



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de
una entidad financiera, Puente Piedra, 2023

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

AUTORA:

Montenegro Alarcon, Ruby Antonella (orcid.org/0000-0001-9163-9165)

ASESOR:

Mgtr. Romero Correa, Aldo Jesus. (orcid.org/0000-0003-3683-7390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres Hugo Montenegro y Luciola Alarcón que son mi motivación cada día para salir adelante y a mi hermana que desde un inicio me apoyó y motivó para culminar con éxito mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo por las facilidades y oportunidades brindadas a lo largo de estos 5 años de vida universitaria.

Agradezco a mi docente Mgtr. Romero Correa Aldo por su disposición y calidad de enseñanza desde el primer día de asignación del ciclo y por la pasión en su trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO CORREA ALDO JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023", cuyo autor es MONTENEGRO ALARCON RUBY ANTONELLA, 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 Completa 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, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO CORREA ALDO JESUS DNI: 26689491 ORCID: 0000-0003-3683-7390	Firmado electrónicamente por: AROMEROCO01 el 25-11-2023 15:48:31

Código documento Trilce: TRI - 0659970



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MONTENEGRO ALARCON RUBY ANTONELLA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
RUBY ANTONELLA MONTENEGRO ALARCON DNI: 75283691 ORCID: 0000-0001-9163-9165	Firmado electrónicamente por: RAMONTENEGROM el 27-11-2023 15:04:13

Código documento Trilce: INV - 1453136

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población y muestra	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIONES	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Expertos para la validación del instrumento	20
Tabla 2. Datos estadísticos de la variable capacitación de colaboradores	22
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable Capacitación de colaboradores	23
Tabla 4. Datos estadístico de la variable Percepción de la calidad	24
Tabla 5. Niveles de las dimensiones de la variable Percepción de la calidad	25
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables capacitación de colaboradores y percepción de la calidad.	26
Tabla 7. Correlación entre las variables capacitación de colaboradores y percepción de la calidad.	27
Tabla 8. Correlación entre la capacitación de colaboradores y las dimensiones de la variable percepción de la calidad.	28
Tabla 9. Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach.	72
Tabla 10. Resumen de procesamiento de datos.	72
Tabla 11. Alfa de Cronbach general.	72
Tabla 12. Alfa de Cronbach por variable.	72
Tabla 13. Alfa de Cronbach por dimensión.	73

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable Capacitación de colaboradores.	22
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable Capacitación de colaboradores.	23
Figura 3. Niveles de la variable Percepción de la calidad	24
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable Percepción de la calidad.	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. La población utilizada fue de 20 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta a través de un cuestionario tipo Likert y los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS. La metodología usada para la presente investigación fue hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación que se presentó fue aplicada con un nivel descriptivo-correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal. La investigación concluye que no existe una relación positiva entre las variables capacitación de colaboradores y percepción de la calidad arrojando un resultado de 0.339 (Sig= 0.144>0,05).

Palabras clave: Capacitación, calidad, planificación

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between the training of collaborators and the perception of the quality of a financial entity, Puente Piedra, 2023. The population used was 20 collaborators, the technique used was the survey through a questionnaire type. Likert and the results were processed using the SPSS program. The methodology used for this research was hypothetical-deductive with a quantitative approach, the type of research presented was applied with a descriptive-correlational level, the design was non-experimental cross-sectional. The research concludes that there is no positive relationship between the variables training of collaborators and perception of quality, yielding a result of 0.339 (Sig= 0.144>0,05).

Keywords: Training, quality, planning

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la importancia de la capacitación de colaboradores en las organizaciones es un tema con abundante interés, delicado y preciso para el desarrollo eficiente del personal y el crecimiento de las empresas, motivo por el cual es fundamental la formación adecuada de cada empleado para el buen ofrecimiento de información y servicios que se le puede brindar a los clientes, basándose en las normas y el adecuado cumplimiento de funciones brindadas por la institución, por otra parte en época donde surge la Covid 19, fue una etapa donde marcó a toda la población por la gran difusión de información errónea sobretodo en entidades financieras donde no se lograba un buen entendimiento con los clientes y era necesario la presencialidad por operaciones riesgosas y por motivos de seguridad.

Actualmente, las organizaciones se encuentran constantemente en la búsqueda de la confianza con los clientes mediante la buena comunicación con los colaboradores, considerando que al obtener una buena información con estos se puede adquirir una buena relación entre la entidad y el consumidor, basándose en la calidad de servicio que se le puede brindar y sobre todo la importancia de resolver las necesidades para poder fidelizarlos.

Adecco (2023), nos dice que mientras mayor sea la formación y preparación del personal en una empresa, más alto será el nivel de productividad de los colaboradores cualitativa y cuantitativamente, a su vez es beneficioso porque permite realizar de manera más eficiente las actividades encargadas.

En efecto lo que expresa la compañía es que mientras la capacitación de los colaboradores sea deficiente en una organización, esta generará malestar y mala comunicación con los clientes y a su vez un mal desempeño en su centro de trabajo ocasionando una mala representación de la empresa.

Los procesos de desarrollo en las organizaciones para un buen funcionamiento requieren de capacitación específica hacia los colaboradores, con la función de que el personal contratado por la empresa satisfaga y cumpla de una manera eficiente las necesidades y requerimientos de los usuarios fidelizados (Barrientos, Díaz y Ledesma, 2018). Las capacitaciones en las organizaciones se encuentran formadas por factores estratégicos en los principales modelos de gestión contemporáneos. Las capacidades de una organización de creación y transmisión de conocimientos, diversas habilidades de sus miembros del equipo, como su proceso natural en el cambio, desarrollo de crecimiento y adaptación de

circunstancias internas y externas, origina posibilidad al éxito de su gestión (Santos, Mondejar y Morciego, 2019). Las empresas tienen finalidad de alcanzar metas superiores y se logrará con el desempeño y desarrollo eficiente de colaboradores con la ejecución de una variedad de programas de formación realizados por universidades, escuelas y empresas donde estos programas son elementos fundamentales para la determinación de conocimientos y habilidades que se necesita para desempeñarse en puestos requeridos. (Graffo, Suárez y Herrera, 2019).

Por ende, la entidad financiera de la agencia Puente Piedra, enfocada en brindar servicios de recaudación, operaciones propias de subcuentas bancarias y como agente financiero del estado, mostró como problema un ineficiente desarrollo en el área laboral por parte de nuevos colaboradores, motivo por el cual no se encuentran totalmente capacitados para la atención al público y dar solución a los problemas que se presenta constantemente en la entidad financiera, originando un malestar en los clientes y jefes directos.

Por lo tanto, un factor decisivo en el problema presentado por la entidad financiera, es la responsabilidad de los líderes representados por la compañía al ofrecer un buen asesoramiento a sus colaboradores con el tiempo necesario para que estos se sientan seguros al realizar las diversas operaciones que brinda la entidad financiera y poder brindar una información correcta para satisfacer las necesidades de sus clientes. A su la cultura organizacional tiene un poder de identidad y compromiso con la misión organizacional con la finalidad de esclarecer normas de comportamiento y desempeño de una manera óptima donde los atributos se complementen y se utilicen uniformemente los acuerdos con las barreras de implementación de la cultura (Achmad, Sedarmayanti, Mulyaningsih, Rubianty, Komariah, Sururi, Sutarsih, Dekawati, Idris, Riadini, Hanifa y Maulida, 2020).

Por consiguiente, la relación entre el colaborador y la organización, no vendría ser el adecuado o deseado, puesto que al tener un mal desempeño laboral corren el riesgo de ya no formar parte de dicha empresa.

Por otro lado, se observa la mala percepción de calidad, generalmente debido a la mala atención e información que reciben los clientes, generando molestia desde antes de relación presencial y cercana con el personal atendiendo a su servicio.

Por esta razón, al no brindar el servicio adecuado por parte de la empresa, disminuye la buena percepción de calidad que se originó en un inicio y también disminuirá la confianza de los clientes al volver a elegir y fidelizarse a la empresa, por temor a no realizar de una manera adecuada las operaciones solicitadas o el temor de algún riesgo que se pueda presentar. Los empleados de una organización es el recurso más valioso de una institución por la importancia que cumple su función en el ámbito laboral, el estudio analizó los diversos factores y aspectos de los colaboradores y su desarrollo en el centro de trabajo y en los entrenamientos donde se busca la esencia de los colaboradores en el trabajo para el desarrollo capaz y eficiente de sus tareas (Al-Aali, 2023).

La satisfacción de los empleados en las organizaciones es primordial en su desempeño organizacional donde surge de la formación de gestión de las empresas, mediante la visión de producción y datos confiables, sin embargo, podría ocurrir diversos escenarios ineficientes donde mediante investigaciones puede mejorar en base a los campos de estudio (Di Miceli, 2019).

Por lo tanto, al verse afectada por la representación de sus colaboradores, la empresa decide ofrecer asesoramiento mediante nuevo personal totalmente dedicado a la atención al cliente, buscando brindar una mejor información, no obstante, al no tener una buena asesoría, se presenta problemas debido a la deficiencia en las solicitudes. La seguridad en las capacitaciones es muy importante y beneficioso para los empleados, ya que juegan un papel importante en las organizaciones, al obtener una buena capacitación en tu centro laboral, podrás desarrollar de una manera eficiente las actividades encargadas por tu centro de trabajo (Aman, Ibrahim, Aziz y Mehmood, 2022).

Ante esta problemática, surge el siguiente **problema de investigación**: ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023?, por ello, se tomó en cuenta los siguientes **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores y la fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023? ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023? ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023?.

Seguido a lo expuesto se tomó en consideración como **justificación teórica** de la presente investigación a diversos autores con temas relacionados sobre las variables capacitación de colaboradores y percepción de la calidad, ya que sus aportaciones teóricas aumentarán la credibilidad y veracidad de la investigación. Como base del proceso de investigación se hace uso teórico para la variable capacitación de colaboradores, la teoría del capital humano, teoría del aprendizaje y la teoría de los Stakeholders que permiten cumplir con la importancia del proceso productivo y rentabilidad que influye en la organización, y para la variable percepción de la calidad tenemos la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, teoría sociocultural y la teoría de la percepción, debido a que lo ideal en toda organización es satisfacer y resolver problemas y necesidades de sus clientes.

Por consiguiente, a la **justificación metodológica** se usará un enfoque cuantitativo con nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, a su vez se hará uso de un cuestionario para la obtención y recopilación de datos el cual estará compuesto por las presentes dimensiones; para la variable capacitación de colaboradores se toma en cuenta: formación laboral, conocimiento adquirido y responsabilidad. Para la variable percepción de calidad se usa las siguientes dimensiones: fiabilidad, interacción personal y empatía, estas dimensiones lograrán originar ítems que se tomarán en cuenta para el cumplimiento de las preguntas planteadas en la investigación.

Por otra parte, en **justificación práctica**, la información que se proporcionará y conseguirá beneficios para las personas o empresas que tengan problemáticas similares, además de beneficiar directamente a la entidad financiera de la agencia Puente Piedra.

Además, como **objetivo general** se tiene: Establecer la relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. Y como **objetivos específicos**: Determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. Determinar la relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de los clientes de una entidad financiera, 2023. Determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.

Finalmente, la **hipótesis general** que se tomará será: Existe relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. Y como **hipótesis específicas**: Existe relación entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. Existe relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. Y, existe relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo de investigación del presente proyecto, se consideran estudios de nivel nacional e internacional.

Tenemos como antecedentes nacionales los siguientes autores, Román (2019) analizó la relación entre la capacitación del personal con la calidad del servicio, la metodología presentada en el tipo de investigación fue aplicada y de nivel descriptivo, su población fue de 2,405 colaboradores y 850,000 clientes, tuvo una muestra probabilística con 332 colaboradores y 332 clientes donde se utiliza la escala de Likert con un instrumento de 20 preguntas con alternativas múltiples, se analizaron los resultados mediante la prueba estadística de Spearman debido a que ambas variables son cualitativas, en conclusión se determinó que la capacitación del personal guarda relación con la calidad de servicio, motivo por el cual es de gran importancia reconocer el desempeño laboral de cada colaborador para evaluar la eficiencia y desenvolvimiento en el área de trabajo. Es muy importancia la relación de ambas variables ya que una buena capacitación de colaboradores genera un buen desempeño en el trabajo y se obtendrá una calidad de servicio en la que generará una buena relación con el consumidor. La investigación que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue de un gran número de colaboradores y clientes en la cual pudo ser complicado para el autor analizar los resultados de cada variable y de cada sujeto.

