



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en
una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Romero Requena, Kelly Juleysi (orcid.org/0009-0003-0454-6676)

ASESORES:

Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0000-0003-2665-497X)

Mg. Agreda Romero Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, brindándome salud para lograr mi objetivo, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Santos Requena Sifuentes, por ser la pieza fundamental en mi vida, por estar en cada momento brindándome su apoyo y amor, quien me enseñó a no rendirme.

A mi hermanita Mary, por ser mi motivo y motor de superación.

A mi Familia por estar apoyándome y confiando en mi.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme las fuerzas para llegar a cumplir mis metas.

A mi Familia, por el apoyo y el amor brindado en todo momento.

A mis Asesores, les agradezco la confianza, apoyo y dedicación de su tiempo, por haber compartido sus conocimientos y sobre todo por el apoyo incondicional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023", cuyo autor es ROMERO REQUENA KELLY JULEYSI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO DNI: 06519111 ORCID: 0000-0003-2665-497X	Firmado electrónicamente por: LAESQUIVELE el 09- 01-2024 19:23:06

Código documento Trilce: TRI - 0705921





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO REQUENA KELLY JULEYSI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 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 cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KELLY JULEYSI ROMERO REQUENA DNI: 72697449 ORCID: 0009-0003-0454-6676	Firmado electrónicamente por: KROMERORE3 el 22- 12-2023 18:37:29

Código documento Trilce: TRI - 0705938



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
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.3.1. Población	17
3.3.2. Muestra	18
3.3.3. Muestreo	18
3.3.4. Unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable Capacitación laboral mediante juicio de expertos	20
Tabla 2. Resultados de validez de contenido del instrumento que mide el Calidad de Servicio mediante juicio de expertos	20
Tabla 3. Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto	21
Tabla 4. Niveles de frecuencia y porcentaje Calidad de Servicio	23
Tabla 5. Niveles de frecuencia y porcentaje: Capacitación Laboral	24
Tabla 6. Niveles de frecuencia y porcentaje: Confiabilidad	25
Tabla 7. Niveles de frecuencia y porcentaje: Capacidad de Respuesta	26
Tabla 8. Niveles de frecuencia y porcentaje: Empatía	27
Tabla 9. Niveles de frecuencia y porcentaje: Planeación	28
Tabla 10. Niveles de frecuencia y porcentaje Ejecución	29
Tabla 11. Niveles de frecuencia y porcentaje Evaluación	30
Tabla 12. Prueba de Correlación de Pearson de la calidad de servicio y capacitación laboral	31
Tabla 13. Correlación entre el la Calidad de servicio – Planeación	32
Tabla 14. Relación entre la Calidad de servicio – Ejecución	33
Tabla 15. Relación entre Calidad de servicio - Evaluación	34
Tabla 16. Coeficiente de Determinación	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Porcentaje Calidad de Servicio	23
Figura 2. Niveles del porcentaje Capacitación Laboral	24
Figura 3. Niveles del porcentaje Confiabilidad	25
Figura 4. Niveles del porcentaje Capacidad de Respuesta	26
Figura 5. Niveles del porcentaje Empatía	27
Figura 6. Niveles del porcentaje Planeación	28
Figura 7. Niveles del porcentaje Ejecución	29
Figura 8. Niveles del porcentaje Evaluación	30

RESUMEN

Esta investigación planteó determinar en qué medida la capacitación laboral influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023, sobre la metodología empleada, es de tipo básica, posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, un corte transversal, el nivel de estudio fue correlacional – causal y el método de estudio fue hipotético deductivo. Con una muestra de 80 usuarios, aplicándoseles los cuestionarios correspondientes con 12 y 13 ítems, dicho instrumento fue validado por el juicio de tres expertos, a la par para constatar la fiabilidad, se utilizó el estadístico del Alpha de Cronbach, consiguiendo un coeficiente de 0,96 y 0,97 respectivamente de las variables. Concluyentemente, los resultados de los niveles de la Calidad de Servicio, predominó el nivel regular (52.50%), (47.50%) en nivel malo, y 0% en nivel bueno; asimismo con la Capacitación Laboral, (51.25%) nivel regular, (43.75%) regular y un (5.00%) bueno. Finalmente, por medio de Pearson se evidencia un grado de asociación positiva de 0.955, entre las variables en estudio, y una significancia de 0,000, comprobándose que existe una relación alta y significativa entre las dos, por ello permiten rechazar la H_0 y se mantiene la hipótesis afirmativa.

Palabras clave: Calidad de Servicio, capacitación laboral, calidad, capacitación.

ABSTRACT

This research aimed to determine to what extent job training influences the quality of service in an Execution Unit, La Libertad, 2023, on the methodology used, it is basic, it has a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design. section, The level of study was correlational – causal and the study method was hypothetical-deductive. With a sample of 80 users, applying the corresponding questionnaires with 12 and 13 items, said instrument was validated by the judgment of three experts. In turn, Cronbach's Alpha statistic was used to verify reliability, achieving a coefficient of 0.96. and 0.97 respectively of the variables. Conclusively, in the results of the Service Quality levels, the regular level predominated (52.50%), (47.50%) in the bad level, and 0% in the good level; The same occurs with Job Training, (51.25%) fair level, (43.75%) fair and (5.00%) good. Finally, through Pearson, a degree of positive association of 0.955 between the variables under study is evident, and a significance of 0.000, demonstrating that there is a high and significant relationship between both, which allows us to reject Ho and maintain the affirmative hypothesis.

Keywords: Service Quality, job training, quality, training.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial existe la necesidad de los usuarios en recibir un servicio de calidad por las instituciones, poniendo en prioridad, el desarrollo del conocimiento de su personal a través de capacitaciones; ya que son la pieza clave de la institución. Cabe recalcar que, en el ámbito público y privado, la calidad del servicio prestado, otorgara un cliente o usuario satisfecho; asegurando con ello el logro de los objetivos, metas y una ventaja competitiva. De tal manera, la calidad consigue una mejor impresión de los clientes sobre el servicio de la empresa o institución. (Shi y Shang, 2020).

De otro lado, Buk (2022), nos menciona que la capacitación laboral, ya sea en forma de talleres, cursos, congresos, conferencias, diplomados u otros, proporciona información teórica y práctica tanto para formarse en nuevos aprendizajes o renovar lo ya aprendido. Es una manera de adecuar al empleado al entorno actual, logrando que su desempeño mejore y responda rápidamente a las demandas diarias.

En el contexto continental, Guzmán (2022), destaca la calidad del servicio de las organizaciones latinoamericanas, porque muchas de ellas están demostrando estrategias innovadoras en los servicios que ofrecen hacia su usuario final. En la revista, Bogota.gov (2022), nos dice que la capacitación laboral que brinda El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se centra en ofrecer conferencias magistrales para brindarles a sus funcionarios una visión global y actual, adquiriendo aprendizajes individuales y colectivos, en beneficio de un mejor servicio a los ciudadanos.

De otro lado, en un estudio realizado en Colombia por Torres (2019), señalaba que un empleado capacitado trae consigo mejores resultados, sin embargo, si al personal no se le capacita, la entidad no alcance los objetivos, es por ello que la etapa de inducción y capacitación de empleados, es una metodología muy relevante que favorecerá la mejora de la entidad y de los colaboradores, de ahí que se deben contar con pautas y modelos aplicables acorde al objetivo que consiste, en que la capacitación sea un distintivo para asegurar una buena gestión del servicio.

En Perú, Chamoly (2021) nos señala en su artículo que la calidad del servicio brindada por la UGEL a los usuarios, les genera descontento, asimismo se comprobó que las UGEL trabajan bajo la estructura y la lógica de una entidad pública burocrática que deja poco espacio para la iniciativa de un plan de capacitaciones y la efectividad de la gestión para sus usuarios. De otro lado, en la revista publicada por el Moizondo e Hidalgo (2021), evidencia el caso peruano de la Unidad Ejecutora del país, donde actualmente esta institución es considerada una entidad opaca y desorganizada; en donde los trámites son cada vez más complicados y los servidores son insensibles a las necesidades de los ciudadanos.

A nivel local, donde el problema se encontró es en una Unidad Ejecutora del departamento de la Libertad, siendo así la demora de respuesta del personal de la entidad, a los tramites realizados por los usuarios, ya que por la falta del personal capacitado en dicha tarea, se le asignan las funciones de las tareas a un nuevo personal por locación o en otras áreas lo asume una secretaria que no cuenta con los conocimientos requeridos, no llegando a dar la solución al procedimiento solicitado de la manera oportuna, generando retrasos. Por ejemplo: para el área Jurídica, es necesario contar con un (a) abogado(a), para el trámite legal; que maneje adecuadamente los tramites con plazos, igualmente la carencia del manejo de las habilidades blandas, y duras frente a situaciones complicadas, como lo es cuando un usuario se altera y el servidor público en vez de manejar sabiamente la situación se exalta y falta el respeto al usuario. Equivalentemente, la falta de empatía demostrada por algunos de los servidores públicos, hacia las consultas o necesidades que diariamente se presentan. Esta problemática suscitada, es debido a que el personal no ha recibido una capacitación con los temas relacionas, para subsanar los ítems mencionados del problema.

Es penoso decirlo, pero la Unidad Ejecutora a estudiar, no ha desarrollado un plan de capacitación con temas concernientes a la Gestión de habilidades blandas, habilidades duras, gestión de los recursos, comunicación efectiva, manejo de las TIC.

Por otro lado, este problema conlleva a que la calidad del servicio, por la Unidad Ejecutora, no sea tan favorable hacia los usuarios; ya que son ellos quienes están insatisfechos con el servicio que brinda, puesto que exigen sus derechos a recibir un servicio de calidad como usuario de una entidad pública.

Asimismo, este trabajo comprueba que la capacitación al personal de las entidades públicas, influirá sobre la calidad del servicio beneficiando a los usuarios,

De lo dicho, se hace la interrogante principal, ¿En qué medida influye la capacitación laboral en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023? Los problemas específicos considerados son a) ¿En qué medida influye la planificación en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023? b) ¿En qué medida influye la ejecución en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023? y, c) ¿En qué medida influye la evaluación en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023?

En este trabajo se considera como justificación teórica, donde el proyecto logro, mediante la aplicación de elementos teóricos, siendo estos: la capacitación laboral y la calidad del servicio, se encontró la influencia que estas variables tienen en una entidad, en donde las variables de estudio servirán como antecedentes para la contrastación de la discusión de otros estudios, asimismo los resultados del análisis descriptivo y análisis inferencial de este trabajo contribuirán a las nuevas investigaciones a tener el conocimiento de la influencia de la capacitación laboral sobre la calidad del servicio. A la par, la justificación metodológica, fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental – corte transversal, conto con un nivel de estudio correlacional - causal, asimismo apporto mediante el método de estudio hipotético deductivo, validar las afirmaciones sobre la hipótesis en las que se estableció conjeturas en base a las variables de estudio, además tuvo una muestra de 80 usuarios, siendo obtenida por formula, se aplicó el instrumento del cuestionario, validada por el juicio expertos, la escala de medición fue la escala de Likert. Y, finalmente, la justificación práctica, los resultados obtenidos permitieron evaluar si existe una influencia en la calidad del servicio del personal, hacia los usuarios, por la capacitación laboral de la entidad a investigar.

Para la presente indagación, considero como objetivo general, determinar en qué medida la capacitación laboral influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023. Los objetivos específicos a considerar son a) Determinar en que medida la planificación influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023; b) Determinar en qué medida la ejecución influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023; y, c)

Determinar en qué medida la evaluación influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

También se tiene como hipótesis general, existe influencia significativa entre la Capacitación laboral y la calidad del servicio una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023. Las hipótesis específicas considerados son a) Existe influencia significativa entre la planificación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023; b) Existe influencia significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023; y, c) Existe influencia significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023. En el estudio de Silva (2022) afirmo la hipótesis alterna, donde las necesidades de capacitación si se relacionan e influyen en la calidad de atención al usuario, dicha investigación respalda la hipótesis de la presente investigación, recalcando la influencia de las variables.

II. MARCO TEÓRICO

En nuestro trabajo se ha considerado trabajos previos y comenzamos con nuestros antecedentes nacionales, así tenemos a Paca (2020), quien tuvo como objetivo comprobar si entre la capacitación y tipo de servicio existe un efecto de mejoría en la atención hacia los pacientes del hospital. El método utilizado fue aplicativo, cuantitativo, de diseño (factorial de 2X2) experimental, aplicándose encuestas a 200 pacientes. Los resultados fueron que al brindar la capacitación el puntaje se incrementó unos 20 puntos. Concluyéndose que, existe una diferencia significativa del antes y después de la capacitación, del servicio que se observa por los pacientes del hospital.

Por otro lado, Silva (2022), cuyo propósito fue evidenciar si existe influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente de la presente investigación, sobre el usuario de una entidad. Cuya metodología se dio por carácter cuantitativo, transversal, teniendo el diseño no experimental, descriptiva correlacional, poseyendo una población - muestra de 72 colaboradores. Sus resultados indicaron que, si el personal se encuentra capacitado, su calidad de atención al usuario será propicio. La conclusión fue que se deben optimizar el nivel de la evaluación y su impacto que genere las capacitaciones hacia su personal.

Asimismo, Guarnizo (2021), donde la finalidad fue comprobar si la capacitación laboral influye en la gestión del servicio. Dicha metodología fue con un enfoque cuantitativo, en donde sus variables tienen una relación de causa y efecto, asimismo posee un alcance: Causal, descriptivo y correlacional, con una población de 70, empleando el cuestionario como instrumento. Los resultados fueron que la capacitación con un 45.70% está en nivel mala, indicando que 32 servidores perciben la falta de alcanzar una buena capacitación, el 41.40% revelan que esta regular y el 12.90% la consideran buena. La conclusión de esta investigación fue que la capacitación laboral posee influencia sobre el servicio de la gestión de calidad, porque mostró un valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$, y de manera similar, el índice de Nagelkerke muestra la inestabilidad de la administración sobre la calidad del servicio de un 57% de la capacitación laboral en los trabajadores.

