUENA   |            |        |
| 31      | 3                             | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2  | 9    | 5    | 9           | 6    | 29 | BUENA   |            |        |
| 32      | 4                             | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3  | 10   | 4    | 9           | 8    | 31 | BUENA   |            |        |
| 33      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 12   | 9    | 15          | 10   | 46 | BUENA   |            |        |
| 34      | 5                             | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 15   | 10   | 15          | 9    | 49 | BUENA   |            |        |
| 35      | 4                             | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12   | 6    | 9           | 6    | 33 | BUENA   |            |        |
| 36      | 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 12   | 7    | 11          | 7    | 37 | BUENA   |            |        |
| 37      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 12   | 8    | 11          | 8    | 39 | BUENA   |            |        |
| 38      | 2                             | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 6    | 2    | 6           | 4    | 18 | REGULAR |            |        |
| 39      | 5                             | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 14   | 10   | 15          | 9    | 48 | BUENA   |            |        |
| 40      | 1                             | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 3    | 2    | 3           | 2    | 10 | MALA    |            |        |
| 41      | 2                             | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2  | 6    | 3    | 6           | 3    | 18 | REGULAR |            |        |
| 42      | 2                             | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 5    | 4    | 6           | 4    | 19 | BUENA   |            |        |
| 43      | 3                             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 9    | 6    | 8           | 6    | 29 | BUENA   |            |        |
| 44      | 3                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 11   | 8    | 12          | 7    | 38 | BUENA   |            |        |
| 45      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 12   | 7    | 10          | 6    | 35 | BUENA   |            |        |