Wong (2018) determinó la relación entre la capacitación y calidad de servicio, donde aplicó el método hipotético – deductivo, a su vez utilizó el tipo de estudio aplicada descriptiva – correlacional. El tipo de diseño fue experimental transversal y estudiaron a los asesores de Hipermercados Metro donde la información obtenida fue de 114 colaboradores, empleando la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert con 33 preguntas. Se utilizó el estadístico SPSS 24 y se verificó con el Alfa de Cronbach. Se obtuvo un resultado de $r=0.519$ para ambas variables con una población $n=114$ donde se encuentra una correlación positiva moderada entre las dos variables. La capacitación se trata en implementar nuevos conocimientos y competencias a los miembros del equipo para un resultado eficiente en el centro laboral, a su vez la calidad de servicio es la garantía de la satisfacción de los principales clientes y usuarios al adquirir productos o servicios de la empresa.

Bada (2021) permitió determinar la relación entre las capacitaciones virtuales y la satisfacción laboral, donde se trabajó con un diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio fue no experimental de corte transversal, se le aplicó como instrumento el cuestionario, también se aplicó la prueba estadística Rho Spearman, donde se obtuvo $r=0.884$ siendo significativo 0.000 ($p<0.05$) donde se concluye que si existe relación entre las capacitaciones virtuales y la satisfacción laboral. Las capacitaciones virtuales son de gran importancia no solo cuando se realiza trabajo a distancia, también cuando se acude presencialmente al centro de labor, mediante cursos en las plataformas de la institución ayuda al colaborador a desarrollar y aplicar nuevos conocimientos en la empresa. Muchas de las investigaciones estudiadas aseguran que las capacitaciones virtuales son de gran ayuda para la empresa, ya que los colaboradores utilizan muchas veces sus tiempos libres para fortalecer sus conocimientos y desarrollar sus habilidades para implementarlas en su centro de trabajo.

Sánchez (2019) tiene como objetivo establecer la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio. Su investigación sigue un enfoque cuantitativo y correlacional de tipo transversal, involucrando a 34 colaboradores y utilizando un cuestionario como herramienta principal. La validez del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.870 , respaldando la fiabilidad de los resultados. Asimismo, se utilizó el coeficiente de relación Rho de Spearman para medir la asociación entre ambas variables, obteniendo un resultado de 0.878 , lo que indica una relación positiva entre la capacitación del talento humano y la calidad de servicio. El talento humano abarca las habilidades a desarrollar que tiene una persona en área que se desea desempeñar, permitiendo un trabajo organizativo y controlado. El uso del alfa de Cronbach mide la capacidad y validez del instrumento de investigación que se está utilizando para el proyecto desarrollado, es fundamental utilizar este estadístico para poder validar la información presentada. La capacitación del personal no se realiza en todas las organizaciones, sobre todo en las que recién se están formando, motivo por el cual son empresas que están surgiendo lentamente y creen ser un gasto innecesario por cubrir en la organización, es importante saber que la capacitación de los colaboradores en una organización también crea un ambiente de armonía y confianza con todos los empleados de la empresa, obteniendo confraternidad, compañerismo y apoyo entre todos.

Ydrogo (2022) buscó determinar la relación entre el desempeño laboral con la calidad de servicio donde se utilizó una población de 22 trabajadores, donde se utilizó un estudio de enfoque cuantitativo de tipo no experimental correlacional transversal, se usa como instrumento el cuestionario en escala de Likert donde arroja resultados de 0.670 y se aplica la paramétrica Pearson donde se obtiene un resultado de 0.608 que es mayor a $r:0.05$, en el que se demuestra que si existe relación en ambas variables. El desempeño laboral es un factor primordial en toda institución para medir la calidad de servicio que se ofrece mediante la satisfacción de los clientes o usuarios. Muchas de las organizaciones buscan encontrar la relación y determinación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, demostrando que una buena gestión en los colaboradores beneficiará en la brindar calidad en el trato con los clientes, mediante este enunciado se puede apreciar que la percepción de la calidad de los colaboradores va más allá de su buen trato, relacionándolo con un desarrollo eficiente en su área de trabajo.

Manco (2019) en su estudio realizado se intentó establecer la conexión entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en una muestra de 50 colaboradores. Este proyecto de investigación se caracteriza por ser de tipo correlacional descriptivo, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Se empleó un cuestionario tipo Likert como instrumento principal, y se verificó la confiabilidad del mismo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.790. Para el análisis de datos, se utilizó el programa SPSS, el cual arrojó resultados que respaldan la existencia de una relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio. El adiestramiento del personal y la calidad de servicio se relacionan en toda empresa para la evaluación del desarrollo operativo y administrativo de esta. La capacitación del personal es muy importante en toda organización, sin embargo muchas entidades no dan importancia a las charlas o reuniones motivacionales donde el colaborador puede desarrollar diversas habilidades y alcanzar sus propios objetivos, esta condición es muy importante para cualquier institución porque al lograr los objetivos personales se estará logrando los objetivos de la empresa.

Jorges (2018) en su proyecto de investigación propuso analizar la relación entre la capacitación y la calidad del servicio. Para llevar a cabo este proyecto, aplicó un enfoque hipotético-deductivo de índole aplicada, con un nivel descriptivo y un diseño explicativo-causal no experimental de corte transversal. La población

objetivo consistió en 30 individuos, abarcando tanto colaboradores como clientes. La metodología empleada se basó en encuestas, utilizando un cuestionario de tipo Likert como instrumento principal. En el procesamiento de la información, recurrió al software SPSS 24, estableciendo la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Además, para evaluar la influencia de las variables, se empleó el Chi Cuadrado de Pearson.

Como antecedentes internacionales se tiene los siguientes autores: Perdigón, Rodríguez y Pla. (2022) que relacionaron la capacitación con la calidad del servicio mediante las necesidades que requiere la organización y aprovechar los potenciales, habilidades y actitudes para el buen funcionamiento de este y conseguir la excelencia, aplicaron un diseño teórico metodológico, y utilizaron técnicas como la encuesta, entrevistas y la observación en función de elevar la calidad de servicios.

García (2018) tuvo como objetivo en su investigación establecer la relación entre la capacitación del capital humano y la productividad en el servicio, la metodología usada fue cuantitativa y de tipo correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario compuesto por 19 ítems relacionados en ambas variables medidos por la escala de Likert. El instrumento aplicó una muestra de 104 elementos verificando la fiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach $r=0.9809$. Los resultados obtenidos permiten verificar la relación entre ambas variables. La productividad en el servicio es el factor fundamental por el cual se mide la preparación de los colaboradores de una organización en la cual se debe desarrollar de una forma efectiva y eficiente, ya que, al obtener una mala percepción e insatisfacción de los clientes, se puede determinar el poco desempeño que los empleados ofrecen. La capacitación de colaboradores es un factor fundamental en la productividad en el servicio, siempre es de gran importancia retroalimentar a los colaboradores con las nuevas restricciones y disposiciones en el que se encuentra la empresa para el logro eficiente de los servicios y operaciones mientras se mantiene una cordialidad con el usuario.

García y Baltazar (2018) evidenciaron la conexión entre la capacitación y la productividad laboral. La estrategia metodológica empleada en este proyecto fue de índole cuantitativa, utilizando un cuestionario compuesto por 19 ítems con la escala de Likert como instrumento de recolección de datos. Se confirmó que la formación del capital humano influye directamente en la productividad laboral y en

la calidad del servicio. La relación entre la capacitación y la productividad laboral se presenta de manera general en todas las organizaciones, ya que un empleado con una sólida base de conocimientos en la institución tiende a destacar en su área de trabajo. No obstante, subraya la importancia de contar con asesorías periódicas para evaluar la evolución del trabajador.

Aparicio, Cavazos y Gaeta (2020) analizaron la relación entre la calidad de servicio y el rendimiento, su proyecto de investigación fue cuantitativo, explicativo y transversal con una población de 701 ciudadanos, donde se analizaron datos con modelos estructurales y se encontró el efecto entre ambas variables. La calidad de servicio no se basa en el rendimiento de los colaboradores, sin embargo, puede influir en el desarrollo de sus actividades, como la motivación que es fundamental para un empleado al alcanzar sus metas y objetivos.

En base a las teorías relacionadas a la variable capacitación de colaboradores, se menciona la Teoría del capital humano, definida como su exponente principal Schultz, donde se preocupa por el descubrimiento de elementos o características del capital físico y de qué manera influye en el proceso productivo y de rentabilidad en la organización. Esta teoría es un enfoque importante en la educación porque es un factor racional que busca invertir en el aprendizaje para las posibles rentabilidades sociales y económicas. A su vez tenemos la Teoría del aprendizaje de Piaget, que tiene un enfoque constructivista donde se identifica las diferentes formas de aprender y mediante este proceso construimos nuevos conocimientos modificando activamente la forma de esquemas cognoscitivos mediante un proceso de acomodación y asimilación. Esta teoría es muy importante ya que nos enseña a obtener nuevas oportunidades para descubrir activamente propias nociones de lo que nos rodea y así obtener mayor eficiencia en la solución de problemas y creación de estrategias. Por último, la Teoría de los Stakeholders de Freeman, donde menciona que las empresas se encuentran conformadas por un grupo de personas que se relacionan por tener un mismo interés, desarrollándose eficientemente y teniendo como objetivo la interrelación a lo largo del tiempo dando frutos a la organización. Mencionado la presente teoría, cabe resaltar que este grupo de personas relacionadas por un mismo interés se desarrollan eficientemente por el bien de la empresa y por el valor interno dependiendo de sus resultados financieros.

Se considera los siguientes enfoques conceptuales, Ucañan (2022) nos

indica que la capacitación es un factor de vital importancia de manera interna y externa en las organizaciones porque permite el desarrollo y desenvolvimiento eficientes de habilidades para la toma de decisiones o enfrentamiento de posibles problemas en la empresa, en lo cual ayuda al personal en la seguridad laboral y eficiencia. Por consiguiente, los autores Carrillo y Sánchez (2019) nos mencionan que la capacitación nos sirve para mejorar las competencias profesionales y personales de forma grupal e individual ya que es elemental para oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

Por otro lado, Figueroa (2020) detalla que la capacitación de colaboradores es de gran importancia no solo para brindar servicios de atención al cliente, sino para impedir la falta de compromiso, desmotivación y debilitación en el centro de trabajo por la poca satisfacción que se tiene en este. La capacitación del personal incrementa la productividad y competencia en el trabajo, provocando una mejora continua equivalente al nivel de capacitación, el tiempo que se utiliza para la formación del personal depende del esfuerzo y confianza que desarrolla el colaborador.

Arteaga (2019) nos dice que la capacitación actualmente es uno de los diferentes instrumentos que mejora la competitividad en las organizaciones y se debe al desarrollo absoluto del personal para la eficiencia en su potencialidad en las labores que ejerce en la empresa.

En base a todas las definiciones conceptuales presentadas, se puede definir que la capacitación de colaboradores es de gran importancia en toda organización porque permite al personal desarrollar las habilidades de manera eficiente y lograr mejorar la calidad de servicio gracias a la atención e información brindada y a los procesos que realiza mediante la supervisión continua y gracias a esto lograr un buen clima laboral en el centro de trabajo u otra institución.

Ante lo expuesto por dichos autores se tomó en cuenta las siguientes dimensiones: formación laboral, conocimiento adquirido y responsabilidad.