También, Román (2019), quien quiso encontrar la determinación existente entre la capacitación del personal y la calidad de servicio en su organización por

parte del personal. Dicha metodología fue descriptiva, con un enfoque aplicada y cuantitativa, en donde a la población se le aplico cuestionarios de 20 preguntas, a través de la escala de Likert. Los resultados mostraron la disconformidad respecto a que no se realiza una apropiada capacitación a los empleados con un 56.32%. La conclusión fue la conexión significativa sobre las variables de estudio de su investigación.

Finalmente, Carhuachin (2022), cuyo propósito era hallar la influencia sobre las variables de estudio, además sobre la productividad que ejercían las enfermeras. Dicha metodología fue hipotético deductivo, positivista, cuantitativo, básica, con corte transversal y un diseño no experimental, empleándose la encuesta, a través de su instrumento del cuestionario. Los resultados fueron un 0,997 de existencia de una incidencia significativa, que ratifica la influencia de las variables. La conclusión fue que las capacitaciones son primordiales, para mejorar la calidad del servicio del personal hacia los usuarios.

Este estudio también ha considerado antecedentes internacionales, así tenemos a Gaspar (2020), quien tuvo la intención de conocer el impacto determinante de los procesos de capacitación del desempeño laboral personal que labora en la Universidad Técnica del Ecuador. El método utilizado fue cuantitativo, con su tipo de estudio aplicado, de un carácter no experimental y transversal, en donde se aplicaron encuestas y entrevistas con técnica e instrumento respectivamente. Los resultados señalaron que no existe un plan sistemático y ordenado, sino procesos determinados según las necesidades de cada momento. Concluyéndose que, al no contar con un plan de capacitación, las deficiencias salen a relucir, las cuales son el mal manejo de la información, la pésima calidad del servicio hacia la comunidad universitaria.

Por otro lado, González (2021), cuyo propósito fue analizar el plan de capacitación y su contribución a la laboral a los colaboradores administrativos. La metodología fue de carácter cualicuantitativa, descriptiva y explicativa, con una población total de 42; entre administrativos y jefes, a quienes se aplicaron encuestas y entrevistas. Dichos resultados indican que, el 57,50% de los trabajadores concurren a la capacitación anual, el 30% semestral y trimestralmente el 12,50% Se concluyó en la importancia de realizar las capacitaciones

continuamente, para lograr el desarrollo profesional del personal y sobre el servicio de calidad que ellos brinden en la universidad

Asimismo, Marín (2021), donde la finalidad fue realizar un análisis acerca de la planificación de las capacitaciones dirigidas al personal y como estas contribuirían al progreso del clima organizacional. El método aplicado fue inductivo, de tipo cuantitativo, experimental, en donde se emplearon cuestionarios estructurados para la toma de información, su muestra fue de 43 empleados. Los resultados fueron el 76,75% del personal indica que al culminar las capacitaciones las relaciones interpersonales mejorarían dentro de la organización. La conclusión fue que apliquen técnicas de capacitación didácticas, para motivar al personal al estudio y así mejorar el clima organizacional.

También, Arce (2021), quiso analizar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes sobre la calidad del servicio de un hospital de Borbón. La metodología fue con corte transversal, cuantitativa y alcance descriptivo, de casos - tipo fue la muestra de los pacientes ingresados los primeros 8 meses del año, dando como resultado 150 usuarios. Los resultados mostraron que las explicaciones brindadas por los médicos hacia los pacientes, no eran claras; y el 98% de los encuestados tienen en prioridad el trato recibido. La conclusión fue la insatisfacción que sienten los pacientes que acuden al hospital de Borbón.

Por último, Muñante (2021) cuya intención radica en estudiar la incidencia que tiene una capacitación sobre el desempeño del cliente interno de la Minera Metalesa. El método fue a través de un estudio de campo, con una investigación cuantitativa, deductivo, transversal y diseño no experimental aplicando como instrumento cuestionarios mediante la técnica (encuesta). Los resultados fueron el 100% de colaboradores indican que la empresa debe invertir, en que su personal debe ser capacitado constantemente para mejorar. Concluyéndose en la importancia de entrenar las habilidades personales, y profesionales, del personal, ya que permitirá lograr mejores resultados en cada una de sus actividades.

Prosiguiendo con el trabajo, se desarrolla las teorías de las variables, y la primera es la Capacitación laboral, donde Reyes (2023) la define como una actividad que permite a las organizaciones dotar a sus empleados de nuevos conocimientos, o fortalecer los ya adquiridos, impulsándolos a mejorar sus

habilidades por medio de seminarios, talleres, conferencias, diplomados, entre otros. De tal manera se logra una clara ventaja competitiva de la organización o entidad frente a su competencia. Asimismo, la capacitación laboral hace que el personal alcance un excelente desempeño en el puesto, a través de los conocimientos formados y adquiridos durante el proceso. (Ayas,2023).

De esta manera, se puede decir que la capacitación laboral busca conseguir el aprendizaje continuo y actualizado, para posteriormente dicho aprendizaje lo plasme en sus actividades diarias, demostrando un buen desempeño laboral en la entidad u organización. (Castagnola, 2020). Igualmente, Ramírez (2019), menciona las actuales tendencias tienen como objetivo promover la capacitación de los empleados de manera constante, así perfeccionar el nivel y calidad de la entidad a través de los colaboradores.

Por otro lado, Reyes (2023) señala las ventajas de brindar una capacitación laboral, las cuales son: Empleados con mayor productividad y eficiencia, para alcanzar los objetivos planificados, reducción de los errores, mejor manejo de resolución de problemas, mejor desempeño organizacional, agradable ambiente de trabajo, crecimiento del aprendizaje y nuevas habilidades en el desempeño de las actividades.

La capacitación es un tipo de proceso global, que se aplica en toda la entidad, organización o empresa; lo que conlleva asumir una representación estratégica que vaya más allá de lo puramente funcional y coyuntural, asimismo, los empleados logran desarrollar su creatividad innovadora, siendo más productivos, gracias a que existirá un grato ambiente laboral, ya que la mayoría de ellos perciben un incentivo atractivo el adquirir nuevas habilidades, conocimientos y aprendizaje en su formación. (Andrade, 2021).

Para obtener una ventaja en el negocio, es esencial capacitar a los colaboradores así la organización alcanzara los objetivos planeados. Al hacerlo, los costos se reducen mediante mejoras de la productividad de diversos miembros del personal. La capacitación y su desarrollo también pueden fomentar el crecimiento y la innovación, al tiempo que fomentan la adaptabilidad durante los cambios. Trabajadores capacitados y motivados, son capaces de garantizar la mejora de las operaciones y las actividades desempeñadas en la organización. La formación no

se limita a los nuevos empleados, sino que también se extiende a los empleados que buscan mejorar sus habilidades. (Orosco, 2022).

Igualmente, Cetemin (2022), señala que los empleados bien formados no sólo contribuyen a la productividad de una empresa, sino que también tienen un impacto directo en ella. Es fácil que los empleados se sientan perdidos y confundidos cuando no saben lo que están haciendo, la motivación surge de conocer las tareas exactas encomendadas a los empleados; es entonces cuando florece la productividad, hacer que los empleados sean más productivos es algo que se puede lograr aumentando su confianza mediante la formación.

Para lograr sus objetivos de la capacitación, se suelen adquirir nuevas habilidades o herramientas para mejorar los recursos humanos de una entidad. El objetivo final de todo programa de formación es la adquisición de conocimientos que puedan ponerse en práctica. El objetivo es añadir nuevos conocimientos, ya sea esporádico o continuo. Las formas y áreas en las que los trabajadores reciben capacitación dependen del programa. Ya sea masivo o específico, formal o informal, puntual o continuo, todo varía según las habilidades o conocimientos requeridos. En el caso de la formación única, los trabajadores obtienen nuevas habilidades o conocimientos y ahí concluye; pero para la formación continua, el final es incierto, para un grupo de trabajadores que necesitan formación, la formación masiva es ideal; de lo contrario, se proporciona formación específica individualizada. (Concepto, 2023).

En esta misma línea, Coll (2021), indica que a través del proceso de formación, los empleados adquieren habilidades, conocimientos y competencias, siendo estas precisas para completar tareas específicas, es responsabilidad de la empresa preparar y capacitar a sus empleados, asegurándose de que estén equipados para completar la tarea en cuestión, para evitar la obsolescencia, la preparación de los empleados debe ser continua, sistemática y meticulosamente planificada, ya que siempre se implementan innovaciones y nuevas herramientas, las técnicas de producción evolucionan constantemente y la estrategia de una empresa siempre cambia. Este objetivo de formación es garantizar que los empleados estén siempre actualizados.

La primera variable tiene tres dimensiones, así tenemos la primera que es la planificación, es un manual de procedimientos estructurados de manera

globalizada, en donde se diagnostica las necesidades y falencias, para tomar acciones correctivas con objetivos y metas en un determinado plazo. (Cosme, 2020). Asimismo, Autoridad Nacional del Servicio Civil (2022), sostiene que la etapa de la planificación se inicia con la identificación y definición de las necesidades del personal a capacitar, con el objetivo de establecer las acciones que serán primordiales en el Plan a desarrollarse.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores como oportunidad, frecuencia y tema. (Fernández, 2023).

La segunda dimensión es Ejecución, donde Douglas (2022) menciona que dicha dimensión, consiste en la puesta de práctica y el cumplimiento del plan programado de la capacitación, observando a detalle el desenvolvimiento de los empleados durante este proceso. Igualmente, Soto (2022) alude que ejecutar un proyecto de capacitación consiste en implementarlo, en otras palabras, concretizarlo, cabe recalcar, la importancia de comunicar el propósito u objetivo que se desea alcanzar con dicha capacitación hacia los empleados

Los indicadores considerados para esta dimensión son metodología y satisfacción. (Fernández, 2023).

La última dimensión es evaluación, donde Bloom (2022) la define como, el análisis periódico de la eficiencia, eficacia y efectividad del plan de capacitación puesto en marcha, en dicho proceso se procederá con un análisis de comentarios de los estudiantes, para la retroalimentación del conocimiento, así comparar el antes y después de su desempeño, permitiendo a la organización, entidad u empresa descubrir si se logra el objetivo y metas del plan de capacitación, el cual consiste en mejorar las habilidades del personal, generando mejor calidad del servicio hacia el usuario. Asimismo, García (2021) señala que el proceso de la evaluación busca encontrar los cambios, efectos, y consecuencias que abarcaron los procesos: Primero planificación y posteriormente ejecución del plan de capacitación

Los indicadores para esta dimensión son transferencia y aplicación. (Fernández, 2023).

Continuamos con nuestro estudio, y ahora abordamos las teorías de nuestra segunda variable calidad de servicio, para Zendesk (2023), lo detalla como el agrupamiento de estrategias que quieren alcanzar la satisfacción en los usuarios

con el cumplimiento de con sus expectativas. La fidelización de los usuarios o clientes, estar en manos de la excelente y óptima calidad del servicio prestado por los empleados, así alcanzar que la organización lleve a cabo sus objetivos trazados en la misión y visión; puesto que es el punto de unión entre el usuario final y la organización. También, cabe resaltar que la calidad del servicio cumple un rol esencial para alcanzar el éxito de una organización, ofrecer un excelente servicio, no solo cumple a los usuarios sus necesidades y expectativas, más bien, incluso fortifica la lealtad y confianza hacia la entidad. (Hammond, 2023).

De otro lado, Mateos (2019), menciona las pautas de comportamiento en la atención al usuario, aunque estas no avalan el cien por ciento del éxito en el momento de ofrecer una atención de calidad al usuario, generaran cambios significativos. Entre las pautas de comportamiento son: Tratar con respeto y amabilidad al usuario, siempre tener una disposición en la atención, una rápida y eficaz respuesta, un vocabulario adecuado, siempre estar al servicio del usuario. Evaluar la calidad del servicio no es un proceso ajeno al resultado final y la satisfacción del cliente; de tal manera, los consumidores evalúan no sólo el resultado o la calidad del servicio, sino el proceso por el que pasó el servicio en sí. (Cerem, 2022)

De esta manera, Gil (2020) describe los beneficios que trae consigo, cuándo se atiende de manera servicial, demostrando la calidad de servicio a los clientes: Generar lealtad de los usuarios, usuarios más satisfechos que captan nuevos usuarios a través de las recomendaciones de boca a boca, reducción de las reclamaciones o quejas, mejora de la reputación e imagen de la empresa u organización, un clima laboral agradable, objetivos definidos y claros hacia un mismo enfoque, disminución de rotación del personal, óptima rentabilidad dentro del mercado competitivo. Existen modelos para su respectiva evaluación de la satisfacción del usuario final, iniciando con el Modelo (SERVQUAL), el cual propone una concepción del usuario luego de obtener el servicio de tal manera que el servicio percibido y el servicio esperado difieren entre sí, el siguiente es el modelo es: gestión de calidad, este modelo radica en la autoevaluación exhaustiva de cómo funciona internamente la organización, contribuyendo al alcance de los objetivos satisfaciendo al cliente interno y externo, siendo el caso del empleado y usuario. El Seis Sigma es el otro modelo, que comprende la parte más global de la

organización, el cuarto modelo de calidad es la ISO 9000 – 9001, es aquella que insta patrones y requerimientos estandarizados para comprobar la calidad de los sistemas en las organizaciones, el último modelo que menciona el autor es el modelo Kaizen, siendo este el facilitador de estrategias para guiar con criterios de calidad en la gestión, en el alcance de objetivos y satisfacer al usuario final. (Cerem, 2022)

Una organización debe identificarse por brindar una alta calidad de servicio a los usuarios. Su actitud del personal, muestran la calidad del servicio ofrecido, brindando satisfacción y solucionando su necesidad. (Emd, 2021)

Igualmente, Castañeda (2023) precisa que la calidad del servicio al cliente, consiste en sobrepasar las expectativas del usuario, ya que de esto depende alcanzar el desarrollo de la misión y visión de la entidad, con la fidelización de los usuarios, asimismo recalca que es fundamental conocer las necesidades de sus consumidores, para así saber que ofrecerles oportunamente. También menciona que existen tipos sobre calidad del servicio, siendo estos: Calidad de excelencia, esta se fundamenta en enfatizar en ser siempre el mejor; calidad de acuerdo a las especificaciones, calidad con valor y la calidad de la satisfacción de las expectativas de los interesados.

