



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Capacitación y calidad de servicio en la unidad de servicios
generales de una institución pública, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Llovera Minchan, Jorge (orcid.org/0009-0003-3600-4986)

ASESOR:

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose (orcid.org/0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi fuente inagotable de amor, inspiración y apoyo en cada paso de este viaje académico. A mis hermanos, por su comprensión, paciencia y aliento constante en los momentos de desafío.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la fuerza y la perseverancia para completar este proyecto académico. A mis padres, familiares y amigos, agradezco por su apoyo y motivación durante este viaje. También agradezco a mi asesor por su dedicación y enseñanza, por compartir sus conocimientos que han sido fundamentales en mi desarrollo académico y personal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Capacitación y Calidad de Servicio en la Unidad de Servicios Generales de una Institución Pública, Lima 2023", cuyo autor es LLOVERA MINCHAN JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE CARNET EXT.: 003058624 ORCID: 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 23- 08-2024 12:27:29

Código documento Trilce: TRI - 0853241





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LLOVERA MINCHAN JORGE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacitación y Calidad de Servicio en la Unidad de Servicios Generales de una Institución Pública, Lima 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
JORGE LLOVERA MINCHAN DNI: 71882776 ORCID: 0009-0003-3600-4986	Firmado electrónicamente por: JLLOVERAM el 07-08- 2024 15:43:30

Código documento Trilce: TRI - 0853240



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
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla cruzada capacitación y calidad de servicio	18
Tabla 2	Tabla cruzada capacitación y necesidades de las partes interesadas	19
Tabla 3	Tabla cruzada capacitación y expectativas	20
Tabla 4	Tabla cruzada capacitación y nivel de satisfacción	21

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la Unidad de Servicios Generales de una Institución Pública, Lima, 2024. La metodología empleada incluyó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal y de tipo aplicada. La población de estudio estuvo compuesta por 120 trabajadores de la USG, de los cuales se seleccionó una muestra de 92 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta y un cuestionario compuesto por 20 y 18 ítems tipo Likert respectivamente, los cuales fueron validados por juicio de expertos. La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación mediante el Rho de Spearman de 0,499, indicando una correlación positiva media entre las variables estudiadas. En conclusión, se encontró una correlación positiva y significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en la USG.

Palabras clave: Capacitación, calidad, servicio,

ABSTRACT

The main objective of the research was to establish the relationship between training and service quality in the General Services Unit of a Public Institution located in Lima, 2024. The methodology used included a quantitative approach with a correlational descriptive level, using a non-experimental cross-sectional and applied design. The study population was made up of 120 USG workers, from which a sample of 92 workers was selected. To collect data, a survey and a questionnaire composed of 20 and 18 Likert-type items respectively were used, which were validated by expert judgment. The reliability of the instruments was evaluated using Cronbach's Alpha coefficient. The results showed a correlation coefficient using Spearman's Rho of 0.499, indicating a medium positive correlation between the variables studied. In conclusion, a positive and significant correlation was found between training and service quality at the USG.

Keywords: Training, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

La capacitación en cualquier organización o institución fortalece los conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias de todos los trabajadores, por ende, en un mundo moderno y con constantes cambios, se requiere que los trabajadores tanto directivos, administrativos y personal de mantenimiento aprendan las nuevas formas y prácticas para realizar un trabajo más efectivo y adaptarse al cambio, de esta forma brindar a su vez la mejor calidad de un servicio o producto (Prada, 2020).

En el ámbito internacional, según Herrera (2023), las instituciones públicas en Ecuador enfrentaban desafíos significativos debido a una gestión administrativa deficiente, lo cual se traduce en un rendimiento insatisfactorio en sus funciones, evidenciando una baja efectividad y un aumento sustancial de costos innecesarios. En los años recientes, se ha llevado a cabo un examen minucioso de la conexión entre estos factores, destacando que la presencia de personal altamente capacitado se correlaciona directamente con la satisfacción de los usuarios. Por ende, la inversión en la formación y mejora continua del personal se posiciona como una estrategia clave para elevar el desempeño de estas instituciones y optimizar el uso de recursos, lo que generó un impacto positivo en la eficiencia y la percepción de los usuarios.

En otro orden de ideas, Valencia et al., (2021) las organizaciones chilenas, ya sean del sector público o privado, se encuentran actualmente enfrentando condiciones desfavorables que conllevan pérdidas tanto económicas como a la disminución de su base de clientes. Se destaca que aspectos cruciales como la inducción y la calidad desempeñan un rol importante para el éxito de cualquier organización. Los investigadores observaron que las empresas que no priorizan la formación individual de sus colaboradores experimentan un deterioro significativo en su desempeño laboral. Este fenómeno, a su vez, genera una rotación constante de personal, lo cual resulta costoso para las empresas al tener que reclutar y capacitar continuamente a nuevos empleados. En este contexto, es imperativo que las empresas reconozcan la relevancia de destinar recursos al desarrollo de habilidades de sus colaboradores.

En el ámbito nacional, Cueva (2019), indica que existen deficiencias en la formación del personal en las distintas organizaciones debido a la escasa

capacitación que se les brinda a los trabajadores y no cumplen con las expectativas para brindar un buen servicio, además señala que las instituciones deberían invertir más en la inducción de las personas según las características del puesto de trabajo que realizan, dando a conocer que en la mayoría de casos la calidad de servicio depende mucho de la forma en que se enfrentan las organizaciones en la preparación de sus colaboradores.