Para la variable percepción de calidad, se tomó en cuenta las siguientes teorías, Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, en la que consta 4 investigaciones, Swam, Combs y Maddox nos dicen que estas investigaciones están vinculadas a la insatisfacción y definiciones simbólicas donde el resultado depende de la forma en que se solucione por sí misma. Bitner, Booms y Tetreault

se enfocan en las interacciones interpersonales de los clientes y empleados donde identifican el comportamiento y suceso específico que describen momentos satisfactorios o insatisfactorios. A su vez encontramos la Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky donde sostiene que el aprendizaje se desarrolla mediante la interacción social donde se va adquiriendo mejores habilidades en el proceso, las funciones más importantes son el apoyo, dirección y organización del aprendizaje con la finalidad de ser capaz a dominar nuevas etapas. Por último, tenemos la Teoría de la percepción de Gestalt, donde nos dice que la percepción es un ingreso de información que está sometida y encargada de regular y modular la sensorialidad, se concluye que esta característica ayuda a visualizar los comportamientos de cada persona y la forma en que realiza diversas actividades.

Como definiciones conceptuales se citó a Inga (2018) quien manifiesta que la percepción de calidad total es un tema muy importante para la imagen de gestión política y administrativa en las entidades. Además, Arteaga y Gonzales (2023) mencionaron que la percepción de calidad es observada por el servicio que brinda cualquier organización o institución mediante los aspectos de atención y satisfacción que percibe el cliente, donde se garantiza e identifica condiciones favorables tanto para el usuario como para el que brinda el servicio.

Romero (2022) nos dice que la gestión de calidad en la atención al cliente se puede evaluar periódicamente con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios.

Mediante las definiciones presentadas se puede decir que la percepción de calidad, es un tema de prioridad en las organizaciones ya que mediante esta variable se mide la satisfacción de los clientes con la organización y la futura fidelización de ellos.

Ante lo expuesto por dichos autores se tomó en cuenta las siguientes dimensiones: fiabilidad, interacción personal y empatía.

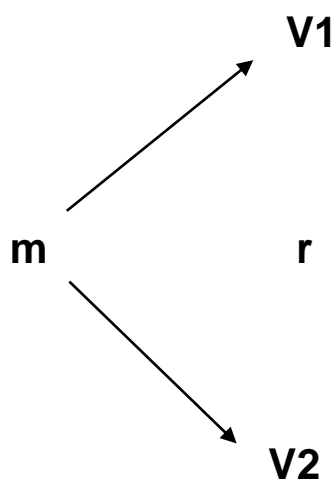
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo enfocado en comprobar hipótesis y verificar estadísticas planteadas. Según Mata (2019), nos dice que el enfoque cuantitativo estudia las cantidades y a su vez corresponde al paradigma científico positivista, sin embargo, ambos enfoques estudian las cualidades y fenómenos complejos pero cada uno tiene sus propios criterios de investigación.

El tipo que se utilizó en la investigación fue aplicado, motivo por el cual se brindó soluciones realistas para enfrentar la problemática, conforme a Rus (2020), la investigación aplicada tiene la capacidad de abordar problemas reales mediante el respaldo de la investigación básica, contribuyendo con conocimientos teóricos esenciales para la resolución de problemas y la mejora de la calidad de vida.

También el nivel utilizado fue el descriptivo correlacional porque tiene como propósito determinar la relación entre ambas variables. Según Rus (2021) nos dice que la investigación descriptiva define y clasifica mediante medidas de posición, sin embargo, no analiza el comportamiento respecto a otras variables y es por ello que se debe recurrir a técnicas como la investigación correlacional o explicativa. Por otra parte, Huamaní (2019) la investigación correlacional estudia el grado de relación entre 2 o más variables donde se miden mediante hipótesis correlacionales y estadísticas.



Donde:

m = muestra de clientes

V1 = Variable Capacitación de colaboradores.

V2= Variable Percepción de calidad.

r = Posible relación

Por lo tanto, no se realizaron cambios intencionales en las variables de estudio, ya que el diseño utilizado en este proyecto de investigación fue no experimental. Según Bastis (2021), un diseño no experimental implica la ausencia de manipulación en la variable independiente y se considera adecuado cuando el investigador tiene una pregunta de investigación específica o una hipótesis sobre la relación entre ambas variables. Por otro lado, Coll (2020) explica que un estudio de corte transversal, clasificado como investigación observacional, implica la selección de variables en una población específica durante un período determinado.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable: Capacitación de colaboradores

Definición conceptual

Obando (2020), nos dice que la capacitación es muy importante en todas las organizaciones debido a la correcta formación de los empleados, brindando una labor positiva en su centro de trabajo volviéndolos experimentados y comprometidos con sus labores de la empresa. El desempeño de la capacitación es crucial para las micro y macroempresas para lograr el éxito en el mercado y captar nuevos clientes.

Definición operacional

Las dimensiones de la presente variable fueron formación laboral, conocimiento adquirido y responsabilidad, estas dimensiones serán cuantificadas por 9 ítems con 5 tipos de respuesta.

Dimensión 1: Formación laboral

Porta (2019), nos dice que la formación es el desarrollo profesional en el ambiente laboral brindando conocimientos teóricos – prácticos en la empresa receptora para beneficiar a los usuarios cumpliendo sus necesidades. Este sistema brinda beneficios en la organización, generando que el personal sea productivo y alcance un gran nivel en el desarrollo profesional. Los indicadores que se tomaron en cuenta en la presente dimensión es: compromiso de los empleados, tiempo de aprendizaje y retención de conocimiento.

Indicadores

Compromiso de los empleados

Loza (2019). El compromiso laboral es una interacción y participación constante del empleado en su centro de trabajo caracterizándose por su iniciativa propia y lograr identificarse con la organización.

Tiempo de aprendizaje

León (2019). El tiempo de aprendizaje es un factor decisivo en el desarrollo del personal en la organización ya que se centra en los procesos operacionales y administrativos de la empresa planificando actividades para la mejora continua del empleado diseñando un plan eficaz y cotidiano.

Retención de conocimiento

Chi, Rodríguez, Monzón y Martínez (2021). La retención de conocimiento es la retención de información que se puede adquirir en un centro de estudio o centro de labor, en el cual tiene como propósito desarrollar y adquirir conocimientos importantes para el desarrollo eficiente en el centro de estudio o de trabajo.

Dimensión 2: Conocimiento adquirido

Cuenca, Agüero, Charry y Socorro (2019). El conocimiento adquirido es un factor importante por parte del empleado en el centro de labor ya que es un factor esencial para la empresa porque permite la formación y uso de conocimientos para la solución de problemas dentro de la institución. Los indicadores que tomados en cuenta en la presente dimensión es: satisfacción del cliente, número de usuarios activos y número de consultas.

Indicadores

Satisfacción del cliente

Rivera (2018). Nos dicen que la satisfacción de clientes se basa en la calidad del producto o servicio que ofrece, principalmente en las interacciones humanas, donde los usuarios mantienen contacto directo con los colaboradores de una organización considerando un valor agregado súper importante para lograr el cumplimiento de expectativas.

Número de usuarios activos

Palma y Ruiz (2018). Nos dice que las capacitaciones son importantes porque son mecanismos de formación en el ámbito laboral, originando la superación personal dentro de la empresa, donde existe un porcentaje de usuarios activos en las plataformas de aprendizaje para la mejora del desarrollo continuo de los empleados.

Número de consultas

Este indicador se basa en la cantidad de consultas que hacen los empleados en el centro de trabajo a sus superiores o al ingreso de las plataformas virtuales, para la adquisición de una mejor información y desarrollo eficiente en la empresa.

Dimensión 3: Responsabilidad

Zevallos y Sulla (2021). Nos mencionan que actualmente las organizaciones mantienen el interés por formar la responsabilidad en sus colaboradores debido a que generan valor y acción a la empresa, aplicando un resultado competitivo y ambicioso en el mercado. Los indicadores que se toman en cuenta en la presente dimensión es: capacidad de respuesta, disposición de colaboradores y eficiencia.

Indicadores

Capacidad de respuesta

Saurin y Pomar (2020). Nos informan que la capacidad de respuesta es un área de trabajo muy importante debido que los usuarios exigen una mejora en la atención para obtener el progreso en el mercado y en el aspecto tecnológico. Este indicador se basa primordialmente en los clientes y en los usuarios interesados en adquirir un producto o servicio.

Disposición de colaboradores

Alcalde y Tiznado (2022). Mencionan que la disposición de colaboradores se basa en la motivación laboral influyendo en todas las áreas de trabajo por lo cual impacta en el desempeño de tareas y en la calidad de vida de los colaboradores.

Eficiencia

Deza (2019). Nos dice que la eficiencia es un recurso que los colaboradores de una organización deben tener para mejorar la producción en los procesos de desarrollo de una tarea o labor remitida por la empresa. Este indicado se puede cuantificar mediante técnicas y programaciones lineales que implican mejorar combinación de recursos. En toda empresa e institución es fundamental que los trabajadores se desarrollen con eficiencia para lograr maximizar los objetivos personales y laborales.

Variable: Percepción de la calidad

Definición conceptual

Pabón y Palacio (2020) mencionan que la percepción de calidad es una variable subjetiva y depende de la satisfacción u opinión de cada individuo evaluador, debido

a que el usuario carece la necesidad de recibir una atención cálida y adecuada obteniendo una información justa y necesaria dentro de los parámetros establecidos por cada organización.

Definición operacional

Las dimensiones de la presente variable son la fiabilidad, interacción personal y empatía, que se encuentran cuantificadas por 9 ítems de escala Likert con 5 tipos de respuesta.

Dimensión 1: Fiabilidad

Gonzales y Huanca (2020). Menciona que la fiabilidad se encuentra basada en la calidad de servicio que perciben los clientes de una empresa mediante la motivación de acudir continuamente a la misma institución o negocio para seguir adquiriendo los productos o servicios. Los indicadores que tomados en cuenta en la presente dimensión es: efectividad, nivel de trato adecuado y conocimiento eficiente.

Indicadores

Efectividad

Jancco y Solis (2021). Informan que la efectividad laboral mide la eficiencia en las habilidades de los colaboradores con un buen manejo del estrés personal en el centro de trabajo, estableciendo motivaciones, manejo de problemas y liderar en actividades grupales.

Nivel de trato adecuado

Ortega, Rojas y Vargas (2019). Informan la importancia de lograr el nivel de trato adecuado en una organización porque permite conseguir profesionalmente la vinculación del cliente con el personal mediante un momento o situación de problema identificado.

Conocimiento eficiente

García (2019). Menciona que la gestión de conocimiento evalúa la eficiencia y desarrollo del personal en la organización mediante la evaluación de proyectos evolutivos que permite al empleado conocer las habilidades que adquirió dentro del proceso de labor.

Dimensión 2: Interacción personal

Blanco (2021). Nos dice que la interacción personal permite conocer a la persona desde un punto de vista laboral, donde puedes apreciar su comodidad con la

empresa y aspectos positivos o negativos que puede obtener mediante la experiencia adquirida. Los indicadores que se tomaron en cuenta en la presente dimensión es: apoyo social, desempeño y metas personales.

Indicadores

Apoyo social

Lezama y Moreno (2021). Mencionan que el apoyo social ayuda en la satisfacción de necesidades de los clientes en la empresa, debido a la escasez de información que los usuarios logran tener brindando un mejor servicio y ayuda continua.

Desempeño

Valle (2019). Afirma que el desempeño laboral es el desarrollo de especialidades y competencias para una mejora continua en los cambios que puede ocurrir en la organización, potenciándose económicamente y estratégicamente.

Metas personales

Vela (2018). El planeamiento de una meta es un conjunto de técnicas y estrategias las cuales son útiles para diferentes tipos de escenarios o problemas planteados por la organización, generando una motivación personal en el empleado y comprometiéndolo más con su centro de labor.

Dimensión 3: Empatía

Carril (2019). Menciona que la empatía es el reconocimiento de la posición de una persona, por lo cual mediante conocimiento, habilidades y destrezas podemos acercarnos al consumidor y mejorar el entorno o situación que se genera inicialmente. Los indicadores que se tomados en cuenta en la presente dimensión es tolerancia y conformidad.