Asimismo, Cerem (2022) alude que la calidad del servicio involucra acciones que la promueven, como son: El ciclo de la mejora continua de los ordenamientos de la organización, establecer el ambiente de familiaridad y contacto que proporcione la transferencia de opiniones del usuario, recepción de reclamos y sugerencias, reuniones con empleados para discutir los inconvenientes y darles soluciones. Asimismo, (Salazar, 2019), resume que la calidad en el servicio prestado a los usuarios no solo es empleada en la manera de ofrecer el producto, sino en atender a los clientes en el proceso, y finalizado el proceso (Servicio Pos – Venta); ya que eso marcará una ventaja competitiva, sobrepasando las expectativas de los usuarios, creará una diferenciación resaltante.

Nuestra segunda variable tiene dimensiones y se ha considerado tres, así tenemos la primera que es confiabilidad, que es definida como la capacidad de brindar el servicio de acuerdo a la misión de la organización, siendo efectuada de forma exacta, consistente y demostrando seguridad, asimismo dando soluciones rápidas a cualquier inconveniente suscitado. (Polo, 2023). Asimismo, Drew (2023),

manifiesta que la confianza que la entidad transmita al cliente o usuario es muy importante, dado que ellos depositan su confianza desde el trato, hasta en el producto recibido, el usuario final jamás debe sentirse desilusionado, y la entidad, organización o empresa siempre ofrecerle una grandiosa experiencia que le impacte.

Esta dimensión tiene indicadores como cronograma, apoyo e información. (Ceballos et al., 2021).

Se tiene como segunda dimensión la Capacidad de respuesta, donde Zendesk (2023) menciona que dicha dimensión, muestra la eficiencia del empleado al responder en cuestión de minutos, en otras palabras, rápidamente las consultas realizadas por los usuarios y clientes. consiste en la responsabilidad a la respuesta y la voluntad de los proveedores en ayudar; igualmente describe sobre la coordinación de lo que se llevaría a cabo para cubrir los deseos y necesidades de la comunidad. Esta dimensión es necesaria en los servicios públicos porque desafía la capacidad de una entidad en reconocer lo necesario que es en la comunidad. Esta dimensión se puede definir como un indicador relacionado al servicio de la capacidad en la instalación para cumplir satisfactoriamente las necesidades requeridas. Asimismo, indica sobre la adaptación de acciones y presentaciones de servicios a lo que necesiten los clientes. Además, contiene un indicador de desempeño a causa de que refiere claramente la capacidad de las organizaciones públicas para cumplir con sus tareas y objetivos, en particular para dar solución a lo que requiera la sociedad. (organizadoresgraficos, 2023).

Los indicadores considerados para esta dimensión son puntualidad, disposición y confianza. (Ceballos et al., 2021)

La última dimensión es empatía, donde Zapier (2021) nos dice que es la capacidad de tener una interacción de comprensión y compartir con el cliente su necesidad a partir de su perspectiva u opinión, en otras palabras, poniéndose en su lugar. Asimismo, Alcaide (2023), también nos señala que Empresa empática basa su gestión en la escucha activa del mercado y del cliente a través de sistemas informativos del mercado, punto de referencia y análisis de las experiencias de los clientes.

Los indicadores para esta dimensión son atención, compromiso e interés. (Ceballos et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

Concerniente a la metodología de estudio Ortega (2023), señala que es un método en la resolución de una problemática de la investigación; por intermedio de la recolección de datos informativos y concluyentes, siendo estos tomados por los instrumentos de las técnicas a emplear. Asimismo, Pamplona (2022) alude que es crucial en una investigación, puesto que permite intuir el enfoque, instrumentos y acerca de la metodología empleada.

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Concerniente al tipo de investigación, esta fue básica porque se recogió información sobre la capacitación laboral y la calidad del servicio, obteniendo resultados los cuales fueron descifrados si existe relación entre las dos variables. Por consiguiente, Ramos (2022) indica que dicho estudio tiene como objetivo de aumentar y profundizar el conocimiento, para así comprender desde el objetivo, el problema de investigación y llegar a las conclusiones.

Esta investigación tiene un enfoque de indagación cuantitativa, ya que se consiguió la recopilación de información medible, a través de cuestiones cerradas utilizando cálculos matemáticos o estadísticos en una escala medible, para conocer la relación existente entre las variables con los resultados deseados. En tal sentido, Bhandari (2020). Infiere que, a través de las técnicas e instrumentos estadísticos, matemáticos o de informática, recopilada, sirvió para llevar a cabo una eficiente investigación en la validación de los datos.

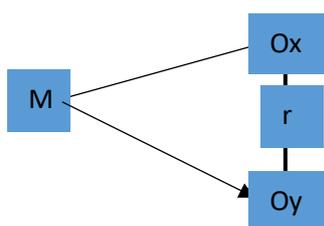
3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de nuestro fue no experimental, con un corte transversal, el instrumento se aplicó en una sola ocasión, puesto que posee un tiempo determinado fue transversal. En correlación con el diseño de estudio, Mata (2019), detalla que el diseño no experimental transversal recolecta la información en un solo tiempo, el objeto de estudio es establecido por la delimitación. De igual manera, Padilla (2021), en referencia al diseño transversal no experimental, su deliberación de una

o más variables no es manipulable como sucede en el contexto de utilizar instrumentos de medición de comparación para estudiar un problema, no existiendo influencia sobre las variables, tan solo observación.

En relación con el nivel de estudio fue correlacional - causal, se midió la relación que existe entre las variables de la investigación, siendo la capacitación laboral y la calidad del servicio, en la que se deseó saber la relación existente entre las variables y la causa de alguna de ellas. Conjuntamente, Velásquez (2023), confirma que dicho nivel correlacional pertenece a la metodología no experimental, el cual busca obtener y evaluar los datos estadísticos de la relación de las dos variables a investigar

Ahora bien, el método de estudio fue hipotético deductivo a causa de que, se trata de realizar afirmaciones acerca de la hipótesis en las que se establecerán conjeturas en base a las variables de estudio. Asimismo, Bastis (2021) aboga para que la hipótesis coteje hechos, al examinar los datos, en donde la metodología de investigación este conformada por los procedimientos, en el cual nuevos conceptos existentes se formen con otros y se contrasten mediante la comparación de hipótesis. Se representa a través del siguiente esquema:



En dicho esquema la M simboliza a la muestra, siendo esto los usuarios de la Unidad Ejecutora; Ox es la medición de la capacitación laboral, Oy es la medición del servicio de calidad y r a la relación estadística entre las variables de estudio.

3.2. Variable y operacionalización

Esta investigación está orientada en las variables capacitación laboral y la calidad del servicio, es correcto decir que la relación que existe entre ellas es el objetivo de búsqueda., no ocurre una independencia de la una a la otra por ser cuantitativa. Por tal motivo, la investigación desea demostrar las hipótesis planteadas a través de la medición del coeficiente correlacional. Por otro lado, Artega (2022) indica que

este tipo de variables esta conducentes a saber la semejanza existente sobre las variables a estudiar, asimismo, la confusión con las variables de causa-efecto no debe darse, puesto que no se desea conocer cuánto es la dependencia de una variable hacia la otra, más bien es saber las variaciones que sucedan entre ambas.

Dicha investigación presentas estas variables:

Variable Independiente: Capacitación laboral

Definición conceptual

Asimismo, Reyes (2023) la define como una actividad que permite a las organizaciones dotar a sus empleados de nuevos conocimientos, o fortalecer los ya adquiridos, impulsándolos a mejorar sus habilidades por medio de seminarios, talleres, conferencias, diplomados, y demás. De tal manera se logra una clara ventaja competitiva de la organización o entidad frente a su competencia.

Definición operacional

Dicha variable de capacitación laboral, será operacionalizada, por 3 dimensiones y se recolectara los datos a analizar, empleando el instrumento de un cuestionario, con la escala Likert, asimismo dichas preguntas estarán detallas por las dimensiones e indicadores respectivamente,

Indicadores

La primera variable consta con los siguientes indicadores: oportunidad, frecuencia, tema, metodología, satisfacción, transferencia y aplicación

Escala de medición

Cabe recalcar el empleo de la escala de Likert en dicho proceso, donde se evaluará según los siguientes ítems: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

Variable Dependiente: calidad del servicio

Definición conceptual

Según, Zendesk (2023) lo detalla como el agrupamiento de estrategias que quieren alcanzar la satisfacción en los usuarios con el cumplimiento de con sus

expectativas. La fidelización de los usuarios o clientes, y el triunfo de la empresa o entidad se fundamentan en la excelente y óptima calidad del servicio prestado por los empleados, puesto que es el punto de unión entre el usuario final y la organización.

Definición operacional

Dicha variable dependiente calidad del servicio, se utilizó la técnica de encuesta para medir la variable y determinar si la capacitación laboral influirá en la calidad del servicio de la Unidad de estudio.

Indicadores

Asimismo, la variable dependiente de la investigación consta de los siguientes indicadores: Cronograma, apoyo, información, puntualidad, disposición, confianza, atención, compromiso e interés.

Escala de medición

Dicha escala proporcionara los datos de la evaluación que se aplicó a la muestra, a través de las alternativas de respuesta, siendo estas: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es necesaria en toda investigación, ya que en base a dicho conjunto definido con características semejantes se recolectará datos, resultados, y conclusiones. (Narváez, 2023). Esta indagación, tuvo una población constituida por 100 usuarios, los cuales son el registro diario de manera presencial en la unidad ejecutora.

- **Criterios de Inclusión**

Se incluyeron usuarios pertenecientes a la Unidad ejecutora de estudio, que realizan sus trámites de manera presencial y sean mayores de edad.

- **Criterios de Exclusión**

Entre ellos se encuentran: Los usuarios que pertenecen a la Unidad ejecutora de estudio que realizan sus trámites de manera virtual; ya que dichos usuarios tan solo lo manejarán de manera virtual, no podrán observar la atención del servicio de los servidores públicos, como es la actitud frente a situaciones complicadas, si muestran empatía y les denotan confianza en la calidad del servicio, también los usuarios que no corresponden a la Unidad ejecutora de estudio, y también a los usuarios menores de edad.

3.3.2. Muestra

Para López (2021), estadísticamente viene ser un subconjunto, representada por una porción seleccionada de la población a estudiar, para la obtención o recolección de los datos que se analizarán. En cuanto a la muestra de estudio, según la fórmula que se va aplicar, estaría conformada por los 80 usuarios pertenecientes a la unidad ejecutora.

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

Donde:

$$n = ?$$

$$N = 100$$

$$E = 0.05$$

$$Q = 0.1 - 05$$

$$Z = 1.96$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.05^2 * (100 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 80$$

Es así, que la muestra calculada para el estudio de las variables CL y CS fue de 80.

3.3.3. Muestreo

Cabe detallar que Westreicher (2021), alude que es un conjunto de procedimientos para la selección de los individuos que se encuentran dentro de la población, que es materia de estudio, en ella se emplean parámetros, en donde la distribución se realiza por probabilidades o valores, asimismo la selección no debe ser al azar, sino también usar fórmula de medición con un nivel de confianza en la obtención de la

muestra. En el muestreo de la investigación será aleatorio, ya que se aplicará una fórmula en la obtención de la muestra exacta, conociendo el dato numérico de población.

3.3.4. Unidad de análisis

En la investigación, como unidad de análisis se tiene a los Usuarios que asisten diariamente a la Unidad Ejecutora, ubicada en la Libertad.

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

Se desarrolló en la investigación la técnica de la encuesta tipo Likert, y como instrumento se tuvo al cuestionario con interrogantes que no son abiertas, las cuales recopilaran la data precisa, que será analizado estadísticamente y evaluara si hay alguna relación de las variables a investigar.

En este estudio la técnica es definida como un procedimiento en la aplicación de métodos, de tal manera se obtuvo información precisa. Asimismo, diversos investigadores aplican la encuesta a la población o muestra como técnica viable (González, 2023).

Por otro lado, para la recolección de la información, el instrumento que se empleó fue a través del cuestionario, la muestra tendrá como tiene alternativas de frecuencia: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca y Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. Es, por consiguiente, Ortega (2023), lo define como el instrumento aplicado a los encuestados para conseguir la data sobre una determinada pregunta. Puede enviarse por correo o imprimirse. Tiene la ventaja de tomar menos tiempo y de forma cómoda, obtener información y realizar análisis estadísticos sobre los mismos.

Referente a la validación del instrumento, se averiguo expertos, quienes brindaran sus aportes intelectuales y la viabilidad en la aplicación de la muestra, consecutivamente se realizará la validación, simultáneamente al poseer el nivel de confiabilidad se asumirá la convicción de que será aplicado correctamente el instrumento en la investigación. Por ende, en una investigación, la validación se orienta en evaluar las interrogaciones del instrumento aplicado, así concretar la confiabilidad de su aplicación (Alegsa, 2023).

Concerniente a la validación de juicio de expertos, se concurrió a especialistas sobre el contenido de investigación, quienes están reconocidos por la SUNEDU con grado de magister en la validación de los instrumentos a aplicarse a la muestra. Conjuntamente, Hurtado (2021), revela que inicia partiendo de la correspondencia teórica entre los conceptos de proyecto y evento del instrumento, queriendo confirmar si existe aprobación entre investigador y expertos acerca de la atribución del proyecto, o al menos un porcentaje aprobado sobre las respectivas sinergias de los proyectos; por lo tanto no es necesario aplicarlo a muestras piloto.