Para Guerrero (2021), son escasas las organizaciones peruanas que verdaderamente priorizan la capacitación de su personal con el objetivo de ofrecer bienes y servicios de primera categoría. Así mismo, señala que otras organizaciones están rezagadas en términos de la forma en que evalúan a sus empleados, lo que resulta en un crecimiento nacional desalentador. El autor destaca sobre la importancia que las instituciones gubernamentales dirijan su atención hacia el futuro, adoptando nuevos métodos y tácticas que impulsen una mejora significativa en la calidad en todos los aspectos relacionados con sus operaciones.

En el contexto local la unidad de servicios generales de una institución del estado en el distrito de Rímac en Lima, organización dedicada a brindar servicios múltiples presenta en la actualidad algunas situaciones preocupantes, mostrando muchas deficiencias en el trayecto de los servicios ofrecidos, es importante destacar sobre el desafío que enfrenta la organización es la poca inducción tanto al personal de campo como administrativo o de haber algún entrenamiento es insuficiente porque a medida que pasa el tiempo suceden cambios en el entorno global con la aparición de nuevas maquinarias y tecnologías avanzadas donde los colaboradores necesitan actualizarse y enriquecer sus conocimientos que han venido adquiriendo a lo largo de los años, de emplear métodos de inducción constantemente la organización estaría brindando un servicio de calidad donde los clientes directos e indirectos se muestren satisfechos; por otro lado, las personas responsables de las distintas áreas muestran indiferencia o desconocen la importancia de brindar un servicio de calidad, esto a su vez genera que los trabajadores se sientan desplazados y van mostrando poco interés en las actividades que realizan día a día, por lo tanto, la calidad final de nuestros servicios se ve afectada negativamente.

Dado lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente problemática principal: ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024? Además, los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024?, b) ¿Cuál es la relación entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024?, c) ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024?

Este estudio encontró su justificación desde el aspecto teórico, ya que se desarrollan elementos vinculados con las variables abordadas desde una exploración de principios, perspectivas y teorías que las fundamenta, permitiendo profundizar los elementos abordados. En cuanto a lo práctico, la investigación pretende contribuir de manera directa con la institución en la que se realiza al comprender de manera profunda su realidad y contribuir con recomendaciones para solventar la situación analizada. Desde el enfoque metodológico se revisaron ciertos enfoques y criterios que permitieron la elaboración de instrumentos con las cualidades requeridas para estudiar el fenómeno y que podrán ser empleados en próximos estudios que examinen cuestiones equivalentes.

El objetivo principal que persigue este estudio es determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024. De igual forma se plantean objetivos específicos como: a) Analizar la relación entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024. b) Identificar la relación entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024. c) Establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

Además, se estableció como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicios en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024. Así como las hipótesis específicas: H1) Existe relación significativa entre la capacitación y las necesidades de las

partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024. H2) Existe una relación significativa entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024. H3) Existe una relación significativa entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se exploran los fundamentos teóricos que son ineludibles para la comprensión del fenómeno en estudio. Se llevó a cabo un análisis profundo de trabajos previos que tienen pertinencia de manera directa con las variables, capacitación y calidad de servicio, específicamente en la unidad de servicios generales de una institución pública, localizada en Lima.

Desde la óptica global, Arwab et al., (2023) ejecutaron un estudio en el que abordaron los detalles que permiten comprender la forma en que se relacionan la formación y la calidad de trabajo en las organizaciones de la India, para esto se llevó a cabo una investigación del tipo correlacional usando un proceso de recopilación y validación de datos involucrando a 397 personas vinculadas a la organización. Los hallazgos revelaron una relación favorable entre el servicio de calidad y desarrollo de las aptitudes del personal. Entonces llegaron a la conclusión que la variable tiene gran importancia sobre la otra, ya que ciertos cursos de entrenamiento en mantener la excelencia de los servicios conducen a los trabajadores que logren desarrollar mejores aptitudes en su centro de labores.

En su investigación Jibril et al., (2023) realizaron un análisis en la gestión del capital humano que es núcleo de las organizaciones con el objetivo de eliminar las brechas existentes entre la formación y la calidad. En su estudio realizaron un enfoque cualitativo mixto, empleando 14 entrevistas a líderes de algunas organizaciones grandes de Isfahán; en la fase cuantitativa ellos evaluaron las variables mediante dos métodos, una de ellas fue el análisis Fuzzy. Los hallazgos de la investigación demostraron que, a pesar de que los líderes reconocen la trascendencia de la preparación de los colaboradores para alcanzar los objetivos de las organizaciones, no se encuentran lo suficientemente preparados para combatir esa brecha de las variables antes mencionadas. Asimismo, los investigadores demostraron la relación significativa de los elementos.

Para Perez et al., (2022) en su estudio llevado a cabo en una universidad de Guayaquil Ecuador, se centraron en analizar en profundidad la conexión sistemática de la formación de los trabajadores y la calidad de servicio, empleando una revisión minuciosa de investigaciones científicas relacionadas con las variables sobre esta base los autores aplicaron un estudio del tipo no experimental y

descriptivo donde observaron los fenómenos existentes en los artículos y publicaciones que se hicieron en años anteriores en total analizaron 30 publicaciones revisadas en las bases de datos indexadas. Los datos obtenidos dieron como resultado que las variables estudiadas siempre están relacionadas como una causa y efecto. Concluyendo de esta manera que la formación de los empleados guarda relación significativa positiva en cuanto a la calidad de servicio.