Indicadores

Tolerancia

De Aguinaga (2018). Asegura que la tolerancia es una actitud que permite identificar los diferentes puntos de vistas que puede apreciar una persona, en muchos casos es la aceptación de una posición personal mediante un problema o un logro.

Conformidad

La conformidad es la aceptación o aprobación de un suceso o una prueba, por lo cual los miembros de una organización tienden a cambiar sus comportamiento y actitudes para poder encajar sus opiniones con el equipo y lograr el objetivo de una idea para

no obtener diferencias.

3.3 Población y muestra

La población de estudio estuvo enfocada en los colaboradores nuevos y antiguos de la organización, por lo tanto, según Moreno (2021) la población es el total de los individuos que poseen características comunes observables en un lugar y momento determinado donde se dará desarrollo a la investigación.

La población que se obtuvo en la presente investigación fue de 20 colaboradores de una entidad financiera de la Agencia Puente Piedra, por lo tanto, la **muestra** que se utilizó para la presente investigación fue de 20 colaboradores, donde se consideró una **muestra** tipo **censo**, la cual estuvo conformada por la totalidad de la población a investigar.

En **criterios de inclusión**, en dicha investigación se incluyeron a todos los colaboradores mayores de edad de ambos sexos, y los **criterios de exclusión** son aquellos colaboradores externos al área operativa y de atención al cliente.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el presente proyecto de investigación es la encuesta, donde nos permitió obtener información de la población deseada. Según Ávila, Mantilla y Mantecón (2020) nos dicen que la encuesta es considerada una técnica investigativa con un método de indagación empírica que sirve para la recolección de datos en función a una investigación cuantitativa.

Se aplicó el cuestionario como instrumento para recolectar los datos que obtuvimos en la encuesta, utilizando 17 ítems bajo la escala de Tipo Likert y con medida original. Según Meneses (2016) nos informa que el cuestionario es una técnica para coleccionar datos en investigaciones sociales y que sirve para recibir y corroborar informaciones estadísticas.

Los niveles de respuesta que se encuentran planteados en la escala Likert son Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo (Anexo 5).

Para lograr la veracidad de un instrumento recolector de datos, se necesita de la validación de expertos, por lo cual en la presente investigación se cuenta con la validación de 3 expertos.

Tabla 1

Expertos para la validación de instrumentos.

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Maestría	Castillon Matos, Ovidio Julian	Aplicable
Doctorado	Chuquillanqui Vilchez, Freddy Hernando	Aplicable
Maestría	Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy	Aplicable

Fuente: Ficha de expertos.

La validez del instrumento de investigación se obtuvo gracias a la aplicación del alfa de Cronbach, mediante el resultado de una prueba piloto de 10 colaboradores de la entidad financiera, donde arrojó un resultado con un valor de 0.809, donde se indica que existe una fiabilidad aceptable del instrumento. (Anexo 9).

3.5 Procedimientos

El instrumento que llevó a cabo la presente investigación fue de forma presencial en la entidad financiera de la agencia Puente Piedra, mediante la aplicación del cuestionario que ayudará a obtener la información necesaria de la población que se tomó en cuenta. A su vez, como primer paso se realizó la formulación del cuestionario, segundo se logró obtener el consentimiento por parte de los encuestados y finalmente se obtuvo la información del instrumento recolector. Para ello se procesó la información mediante el software estadístico SPSS.

3.6 Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se tomó en cuenta para el proceso de la información el **método descriptivo**, donde se describe el desenvolvimiento de la variable en un determinado espacio o campo. Y el **método inferencial** nos indica el procesamiento de los datos obtenidos de la población de forma estadística.

3.7 Aspectos éticos

El aspecto ético es fundamental para toda investigación porque se prioriza los valores y principios de las personas que se encuentran involucradas dentro del trabajo de investigación, en la cual se desea obtener una información que ayude en el

desarrollo y procesamiento de mejora de alguna organización y sobre todo respetando sus opiniones y reservando sus aportaciones e incomodidades con la empresa en la que laboran.

En el presente trabajo de investigación fue de prioridad la confianza y seguridad de la privacidad de los encuestados, a su vez los derechos de autor y principios éticos de la institución que se encuentra siendo investigada. El procesamiento y desarrollo de la investigación se basó en la guía propuesta de la Universidad César Vallejo, donde se aplicó las normas APA y se logró cumplir con los lineamientos y reglas internas propuestas por la universidad, validando y otorgando la fiabilidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

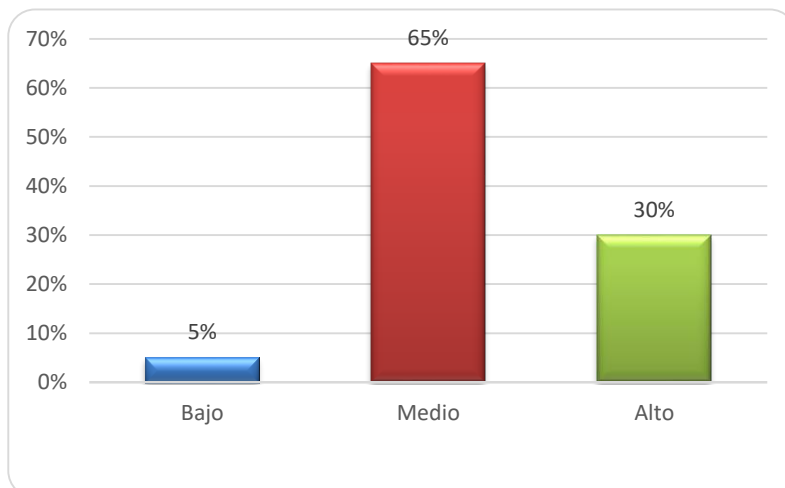
Tabla 2

Datos estadísticos de la variable Capacitación de colaboradores.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	13	65%
Alto	6	30%
Total	20	100%

Figura 1

Niveles de la variable Capacitación de colaboradores.



Interpretación:

Se observa en la tabla 2 y figura 1, tres niveles distribuidos para la primera variable, donde se visualiza que el 65% del total de los encuestados de la entidad financiera ubicada en Puente Piedra, afirmaron que existe un nivel medio respecto a la capacitación de colaboradores, mientras que el 30% nos dice que se encuentran altamente capacitados y el 5% restante menciona que se encuentra en un nivel bajo de capacitación.

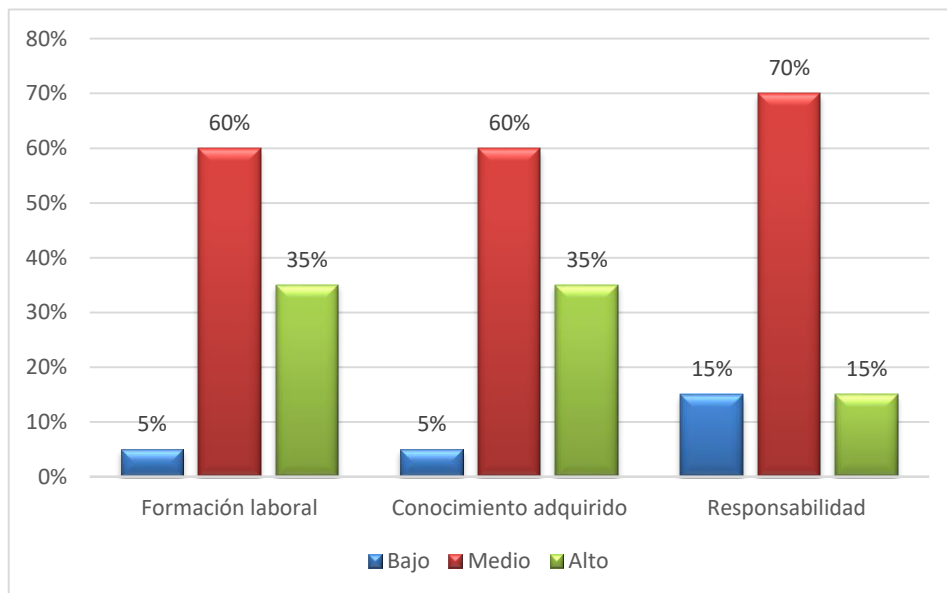
Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la variable Capacitación de colaboradores.

Nivel	Formación laboral		Conocimiento adquirido		Responsabilidad	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	1	5%	1	5%	3	15%
Medio	12	60%	12	60%	14	70%
Alto	7	35%	7	35%	3	15%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable Capacitación de colaboradores.



Interpretación:

Se observa en la tabla 3 y figura 2, los niveles para cada una de las tres dimensiones de la variable capacitación de colaboradores, donde se aprecia que la dimensión responsabilidad obtuvo un resultado de 70% en el nivel medio, 15% en el nivel alto y 15% en nivel bajo respectivamente, mientras que las dimensiones formación laboral y conocimiento adquirido obtuvieron un porcentaje equitativo con el 60% de nivel medio, 35% en el nivel alto y finalmente 5% en el nivel bajo para ambas dimensiones.

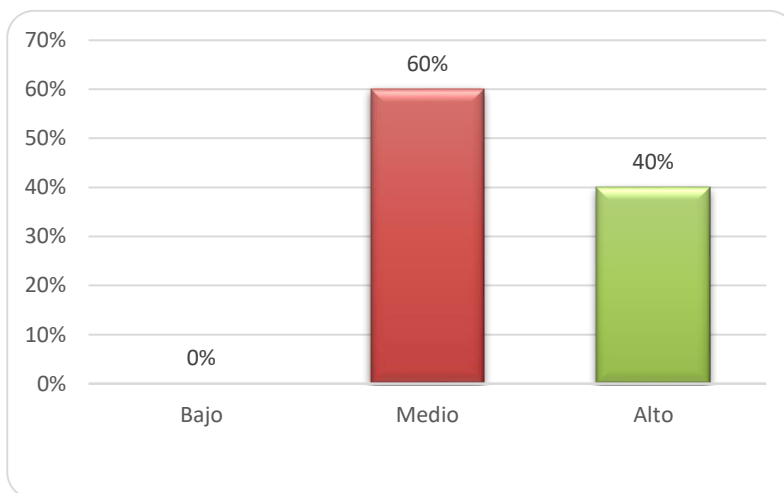
Tabla 4

Datos estadísticos de la variable Percepción de la calidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	12	60%
Alto	8	40%
Total	20	100%

Figura 3

Niveles de la variable Percepción de la calidad.



Interpretación:

Se observa en la tabla 4 y figura 3, tres niveles distribuidos para la segunda variable, donde se visualiza que el 60% del total de los encuestados de la entidad financiera ubicada en Puente Piedra, afirmaron que existe un nivel medio respecto a la percepción de la calidad, mientras que el 40% nos dice que se encuentra en un nivel alto, asimismo ninguno de los encuestados considera un nivel bajo de percepción de la calidad en la organización.

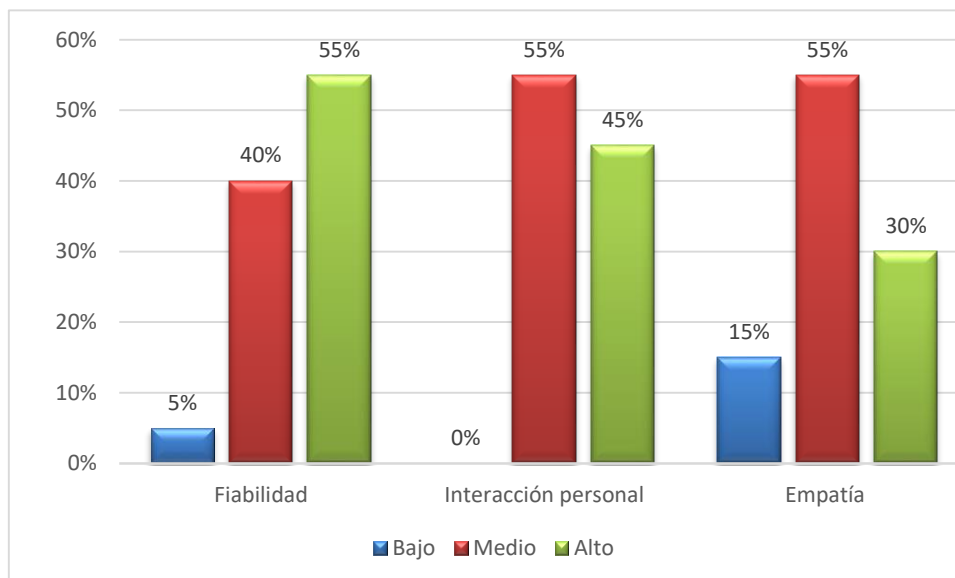
Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la variable Percepción de la calidad.