Tabla 1

Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable Capacitación laboral mediante juicio de expertos

Experto	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Alfredo Alfonso Ramos Prado	Magister	Sí	Aplicable
Ariana Moncada Nuñez	Magister	Sí	Aplicable
Jheymy Alexander Mendoza Vílchez	Magister	Sí	Aplicable

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente: Elaboración propia*

Tabla 2

Resultados de validez de contenido del instrumento que mide el Calidad de Servicio mediante juicio de expertos

Experto	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Alfredo Alfonso Ramos Prado	Magister	Sí	Aplicable
Ariana Moncada Nuñez	Magister	Sí	Aplicable
Jheymy Alexander Mendoza Vílchez	Magister	Sí	Aplicable

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente: Elaboración propia*

A la par, de lograr la adquisición del grado de confiabilidad, el índice Alfa de Cronbach fue la prueba a emplear en el cálculo y estar al tanto de la consistencia referente a los instrumentos. Por consiguiente, el planteamiento de Pérez (2022), describe que el Alfa de Cronbach viene a ser una medida estadística que se utiliza a menudo en la medición de la consistencia interna, asimismo que el instrumento psicométrico sea confiable, conjuntamente detallar de manera numérica, si las variables de estudio e ítems midan un lado característico y unidimensional sobre individuos a estudiar mediante el cuestionario.

Desde otra perspectiva, Narváez (2023) realiza la descripción acerca de la confiabilidad del instrumento, como un indicativo que señala de que existe suficiente consistencia en la medición de variables aplicadas sobre un conjunto ; denominada muestra para presentar los datos tomados durante un período de tiempo, siendo más apropiada la aplicación, si se acerca más a uno, sobre el total de los ítems del cuestionario para el logro de los resultados en los que el valor alfa es consistente porque los ítems se encuentran correlacionados.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto

Variables	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
<i>Capacitación laboral</i>	0.96	12
<i>Calidad de Servicio</i>	0.97	13

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente: Elaboración propia.*

3.5. Procedimientos

Primeramente, la investigación identificó el contexto real del problema, se procederá con el planteamiento del mismo, la designación sobre los objetivos y determinar la hipótesis. Además, para lograr los objetivos planteados se propone un proceso en relación a la evaluación de la primera variable de correlación cuantitativa, buscando la relación existente de las variables. Prosiguiendo con la etapa metodológica, se empleó un análisis estadístico sobre las variables de

investigación consideradas, las cuales pueden explicar la relación existente y mostrar el nivel o grados de las relaciones que prevalecen para ambas variables, por lo que se usará un diseño transversal, ya que será en un tiempo explícito. Por último, se obtuvieron resultados estadísticos y una base teórica, que permitieron realizar aportes significativos en beneficio a las nuevas investigaciones e incluso crear direcciones de investigación para ampliar el entendimiento de las otras

De esta forma, Gordillo (2021), lo plantea como un proceso dinámico, estructurado para acceder e incrementar conocimientos.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó el método de análisis de los datos a través del cálculo en Microsoft Excel, y el programa SPSS 27 que midió estadísticamente la relación de las dos variables, al mismo tiempo saber si son afirmadas o rechazadas las hipótesis propuestas

Igualmente, un proceso de analizar la data viene a ser la herramienta para recopilar información importante en la toma de decisiones, dejando de lado suposiciones ambiguas y fundado en datos certeros (IMF, 2023).

3.7. Aspectos éticos

Asimismo, **se tomó** las guías y directivas brindadas de parte del maestro de asignado como instrumento de orientación de base, las cuales estuvieron creadas por la Universidad César Vallejo, de modo, se tuvo en cuenta las exigencias solicitadas. Simultáneamente, cabe detallar que la ética es esencial en el proceso de una investigación, así como se indica en la información brindada por la Universidad

Cabe recalcar que, plagiar de cualquier envergadura no se encuentra autorizado en este estudio; ya que es necesario preservar el estilo y los métodos utilizados por los demás autores. Por consiguiente, siempre se debe citar a los autores cuando se trate de conceptos, técnicas u otras fuentes necesarias utilizadas en el proceso de investigación para no perder autenticidad, especialmente principios y valores. Esto es crucial para respetar las investigaciones previas. Por otra parte, se empleó las normas APA séptima edición, citándose las referencias a corde al reglamento de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Empezaremos presentando los resultados de las variables estudiadas.

Tabla 4

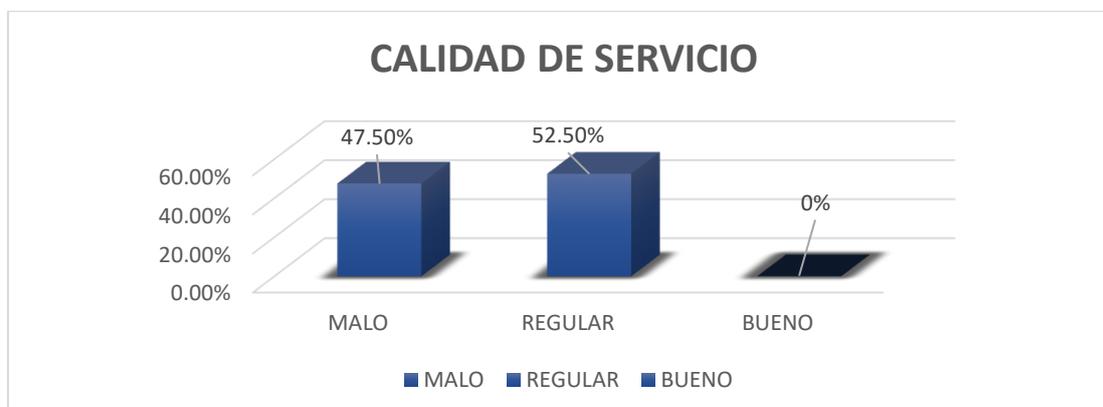
Niveles de frecuencia y porcentaje Calidad de Servicio

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	48 - 65	0	0.00%
Regular	31-47	42	52.50%
Malo	13-30	38	47.50%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 1

Niveles de Porcentaje Calidad de Servicio



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 4 y en la figura 1 se exponen los resultados de los niveles de la Calidad de Servicio, donde predomina el nivel regular con 52.50% del total de la muestra, seguido de un 47.50% que lo considera en un nivel malo, mientras que ningún usuario considera que este en un nivel bueno, esto se corrobora con el 00%. Por lo tanto, se demuestra con las respuestas manifestadas por los usuarios que la calidad del servicio que brinda el personal no les es satisfactorio para calificarlo como bueno a ninguno, no obstante, recalcan que se encuentra en regular y malo en un mayor porcentaje.

Tabla 5

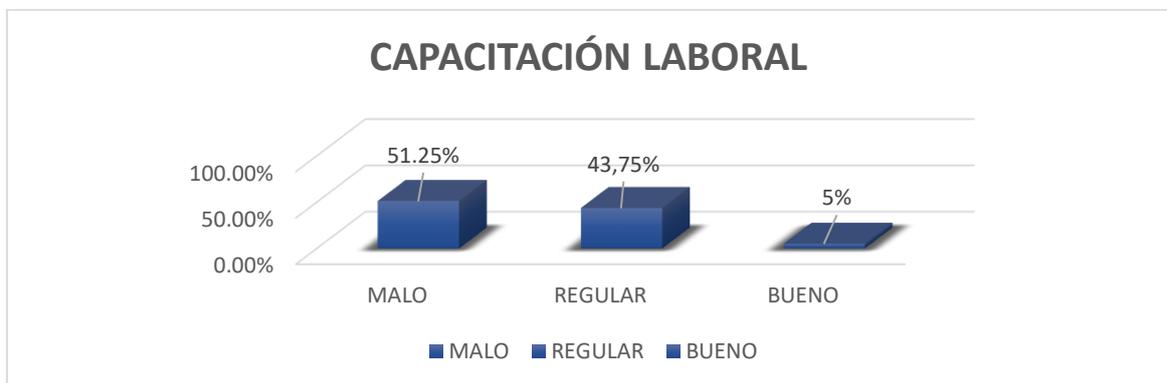
Niveles de frecuencia y porcentaje: Capacitación Laboral

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	45 - 60	4	5.00%
Regular	29-44	35	43.75%
Malo	12-28	41	51.25%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 2

Niveles del porcentaje Capacitación Laboral



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5 y la figura 2, se detalla los niveles de la Capacitación Laboral, siendo 51.25% de la muestra lo considera en un nivel malo, seguido por un 43.75% del total de la muestra que lo considera como regular y un 5.00% opina que es bueno. Con ello se concluye que la Capacitación Laboral del personal no es percibida eficientemente en esta entidad, ya que solo un 5% perciben que cuentan con personal calificado, y los demás usuarios que son más del 50% malo y regular, esto se debe a que sus conocimientos de sus capacitaciones repercuten o influye en la calidad del servicio que brindan a los usuarios y estos los perciben a gran escala.

Tabla 6

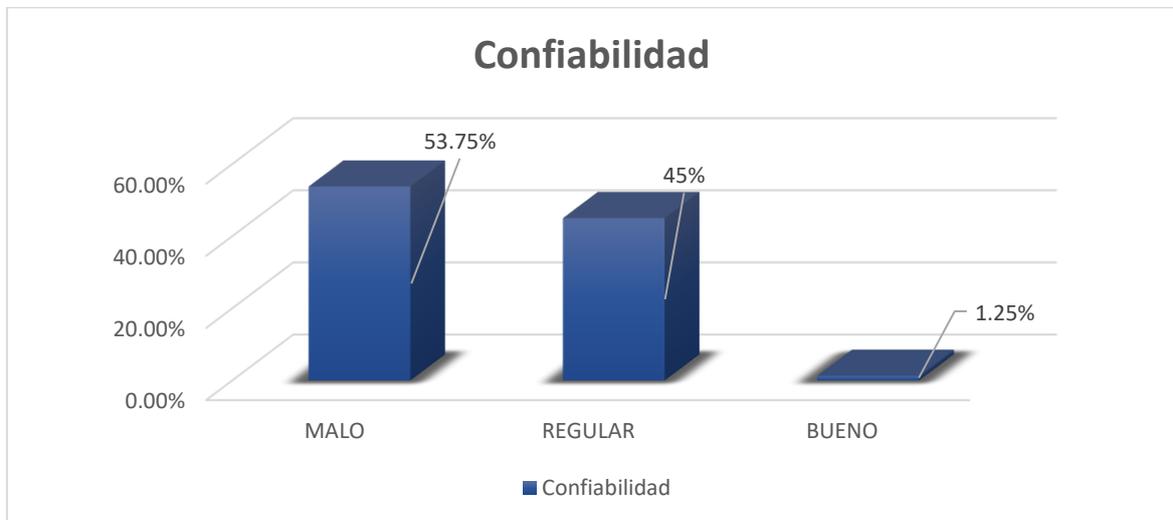
Niveles de frecuencia y porcentaje: Confiabilidad

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	19 - 25	1	1.25%
Regular	13-18	36	45.00%
Malo	5-12	43	53.75%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 3

Niveles del porcentaje Confiabilidad



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 6 y la figura 3, se exhiben los niveles de la confiabilidad proporcionada a la variable Calidad de Servicio, donde el 53.75% del total de los usuarios, lo considera en un nivel malo, seguido por un 45.00% que lo considera regular y donde el 1.25% lo considera bueno. En esta dimensión se concluye a través de datos recolectados y analizados estadísticamente, que la confiabilidad del personal hacia los usuarios es en gran medida negativamente, y tan solo un 1.25% de los usuarios confían en el personal de la entidad.

Tabla 7

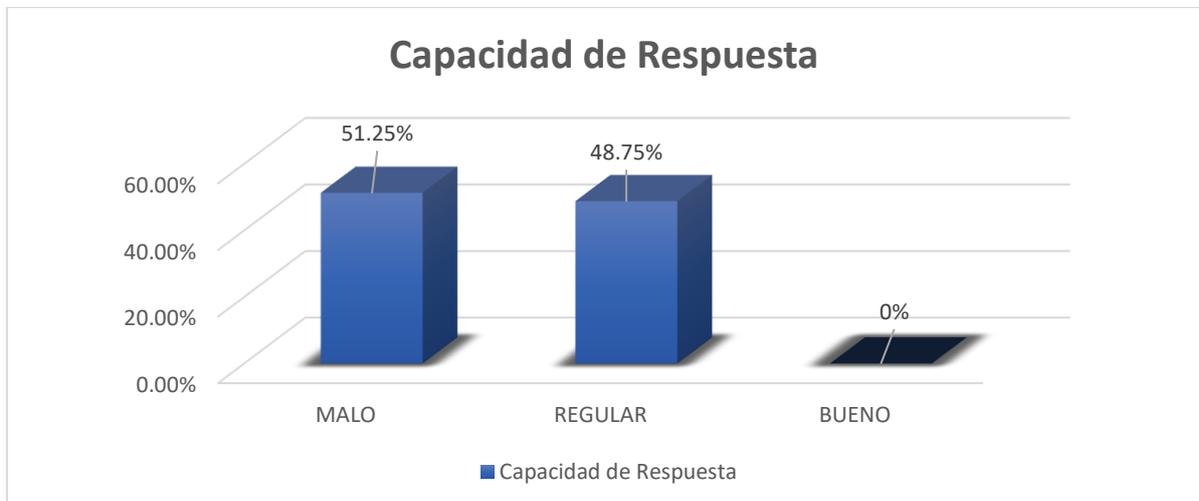
Niveles de frecuencia y porcentaje: Capacidad de Respuesta

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	16 - 20	0	0.00%
Regular	10-15	39	48.75%
Malo	4-9	41	51.25%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 4

Niveles del porcentaje Capacidad de Respuesta



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 7 y la figura 4, presenta los niveles de la Capacidad de Respuesta correspondiente a la variable Calidad de Servicio, donde el 51.25% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 48.75% que lo considera regular y donde el 0.0% lo considera bueno. Los usuarios denotan que el personal de la entidad no posee una capacidad de respuesta eficiente o buena en cuanto a su servicio, siendo esta notable con un 0% buena.