Según Jahmani et al., (2020) en su investigación tienen como propósito explorar la correlación existente entre la calidad de servicio, entrenamiento laboral en las organizaciones dubaitíes. Para lograr su fin, el investigador aplicó técnicas cuantitativas. La población para su investigación fueron 384 personas elegidas al azar para responder las encuestas, para profundizar sus resultados aplicó un modelo estructural SEM-PLS para descubrir el vínculo de las variables. De igual manera, se tuvo como resultado que las variables son elementos fundamentales y afectan de forma directa a los clientes. Se concluyó que las variables guardan relación positiva.

En la investigación de Rojas et al., (2020) analizaron el grado en el que las variables estudiadas se complementan para el desarrollo de las organizaciones chilenas. Los autores usaron una metodología del tipo descriptivo no experimental. Su población fue de 50 personas en donde la recopilación de datos fue mediante encuestas, además el método de obtención de datos pasó por un proceso de validez y confiabilidad. Los valores obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de relación, puesto que ofrecen un servicio eficiente. Concluyen que la variable calidad demuestra poca relación en los servicios ofrecidos.

En el ámbito nacional, Espinoza y Camones (2022) implementaron un estudio con el fin de encontrar algún vínculo entre las variables. Así mismo desarrollaron una investigación del tipo no experimental en donde la metodología que emplearon para la recolección de datos fue del tipo descriptivo correlacional, aplicando encuestas tanto a los colaboradores, así como también encuestas dirigidas a los clientes, referente al cuestionario desarrollaron 33 ítems que sirvieron como herramienta de recolección de datos, así mismo estos fueron dirigidos a una muestra de 386 personas tanto a clientes como también a los colaboradores. Además, se demostró la fiabilidad del cuestionario con la medición de Alpha

Cronbach. Los resultados indicaron que las variables tienen una correlación media. En conclusión, pudieron afirmar que existe una conexión evidente entre la formación de los empleados y el nivel de excelencia en el servicio brindado.

La indagación de López (2022) se planteó la finalidad de analizar la conexión de dichos aspectos entre la formación profesional y calidad de servicio en una organización limeña. La metodología de su investigación está desarrollada desde el enfoque cuantitativo, empleando instrumentos validados, aceptados y confiables, las cuales se presentaron en cuestionarios, uno relacionado con el colaborador y otro al cliente para identificar la calidad de servicio que recibe por medio de los trabajadores de la organización, abarcando una población para su investigación de 385 personas. Dando como resultados la existencia de factores determinantes en cuanto a la calidad de servicio, ya que implica que los encargados deben promover un efecto beneficioso con los colaboradores de la organización. En conclusión, se afirmó que existe una conexión evidente entre las variables estudiadas, lo cual se traduce en un impacto positivo y significativo en los trabajadores.

Según Sánchez et al., (2021) en su pesquisa tuvieron como propósito principal examinar, de que forma la variable en mención influía en la calidad de los servicios de una organización. El esquema del estudio fue no experimental, transversal y usaron una metodología descriptiva correlacional. Para recopilar datos, se administró un cuestionario a 331 individuos vinculados a la organización. Luego de procesar la información obtenida, establecieron una reciprocidad entre las variables. Se concluyó que existe evidencia empírica de la correlación de las variables investigadas.

Para García y Ledesma (2019) en su estudio buscaron inspeccionar la correspondencia entre el entrenamiento y el nivel de calidad en los servicios de empresas del sector de servicios múltiples, la investigación fue del tipo cualitativo experimental desde el aspecto metodológico se emplearon como instrumento validado y con un nivel de fiabilidad alto a la entrevista y cuestionario desarrollados con el principal responsable de la organización y clientes de la misma, mediante el estudio se conoció la situación preocupante por el cual atraviesa la empresa y de acuerdo a las estadísticas obtenidas se desarrolló un modelo de gestión de los

procesos e implementación de la misma. Ellos concluyeron que la variable uno influye significativamente en la segunda variable.

El estudio de Manco (2019) pretendió analizar el vínculo existente entre el aprendizaje organizacional con los estándares de servicio de un establecimiento de Lima. Para su investigación, el autor desarrolló una investigación del tipo correlacional y aplicada con la intención de sugerir y resolver los problemas de la organización. Mediante una herramienta validada y alcanzando un nivel de fiabilidad del 0,790 se desarrollaron las encuestas con 20 preguntas para los colaboradores y 22 para los clientes a una población total de 50 personas, una vez recolectada la información, esta fue analizada utilizando paquetes estadísticos. Los resultados obtenidos indican que con la enseñanza constante a los colaboradores se brinda mejor atención de los clientes. Llegando a la conclusión que las variables se asocian positiva y significativamente.

A continuación, se presentaron las teorías clave para entender y examinar el fenómeno en cuestión, con un enfoque particular en los aspectos teóricos enlazados con la primera variable, según Wang et al., (2021) se trata del procedimiento mediante el cual se proporciona al personal con las destrezas y competencias necesarias para desempeñarse eficazmente en sus funciones. Mientras que Werdiningsih et al., (2023) la define como una actividad para optimizar el desempeño y aumentar el crecimiento tanto de los empleados como de las organizaciones, fomentando un entorno de trabajo más competente, motivado y adaptado a las exigencias cambiantes de la actualidad.