Nivel	Fiabilidad		Interacción personal		Empatía	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	1	5%	0	0%	3	15%
Medio	8	40%	11	55%	11	55%
Alto	11	55%	9	45%	6	30%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable Percepción de la calidad.



Interpretación:

Se observa en la tabla 5 y figura 4, los niveles para cada una de las tres dimensiones de la variable percepción de la calidad, donde se aprecia que la dimensión fiabilidad obtuvo un resultado de 55% en el nivel alto, 40% en el nivel medio y 5% en nivel bajo, la dimensión interacción personal presenta un resultado de 55% en el nivel medio y 45% en el nivel alto, cabe resaltar que el total de los encuestados no consideró que la presente dimensión se encuentre en un nivel bajo, por último la dimensión empatía arrojó un resultado de 55% en nivel medio, 30% en nivel alto y un 15% en el nivel bajo.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables capacitación de colaboradores y percepción de la calidad.

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	Estadístico	gl				
Capacitación de colaboradores	,144	20	,200*	,957	20	,486
Percepción de la calidad	,179	20	,093	,926	20	,127

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Se observa en la tabla 6, los valores estadísticos de la prueba de normalidad arrojan un resultado mayor que al nivel de significancia, para la variable capacitación de colaboradores se obtiene $0,144 > 0,05$ y para la percepción de la calidad $0,179 > 0,05$. Donde se puede concluir que no se rechaza la hipótesis nula.

4.2 Análisis inferencial

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.

H0: No existe relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.

Tabla 7

Correlación entre las variables capacitación de colaboradores y percepción de la calidad.

Correlaciones			
		Capacitación de colaboradores	Percepción de la calidad
Rho de Spearman	Capacitación de colaboradores	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.339
		N	20
	Percepción de la calidad	Coeficiente de correlación	.339
		Sig. (bilateral)	.144
		N	20

Interpretación:

Se observa en la tabla 7, que existe relación entre la variable capacitación de colaboradores y percepción de la calidad, considerando un nivel medio positivo con un resultado de 0,339 (Rho de Spearman) y la Sig. = 0.144 comparando con la regla de decisión Sig. > 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis general y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis alterna

Tabla 8

Correlación entre la capacitación de colaboradores y las dimensiones de la variable percepción de la calidad.

Correlaciones			Fiabilidad	Interacción personal	Empatía
Rho de Spearman	(V1) Variable 1: Capacitación de colaboradores	Coeficiente de correlación	.212	.526*	.362
		<hr/> Sig. (bilateral) <hr/>	.369	.017	.117
		N	20	20	20

Interpretación:

Según los datos observados en la tabla 8, se puede apreciar que el resultado de la dimensión fiabilidad de Sig bilateral = 0.369, siendo mayor que 0.05, aceptando la hipótesis nula, la dimensión interacción personal con un Sig bilateral = 0.017, rechazando la hipótesis nula y por último la dimensión empatía con un Sig bilateral de 0.117, aceptando la hipótesis nula. Por otro lado, la variable capacitación de colaboradores con las dimensiones de la variable percepción de la calidad tienen un coeficiente de correlación medio aceptable.

V. DISCUSIONES

En esta etapa encontraremos los resultados obtenidos en la investigación y por diversos autores relacionados con el proceso metodológico y teórico. De acuerdo a los resultados arrojados se buscó determinar lo siguiente:

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera Puente Piedra, 2023, obteniendo un Sig. de 0.144, donde esta regla de decisión es mayor a 0.05, lo cual aplicando la prueba de Rho de Spearman se logra un valor de 0.339, considerando que se encuentra en un nivel medio positivo, pero no se demuestra la relación entre ambas variables. Por lo tanto, la capacitación de colaboradores no guarda relación con las dimensiones fiabilidad y empatía, ya que son factores claves en la percepción de la calidad, de modo que para tener una aceptable visión de la percepción de la calidad se considera tener fiabilidad en el servicio, cumpliendo con todas las funciones que se establecen en un determinado tiempo y espacio demostrando el valor de significancia al brindar una buena asistencia en la institución. Tomando en cuenta lo expuesto, se rechaza la H1 y se acepta la H0, considerando que no existe relación entre la capacitación de colaboradores y percepción de la calidad en una entidad financiera ubicada en el distrito de Puente Piedra. Los resultados obtenidos son contrastados con Rabines (2022) que llegó a la conclusión que los colaboradores de una organización no se encuentran satisfechos con realizar una planificación de capacitación para mejorar la calidad de servicio, ya que consideran que sus conocimientos no son los requeridos para los distintos puestos de la organización, queriendo decir que hay una falta de conocimiento respecto a las necesidades que atraviesa la empresa. También, Rupay (2019) determina encontrar una relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral de una empresa de tiendas del mejoramiento del hogar, ya que sus resultados obtenidos fueron favorables arrojando un dato estadístico de Rho de Spearman de 0.899 con un nivel de significancia de 0.00, en la cual rechaza a la hipótesis nula y acepta la hipótesis general. Es por ello, analizando los resultados obtenidos, se puede determinar que mientras exista una buena capacitación de colaboradores, podemos obtener una alta percepción de la calidad siempre y cuando se examine externamente la institución comparando con otras empresas o entidades, ya que se podrá apreciar los distintos puntos de vista y encontrar mejoras significativas diferenciándolo de la competencia y obteniendo

un desarrollo eficiente, mientras que en la presente investigación se examinó la entidad financiera internamente siendo el público objetivo sus empleados y determinando que no existe relación entre la capacitación de colaboradores y percepción de la calidad.

En el primer objetivo específico, la presente investigación busco determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023, obteniendo una Sig de 0.369 siendo mayor a la regla de decisión de 0.05, lo cual se aplicó la prueba Rho de Spearman, logrando como resultado 0.212 considerando una correlación baja y demostrando que no existe relación entre la variable y una de las dimensiones de percepción de la calidad. Por lo tanto, la capacitación de colaboradores no guarda relación con la fiabilidad de clientes, considerando internamente en la organización que, al tener una buena gestión en las capacitaciones de los empleados, esto no define tener la propiedad de fiabilidad ya que para obtenerla influyen diversas características no solo en la gestión del talento humano sino también diversas áreas operativas, administrativas, legales y entre otras en la organización. Tomando en cuenta el presente enunciado, se rechaza la H1 y se acepta la H0, considerando que no existe relación entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes de una entidad financiera en el distrito de Puente Piedra. Los resultados alcanzados son comparados con Nowell (2015) considera en su investigación que el 75% de los colaboradores indican que no han recibido una capacitación para un buen desenvolvimiento en su trabajo generando escasez en el aprendizaje y desarrollar habilidades, actitudes y competencias ineficientemente. Es por ello que analizando los resultados obtenidos se puede concluir que no todas las organizaciones emplean en su gestión de talento humano la capacitación de colaboradores para un desarrollo eficiente en la organización obteniendo la fiabilidad de su público objetivo.

Para el segundo objetivo específico, la investigación busco determinar la relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023, obteniendo una Sig de 0.017 siendo menor a la regla de decisión de 0.05, lo cual se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo como resultado 0.526, considerando una correlación media positiva y demostrando que existe relación entre la variable y una de las dimensiones. Por lo tanto, la capacitación de colaboradores guarda relación con la

interacción personal de clientes, considerando el análisis interno de la organización que, al tener una buena formación de los empleados, desarrollaremos diversas habilidades y conductas de los gestores tomando en cuenta las situaciones y percepciones de los usuarios, generando brindarles un mejor servicio en la institución. Respecto al segundo objetivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1, considerando que existe relación entre la capacitación de colaboradores y la interacción personal de clientes de una entidad financiera en el distrito de Puente Piedra. Los resultados alcanzados son comparados con García (2018) considera que existe una fuerte relación positiva entre los procesos de capacitación y el impacto en el nivel de productividad y competitividad de la empresa, respecto a su análisis estadístico descriptivo menciona que el 77% de los empleados encuestados afirma su mejora en la competencia profesional y en las destrezas al relacionarse con los clientes, obteniendo conocimientos y nuevas habilidades. Es por ello que analizando los resultados obtenidos se puede concluir que existe una relación favorable en las organizaciones respecto a la capacitación e interacción personal, ya que al obtener una buena formación y educación podrás ofrecer un mejor desarrollo brindando siempre la mejor actitud y calidad de trabajo al cliente.

Finalmente, para el tercer objetivo específico, la investigación busco determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023, obteniendo una Sig de 0.117 siendo mayor a la regla de decisión de 0.05, lo cual se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo como resultado 0.362, considerando una correlación baja positiva y demostrando que existe relación entre la variable y una de las dimensiones. Por lo tanto, la capacitación de colaboradores no guarda relación con la empatía de los clientes, considerando que la formación de los empleados en una institución no implica del todo favorecer al cliente mientras que la organización se vea afectada, el propósito de la capacitación de colaboradores es poder orientar y desarrollar habilidades mediante la obtención de nuevos conocimientos para ofrecer un mejor servicio al usuario final. Respecto al tercer y último objetivo, se rechaza la H1 y se acepta la H0, considerando que no existe relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera en el distrito de Puente Piedra. Los resultados alcanzados son comparados con Coronado (2018) menciona en su estudio que los niveles de empatía en los trabajadores son muy bajos, encontrándose en un 26.6%,

considerando que es una característica muy importante en el servicio y que logra alcanzar el éxito personal y profesional. Es por ello que analizando los resultados obtenidos se concluye que no existe relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía, considerando una característica importante en el desarrollo eficiente en el centro laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera

De acuerdo al objetivo general, se estableció que existe una relación media positiva de 0.339 (Sig = 0,144 > 0,05) entre la capacitación de colaboradores y percepción de la calidad (considerando que no se evidencia relación entre ambas variables). Se demuestra que los colaboradores de una institución no tienen como prioridad realizar capacitaciones para la mejora de la calidad en el servicio, debido a que no se encuentran disponibles en el desenvolvimiento de todas las áreas a desarrollar. Cabe resaltar que las organizaciones pretenden mantener una percepción de calidad alta respecto al análisis externo de la institución, sin embargo, no se afirma que la capacitación de colaboradores mejore la calidad en el servicio.

Segunda

Según el primer objetivo específico, se estableció que existe una relación media de 0.369 (Sig = 0,212 > 0,05) entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes (considerando que no existe relación entre la primera variable y la dimensión fiabilidad de clientes). Demostrando que la fiabilidad de clientes y usuarios en una institución no depende de la capacitación de los empleados, sin embargo, se considera que es un factor clave para el desarrollo eficiente del personal y poder brindar un servicio de calidad en base a la gestión y planificación de la institución.

Tercera

Según el segundo objetivo específico, se estableció que existe una relación alta de 0.526 (Sig = 0,017 < 0,05) entre la capacitación de colaboradores e interacción personal (considerando que existe relación entre la primera variable y la interacción personal). Demostrando que una buena capacitación constante del personal, efectuará el desarrollo de diversas habilidades de los colaboradores potencializándolas en el área de trabajo y logrando una interacción eficiente con los clientes.

Cuarta

Según el tercer objetivo específico, se estableció que existe una relación media de 0.362 (Sig = 0,117 > 0,05) entre la capacitación de colaboradores y empatía (considerando que no existe relación entre la primera variable y la empatía con los clientes). Debido al presente enunciado se demuestra que la empatía como valor

en los colaboradores de una organización, no evidencia la capacidad eficaz en el desarrollo de labores en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al administrador de la entidad financiera ubicada en Puente Piedra, establecer una planificación para que las capacitaciones logren crear estímulos y desarrollar habilidades en el equipo de trabajo para poder alcanzar los objetivos y metas de la institución para que se establezca un ambiente óptimo y a su vez lograr una buena interacción con los usuarios.