Tabla 8

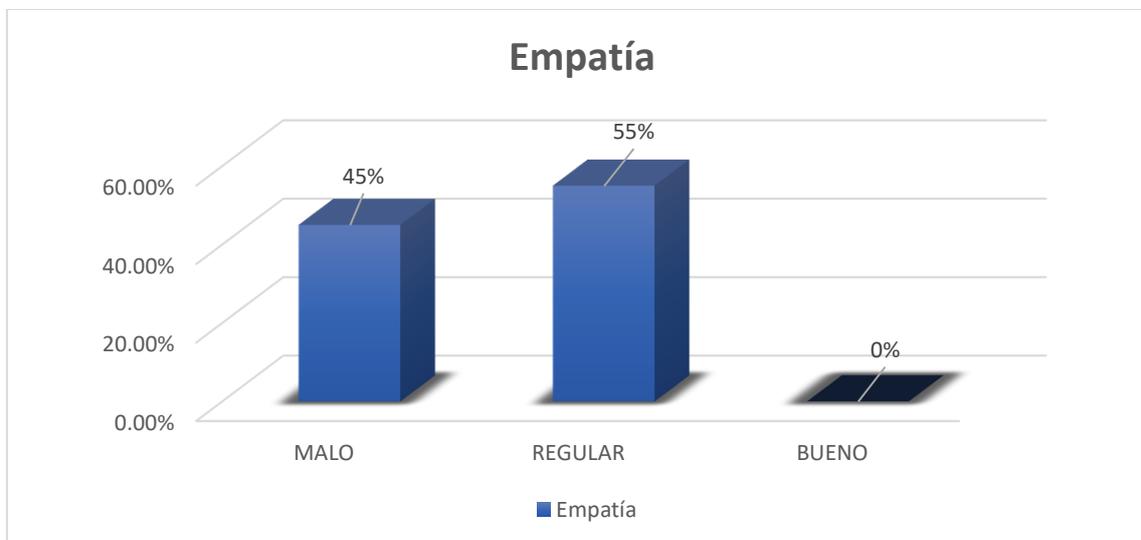
Niveles de frecuencia y porcentaje: Empatía

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	16 - 20	0	0.00%
Regular	10-15	44	55.00%
Malo	4-9	36	45.00%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 5

Niveles del porcentaje Empatía



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 8 y figura 5, se exponen los niveles de la Empatía, correspondiente a la variable Calidad de Servicio, donde el 55.00% del total de los encuestados lo considera en un nivel regular, seguido por un 45.00% que lo considera malo y donde el 0.0% lo considera bueno. Ello demuestra que la unidad ejecutora sobre la dimensión de la Empatía que tienen en la calidad de servicio a los usuarios es regular y mala, donde ninguno reporta una buena empatía en el servicio que se brinda, denotando que dicho personal no está capacitado en las habilidades blandas.

Tabla 9

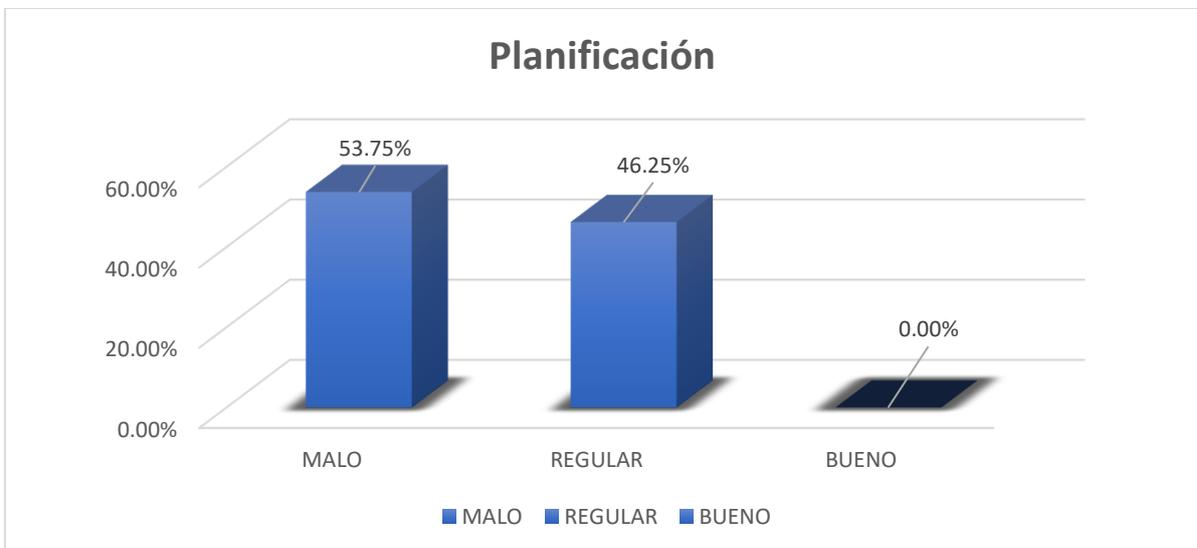
Niveles de frecuencia y porcentaje: Planificación

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	12-15	0	0.00%
Regular	8-11	37	46.25%
Malo	3-7	43	53.75%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* Elaboración propia

Figura 6

Niveles del porcentaje Planificación



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 9 y figura 6, se exponen los niveles de Planificación, correspondiente a la variable Capacitación Laboral, donde el 53.75% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 46.25% que lo considera regular y donde ninguno lo considera bueno. Aquí se denota, que la planificación influye en la calidad del servicio, debido a la calificación brindada por los usuarios que perciben una mala planificación del personal en el proceso de atención.

Tabla 10

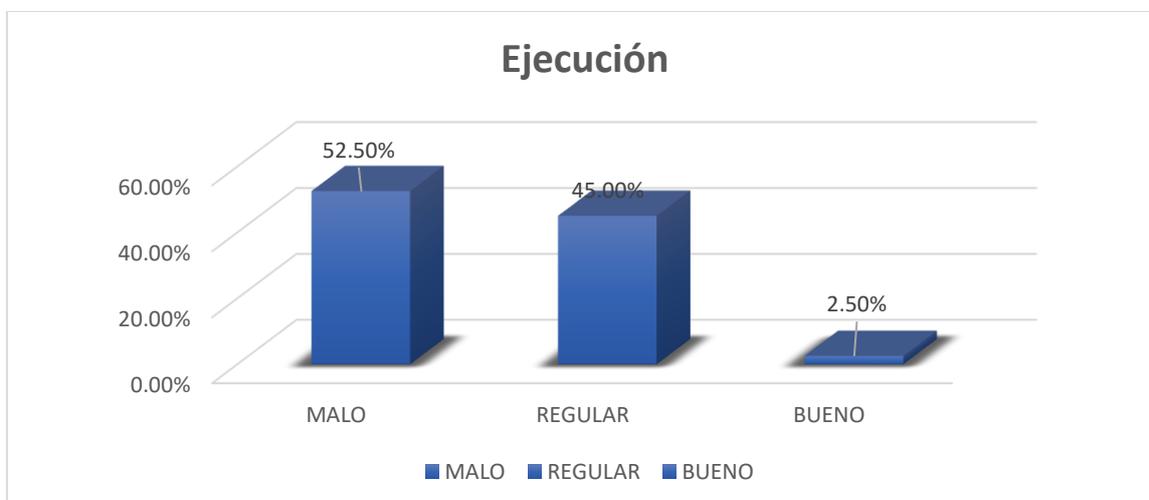
Niveles de frecuencia y porcentaje Ejecución

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	16 - 20	2	2.50%
Regular	10-15	36	45.00%
Malo	4-9	42	52.50%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 7

Niveles del porcentaje Ejecución



Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 10 y la figura 7, se exponen los niveles de Ejecución, correspondiente a la variable Capacitación Laboral, donde el 52.50% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 45.00% que lo considera regular y donde el 2.50% lo considera bueno. La dimensión de la ejecución influye en la calidad del servicio, ya que los usuarios perciben en las escalas de: nunca o casi nunca, un rango: malo, donde el personal no ejecuta nuevas metodologías que satisfagan al usuario.

Tabla 11

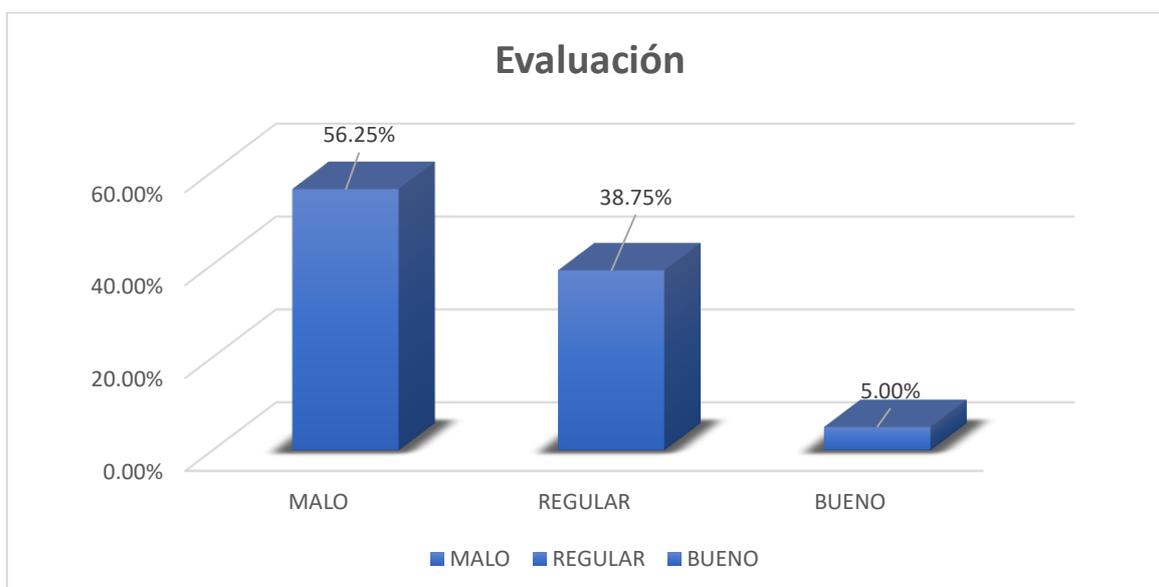
Niveles de frecuencia y porcentaje Evaluación

Niveles	Intervalo	Frecuencia	%
Bueno	19 - 25	4	5.00%
Regular	13-18	31	38.75%
Malo	5-12	45	56.25%
Total		80	100.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario. *Fuente:* elaboración propia

Figura 8

Niveles del porcentaje Evaluación



Nota: Datos obtenidos de la encuesta. *Fuente:* elaboración propia

Interpretación: En la tabla 11 y la figura 8 se exponen los niveles de Evaluación, correspondiente a la variable Capacitación Laboral, donde el 56.25% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 38.75% que lo considera regular y donde el 5.00% lo considera bueno. Los usuarios evaluaron a través de la calidad del servicio brindado por el personal, en donde consideran que no se está aplicando capacitaciones, puesto que en la escala de medición presentada en las encuestas señalaron como nunca y casi nunca, siendo este un nivel malo.

4.2. Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis General

Ho: La Capacitación laboral no influye en la calidad del servicio una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

H1: La Capacitación laboral influye en la calidad del servicio una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Criterio de decisión:

Si p-valor < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la Ha.

Y los criterios de interpretación para Pearson serán:

Entre 0 y 0,10: correlación inexistente

Entre 0,10 y 0,29: correlación débil

Entre 0,30 y 0,50: correlación moderada

Entre 0,50 y 1,00: correlación fuerte

Tabla 12

Prueba de Correlación de Pearson de la calidad de servicio y capacitación laboral

		CALIDAD_DE_ SERVICIO	CAPACITACION LABORAL
CALIDAD_DE_ SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,955**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
CAPACITACION LABORAL	Correlación de Pearson	,955**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario trabajado en el Programa estadístico SPSS 27. Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12, por medio de la Correlación de Pearson se evidencia un grado de asociación positiva de 0.955, entre las variables en estudio, y una significancia de 0,000, siendo este menor a 0.05, con estos resultados se comprobó que existe una relación alta y significativa entre las dos, por ello permiten rechazar la Ho y se mantiene la hipótesis afirmativa. En donde existe influencia de la Capacitación laboral en la calidad del servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Hipótesis Específica 1

Existe influencia significativa entre la planificación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Tabla 13

Correlación entre el la Calidad de servicio – Planeación

		Calidad de Servicio	Planeación
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,912**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Planeación	Correlación de Pearson	,912**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario trabajado en el Programa estadístico SPSS 27. Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13 se muestra una correlación Pearson alta de 0,912 con una significancia de $p= 0, 000$, demostrando que existe una relación significativa entre la Calidad de servicio y Planeación de una capacitación hacia el

personal, brindando un mejor servicio al usuario, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de esta investigación.

Hipótesis Específica 2

Existe influencia significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Tabla 14

Relación entre la Calidad de servicio – Ejecución

		Calidad de Servicio	Ejecución
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Ejecución	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario trabajado en el Programa estadístico SPSS 27. Fuente: elaboración propia

Interpretación En la tabla 14, se señalan los resultados correspondientes al análisis de la correlación entre Calidad de servicio y la ejecución, obteniendo una correlación alta, positiva de 0,920 y una significancia de 0,000, indicando que existe una relación alta entre ambas, es por ello que también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de esta investigación.

Hipótesis específica 3

Existe influencia significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Tabla 15

Relación entre Calidad de servicio - Evaluación

		Calidad de Servicio	Evaluación
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Evaluación	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario trabajado en el Programa estadístico SPSS 27. Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 15, se muestra la correlación entre la calidad de Servicio y la evaluación la misma que es alta 0,938 y significativa $p= 0,00$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, puesto que existe relación alta y significativa entre la calidad de Servicio y la evaluación.