La capacitación tiene tres dimensiones, la primera son los programas de capacitación que, según Azevedo y Shane (2019) son iniciativas estructuradas y planificadas que tienen como objetivo proporcionar a los individuos las habilidades, conocimientos, facultándolos para aportar de manera más eficaz hacia el alcance de los propósitos de las organizaciones, debido a que engloban una diversidad de áreas temáticas, desde el desarrollo de habilidades técnicas específicas hasta la mejora de habilidades de liderazgo y gestión. Y según Hidalgo et al., (2019) explican la importancia de los programas de formación, ya que permiten transmitir información relacionada con las diferentes actividades de la organización, abarcando de esta forma temas específicos relacionados con el puesto de trabajo.

Así mismo, Fleitas y Hernández (2019) detalla que los programas de capacitación tienen como indicadores a la proyección del programa que definen como la planificación estratégica y anticipada de las actividades de formación que una organización llevará a cabo en el futuro, abarcando varios aspectos como la temática de la capacitación, así como también el horario de preferencia de los colaboradores esto para enfrentar los desafíos que se puedan encontrar en el transcurso de las capacitaciones. Para Kumar et al., (2022) coinciden con los autores anteriores, describiendo que la proyección del programa de entrenamiento radica en organizar distintos temas según las actividades que desarrolla la organización y la importancia de establecer un horario, ya que estas influyen significativamente en el aprendizaje del personal.

La segunda dimensión es la evaluación de desempeño, es una dinámica que constituye un proceso sistemático que implica la medición, análisis y revisión del rendimiento individual de los trabajadores en relación con los fines de la entidad, este método proporciona un juicio integral de rendimiento identificando tanto sus fortalezas como áreas de mejora (Nguyen et al., 2020). De igual forma, para Sánchez (2021), indica que es un procedimiento metódico que permite evaluar el desempeño de los colaboradores en función de sus puestos de trabajo.

La evaluación de desempeño incluye cuatro indicadores, según Al Aina y Atan (2020) el rendimiento, hace referencia al modo en que un trabajador realiza sus tareas con responsabilidad, demostrando eficiencia y capacidad para cumplir con los objetivos y expectativas de su puesto; las destrezas, que son las competencias que el empleado tiene y que le permiten desempeñarse de manera competente en su entorno laboral. Para Quezada et al., (2020) el trabajo en equipo implica la colaboración y coordinación de esfuerzos entre un determinado grupo de individuos que realizan distintos métodos para lograr metas establecidas; y el liderazgo, representa las destrezas del trabajador para guiar, influir y motivar a sus colaboradores para lograr metas y objetivos compartidos.

La tercera dimensión es el control de resultados que implica la compilación, escrutinio y examen de datos afines con el desempeño de un proyecto, programa o proceso, además proporciona información valiosa sobre el rendimiento pasado de la organización, lo que permite identificar áreas de mejora y realizar acciones

correctivas según se requiera además permite tomar decisiones informadas y ajustar estrategias para el logro de un rendimiento óptimo en el futuro (Flegl et al., 2022).

El control de resultados presenta tres indicadores, según Guterresa et al., (2020) la evaluación es la medición del aprendizaje de un individuo que sirve para identificar las áreas en las que se debe hacer una retroalimentación; la medición de desempeño, se refiere al proceso de evaluar y cuantificar el rendimiento de un trabajador respecto a las metas de las organizaciones; el análisis de resultados se refiere al proceso de analizar el funcionamiento y rendimiento de los programas de capacitación, ya que permiten descubrir los puntos débiles que se desean mejorar aplicando otra metodología de enseñanza.

La segunda variable calidad de servicio, según Munarko (2022), indica que es la forma donde una organización cumple o supera las expectativas y necesidades del cliente durante y después de la prestación de servicio, así como mantener y mejorar continuamente la buena relación entre ambas partes. Así mismo, para Padlee et al., (2019) definen a la variable como la capacidad de respuesta, comunicación y otros aspectos positivos como la fiabilidad, cumpliendo con lo prometido que contribuyen a una experiencia global y significativa que es representado de forma óptima en los usuarios.

De igual forma, Gunasekaran et al., (2019) destacan la relevancia de la calidad de servicio en el siglo XXI dado que la calidad ha evolucionado y se ha vuelto aún más crucial debido a la creciente interconexión global y la rapidez de la información, refiriéndose que en el mundo actual radica en mantener y mejorar continuamente todos los procesos que involucran la satisfacción total de los consumidores y su vez asegurar el éxito de las organizaciones a largo plazo.

Esta variable presenta dimensiones, así como sus respectivos indicadores. Según Magana et al., (2020) las partes interesadas son la parte ineludible del contexto organizacional que pueden ser influenciados o influir en las decisiones que se puedan tomar dentro de las empresas o instituciones, la mejora continúa dando lugar al proceso constante de evaluación y perfeccionamiento de los productos y servicios, dando a entender que se brinden servicios adecuados que cumplan con

las demandas y requerimientos de los usuarios, comodidad, refiriéndose de este modo a la facilidad y conveniencia que experimenta un usuario al interactuar con un bien o servicio.

Las partes interesadas presenta indicadores como la mejora continua, conjunto de acciones estructuradas que las instituciones puedan utilizar para elevar sus servicios con el fin de obtener una conformidad positiva por parte del cliente; servicio adecuado, es comprender las necesidades que requiere un consumidor, así también menciona a la comodidad implica transmitir al cliente un entorno cómodo y agradable así como proporcionar facilidades y comodidades para que la experiencia de los clientes sea agradable a lo largo de todo el proceso de interacción con el servicio (Martin et al., 2020).