Segunda

Se recomienda al administrador de la entidad financiera ubicada en Puente Piedra, ampliar los canales de comunicación y orientar a los clientes para que se encuentren más conectados con la institución y lograr una fiabilidad entre la organización y el consumidor, a su vez mantener a los colaboradores retroalimentados con las constantes modificaciones y restricciones que suelen transcurrir a lo largo del tiempo para el logro de las metas.

Tercera

Se recomienda al administrador de la entidad financiera ubicada en Puente Piedra, utilizar una publicidad honesta y lenguaje claro en los colaboradores, ya que ellos son la primera imagen de la institución y el primer filtro con sus clientes y posibles nuevos usuarios para obtener una interacción positiva con ellos. Es favorable realizar charlas constantes de motivación en los colaboradores mediante el área de bienestar del empleado para obtener mayor desenvolvimiento en el centro de trabajo y que las labores no se demuestren cargadas para que puedan lograr sus metas personales y las metas de la institución.

Cuarta

Se recomienda al administrador de la entidad financiera ubicada en Puente Piedra, aprovechar el uso de la tecnología y optimizar los turnos de atención para no tener un mal ambiente por la gran aglomeración de clientes al momento que el usuario logre interactuar con el colaborador. De esta manera se generará una mejora en la relación entre el cliente y el empleado, originando una buena experiencia con la

institución y logrando obtener una mejor percepción de la calidad y hasta lograr fidelizarlo.

REFERENCIAS

- Achmad, K., Sedarmayanti, S., Mulyaningsih, M., Rubianty, M., Komariah, A., Sururi, Sutarsih, C., Dekawati, I., Idris, F., Riadini, B., Hanifa, S. y Maulida, P. (2020). Analysis of the Role of Organizational Culture at the Center for Employee Education and Training. *Dialnet*, 8 (3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8111804>
- Alcalde, C. y Tiznado, W. (2022). *EL IMPACTO EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA LUZ DEL SUR DURANTE PANDEMIA DEL COVID 19*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16165/Alcalde_Tiznado-Impacto-motivaci%C3%B3n-laboral-Luz-del-Sur-COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aman, A., Ibrahim, H., Aziz, A. y Mehmood, W. (2022). Impact of workplace safety on employee retention using sequential mediation: evidence from the health-care sector. *RAUSP Management Journal*, 57 (2), 182 – 198. <https://www.redalyc.org/journal/5538/553870604006/553870604006.pdf>
- Al – Aali, L. (2023). Understanding the Link among employee well-being, training, HRM practices, and organizational citizenship behavior among employees of Football Sports in Bahrain. *Revista de Psicología del deporte*, 32 (1), 228-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8950281>
- Aparicio, E., Cavazos, J. y Gaeta, M. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7 (35), 185 – 205. <https://www.redalyc.org/journal/2991/299169565010/299169565010.pdf>
- Arteaga, M. y Gonzales, I. (2023). *Percepción de la Calidad de Servicio Odontológico en Pacientes de un Centro de Salud Público, Ucayali 2022*. Tesis para obtener el título profesional de Cirujano dentista. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111747/Arteaga_MMS-Gonzalez_QIS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteaga, S. (2019). *Capacitación y desempeño de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Trujillo Sur Este, año 2019*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada de Administración. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47259/Arteaga_ZSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ávila, H., Mantilla, M. y Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica?* Revista Didasc@lia. Didáctica y Educación. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Bada, R. (2021). *Capacitaciones virtuales del servicio civil y satisfacción laboral de servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chicama 2021*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71800/Bada_CRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrientos, D., Díaz, L., Ledesma, M. y Huamaní, E. (2018). Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (84). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776014/29058776014.pdf>
- Bastis, C. (2021). La investigación no experimental. *Online – Tesis*. <https://online-tesis.com/la-investigacion-no-experimental/>
- Blanco, S. (2021). *Empleo de las aplicaciones de interacción social y las habilidades sociales en alumnos de la Universidad Continental – 2020*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9768/4/IV_FHU_501_TE_Blanco_Chuco_2021.pdf
- Carril, M. (2019). *EMPATÍA Y PERSPECTIVA HISTÓRICA. UN ESTUDIO CON PROFESORES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN FORMACIÓN*. Tesis para optar al grado de doctor. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/40601/Tesis1699-200310.pdf?sequence=1>
- Carrillo, K. y Sanchez, M. (2019). *Capacitación por competencias para mejorar los indicadores de rendimiento de los colaboradores del banco de la nación agencia Lambayeque, 2018*. Tesis para obtener el Título profesional de licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48024/Carrillo_GKM-Sanchez_TMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chi, A., Rodríguez, L., Monzón, R. y Martínez, T. (2021). La retención de conocimientos de las ciencias básicas en la carrera de medicina. *EdumedHolguin2021*.
<https://edumedholguin2021.sld.cu/index.php/edumedholguin/2021/paper/viewFile/218/120>
- Coll, F. (2020). Estudio transversal. *economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Coronado, G. (2018). “NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA.” Tesis para obtener el grado de Psicóloga Industrial. Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Cuenca, N., Agüero, H., Charry, J. y Socorro, G. (2019). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL ASESOR Y CAPACIDAD PARA ELABORAR TESIS DE MAESTRÍA EN UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR. *BALANCES*, 7 (9).
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/164/150>
- De Aguinaga, M. (2018). “LA TOLERANCIA: UNA PROPUESTA PERSONALISTA”. Tesis para obtener el Título de Maestra en Historia del Pensamiento. Universidad Panamericana. <http://biblio.upmx.mx/tesis/195479.pdf>
- Deza, J. (2019). *Análisis de la eficiencia y productividad de los aeropuertos de Perú y Chile entre los años 2014 y 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5493/2/IV_FCE_315_TE_Deza_Quispe_2019.pdf
- Di Miceli, A. (2019). The Employee Is Always Right: Employee Satisfaction and Corporate Performance in Brazil. *Revista de Administração Contemporânea*, 23 (6), 739 – 764.
<https://www.redalyc.org/journal/840/84061517005/84061517005.pdf>
- Figueroa, J. (2020). *Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60966/Figueroa_TJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, B. (2018). *GESTIÓN LABORAL: UN ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD. CASO CENTRAL TERMOELÉCTRICA DE CICLO COMBINADO*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería. CIATEQ. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>

García, J. (2019). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFICIENCIA EN PROYECTOS. CASO EMPRESA ROBUSPACK*. Tesis para obtener el grado de maestro en Dirección y Gestión de proyectos de Ingeniería. CIATEQ. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>

García, L. y Baltazar, B. (2018). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado. *Nthe*, 21, 18 – 27. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/458/1/Capacitacion%20y%20productividad%20organizacional.pdf>

Gonzales, L. y Huanca, E. (2020). “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing. Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Graffo, M. Suárez, C. y Herrera, D. (2019). La gestión del proceso de capacitación de los directivos del Ministerio de Comercio Interior. *Varona*, (3). <https://www.redalyc.org/journal/3606/360671619016/360671619016.pdf>

Huamaní, S. (2019). *Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria*. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Investigación y Gestión Educativa. Universidad Nacional de Tumbes. [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.)

- Inga, E. (2018). *Percepción de la Calidad Total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32749/inga_or.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jancco, K. y Solis, E. (2021). *Habilidades gerenciales y la efectividad laboral de SUMAQ EIRL Cusco, 2021*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106424/Jancco_HK-Solis_QED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jorges, F. (2018). *Capacitación en la calidad del servicio en la agencia La Marina del Banco de Crédito del Perú, San Miguel, 2018*. Tesis para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19418/Jorges_VFA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- León, L. (2019). *Estudio sobre el uso del tiempo en el aula y su influencia en la calidad de los aprendizajes en la I.E. "San Andrés", Distrito de Simón Bolívar-Pasco*. Tesis para optar el grado académico de maestro en: Docencia en el Nivel Superior. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Escuela de Postgrado. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1526/1/T026_04072566_M.pdf
- Lezama, F. y Moreno, B. (2021). APOYO SOCIAL Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN ADULTOS MAYORES QUE ASISTEN A UN CENTRO INTEGRAL PARA EL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2020. *Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1532/LEZAMA%2c%20F.%20Y%20V%2c%81SQUEZ%2c%20M.%20%282021%29%20-%20INFORME%20DE%20TESIS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loza, D. (2019). "Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019". *Universidad Tecnológica del Perú*. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2632/Compromiso%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20una%20empresa%20productora%20de%20harina%20en%20la%20ciudad%20de%20Arequi.pdf>

sequence=1&isAllowed=y

- Manco, X. (2019). *Adiestramiento de personal y la calidad de servicio al cliente de Dunkin Donuts, Cercado de Lima, 2019*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42944/Manco_SXA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mata, L. (2019). El enfoque cuantitativo de investigación. *investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Moreno, G. (2021). Metodología de investigación: pautas para hacer tesis. *Blogspot*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Universitat Oberta de Catalunya*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Nowell, C. (2015). *"CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Tesis para el grado de Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Sinergia*, 11 (2), 166 – 173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Ortega, G., Rojas, J. y Vargas, B. (2019). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL*. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pabón, (M). y Palacio, (K). (2020). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO MAGDALENA, PERIODO 2017-2019. *Universidad de la costa* 1970. 42

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. y Ruiz, V. (2018). *PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMAN – 2016*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5401/Palma%20Diaz%20%26%20Ruiz%20Coronel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perdigón, Y., Rodríguez, M. y Pla, R. (2022). La calidad de los servicios desde los cursos de capacitación a la población. *Scielo*, 22(80). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000300150

Porta, C. (2019). *FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL COMO FACTOR IMPORTANTE PARA LA PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11746/Dalla_Porta_Castillo_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rabines, R. (2022). *PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC – 2019*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9256/Rabines%20Panduro%2C%20Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, J. (2018). *“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CONSORCIO FREDY”*. Tesis para obtener el título de licenciada en administración de empresas. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Román, F. (2019). *CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ejecutiva en Administración de Negocios. Universidad Inca Garcilaso de la

Vega.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5305/TESIS_ROM%c3%81N%20CAHUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, J. (2022). *Percepción de la calidad del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Militar Central, Lima 2022*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109356/Romero_VJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rupay, M. (2019). *CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. CHORRILLOS – 2019*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada Administración. Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20Castro%2C%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rus, E. (2020). Investigación aplicada. *economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Rus, E. (2021). Investigación descriptiva. *economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Sanchez, K. (2019). *Capacitación del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Sumacc Foods E.I.R.L., Chaclacayo 2019*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58990/S%c3%a1nchez_CKL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Santos, O., Mondejar, J., Morciego, H., Marqués, M. y Nogueira, D. (2019). Programa de capacitación para la gestión de accesibilidad y movilidad en centros históricos. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 13 (3).
<https://www.redalyc.org/journal/1939/193961007004/193961007004.pdf>

Saurin, S. y Pomar, L. (2020). *Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al Cliente en M & R Servicios Postales S.R.L, San Martín 2020*. Tesis para obtener El Título profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin_SSV-Pomar_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ucañan, A. (2022). *Diagnóstico de necesidades de capacitación de los colaboradores de una entidad pública en el distrito de Angasmарca, 2022*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100981/Uca%3b1an_LAR%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Valle, A. (2019). *EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS DE APRENDIZAJE EN ADMINISTRACIÓN EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS ADULTOS*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Educación con Mención en Docencia e Investigación Universitaria. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5832/valle_haa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vela, M. (2018). *PLANTEAMIENTO DE METAS Y MOTIVACIÓN (Estudio realizado con niños de la selección de natación que entrenan en el Complejo Deportivo de la cabecera de Quetzaltenango)*. Tesis para el Título de Psicóloga Clínica en el Grado Académico de Licenciada. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Vela-Marcela.pdf>
- Wong, S. (2018). *“LA CAPACITACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO CENCOSUD – HIPERMERCADOS METRO, 2018”*. Tesis para obtener el Título Profesional de: Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24802/Wong_WSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ydrogo, J. (2022). *Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93669/Ydrogo_GJDR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Zevallos, J. y Sulla, M. (2021). *“La responsabilidad social empresarial y su relación con el resultado empresarial en las organizaciones del sector textil de la provincia Arequipa, 2019.”*. Tesis Para obtener el Título Profesional ~~de~~

Licenciado en Administración y Marketing. Universidad Tecnológica del Perú.
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5001/J.Zevallos
_M.Sulla_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5001/J.Zevallos_M.Sulla_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023

Investigador (a) (es): Montenegro Alarcón Ruby Antonella

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023”, cuyo objetivo es establecer la relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante Montenegro Alarcón Ruby Antonella de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se brindará información sobre cómo la capacitación de colaboradores se relaciona con la percepción de la calidad en una entidad financiera en Puente Piedra en el año 2023).