Coeficiente de Determinación

Existe influencia significativa entre la planificación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Existe influencia significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Existe influencia significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Tabla 16

Coeficiente de Determinación

Modelo	R	R cuadrado	(R² *100/%)
Hipótesis General	,955	0.913	91.00%
Hipótesis Especifica 1	,912	0.832	83.00%
Hipótesis Especifica 2	,920	0.846	84.00%
Hipótesis Especifica 3	,938	0.881	88.00%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario trabajado en el Programa estadístico SPSS 27. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 16, indica que la Capacitación laboral influye en la Calidad de Servicio en un 91%, lo cual muestra que si existe un bajo nivel de Capacitación hacia el personal que labora en dicha entidad por la mala calidad de servicio que brindan hacia los usuarios, por otro lado se tiene que la planificación de las capacitaciones laborales indica un 83% en la Calidad de servicio, por consiguiente la ejecución de las capacitaciones influye en un 84% en que se lleve a cabo una mejora en la atención del usuario, y la evaluación de la capacitación laboral conlleva a una óptima calidad de servicio a los usuarios de la entidad con un 88%.

V. DISCUSIÓN

La finalidad de este estudio fue la influencia entre la variable independiente y la variable dependiente, ya mencionadas, involucrando 80 participantes que se evaluaron través de la escala de medición Likert, la cual se denota su confiabilidad y validez. Un empleado capacitado trae consigo mejores resultados, sin embargo, si al personal no se le capacita, la entidad no alcance los objetivos, así lo detalla Torres (2019), por ello que la etapa de inducción y capacitación de empleados, es una metodología muy relevante que favorecerá la mejora de la entidad y de los colaboradores, de ahí que se deben contar con pautas y modelos aplicables acorde al objetivo que consiste, en que la capacitación sea un distintivo para asegurar una buena gestión del servicio. Cabe detallar que, a través de la calidad de un buen del servicio brindado al usuario, se consigue por una mejor impresión de la entidad. (Shi y Shang, 2020).

Los resultados del análisis descriptivo de la Calidad de Servicio donde predomina el nivel regular con 52.50% del total de la muestra, seguido de un 47.50%, que lo considera en un nivel malo, mientras que ningún usuario considera que este en un nivel bueno, esto se corrobora con el 00%. Por tal motivo, se difiere la manifestación de las respuestas de los encuestados en la relevancia del estudio de la variable en cuestión.

En la primera dimensión de dicha variable, tiene como resultado que los niveles de la confiabilidad, en el que el 53.75% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 45.00% que lo considera regular y donde el 1.25% lo considera bueno. Ello demuestra que la unidad ejecutora no muestra confiabilidad en sus procesos y en la atención que brinda a los usuarios.

En la segunda dimensión presenta que: los niveles de la Capacidad de Respuesta referente a la Calidad de Servicio, en el cual el 51.25% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 48.75% que lo considera regular y donde el 0.0% lo considera bueno. Ello demuestra que la unidad ejecutora sobre la dimensión de la Capacidad de Respuesta que tienen en la calidad de servicio a los usuarios es mala.

Y, en la tercera dimensión muestra que los niveles de la Empatía, correspondiente a la variable Calidad de Servicio, donde el 55.00% del total de los

encuestados lo considera en un nivel regular, seguido por un 45.00% que lo considera malo y donde el 0.0% lo considera bueno. Ello demuestra que la unidad ejecutora sobre la dimensión de la Empatía que tienen en la calidad de servicio a los usuarios es regular y mala, donde ninguno reporta la buena empatía en el servicio que se brinda.

En lo que concierne a la Capacitación Laboral, donde el 53.00% de la muestra lo considera en un nivel regular, seguido por un 48.00% del total de la muestra que lo considera como regular y un 0.00% opina que es bueno.

Con dichos resultados, se comprueba que la Capacitación Laboral no es tan eficiente en esta entidad, como debería ya que ningún usuario lo consideran bueno tiene mayores porcentajes en regular y malo.

En la primera dimensión de la variable independiente, plasma que los niveles de la Planeación, son el 53.75% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 46.25% que lo considera regular y donde ninguno lo considera bueno. Ello nos muestra que la unidad ejecutora, deja de lado el Planeación de las capacitaciones hacia su personal.

Asimismo, con la segunda dimensión muestra que los niveles de ejecución son el 52.50% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 45.00% que lo considera regular y donde el 2.50% lo considera bueno. Dicha dimensión refleja que la ejecución de las capacitaciones hacia su personal predomina en el nivel malo y regular.

Finalmente con la tercera dimensión la cual presenta los niveles de evaluación, siendo el 56.25% del total de los encuestados lo considera en un nivel malo, seguido por un 38.75% que lo considera regular y donde el 5.00% lo considera bueno. Dicha dimensión refleja un nivel malo en la evaluación hacia su personal. Y, es así, como lo manifiesta Guarnizo (2021), en su estudio, hallando similares resultados con respecto a la variable capacitación con un 45.70% está en nivel mala, indicando que 32 servidores perciben la falta de alcanzar una buena capacitación, el 41.40% revelan que esta regular y el 12.90% la consideran buena, por lo consiguiente es recomendable mejorar en las capacitaciones del personal para que este brinde un mejor servicio a los usuarios que ingresan a la entidad ejecutora.

Con respecto al contraste de la hipótesis General, la cual es la Capacitación laboral influye en la calidad del servicio en una Unidad Ejecutora, a través del análisis estadístico de Pearson se evidencia un grado de asociación positiva de 0.955, entre las variables en estudio, y una significancia de 0,000, siendo este menor a 0.05, con estos resultados se comprobó que existe una relación alta y significativa entre ambas, por ello permiten rechazar la H_0 y se mantiene la hipótesis afirmativa. En donde existe influencia de la Capacitación laboral en la calidad del servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023.

Y es así, como los resultados obtenidos se asimilan a los de la investigación de Carhuachin (2022), cuyo propósito era hallar la influencia sobre las variables de estudio, además sobre la productividad que ejercían las enfermeras. La metodología fue hipotético deductivo, positivista, cuantitativo, básica, con corte transversal y un diseño no experimental, empleándose la encuesta, a través de su instrumento del cuestionario. Los resultados fueron un 0,997 de existencia de una incidencia significativa, que ratifica la influencia de las variables. La conclusión fue que las capacitaciones son primordiales, ya que con ello se obtendrá eficiente la calidad del servicio del personal hacia los usuarios.

También, se encontró los resultados de Román (2019), quien quiso encontrar la determinación existente entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de los miembros que laboran. La metodología fue descriptiva, con un enfoque aplicada y cuantitativa, en donde a la población se le aplico cuestionarios de 20 preguntas, a través de la escala de Likert. Los resultados mostraron la disconformidad respecto a que no se realiza una apropiada capacitación a los empleados con un 56.32%. Concluyendo que, una conexión significativa sobre las variables de estudio.

Respecto al resultado de la primera hipótesis específica, fue: Existe influencia significativa entre la planificación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, teniendo como resultado en el análisis estadístico de la correlación Pearson alta de 0,912 con una significancia de $p= 0, 000$, demostrando que existe una relación significativa entre la Calidad de servicio y Planeación de una capacitación hacia el personal, brindando un mejor servicio al usuario, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de esta investigación.

Cabe detallar, lo que definió Cosme (2020), que la planificación viene a ser un manual de todos los procedimientos estructurados de una manera globalizada, en donde se diagnostica las necesidades y falencias, para tomar acciones correctivas con objetivos y metas en un determinado plazo.

Y, es así que, en la investigación de Gaspar (2020), quien tuvo la intención de conocer el impacto determinante de los procesos de capacitación del desempeño laboral personal que labora en la Universidad Técnica del Ecuador. El método utilizado fue cuantitativo, con su tipo de estudio aplicado, de un carácter no experimental y transversal, en donde se aplicaron encuestas y entrevistas con técnica e instrumento respectivamente. Los resultados señalaron, que no existe un plan sistemático y ordenado, sino procesos determinados según las necesidades de cada momento. Concluyéndose que, al no contar con un plan de capacitación, las deficiencias salen a relucir, las cuales son el mal manejo de la información, la pésima calidad del servicio hacia la comunidad universitaria. Esta investigación resalta la importancia de la planificación en las capacitaciones para un servicio de calidad a los usuarios.

También, Muñante (2021) cuya intención radica en estudiar la incidencia que tiene una capacitación sobre el desempeño del cliente interno de la Minera Metalesa. El método fue a través de un estudio de campo, con una investigación cuantitativa, deductivo, transversal y diseño no experimental aplicando como instrumento cuestionarios. En los resultados fueron el 100% de colaboradores indican que la empresa debe invertir, en que su personal debe ser capacitado constantemente para mejorar. Dicho autor concluyó en la importancia de planificar capacitaciones para mejorar las habilidades personales, y profesionales, del personal, esto conllevaría a alcanzar mejores resultados en cada una de sus actividades, brindando un excelente servicio en su trabajo.

Siguiendo con el resultado de la Segunda hipótesis específica, siendo la siguiente: Existe influencia significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, correspondientes al análisis de la correlación entre Calidad de servicio y la ejecución, se obtuvo una correlación alta, positiva y significativa de 0,920 y una significancia de 0,000, indicando que existe una relación alta entre ambas, es por ello que también se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de esta investigación.

Dicha dimensión alude que el ejecutar un proyecto de capacitación consiste en dar cumplimiento del plan programado de la capacitación, observando a detalle el desenvolvimiento de los empleados durante este proceso en implementarlo, en otras palabras, concretizarlo. Cabe recalcar, la importancia de comunicar el propósito u objetivo que se desea alcanzar con dicha capacitación hacia los empleados, eso planteo (Soto, 2022).

Esta hipótesis la corrobora Marín (2021), donde la finalidad fue realizar un análisis acerca de la planificación de las capacitaciones dirigidas al personal y como estas contribuirían al progreso del clima organizacional. El método aplicado fue inductivo, de tipo cuantitativo, experimental, en donde se emplearon cuestionarios estructurados para la toma de información, su muestra fue de 43 empleados. Los resultados fueron el 76,75% del personal indica que al culminar las capacitaciones las relaciones interpersonales mejorarían dentro de la organización. La conclusión fue que ejecuten técnicas de capacitación didácticas, así el personal estaría con un excelente clima laboral, motivado a desempeñar sus funciones y brindaría una excelente calidad de servicio al usuario.

En la investigación de Arce (2021), en donde tuvo que ejecutar un análisis acerca del nivel de satisfacción percibida por los pacientes sobre la calidad del servicio que se les brinda en dicha entidad de salud, en este estudio se empleó como metodología: un corte transversal, cuantitativa y alcance descriptivo, de casos – tipo, teniendo como muestra: pacientes ingresados los 8 primeros meses del año, proporcionando como resultado 150 usuarios. En donde, se aplicaron encuestas, las cuales recopilaban datos, para los resultados que las explicaciones ofrecidas por los médicos hacia los pacientes, no eran claras; y el 98% de los encuestados tienen en prioridad el trato recibido. La conclusión fue la insatisfacción que sienten los pacientes que acuden al hospital de Borbón, porque no existe una buena calidad de servicio hacia ellos.

Por lo tanto, se discierne que, a través de una ejecución de capacitaciones planificadas, dirigidas hacia el personal del hospital, con temas relacionados a las habilidades blandas, capacidad de respuesta, comunicación efectiva, el nivel de calidad de servicio, percibida por los usuarios sería favorable hacia la entidad de salud.

Finalmente, con la tercera hipótesis específica, siendo la siguiente: Existe influencia significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, dicha hipótesis muestra como resultado, la correlación entre la calidad de Servicio y la evaluación la misma que es alta 0,938 y significativa $p= 0,00$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, puesto que existe relación alta y significativa entre la calidad de Servicio y la evaluación de la capacitación.

Y es así, como se contrasta con la investigación de Silva (2022), en donde detalla que su correlación entre las variables estudiadas, fue de 0.38 interpretada como: relación moderada pero positiva, fundamento una influencia positiva moderada, a la misma vez, esta relación por el p valor que fue de $0.01 < 0.05$ al nivel de significancia por lo que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba la hipótesis alterna, demostrando que existe una influencia positiva directa moderada, concluyendo que se deben optimizar el nivel de la evaluación y su impacto que genere las capacitaciones hacia su personal.

Asimismo, González (2021), quien tuvo en uno de sus puntos de estudio el análisis del plan de capacitación hacia los 42 empleados de la entidad, en la cual La metodología fue de carácter cualicuantitativa, descriptiva y explicativa; a quienes se aplicaron encuestas y entrevistas. Dichos resultados plasman que, el 57,50% de los trabajadores concurren a la capacitación anual, el 30% semestral y trimestralmente el 12,50%. Se concluyó en la importancia de realizar las capacitaciones continuamente, para lograr el desarrollo profesional de los colaboradores y la calidad de servicio que brinde la universidad. Por otro lado, Paca (2020), tuvo como objetivo comprobar si entre la capacitación y tipo de servicio existe un efecto de mejoría en la atención hacia los pacientes, asimismo detalla que un 27.5% de los pacientes reportaron que la calidad del servicio brindado por las enfermeras y el personal de salud en el hospital llegaba al nivel de buena; posteriormente de ejecutar las capacitaciones el porcentaje del nivel bueno, incremento al 81.4%. Concluyéndose que, existe una diferencia significativa del antes y después de la capacitación, del servicio percibido por los pacientes de la entidad es así como esta investigación es validada por Bloom (2022) quien la definió como, el análisis periódico del plan de capacitación ya aplicado, en dicho proceso se procede a realizar un análisis de encuestas, comentarios para adquirir

una base de datos que retroalimenten, permitiendo comparar el antes y después de su desempeño, consintiendo a la organización, entidad u empresa descubrir si se logra el objetivo y metas del plan de capacitación planteadas, el cual consiste en mejorar las habilidades del personal a través de la capacitación, generando mejor calidad del servicio hacia el usuario, teniendo con ello datos estadísticos concretos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Tomando en cuenta al objetivo general, se evidencio un grado de asociación positiva de 0.955, entre las variables en estudio, y una significancia de 0,000, siendo este menor a 0.05, con estos resultados se comprobó que existe una relación alta y significativa entre las dos, lo cual sugiere que, cuando existen capacitaciones hacia el personal de la entidad, su calidad del servicio será favorable hacia los usuarios.