Otra de las dimensiones que abarca la calidad de servicio son las expectativas que, según Uzir et al., (2021) se refieren a las ideas, percepciones y anticipaciones que tienen los clientes respecto en la forma que serán atendidos por las empresas u organizaciones. Mientras que Menezes et al., (2022) define a esta dimensión como un conjunto de creencias que tiene el cliente sobre el nivel de servicio que recibirá de una organización, estas expectativas se basan en una serie de factores, como la experiencia previa del cliente o la reputación de la organización.

Las expectativas tiene como indicadores a la efectividad, hace referencia a la capacidad de una institución para proporcionar un nivel de servicio que cumpla con los deseos de los clientes; la seguridad, es la implementación de medidas prácticas destinadas a garantizar que los servicios proporcionados cumplan con los estándares evitando interrupciones no planificadas o fallas que puedan afectar las expectativas del cliente; y el último indicador que es la capacidad de respuesta, hace alusión a la prontitud y eficacia con la que una organización responde a las solicitudes o requerimientos del usuario (Balinado et al., 2021).

La tercera dimensión está orientada al nivel de satisfacción, según Panday y Nursal (2021) lo define como una medida que indica en que grado los clientes están contentos y satisfechos con los servicios que recibe de una empresa u

organización. Así mismo, para Lina (2022) dice que es un medio en que se cumplen con las expectativas individuales o colectivas sobre un determinado bien o servicio.

La importancia de esta dimensión y sus indicadores según Hinojosa (2022) radica en mantener un alto nivel de satisfacción, ya que ayudará a las organizaciones a tener usuarios satisfechos que estos a su vez generan confianza en otras personas por la transmisión de referencias positivas acerca de los artículos o servicios que ofrece la organización, a través de la eficiencia y eficacia se pueden lograr metas reduciendo significativamente recursos que pueden ser empleados en otros aspectos dentro de la organización con el fin de brindar la mejor calidad cumpliendo con los requisitos y expectativas establecidas, esto no solo conduce a la lealtad del cliente, sino que también genera un efecto beneficioso en la imagen y rentabilidad de una empresa.

El nivel de satisfacción tiene como indicadores a la eficiencia, que significa lograr los objetivos usando la mínima cantidad de medios y la eficacia como la capacidad de obtener resultados cumpliendo los estándares de calidad establecidos, y por último el indicador calidad se refiere al cumplimiento de ciertos estándares y especificaciones que satisfacen las expectativas de los usuarios (Lina, 2022).

III. METODOLOGÍA

A continuación, se presentan el procedimiento metodológico que se siguió en esta investigación a fin de dar solución a las cuestiones expuestas acerca de la asociación entre las variables mencionadas en la unidad de servicios generales de una dependencia en una institución pública de Lima 2024. Se busca utilizar el enfoque científico para garantizar la solidez y la confianza de los descubrimientos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El análisis efectuado es de tipo aplicada, según el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONYTEC, 2018), puesto que este tipo de investigación tiene implicancia considerable y científico para responder a situaciones concretas que se presentan en un contexto en particular, para contribuir con el desarrollo de la sociedad.

En cuanto al enfoque del estudio, el mismo es cuantitativo, ya que el investigador recolectó datos numéricos que pudieron ser medibles, cuantificables y analizados. Mediante este enfoque se identificaron y buscaron patrones para establecer relaciones causales de comportamiento en una población determinada (Venezuela y Acosta, 2023).

3.1.2. Diseño de investigación

Basado en el enfoque de la investigación, se estableció un diseño no experimental, porque que el investigador no realizó ningún cambio o intervención de las variables estudiadas, en su lugar el investigador recopiló datos existentes y realizó observaciones sin intervenir directamente en la situación, además es transversal porque los datos se recopilaron en un determinado tiempo. La metodología empleada responde a la propia descriptiva correlacional, ya que buscó describir y analizar el fenómeno, así como comprender la relación causal de estas variables a través del uso de técnicas de recopilación de datos (Mejía, 2022).

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Capacitación

Definición conceptual: según Wang et al., (2021) se refiere al proceso mediante el cual se proporciona a los empleados las habilidades y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficazmente en sus funciones.

Definición operacional: La variable independiente se midió empleando sus dimensiones: programas de capacitación, evaluación de desempeño y control de resultados y sus indicadores pertinentes, mediante un cuestionario de 20 ítems con una escala Likert.

Indicadores: D1: Programas de capacitación: Indicadores: Proyección del programa, Temática y Horario de capacitación. D2: Evaluación de desempeño: Indicadores: Rendimiento, Destrezas, Trabajo en equipo y Liderazgo. D3: Control de resultados: Indicadores: Evaluación, Medición de desempeño y Análisis de resultados.

Escala de medición: Es ordinal.

Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual: según Munarko (2022), indica que es la forma donde una organización cumple o supera las expectativas y necesidades del cliente durante y después de la prestación de servicio, así como mantener y mejorar continuamente la buena relación entre ambas partes.

Definición operacional: La variable dependiente será medida a través de sus dimensiones: Necesidades de las partes interesadas, Expectativas y Nivel de satisfacción. Mediante un cuestionario con 18 ítems con una escala de respuesta tipo Likert.

Indicadores: D1: Necesidades de las partes interesadas: Indicadores: Mejora continua, Servicio adecuado, Comodidad. D2: Expectativas: Indicadores: Efectividad, Seguridad y Capacidad de respuesta. D3: Nivel de satisfacción: Indicadores: Eficiencia, Eficacia y Calidad.