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 12 minutos y se realizará en la entidad financiera ubicada en Puente Piedra. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Montenegro Alarcón, Ruby Antonella con email ramontenegrom@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mgtr. Romero Correa, Aldo Jesús con email aromeroco01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:  JOSELYN GIANINA TRUJILLO NEYRA

Fecha y hora: 07 / 06/ 2023, 13:00pm

[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 a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Banco de la Nación	RUC: 20100030595
Nombre del Titular o Representante legal: Eugenio Jorge Quintana Quiroga	
Nombres y Apellidos: Eugenio Jorge Quintana Quiroga	DNI: 31007679

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad del Banco de la Nación, Puente Piedra, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autora: Montenegro Alarcón Ruby Antonella	DNI: 75283691

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 (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” 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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023

Autor(es): Montenegro Alarcón, Ruby Antonella

Especialidad del autor principal del proyecto:

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto:

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: aromeroco01@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.			
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.			
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.			
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.			
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.			
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.			
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.			
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.			

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 07 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023”, presentado por el autor Montenegro Alarcón Ruby Antonella, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

() favorable () observado () desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN DE COLABORADORES	Obando (2020), nos dice que la capacitación es muy importante en todas las organizaciones debido a la correcta formación de los empleados, brindando una labor positiva en su centro de trabajo volviéndolos experimentados y comprometidos con sus labores de la empresa. El desempeño de la capacitación es crucial para las micro y macroempresas para lograr el éxito en el mercado y captar nuevos clientes.	Las dimensiones de la presente variable son la formación laboral, conocimiento adquirido y responsabilidad, estas dimensiones serán cuantificadas por 9 ítems con 5 tipos de respuesta.	Formación laboral	Compromiso de los empleados	Escala de medición ordinal, Tipo Likert (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Tiempo de aprendizaje	
				Retención de conocimiento	
			Conocimiento adquirido	Satisfacción del cliente	
				Número de usuarios activos	
				Número de consultas	
			Responsabilidad	Capacidad de respuesta	
				Disposición de colaboradores	
				Eficiencia	
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	Pabón y Palacio (2020) mencionan que la percepción de calidad es una variable subjetiva y depende de la satisfacción u opinión de cada individuo evaluador, debido a que el usuario carece la necesidad de recibir una atención cálida y adecuada obteniendo una información justa y necesaria dentro de los parámetros establecidos por cada organización.	Las dimensiones de la presente variable son la fiabilidad, interacción personal y empatía, que se encuentran cuantificadas por 8 ítems de escala Likert con 5 tipos de respuesta.	Fiabilidad	Efectividad	Escala de medición ordinal, Tipo Likert (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Nivel de trato adecuado	
				Conocimiento eficiente	
			Interacción personal	Apoyo social	
				Desempeño	
				Metas personales	
			Empatía	Tolerancia	
				Conformidad	

Anexo 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023 AUTOR: Montenegro Alarcón, Ruby Antonella.																															
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																												
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023?.</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores y la fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023?.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.</p> <p>2. Determinar la relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de los clientes de una entidad financiera, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la capacitación de colaboradores y la percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación entre la capacitación de colaboradores y fiabilidad de clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.</p> <p>2. Existe relación entre la capacitación de colaboradores e interacción personal de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.</p> <p>3. Existe relación entre la capacitación de colaboradores y la empatía de los clientes de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023..</p>	<p>Variable 1: CAPACITACION DE COLABORADORES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSION</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">FORMACIÓN LABORAL</td> <td>COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS</td> <td>1</td> <td rowspan="5">Ordinal (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>TIEMPO DE APRENDIZAJE</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>RETENCIÓN DE CONOCIMIENTO</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">CONOCIMIENTO ADQUIRIDO</td> <td>SATISFACCION DEL CLIENTE</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>NUMERO DE USUARIOS ACTIVOS</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>NUMERO DE CONSULTAS</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">RESPONSABILIDAD</td> <td>CAPACIDAD DE RESPUESTA</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>DISPOSICION DE COLABORADORES</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>EFICIENCIA</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSION	Indicadores	Items	Escala y Valores	FORMACIÓN LABORAL	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS	1	Ordinal (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	TIEMPO DE APRENDIZAJE	2	RETENCIÓN DE CONOCIMIENTO	3	CONOCIMIENTO ADQUIRIDO	SATISFACCION DEL CLIENTE	4	NUMERO DE USUARIOS ACTIVOS	5	NUMERO DE CONSULTAS	6	RESPONSABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	DISPOSICION DE COLABORADORES	8	EFICIENCIA	9		
			DIMENSION	Indicadores	Items	Escala y Valores																									
			FORMACIÓN LABORAL	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS	1	Ordinal (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo																									
				TIEMPO DE APRENDIZAJE	2																										
				RETENCIÓN DE CONOCIMIENTO	3																										
			CONOCIMIENTO ADQUIRIDO	SATISFACCION DEL CLIENTE	4																										
				NUMERO DE USUARIOS ACTIVOS	5																										
				NUMERO DE CONSULTAS	6																										
			RESPONSABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	7																										
				DISPOSICION DE COLABORADORES	8																										
				EFICIENCIA	9																										
						<p>Variable 2: PERCEPCION DE LA CALIDAD</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FIABILIDAD</th> <th>EFFECTIVIDAD</th> <th>Items</th> <th>Escala y Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">INTERACCIÓN PERSONAL</td> <td>NIVEL DE TRATO ADECUADO</td> <td>10</td> <td rowspan="5">Ordinal (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>CONOCIMIENTO EFICIENTE</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>APOYO SOCIAL</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">EMPATÍA</td> <td>DESEMPEÑO</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>METAS PERSONALES</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>TOLERANCIA</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td></td> <td>CONFORMIDAD</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	FIABILIDAD	EFFECTIVIDAD	Items	Escala y Valores	INTERACCIÓN PERSONAL	NIVEL DE TRATO ADECUADO	10	Ordinal (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	CONOCIMIENTO EFICIENTE	11	APOYO SOCIAL	12	EMPATÍA	DESEMPEÑO	13	METAS PERSONALES	14	TOLERANCIA	15		CONFORMIDAD	16			17
			FIABILIDAD	EFFECTIVIDAD	Items	Escala y Valores																									
			INTERACCIÓN PERSONAL	NIVEL DE TRATO ADECUADO	10	Ordinal (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Totalmente de acuerdo																									
CONOCIMIENTO EFICIENTE	11																														
APOYO SOCIAL	12																														
EMPATÍA	DESEMPEÑO	13																													
	METAS PERSONALES	14																													
	TOLERANCIA	15																													
	CONFORMIDAD	16																													
		17																													
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA																												
<p>Enfoque: CUANTITATIVO</p> <p>Método: HIPOTETICO DEDUCTIVO</p> <p>Tipo: APLICADA</p> <p>Nivel: DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <p>Diseño: NO EXPERIMENTAL – CORTE TRANSVERSAL</p>	<p>Población: 20</p> <p>Muestra: 20</p> <p>Inclusión: Todos los colaboradores mayores de edad de ambos sexos.</p> <p>Exclusión: Colaboradores externos al área operativa y de atención al cliente.</p> <p>Unidad de análisis: colaboradores</p>	<p>Variable 1: CAPACITACIÓN DE COLABORADORES</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>1. Estadística descriptiva: Para obtener los resultados descriptivos se realizó tablas de frecuencias y porcentuales</p> <p>2. Estadística Inferencial: Para ello fue necesario aplicar el Rho de Spearman y pruebas de normalidad.</p>																												

Anexo 7.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad del Banco de la Nación,
Puente Piedra, 2023.

Fecha de recolección: 07/06/2023

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la relación entre capacitación de colaboradores y percepción de la calidad del Banco de la Nación, Puente Piedra, 2023.**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo ramontenegrom@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Capacitación de colaboradores	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Formación laboral						
1	En la empresa capacitan constantemente a los colaboradores para optimizar su desempeño en las actividades y responsabilidades en el centro laboral.					
2	En la empresa se determina un periodo de prueba para observar el desarrollo y evolución del colaborador desde su inicio de actividades, promoviendo capacitación si fuera el caso.					
3	Se evalúa y retroalimenta a los colaboradores para conseguir un desarrollo eficiente y eficaz en la organización.					
DIMENSIÓN: Conocimiento adquirido						
4	La entidad financiera cuenta con evaluaciones constantes para medir la satisfacción de los clientes respecto al trato con los colaboradores y al servicio brindado.					
5	La empresa cuenta con una plataforma virtual en la cual existe asesoramiento mediante cursos virtuales a los colaboradores, que deben ser desarrollados de manera exitosa.					
6	Los jefes o superiores encargados de la entidad financiera evalúan a los colaboradores de acuerdo a su rendimiento y a los reclamos presentados por los clientes.					
DIMENSIÓN: Responsabilidad						
7	Se mide la productividad del colaborador mediante la capacidad de respuesta a los clientes y la cantidad de información válida brindada.					

8	El interés y motivación en la organización es importante, por ello la entidad financiera toma en cuenta el apoyo y disponibilidad para la solución de problemas.					
9	La entidad financiera mide el grado de eficiencia en el desarrollo de las actividades de los colaboradores.					

¡Gracias por su colaboración!

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Capacitación de colaboradores y percepción de la calidad del Banco de la Nación,
Puente Piedra, 2023.

Fecha de recolección: 07/06/2023

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de compras....**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo ramontenegrom@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Percepción de calidad	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
1	Existe la percepción de satisfacción cuando un cliente se retira de la empresa.					
2	Los colaboradores demuestran seguridad y confianza mediante la atención brindada.					
3	Los colaboradores muestran compromiso al realizar las operaciones solicitadas por los clientes.					
DIMENSIÓN: Interacción personal						
4	Los colaboradores brindan ayuda a un cliente cuando se encuentra desorientado.					
5	Los colaboradores muestran tranquilidad al observar la inquietud y molestia de un cliente.					
6	Se observa en la empresa una buena relación y contacto con el cliente y se cumple con la evaluación de metas personales de todos los colaboradores.					
DIMENSIÓN: Empatía						
7	Los colaboradores muestran solidaridad con los clientes.					
8	La empresa cuenta con un buen clima laboral, donde los colaboradores buscan alternativas de solución mediante el apoyo de jefes y compañeros.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 8.
Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Capacitación de colaboradores y percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.**”. 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

Nombres y Apellidos del juez:	Vladimir Eloy Villanueva Orbegoso	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Montenegro Alarcón, Ruby Antonella
Procedencia:	Universidad César Vallejo, Los Olivos, Lima
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	12 minutos del autor
Ámbito de aplicación:	Entidad Financiera de Puente Piedra
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 8 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Capacitación de Colaboradores
 Obando (2020), nos dice que la capacitación es muy importante en todas las organizaciones debido a la



correcta formación de los empleados, brindando una labor positiva en su centro de trabajo volviéndolos experimentados y comprometidos con sus labores de la empresa. El desempeño de la capacitación es crucial para las micro y macroempresas para lograr el éxito en el mercado y captar nuevos clientes.