Segunda: En la H.E.1, el análisis de datos se pudo encontrar que existe una relación significativa, alcanzando el valor de 0,912 para el coeficiente de correlación de Pearson, demostrando que la Calidad de servicio eficiente hacia los usuarios, depende de una capacitación planificada dirigida al personal que labora en la entidad.

Tercera: En cuanto a la H.E.2, se halló correlación alta, positiva de (0,920) y con nivel de significancia de 0, 000, determinando que, si existe influencia significativa entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio. Detallando que, si se ejecutan capacitaciones al personal, los niveles de la calidad de servicio hacia los usuarios serán mejores.

Cuarta: En cuanto a la H.E.3, se corrobora que existe relación significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación, probada con el estadístico de Pearson encontrando un nivel 0,938, y significativa con $p= 0.00$, entendiendo que, a mayores niveles de evaluación, también la calidad de servicio será mayor eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Concerniente al objetivo general donde se determinó que la capacitación laboral influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutor, se recomienda al área de Dirección encomendar al área administrativa realizar un plan presupuestal de capacitaciones, las cuales deben estar dirigidas hacia los colaboradores que conforman la entidad, con temas como: las habilidades blandas, habilidades duras, gestión de los recursos, comunicación efectiva, manejo de las TIC, para que así mejore la calidad del servicio del personal hacia los usuarios.

Segunda: Referente al objetivo específico 1, donde se determinó que la planificación influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, se recomienda al Área de Gestión Administrativa, a tener en cuenta que el primer paso para iniciar con las capacitaciones hacia su personal, es la planificación, pues esta permite delinear claramente la meta y los objetivos, determinando que temas son necesarios brindar a su personal para lograr una calidad de servicio eficiente a los usuarios.

Tercera: Sobre el objetivo específico 2, donde se determinó que la ejecución influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, se recomienda al Administrador y jefe del personal, ejecutar los planes de capacitación mensual al personal para que con ello mejore la calidad de servicio.

Cuarta: Por lo que toca al específico 3, donde se determinó que la evaluación influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, por lo tanto, se recomienda al Administrador y jefe del personal tener muy presente el proceso de la evaluación de las capacitaciones brindadas a su personal, puesto que con ello garantizara un eficiente servicio de calidad a sus usuarios.

REFERENCIAS

- Alegsa, L. (2023). Validación de datos. https://www.alegsa.com.ar/Dic/validacion_de_datos.php#gsc.tab=0
- Andrade, J. (2021). Importancia de la capacitación. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-capacitaci%C3%B3n-laboral-para-las-jes%C3%BAs-rodolfo>
- Arteaga, G. (2022). *Que es la investigación correlacional*. <https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2022). *Etapas GDC*. <https://www.servir.gob.pe/etapas-gdc-prueba1/>
- Ayas, R. (2023). *Capacitación laboral*. <https://www.euroinnova.pe/cursos/capacitacion-laboral>
- Bastis, C. (2021). *Método hipotético deductivo*. <https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- Bhandari, P. (2020). *An introduction to quantitative research*. <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>
- Bloom, E. (2022). *Evaluación de la capacitación*. <https://www.ispring.es/blog/evaluacion-de-la-capacitacion>
- Carhuachin, A. (2022). *Capacitación y su influencia en la calidad de servicio y productividad de las enfermeras de un Hospital del Callao 2021*. Callao. Perú. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80607>
- Castagnola, V. (2020). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú*. Lima, Perú. Universidad Cesar Vallejo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Castañeda, S. (2023). *¿Qué es la calidad de servicio?* <https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/>
- Ceballos, F. (2021). *Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios*. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/427/837/>

- Cerem, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*.
<https://www.cerem.es/blog/calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente>
- Cetemin, C. (2022). *La Capacitación Como Punto Esencial Para Aumentar la Productividad Laboral*.
<https://blog.cetemin.edu.pe/la-capacitacion-y-la-productividad-laboral/>
- Coll, F. (2021). *Capacitación laboral*.
<https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html>
- Concepto. (2023). *Capacitación*.
<https://concepto.de/capacitacion-2/>
- Douglas, S (2022). *Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>
- Drew, W. (2023). *6 formas seguras de generar confianza en el cliente*.
<https://blog.wearedrew.co/6-formas-seguras-de-generar-confianza-en-el-cliente>
- Emd, E. (2021). *Atención al Cliente: Técnicas, venta, empresa, calidad, quejas y conflictos*. (n.p.): Amazon Digital Services LLC - Kdp.
- García, M. (2021). *Análisis desde la evaluación de impacto en la capacitación a directivos*. *Avances*, 23(3), 248-268.
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/629/1820>
- Gaspar, F. (2020). *Análisis del proceso de capacitación dirigido al personal administrativo de las facultades FACAE Y FACSOS*, Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, período 2019-2020. Esmeraldas, Ecuador. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2309>
- López, G. (2020). *Fundamentos de atención*. Recuperado de
https://www.google.com.pe/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cl/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- González, R. (2021). *Análisis del plan de capacitación y la contribución en la satisfacción laboral del talento humano del área administrativa en la PUCE-Esmeraldas*. Esmeraldas, Ecuador. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2304>
- Gordillo, G. (2021). *Proceso de investigación*.

<https://www.gestiopolis.com/proceso-investigacion/>

González, R. (2023). *Definición de Técnica*.

<https://significadosweb.com/tecnica/>

Hammond, M. (2023). *Qué es la calidad del servicio*.

<https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>

Hurtado, J. (2021). *La validez por juicio de expertos en investigación*.

<http://investigacionholistica.blogspot.com/2021/08/la-validez-por-juicio-de-expertos-en.html>

IMF, S. (2023). *Conceptos básicos de análisis de dato*.

<https://www.imf-formacion.com/noticias/conceptos-basicos-de-analisis-de-datos>

López, J. (2021). *Muestra estadística*.

<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

Mata, L. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*.

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Mateos, Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. España: IC Editorial.

Narváez, M. (2023). *¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?*

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>

Narváez, M. (2023). *¿Qué es una población?*

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>

Organizadores gráficos. (2023). *Capacidad de respuesta*.

<https://www.organizadoresgraficos.org/capacidad-de-respuesta/>

Orosco, V. (2022). *Capacitación Laboral*.

<https://www.buk.co/blog/que-es-capacitacion-laboral>

Ortega, C. (2023). *¿Qué es la metodología de la investigación?*

<https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>

Ortega, C. (2023). *¿Qué es un cuestionario?*

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>

- Paca, F. (2020). *Efecto de la capacitación y tipo de servicio en la atención humanizada a los pacientes, de un Hospital de Tacna, año 2019*. Lima. Perú. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41498/Paca_PFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Padilla, J. (2021). *¿Qué es un estudio transversal?*
<https://lamenteesmaravillosa.com/estudio-transversal/>
- Pamplona, F. (2022). *Metodología en la Investigación*.
<https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-la-metodologia-en-la-investigacion/>
- Pérez, G. (2022). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?*
<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n->
- Polo, D. (2023). *¿Qué es fiabilidad en la calidad de un producto o servicio?*
<https://www.gestionar-facil.com/fiabilidad-en-la-calidad/>
- Ramos, J. (2022). *La investigación pura o básica y la investigación aplicada en el campo jurídico*.
<https://lpderecho.pe/investigacion-pura-o-basica-investigacion-aplicada-campo-juridico/>
- Reyes, I. (2023). *¿Qué es la capacitación laboral?*
<https://cognosonline.com/pe/blog-pe/que-es-la-capacitacion-laboral/>
- Salazar, N. (2019). *Atención al cliente, el servicio, el producto y el precio*.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/168>
- Silva, J. (2022). *Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes. Perú. Universidad Nacional de Tumbes. Escuela de Posgrado
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64267/TESIS%20-%20SILVA%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto, C. (2020). *¿Cuáles son las etapas del proceso de capacitación?*
<https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/cuales-son-las-etapas-del-proceso-decapacitación/>

- Velásquez, A. (2023). *¿Qué es la investigación correlacional?*
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Westreicher, G. (2021). *Muestreo*.
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Zapier, M. (2021). Una guía para la empatía en el servicio al cliente.
<https://www.omnicampaign.com/blog/una-guia-para-la-empatia-en-el-servicio-al-cliente/>
- Zendesk, K. (2022). *¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse?*
<https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Capacitación Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Capacitación Laboral	Reyes (2023) la define como una actividad que permite a las organizaciones dotar a sus empleados de nuevos conocimientos, o fortalecer los ya adquiridos, impulsándolos a mejorar sus habilidades a través de seminarios, talleres, conferencias, diplomados, entre otros. De tal manera se logra una clara ventaja competitiva de la organización o entidad frente a su competencia.	Dicha variable de capacitación laboral, será operacionalizada, por 3 dimensiones y se recolectará los datos a analizar, empleando el instrumento de un cuestionario, con la escala Likert, asimismo dichas preguntas estarán detalladas por las dimensiones e indicadores respectivamente	Planificación	Oportunidad	1 - 3	Malo 12 – 28 Regular 29 – 44 Bueno 45 - 60
				Frecuencia		
				Tema		
			Ejecución	Metodología	4 - 7	
				Satisfacción		
			Evaluación	Transferencia	8 - 12	
				Aplicación		

Nota. Datos recogidos de la encuesta Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Calidad de servicio	Zendesk (2023) lo detalla como el agrupamiento de estrategias que quieren alcanzar la satisfacción en los usuarios con el cumplimiento de con sus expectativas. La fidelización de los usuarios o clientes, y el triunfo de la empresa o entidad se fundamentan en la excelente y óptima calidad del servicio prestado por los empleados, puesto que es el punto de unión entre el usuario final y la organización.	Dicha variable dependiente calidad del servicio, se utilizará la técnica de encuesta para medir la variable y determinar si la capacitación laboral influirá en la calidad del servicio de la Unidad de estudio.	Confiabilidad	Cronograma	1 - 5	Malo 13 – 30 Regular 31 – 47 Bueno 48 - 65
				Apoyo		
				Información		
			Capacidad de respuesta	Puntualidad	7 - 9	
				Disposición		
				Confianza		
			Empatía	Atención	12 - 13	
				Compromiso		
				Interés		

Nota. Datos recogidos de la encuesta Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA:		Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023						
Autor:		Romero Requena Kelly Juleysi						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Capacitación Laboral					
¿En qué medida influye la capacitación laboral en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023?	Determinar en qué medida la capacitación laboral influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023	Existe influencia significativa entre la Capacitación laboral y la calidad del servicio una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición		Niveles o rango
			Planificación	Oportunidad	1-12	Siempre	5	Malo
				Frecuencia		Casi siempre	4	8– 23
				Tema		A veces	3	Regular
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos	Ejecución	Metodología		Casi Nunca	2	
¿En qué medida influye la planificación en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023?	Determinar en qué medida la planificación influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023	Existe influencia significativa entre la planificación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad	Evaluación	Satisfacción		Nunca.	1	24 – 31
				Transferencia				Bueno
				Aplicación				32 - 40
			Variable 2: Calidad de servicio			Dimensiones	Indicadores	Items
¿En qué medida influye la ejecución en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023?	Determinar en qué medida la ejecución influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023	Existe influencia significativa entre la ejecución y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023	Confiabilidad	Cronograma	1-13	Siempre	5	Malo
				Apoyo		Casi siempre	4	13 – 30
				Información		A veces	3	Regular
			Capacidad de respuesta	Puntualidad		Casi Nunca	2	
¿En qué medida influye la evaluación en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023?	Determinar en qué medida la evaluación influye en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023	Existe influencia significativa entre la evaluación y la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023		Disposición		Nunca.	1	31 – 47
				Confianza				Bueno
			Empatía	Atención				48 - 65
				Compromiso				
	Interés							
Nivel – Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnica e Instrumentos	Estadística a utilizar					
Tipo de estudio: Básica, con enfoque cuantitativa Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo	Población: 100 usuarios, registro diario de manera presencial en la unidad ejecutora. Muestra: Conforme a la formula aplicada es de 80 usuarios pertenecientes a la unidad ejecutora.	Variables: Capacitación Laboral y Calidad del Servicio. Técnica: Encuesta tipo Likert Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: En una Unidad Ejecutora de La Libertad	Se aplicará en la investigación el método de análisis de los datos a través del cálculo en Microsoft Excel, y el programa SPSS que medirá estadísticamente la relación de las dos variables, al mismo tiempo saber si son afirmadas o rechazadas las hipótesis propuestas					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO N° 1: CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN LABORAL

Estimado Usuario: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023”

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca.	1

I. CAPACITACIÓN LABORAL

N°	Planificación	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que sería oportuna planificar una capacitación al personal de la Unidad Ejecutora?					
2	¿Considera que se debería llevar con frecuencia las capacitaciones al personal de la Unidad Ejecutora?					
3	¿Considera que los temas de una capacitación al personal son importantes en la calidad del servicio que brinda la Unidad Ejecutora?					
N°	Ejecución	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
4	¿Considera que la Unidad Ejecutora, está ejecutando capacitaciones al personal hacia la calidad de servicio del usuario?					

5	¿Considera que la Unidad Ejecutora, brinde capacitaciones con nuevas metodologías al personal hacia la calidad de servicio del usuario?					
6	¿Cree que la Unidad Ejecutora, ejecute capacitaciones cuyo objetivo sea la satisfacción sobre la calidad de servicio que brinda su personal?					
7	¿Actualmente Ud. se siente satisfecho con la ejecución de sus labores del personal?					
N°	Evaluación	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
8	¿Considera que un personal no capacitado, logre transferir buenos conocimientos en la práctica de sus labores?					
9	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre las habilidades blandas?					
10	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal en la aplicación de TI?					
11	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre procedimientos administrativos en la Gestión pública?					
12	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre resolución de conflictos?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ariana Vanessa Moncada Nuñez
DNI: 44694783**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO N° 2: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Usuario: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023”

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca.	1

I. CALIDAD DE SERVICIO

N°	CONFIABILIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que, cuando la Unidad Ejecutora promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple?					
2	¿Usted considera que, cuando un usuario tiene un problema la Unidad Ejecutora muestra sincero interés en resolverlo?					
3	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora desempeña bien el servicio a la primera vez?					
4	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo?					
5	¿Usted considera que , la Unidad Ejecutora informa a los usuarios adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios?.					
N°	Capacidad de respuesta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	Los empleados de la Unidad Ejecutora brindan un servicio con prontitud a los usuarios.					
8	Los empleados de la Unidad Ejecutora están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.					