Escala de medición: Es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se refiere al grupo integral de personas, objetos o sucesos que comparten rasgos similares y que a la vez son de interés para un estudio (Cash et al., 2022). En este estudio la población estuvo constituida por 120 trabajadores de la unidad de servicios generales en un organismo estatal de Lima en el año 2024.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores con más de 1 año laborando en el sector público.
- **Criterios de exclusión:** Personal que no tengan más de 1 año ejerciendo funciones en el sector público.

3.3.2. Muestra

Se define como la fracción representativa de la totalidad de una población estudiada, la muestra empleada es probabilística, ya que todos los elementos tienen una opción de ser seleccionados para dicho estudio (Cash et al., 2022). Para el estudio se empleó una ecuación para poblaciones finitas. La muestra estuvo compuesta por 92 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

El muestreo aplicado es el probabilístico aleatorio simple en el que todos los individuos que forman parte del estudio ofrecen la misma oportunidad de ser escogidos al azar, en otras expresiones, en este tipo de muestreo, la selección depende del criterio del investigador o de ciertas características de la población (Cash et al., 2022).

3.3.4. Unidad de análisis:

El sujeto de estudio la constituyen los colaboradores de la unidad de servicios generales de una entidad estatal de Lima 2024.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en este estudio fue el de las encuestas, que es un método de investigación que se usa para la recopilación de datos y opiniones de una muestra representativa de una población, consiste en formular una serie de ítems estructurados que se plantean a los participantes con el fin de obtener información

sobre un tema específico, éstas a su vez se pueden emplear de distintas maneras desde presencial o a través de herramientas en internet y los resultados pueden usarse para la toma de decisiones o simplemente conocer lo que se está investigando (Jiang et al., 2021). El instrumento empleado fue el cuestionario, este se formuló con una serie de preguntas al encuestado para que de esta forma adquirir información (Cash et al., 2022). En la investigación se utilizaron dos cuestionarios, para la variable capacitación constituidos por 20 ítems y para la variable calidad de servicio constituidos por 18 ítems, ambos con alternativas de respuesta tipo Likert.

Los instrumentos se sometieron a una fase de autenticación y credibilidad. La primera se refiere al proceso mediante el cual se confirma que un instrumento cumple los criterios y requisitos establecidos. En esta exploración, se recurrió al método del juicio de especialistas, el cual implicó que un equipo de profesionales con trayectoria en la materia en estudio evaluó los instrumentos. Este proceso garantiza que los instrumentos sean idóneos y fiables para su uso en la recopilación de datos (López et al., 2019). (Anexos)

La fiabilidad hace alusión a la coherencia y estabilidad de un instrumento en relación con las respuestas dadas por diversas personas en diferentes eventos. En este análisis, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que se usó para examinar la cohesión interna de un conjunto de ítems en un instrumento. Este coeficiente nos ayudó a asegurar la fiabilidad y la homogeneidad de las respuestas obtenidas (Medina y Verdejo, 2020). Para el primer cuestionario se obtuvo un coeficiente de .936 y para el segundo cuestionario .931, los dos instrumentos son consistentes.

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación y recopilar datos a través de cuestionarios aplicados a los colaboradores, fue necesario obtener el permiso de la institución estudiada. Posteriormente estos datos se trabajaron en Microsoft Excel y estadísticamente en el software SPSS, en una versión 27 y con ello se lograron establecer las conclusiones del estudio. (Anexos)

3.6. Método de análisis de datos

Tras el procesamiento de datos, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, en donde se obtuvo un resultado de 0.000 indicando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se empleó el coeficiente del Rho de Spearman. Por otro lado, se analizaron los datos utilizando técnicas de estadística descriptiva. Estas técnicas permitieron cuantificar y resumir las observaciones de manera objetiva. Se mostraron los resultados de este análisis en forma de tablas, lo que facilitó la comprensión y visualización de los datos. Además, se emplearon la estadística inferencial para inspeccionar la asociación entre los factores abordados en el estudio (Estrada Acuña et al., 2021). (Anexos)

3.7. Aspectos éticos

El comité de ética de investigación de la Universidad César Vallejo, (2022) se enfoca en proteger los derechos de los participantes en proyectos de investigación. Para lograrlo, se ha adoptado principios éticos clave. La Autonomía permite a los participantes decidir libremente si desean involucrarse; la Beneficencia promueve su bienestar y garantiza la confidencialidad de sus datos; la No maleficencia evita cualquier forma de coacción o daño, y protege la identidad de los colaboradores; y la Justicia asegura un trato equitativo durante la recopilación de datos. Además, se empleó el Turnitin para prevenir el fraude, manteniendo la integridad de las investigaciones académicas.

IV. RESULTADOS

A continuación, se destacan las evidencias derivadas de la ejecución de los cuestionarios diseñados para investigar la conexión entre los factores de estudio en la unidad de servicios generales de una institución pública en el año 2024. En este capítulo se estructuró a través de las tablas cruzadas, en la cual se muestran la estadística descriptiva e inferencial.

Objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicios en la unidad de servicio generales de una institución pública, Lima 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicios en la unidad de servicio generales de una institución pública, Lima 2024.

Tabla 1

Tabla cruzada capacitación y calidad de servicio en la USG en el año 2024

		Calidad De Servicio			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación	Bajo	16,3%	12,0%	3,3%	31,5%	Rho de Spearman 0,499 Sig. (bilateral) 0,001
	Medio	18,5%	23,9%	8,7%	51,1%	
	Alto	-	1,1%	16,3%	17,4%	
Total		34,8%	37,0%	28,3%	100,0%	

Nota. Datos procesados a partir de las encuestas aplicadas en la USG.