- **Variable 2:** Percepción de calidad

Pabón y Palacio (2020) mencionan que la percepción de calidad es una variable subjetiva y depende de la satisfacción u opinión de cada individuo evaluador, debido a que el usuario carece la necesidad de recibir una atención cálida y adecuada obteniendo una información justa y necesaria dentro de los parámetros establecidos por cada organización.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación de colaboradores	Formación laboral	Porta (2019), nos dice que la formación es el desarrollo profesional en el ambiente laboral brindando conocimientos teóricos – prácticos en la empresa receptora para beneficiar a los usuarios cumpliendo sus necesidades. Este sistema brinda beneficios en la organización, generando que el personal sea productivo y alcance un gran nivel en el desarrollo profesional.
	Conocimiento adquirido	Cuenca, Agüero, Charry y Socorro (2019). El conocimiento adquirido es un factor importante por parte del empleado en el centro de labor ya que es un factor esencial para la empresa porque permite la formación y uso de conocimientos para la solución de problemas dentro de la institución.
	Responsabilidad	Zevallos y Sulla (2021). Nos mencionan que actualmente las organizaciones mantienen el interés por formar la responsabilidad en sus colaboradores debido a que generan valor y acción a la empresa, aplicando un resultado competitivo y ambicioso en el mercado.
Percepción de Calidad	Fiabilidad	Gonzales y Huanca (2020). Menciona que la fiabilidad se encuentra basada en la calidad de servicio que perciben los clientes de una empresa mediante la motivación de acudir continuamente a la misma institución o negocio para seguir adquiriendo los productos o servicios.
	Interacción personal	Blanco (2021). Nos dice que la interacción personal permite conocer a la persona desde un punto de vista laboral, donde puedes apreciar su comodidad con la empresa y aspectos positivos o negativos que puede obtener mediante la experiencia adquirida.
	Empatía	Carril (2019). Menciona que la empatía es el reconocimiento de la posición de una persona, por lo cual, mediante conocimiento, habilidades y destrezas podemos acercarnos al consumidor y mejorar el entorno o situación que se genera inicialmente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Captación de colaboradores y percepción de calidad de una entidad financiera”** elaborado por Montenegro Alarcón Ruby Antonella en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Variable del instrumento: Capacitación de colaboradores

- Primera dimensión: **Formación laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso de los empleados	1	4	4	4	
Tiempo de aprendizaje	2	4	4	4	
Retención de conocimiento	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Conocimiento adquirido**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción del cliente	4	4	4	4	
Número de usuarios activos	5	4	4	4	
Número de consultas	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Responsabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	7	4	4	4	
Disposición de colaboradores	8	4	4	4	
Eficiencia	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Percepción de la calidad

- Primera dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad	10	4	4	4	



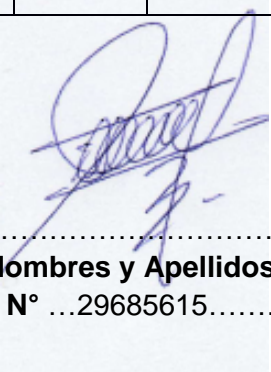
Nivel de trato adecuado	11	4	4	4	
Conocimiento eficiente	12	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Interacción personal**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo social	13	4	4	4	
Desempeño	14	4	4	4	
Metas personales	15	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Empatía**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tolerancia	16	4	4	4	
Conformidad	17	4	4	4	



.....
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° ...29685615.....

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 de colaboradores y percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.**”. 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

Nombres y Apellidos del juez:	Freddy Hernando Chuquillanqui Vílchez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Montenegro Alarcón, Ruby Antonella
Procedencia:	Universidad César Vallejo, Los Olivos, Lima
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	12 minutos del autor
Ámbito de aplicación:	Entidad Financiera de Puente Piedra
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 8 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Capacitación de Colaboradores
 Obando (2020), nos dice que la capacitación es muy importante en todas las organizaciones debido a la correcta formación de los empleados, brindando una labor positiva en su centro de trabajo volviéndolos experimentados y comprometidos con sus labores de la empresa. El desempeño de la capacitación es



crucial para las micro y macroempresas para lograr el éxito en el mercado y captar nuevos clientes.

- **Variable 2:** Percepción de calidad

Pabón y Palacio (2020) mencionan que la percepción de calidad es una variable subjetiva y depende de la satisfacción u opinión de cada individuo evaluador, debido a que el usuario carece la necesidad de recibir una atención cálida y adecuada obteniendo una información justa y necesaria dentro de los parámetros establecidos por cada organización.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación de colaboradores	Formación laboral	Porta (2019), nos dice que la formación es el desarrollo profesional en el ambiente laboral brindando conocimientos teóricos – prácticos en la empresa receptora para beneficiar a los usuarios cumpliendo sus necesidades. Este sistema brinda beneficios en la organización, generando que el personal sea productivo y alcance un gran nivel en el desarrollo profesional.
	Conocimiento adquirido	Cuenca, Agüero, Charry y Socorro (2019). El conocimiento adquirido es un factor importante por parte del empleado en el centro de labor ya que es un factor esencial para la empresa porque permite la formación y uso de conocimientos para la solución de problemas dentro de la institución.
	Responsabilidad	Zevallos y Sulla (2021). Nos mencionan que actualmente las organizaciones mantienen el interés por formar la responsabilidad en sus colaboradores debido a que generan valor y acción a la empresa, aplicando un resultado competitivo y ambicioso en el mercado.
Percepción de Calidad	Fiabilidad	Gonzales y Huanca (2020). Menciona que la fiabilidad se encuentra basada en la calidad de servicio que perciben los clientes de una empresa mediante la motivación de acudir continuamente a la misma institución o negocio para seguir adquiriendo los productos o servicios.
	Interacción personal	Blanco (2021). Nos dice que la interacción personal permite conocer a la persona desde un punto de vista laboral, donde puedes apreciar su comodidad con la empresa y aspectos positivos o negativos que puede obtener mediante la experiencia adquirida.
	Empatía	Carril (2019). Menciona que la empatía es el reconocimiento de la posición de una persona, por lo cual, mediante conocimiento, habilidades y destrezas podemos acercarnos al consumidor y mejorar el entorno o situación que se genera inicialmente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Captación de colaboradores y percepción de calidad de una entidad financiera”** elaborado por Montenegro Alarcón Ruby Antonella en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------



<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	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 brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Capacitación de colaboradores

- Primera dimensión: **Formación laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso de los empleados	1	4	4	4	
Tiempo de aprendizaje	2	4	4	4	
Retención de conocimiento	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Conocimiento adquirido**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción del cliente	4	4	4	4	
Número de usuarios activos	5	4	4	4	
Número de consultas	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Responsabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	7	4	4	4	
Disposición de colaboradores	8	4	4	4	
Eficiencia	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Percepción de la calidad

- Primera dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad	10	4	4	4	



Nivel de trato adecuado	11	4	4	4	
Conocimiento eficiente	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Interacción personal**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo social	13	4	4	4	
Desempeño	14	4	4	4	
Metas personales	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Empatía**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tolerancia	16	4	4	4	
Conformidad	17	4	4	4	

.....
FREDDY HERNANDO CHUQUILLANQUI VÍLCHEZ
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
DNI N° 08342901

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 de colaboradores y percepción de calidad de una entidad financiera, Puente Piedra, 2023.**”. 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

Nombres y Apellidos del juez:	Ovidio Julian Castillon Matos	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

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)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Montenegro Alarcón, Ruby Antonella
Procedencia:	Universidad César Vallejo, Los Olivos, Lima
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	12 minutos del autor
Ámbito de aplicación:	Entidad Financiera de Puente Piedra
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 8 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Capacitación de Colaboradores
 Obando (2020), nos dice que la capacitación es muy importante en todas las organizaciones debido a la correcta formación de los empleados, brindando una labor positiva en su centro de trabajo volviéndolos



experimentados y comprometidos con sus labores de la empresa. El desempeño de la capacitación es crucial para las micro y macroempresas para lograr el éxito en el mercado y captar nuevos clientes.

- **Variable 2:** Percepción de calidad

Pabón y Palacio (2020) mencionan que la percepción de calidad es una variable subjetiva y depende de la satisfacción u opinión de cada individuo evaluador, debido a que el usuario carece la necesidad de recibir una atención cálida y adecuada obteniendo una información justa y necesaria dentro de los parámetros establecidos por cada organización.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación de colaboradores	Formación laboral	Porta (2019), nos dice que la formación es el desarrollo profesional en el ambiente laboral brindando conocimientos teóricos – prácticos en la empresa receptora para beneficiar a los usuarios cumpliendo sus necesidades. Este sistema brinda beneficios en la organización, generando que el personal sea productivo y alcance un gran nivel en el desarrollo profesional.
	Conocimiento adquirido	Cuenca, Agüero, Charry y Socorro (2019). El conocimiento adquirido es un factor importante por parte del empleado en el centro de labor ya que es un factor esencial para la empresa porque permite la formación y uso de conocimientos para la solución de problemas dentro de la institución.
	Responsabilidad	Zevallos y Sulla (2021). Nos mencionan que actualmente las organizaciones mantienen el interés por formar la responsabilidad en sus colaboradores debido a que generan valor y acción a la empresa, aplicando un resultado competitivo y ambicioso en el mercado.
Percepción de Calidad	Fiabilidad	Gonzales y Huanca (2020). Menciona que la fiabilidad se encuentra basada en la calidad de servicio que perciben los clientes de una empresa mediante la motivación de acudir continuamente a la misma institución o negocio para seguir adquiriendo los productos o servicios.
	Interacción personal	Blanco (2021). Nos dice que la interacción personal permite conocer a la persona desde un punto de vista laboral, donde puedes apreciar su comodidad con la empresa y aspectos positivos o negativos que puede obtener mediante la experiencia adquirida.
	Empatía	Carril (2019). Menciona que la empatía es el reconocimiento de la posición de una persona, por lo cual, mediante conocimiento, habilidades y destrezas podemos acercarnos al consumidor y mejorar el entorno o situación que se genera inicialmente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Captación de colaboradores y percepción de calidad de una entidad financiera”** elaborado por Montenegro Alarcón Ruby Antonella en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



Variable del instrumento: Capacitación de colaboradores

- Primera dimensión: **Formación laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso de los empleados	1	4	4	4	
Tiempo de aprendizaje	2	4	4	4	
Retención de conocimiento	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Conocimiento adquirido**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción del cliente	4	4	4	4	
Número de usuarios activos	5	4	4	4	
Número de consultas	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Responsabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	7	4	4	4	
Disposición de colaboradores	8	4	4	4	
Eficiencia	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Percepción de la calidad

- Primera dimensión: **Fiabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad	10	4	4	4	

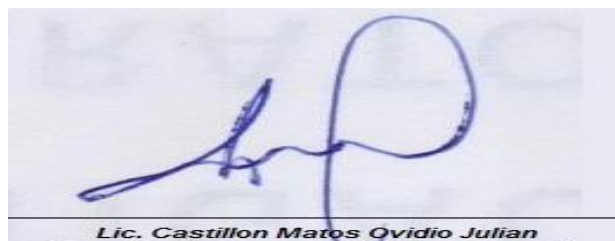
Nivel de trato adecuado	11	4	4	4	
Conocimiento eficiente	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Interacción personal**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo social	13	4	4	4	
Desempeño	14	3	3	3	
Metas personales	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Empatía**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tolerancia	16	4	4	4	
Conformidad	17	4	4	4	



Lic. Castillon Matos Ovidio Julian

.....
Mg. Castellón Matos Ovidio J.
DNI N°15421219

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.



Anexo 9.

Tabla 9.

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9]	Considerable
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 10.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casos Válido	20	100,0
Excluido	0	,0
Total	20	100,0

Fuente: Autor

Tabla 11.

Alfa de Cronbach general

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,809	17

Fuente: Autor

Tabla 12.

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacitación de colaboradores	,635	9
Percepción de la calidad	,718	8

Fuente: Autor

Tabla 13.

Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Formación laboral	,450	3
Conocimiento adquirido	,314	3
Responsabilidad	,736	3
Fiabilidad	,575	3
Interacción personal	,490	3
Empatía	,470	2

Fuente: Autor