9	Los empleados de la Unidad Ejecutora nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario					
N°	Empatía	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	La Unidad Ejecutora brinda atención individual a los usuarios.					
11	La Unidad Ejecutora cuenta con empleados que brindan atención personalizada					
12	La Unidad Ejecutora se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios					
13	Los empleados de la Unidad Ejecutora entienden las necesidades específicas de los usuarios.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ariana Vanessa Moncada Nuñez
DNI: 44694783**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO N° 1: CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN LABORAL

Estimado Usuario: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023”

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca.	1

II. CAPACITACIÓN LABORAL

N°	Planificación	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que sería oportuna planificar una capacitación al personal de la Unidad Ejecutora?					
2	¿Considera que se debería llevar con frecuencia las capacitaciones al personal de la Unidad Ejecutora?					
3	¿Considera que los temas de una capacitación al personal son importantes en la calidad del servicio que brinda la Unidad Ejecutora?					
N°	Ejecución	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
4	¿Considera que la Unidad Ejecutora, está ejecutando capacitaciones al personal hacia la calidad de servicio del usuario?					
5	¿Considera que la Unidad Ejecutora, brinde capacitaciones con nuevas metodologías al personal hacia la calidad de servicio del usuario?					

6	¿Cree que la Unidad Ejecutora, ejecute capacitaciones cuyo objetivo sea la satisfacción sobre la calidad de servicio que brinda su personal?					
7	¿Actualmente Ud. se siente satisfecho con la ejecución de sus labores del personal?					
N°	Evaluación	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
8	¿Considera que un personal no capacitado, logre transferirá buenos conocimientos en la práctica de sus labores?					
9	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre las habilidades blandas?					
10	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal en la aplicación de TI?					
11	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre procedimientos administrativos en la Gestión pública?					
12	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre resolución de conflictos?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Jheyemy Alexander Mendoza Vilchez
DNI: 44694783**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO N° 2: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Usuario: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023”

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca.	1

I. CALIDAD DE SERVICIO

N°	CONFIABILIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que, cuando la Unidad Ejecutora promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple?					
2	¿Usted considera que, cuando un usuario tiene un problema la Unidad Ejecutora muestra sincero interés en resolverlo?					
3	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora desempeña bien el servicio a la primera vez?					
4	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo?					
5	¿Usted considera que , la Unidad Ejecutora informa a los usuarios adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios?.					
N°	Capacidad de respuesta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	Los empleados de la Unidad Ejecutora brindan un servicio con prontitud a los usuarios.					
8	Los empleados de l La Unidad Ejecutora están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.					
9	Los empleados de la Unidad Ejecutora nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario					

N°	Empatía	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	La Unidad Ejecutora brinda atención individual a los usuarios.					
11	La Unidad Ejecutora cuenta con empleados que brindan atención personalizada					
12	La Unidad Ejecutora se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios					
13	Los empleados de la Unidad Ejecutora entienden las necesidades específicas de los usuarios.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Jheyemy Alexander Mendoza Vilchez
DNI: 44694783**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO N° 1: CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN LABORAL

Estimado Usuario: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023”

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca.	1

I. CAPACITACIÓN LABORAL

N°	Planificación	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que sería oportuna planificar una capacitación al personal de la Unidad Ejecutora?					
2	¿Considera que se debería llevar con frecuencia las capacitaciones al personal de la Unidad Ejecutora?					
3	¿Considera que los temas de una capacitación al personal son importantes en la calidad del servicio que brinda la Unidad Ejecutora?					
N°	Ejecución	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
4	¿Considera que la Unidad Ejecutora, está ejecutando capacitaciones al personal hacia la calidad de servicio del usuario?					
5	¿Considera que la Unidad Ejecutora, brinde capacitaciones con nuevas metodologías al personal hacia la calidad de servicio del usuario?					

6	¿Cree que la Unidad Ejecutora, ejecute capacitaciones cuyo objetivo sea la satisfacción sobre la calidad de servicio que brinda su personal?					
7	¿Actualmente Ud. se siente satisfecho con la ejecución de sus labores del personal?					
N°	Evaluación	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
8	¿Considera que un personal no capacitado, logre transferirá buenos conocimientos en la práctica de sus labores?					
9	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre las habilidades blandas?					
10	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal en la aplicación de TI?					
11	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre procedimientos administrativos en la Gestión pública?					
12	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre resolución de conflictos?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ramos Prado, Alfredo Alfonso
DNI: 70941665**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



C.P.E. Alfredo Ramos Prado
C.P.E. 11104

Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO N° 2: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Usuario: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Capacitación laboral y su influencia en la calidad de servicio en una Unidad Ejecutora, La Libertad, 2023”

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca.	1

II. CALIDAD DE SERVICIO

N°	CONFIABILIDAD	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que, cuando la Unidad Ejecutora promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple?					
2	¿Usted considera que, cuando un usuario tiene un problema la Unidad Ejecutora muestra sincero interés en resolverlo?					
3	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora desempeña bien el servicio a la primera vez?					
4	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo?					
5	¿Usted considera que , la Unidad Ejecutora informa a los usuarios adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios?.					
N°	Capacidad de respuesta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	Los empleados de la Unidad Ejecutora brindan un servicio con prontitud a los usuarios.					
8	Los empleados de la Unidad Ejecutora están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.					

9	Los empleados de la Unidad Ejecutora nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario					
N°	Empatía	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
10	La Unidad Ejecutora brinda atención individual a los usuarios.					
11	La Unidad Ejecutora cuenta con empleados que brindan atención personalizada					
12	La Unidad Ejecutora se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios					
13	Los empleados de la Unidad Ejecutora entienden las necesidades específicas de los usuarios.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ramos Prado, Alfredo Alfonso
DNI: 70941665**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2023



C.P.C. Alfredo Ramos Prado
C.I.C. 102 - 11100

Firma del Experto Informante

Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos que mide:

CAPACITACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿Considera que sería oportuna planificar una capacitación al personal de la Unidad Ejecutora?	/						
2	¿Considera que se debería llevar con frecuencia las capacitaciones al personal de la Unidad Ejecutora?	/						
3	¿Considera que los temas de una capacitación al personal son importantes en la calidad del servicio que brinda la Unidad Ejecutora?	/						
	Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera que la Unidad Ejecutora, está ejecutando capacitaciones al personal hacia la calidad de servicio del usuario?	/						
5	¿Considera que la Unidad Ejecutora, brinde capacitaciones con nuevas metodologías al personal hacia la calidad de servicio del usuario?	/						
6	¿Cree que la Unidad Ejecutora, ejecute capacitaciones cuyo objetivo sea la satisfacción sobre la calidad de servicio que brinda su personal?	/						
7	¿Actualmente Ud. se siente satisfecho con la	/						

N°	Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No
	ejecución de sus labores del personal?						
8	¿Considera que un personal no capacitado, logre transferirá buenos conocimientos en la práctica de sus labores?	/					
9	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre las habilidades blandas?	/					
10	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal en la aplicación de TI?	/					
11	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre procedimientos administrativos en la Gestión pública?	/					
12	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre resolución de conflictos?	/					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ariana Vanessa Moncada Nuñez
DNI: 44694783**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE:

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Nº	CONFIABILIDAD							
1	¿Usted considera que, cuando la Unidad Ejecutora promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple?	/						
2	¿Usted considera que, cuando un usuario tiene un problema la Unidad Ejecutora muestra sincero interés en resolverlo?	/						
3	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora desempeña bien el servicio a la primera vez?	/						
4	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo?	/						
5	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora informa a los usuarios adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios?.	/						
Nº	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los empleados de la Unidad Ejecutora brindan un servicio con prontitud a los usuarios.	/						
8	Los empleados de la Unidad Ejecutora están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	/						
9	Los empleados de la Unidad Ejecutora nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario	/						
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La Unidad Ejecutora brinda atención individual a los usuarios.	/						
11	La Unidad Ejecutora cuenta con empleados que brindan atención personalizada	/						

12	La Unidad Ejecutora se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	/						
13	Los empleados de la Unidad Ejecutora entienden las necesidades específicas de los usuarios.	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ariana Vanessa Moncada Nuñez
DNI: 44694783**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE:

CAPACITACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿Considera que sería oportuna planificar una capacitación al personal de la Unidad Ejecutora?	/						
2	¿Considera que se debería llevar con frecuencia las capacitaciones al personal de la Unidad Ejecutora?	/						
3	¿Considera que los temas de una capacitación al personal son importantes en la calidad del servicio que brinda la Unidad Ejecutora?	/						
	Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera que la Unidad Ejecutora, está ejecutando capacitaciones al personal hacia la calidad de servicio del usuario?	/						
5	¿Considera que la Unidad Ejecutora, brinde capacitaciones con nuevas metodologías al personal hacia la calidad de servicio del usuario?	/						
6	¿Cree que la Unidad Ejecutora, ejecute capacitaciones cuyo objetivo sea la satisfacción sobre la calidad de servicio que brinda su personal?	/						
7	¿Actualmente Ud. se siente satisfecho con la	/						

N°	Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No
	ejecución de sus labores del personal?						
8	¿Considera que un personal no capacitado, logre transferirá buenos conocimientos en la práctica de sus labores?	/					
9	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre las habilidades blandas?	/					
10	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal en la aplicación de TI?	/					
11	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre procedimientos administrativos en la Gestión pública?	/					
12	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre resolución de conflictos?	/					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Jheymy Alexander Mendoza Vilchez
DNI: 48076784

Especialidad del validador: Magister en Maestría de Gestión pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE:

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted considera que, cuando la Unidad Ejecutora promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple?	/						
2	¿Usted considera que, cuando un usuario tiene un problema la Unidad Ejecutora muestra sincero interés en resolverlo?	/						
3	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora desempeña bien el servicio a la primera vez?	/						
4	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo?	/						
5	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora informa a los usuarios adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios?.	/						
Nº	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los empleados de la Unidad Ejecutora brindan un servicio con prontitud a los usuarios.	/						
8	Los empleados de la Unidad Ejecutora están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	/						
9	Los empleados de la Unidad Ejecutora nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario	/						
	Empatía		No	Si	No	Si	No	
10	La Unidad Ejecutora brinda atención individual a los usuarios.	/						
11	La Unidad Ejecutora cuenta con empleados que brindan atención personalizada	/						

12	La Unidad Ejecutora se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	/						
13	Los empleados de la Unidad Ejecutora entienden las necesidades específicas de los usuarios.	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Jheymy Alexander Mendoza Vilchez
DNI: 48076784

Especialidad del validador: Magister en Maestría de Gestión pública

23 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE:

CAPACITACIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿Considera que sería oportuna planificar una capacitación al personal de la Unidad Ejecutora?	/						
2	¿Considera que se debería llevar con frecuencia las capacitaciones al personal de la Unidad Ejecutora?	/						
3	¿Considera que los temas de una capacitación al personal son importantes en la calidad del servicio que brinda la Unidad Ejecutora?	/						
	Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera que la Unidad Ejecutora, está ejecutando capacitaciones al personal hacia la calidad de servicio del usuario?	/						
5	¿Considera que la Unidad Ejecutora, brinde capacitaciones con nuevas metodologías al personal hacia la calidad de servicio del usuario?	/						
6	¿Cree que la Unidad Ejecutora, ejecute capacitaciones cuyo objetivo sea la satisfacción sobre la calidad de servicio que brinda su personal?	/						
7	¿Actualmente Ud. se siente satisfecho con la	/						

N°	Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No
	ejecución de sus labores del personal?						
8	¿Considera que un personal no capacitado, logre transferirá buenos conocimientos en la práctica de sus labores?	/					
9	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre las habilidades blandas?	/					
10	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal en la aplicación de TI?	/					
11	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre procedimientos administrativos en la Gestión pública?	/					
12	¿Cree que actualmente se está aplicando capacitaciones al personal sobre resolución de conflictos?	/					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ramos Prado, Alfredo Alfonso
DNI: 70941665**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2023



C.P.C. Alfredo Alfonso Ramos Prado
Cepc/12 - 11100

Firma del Experto Informante

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS QUE MIDE:

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted considera que, cuando la Unidad Ejecutora promete cumplir algo en un tiempo determinado, Lo cumple?	/						
2	¿Usted considera que, cuando un usuario tiene un problema la Unidad Ejecutora muestra sincero interés en resolverlo?	/						
3	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora desempeña bien el servicio a la primera vez?	/						
4	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora cumple con los servicios en el tiempo que promete hacerlo?	/						
5	¿Usted considera que, la Unidad Ejecutora informa a los usuarios adecuadamente sobre los procedimientos que se van a seguir para emplear los servicios?.	/						
Nº	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los empleados de la Unidad Ejecutora brindan un servicio con prontitud a los usuarios.	/						
8	Los empleados de la Unidad Ejecutora están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	/						
9	Los empleados de la Unidad Ejecutora nunca están demasiado ocupados para atender a un usuario	/						
	Empatía		No	Si	No	Si	No	
10	La Unidad Ejecutora brinda atención individual a los usuarios.	/						
11	La Unidad Ejecutora cuenta con empleados que brindan atención personalizada	/						

12	La Unidad Ejecutora se preocupa de velar por los intereses de sus usuarios	/						
13	Los empleados de la Unidad Ejecutora entienden las necesidades específicas de los usuarios.	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Ramos Prado, Alfredo Alfonso
DNI: 70941665**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2023



C.P.C. Alfredo Ramos Prado
Código: 70941665

Firma del Experto Informante