La tabla 1 muestra los resultados relacionados con el objetivo de la investigación. Se observó que el 23,9% de los participantes señaló que en un nivel medio la capacitación afecta a la calidad de servicio que ofrece la USG. Además, se obtuvo un coeficiente mediante el Rho de Spearman de 0,499, resaltando una correlación positiva media entre los factores. De igual forma se visualizó una significación de 0,001, lo que confirma la hipótesis alterna, es decir, existe una conexión positiva entre la capacitación y la calidad de servicios en la unidad de servicio generales de una institución pública, Lima 2024.

Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₁: Existe relación significativa entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₀: No existe relación significativa entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

Tabla 2

Tabla cruzada capacitación y necesidades de las partes interesadas en la USG en el año 2024

		Necesidades De Las Partes Interesadas			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación	Bajo	10,9%	18,5%	2,2%	31,5%	Rho de Spearman 0,462 Sig. (bilateral) 0,001
	Medio	15,2%	29,3%	6,5%	51,1%	
	Alto	-	2,2%	15,2%	17,4%	
Total		26,1%	50,0%	23,9%	100,0%	

Nota. Datos procesados a partir de las encuestas aplicadas en la USG.

La tabla 2 se visualizan los resultados relacionados con la capacitación y la segunda variable, en ello se observó que el 29,3% de los encuestados señalo que en un nivel medio la capacitación afecta a las necesidades de las partes interesadas. Por consiguiente, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,462, lo que sugiere una relación positiva media entre los elementos. Por otro lado, se visualizó un Sig. (bilateral) de 0,001 por lo que se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

Objetivo específico 2: Identificar la relación entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

Tabla 3

Tabla cruzada capacitación y expectativas en la USG en el año 2024

		Expectativas			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación	Bajo	7,6%	18,5%	5,4%	31,5%	Rho de Spearman 0,451 Sig. (bilateral) 0,001
	Medio	9,8%	31,5%	9,8%	51,1%	
	Alto		-	17,4%	17,4%	
Total		17,4%	50,0%	32,6%	100,0%	

Nota. Datos procesados a partir de las encuestas aplicadas en la USG.

La tabla 3 presenta los resultados relacionados a la capacitación y las expectativas, en ello se observó que el 31,5% de los participantes señaló que en un nivel medio la capacitación permite tener mejores expectativas a los trabajadores de la USG. De igual forma, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,451, lo que indica una correlación positiva media entre las variables. Por otro lado, se visualizó un Sig. (bilateral) de 0,001 por lo que se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

H₀: No existe una relación significativa entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

Tabla 4*Tabla cruzada capacitación y nivel de satisfacción en la USG en el año 2024*

		Nivel De Satisfacción			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación	Bajo	20,7%	7,6%	3,3%	31,5%	Rho de Spearman 0,537 Sig. (bilateral) 0,001
	Medio	19,6%	25,0%	6,5%	51,1%	
	Alto	-	2,2%	15,2%	17,4%	
Total		40,2%	34,8%	25,0%	100,0%	

Nota. Datos procesados a partir de las encuestas aplicadas en la USG.

La tabla 4 presenta los resultados relacionados con la capacitación y el nivel de satisfacción, en ello se observó que el 25,0% de los encuestados señaló que en un nivel medio la capacitación mejora el nivel de satisfacción de los trabajadores de la unidad de servicios generales. Del mismo modo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,537, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables. Por otro lado, se visualizó un Sig. (bilateral) de 0,001 por lo que se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.

V. DISCUSIÓN

Previo a la realización del análisis y confrontación de los resultados, es necesario enfatizar que la finalidad esencial de este estudio fue determinar conexiones entre las variables investigadas. Para alcanzar este propósito, se emplearon medios apropiados para recolectar evidencia de manera eficiente, entre las cuales se incluye el coeficiente de correlación de Spearman. Además, se ha contado con la información proporcionada por los 92 colaboradores de la organización investigada.

En este estudio exhaustivo, como objetivo general, se buscó establecer el vínculo fundamental entre la capacitación y la calidad de servicio en el contexto específico abordado. Los resultados obtenidos tras un análisis minucioso de los datos revelaron una correlación de Spearman de 0,499, indicando una correlación positiva media entre las variables que fueron objeto de estudio. De igual forma se visualizó una significancia de 0,001, por lo que se determinó que existe una asociación significativa entre de las variables investigadas.

A fin de obtener una perspectiva más detallada y enmarcar los desenlaces, es importante contrastarlos con investigaciones pasadas en el mismo ámbito. En este aspecto, dos investigaciones anteriores podrían ofrecer una perspectiva valiosa sobre la relevancia de estos descubrimientos. Un análisis conducido por García y Ledesma (2019), en una organización en el ámbito nacional encontraron una correlación positiva entre las variables, aunque el coeficiente de correlación de este estudio fue positiva muy alta con un valor de (0.949), estos resultados resaltan que la dinámica del fenómeno estudiado puede cambiar según la institución o el entorno, por lo tanto, es crucial examinar cada situación de manera específica.

Estos resultados ponen de manifiesto las implicaciones trascendentales que tienen el ambiente de trabajo positivo en los altos estándares de calidad de servicio en la institución, subrayando la importancia de mejorar las capacitaciones para promover empleados capaces que contribuyan de forma eficiente al logro de objetivos de la organización. Bajo esta misma óptica, una investigación llevada a cabo por Espinoza y Camones (2022) en una organización peruana, encontró una correlación media (0,695) entre la capacitación y la calidad de servicio. Del mismo modo, en su investigación obtuvieron una significancia de 0,000, por lo que se determinó la existencia de una correlación positiva entre las variables.

Examinando los hallazgos de ambos estudios, el autor menciona que se necesita sopesar los factores que afectan en el rango de formación de los miembros de las organizaciones, con el fin de garantizar que los mismos puedan sentirse cómodos en sus puestos de trabajo. Al comparar esta investigación con los trabajos previos señalados, se puede decir que la asociación encontrada en la unidad de servicios generales puede tener un impacto notable en el nivel de capacitación expresado por los empleados.

Desde una óptica conceptual, se puede respaldar la importancia de las capacitaciones como un factor determinante que influye en la calidad del servicio, como lo señalaron (Perez-Benites et al., 2022); (Rojas et al., 2020). Diversos enfoques teóricos sostienen que un mayor número de capacitaciones conlleva una mejora de habilidades, lo cual afecta directamente en la excelencia de los servicios ofrecidos. Esta investigación apoya esta teoría al encontrar una correlación significativa entre los elementos. Adicionalmente, subraya la relevancia de tener en cuenta el contexto organizacional al analizar esta conexión, dado que estos factores pueden modular la efectividad de las capacitaciones en el perfeccionamiento de la calidad del servicio.

La finalidad inicial de la indagación para el objetivo específico 1 fue analizar el nexo entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas. Tras un análisis exhaustivo de los datos, se encontró una correlación de Spearman de 0,462, lo que indicó una correlación positiva media entre las variables. Asimismo, se observó una significancia de 0,001, lo que confirmó la presencia de una conexión positiva entre las variables.

Para ofrecer una visión más exhaustiva y contextualizar los hallazgos, es importante contrastarlos con estudios anteriores realizados en la misma disciplina. Trabajos previos pueden proporcionar información valiosa sobre la importancia de estos descubrimientos. Por ejemplo, un estudio realizado por López (2022), en una empresa nacional, encontró una correlación afirmativa de los elementos. Además, el coeficiente de correlación de este estudio fue positiva, muy alta con un valor de (0,761), estos resultados destacan que la dinámica del fenómeno analizado puede cambiar según el contexto específico.

Estos resultados resaltan las implicaciones significativas que tiene un ambiente de trabajo positivo en el aumento de los criterios de calidad de servicio

dentro de la institución, lo que subraya la importancia de mejorar las capacitaciones para fomentar empleados capacitados y que contribuyan de forma competente al logro de los propósitos. En la misma línea, un estudio realizado por Espinoza y Camones (2022), en una organización nacional reveló una correlación de (0,678) entre las variables estudiadas.

Desde un enfoque conceptual, es posible respaldar la relevancia de las capacitaciones como un elemento clave que influye en la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, según lo mencionado por (López, 2022); (Espinoza y Camones, 2022). Varios marcos teóricos sostienen que un aumento en la frecuencia de las capacitaciones resulta en un desarrollo de habilidades mejorado, lo cual impacta directamente en la capacidad de satisfacer las demandas específicas de las partes involucradas. Esta investigación confirma esta teoría al identificar una correlación significativa entre estas variables.

El segundo objetivo particular de esta investigación fue identificar la relación entre la capacitación y las expectativas. Después de analizar los datos recolectados, se identificó una correlación se Spearman de 0,451, mostrando una asociación positiva de intensidad media entre los elementos. Del mismo modo, se encontró un p-valor = 0,001, lo que confirma la hipótesis alternativa de la investigación.

Para proporcionar una visión exhaustiva y enmarcar adecuadamente los resultados obtenidos, resulta esencial contrastarlos con investigaciones previas dentro de la misma área de estudio. En este sentido, investigaciones previas pueden ofrecer claridad de estos descubrimientos. Como, un estudio realizado por Espinoza y Camones (2022) en una institución encontraron un vínculo positivo entre las variables. Sin embargo, es crucial notar que el coeficiente de correlación en este estudio fue positiva medio, con un valor de (0,612), lo que sugiere que el comportamiento del fenómeno bajo análisis puede fluctuar dependiendo en el contexto que se manifiesta.

Los hallazgos destacan de manera significativa cómo un entorno laboral capacitado influye notablemente en la elevación de las expectativas en la institución, lo cual subraya la importancia de fortalecer las capacitaciones para desarrollar empleados capacitados que contribuyan eficazmente al cumplimiento de las metas organizacionales. Además, un estudio realizado por García y Ledesma

(2019) en una organización, reveló una correlación de Spearman de (0,807) entre las variables analizadas, respaldando aún más la relación entre la capacitación y las expectativas de los miembros del contexto estudiado.

Desde un enfoque conceptual, se puede respaldar la importancia de las capacitaciones como un elemento clave que influye en las expectativas de los trabajadores, según lo mencionado por (Menezes et al., 2022); (Balinado et al., 2021). La teoría sostiene que en un aumento en la frecuencia de las capacitaciones resulta en mejor confianza, adaptabilidad, motivación en el trabajo. Lo cual incide directamente en la capacidad de satisfacer las perspectivas de los colaboradores. Este estudio confirma esta teoría al establecer una correlación asertiva y significativa entre las variables.

El tercer propósito concreto de este análisis fue establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción del personal de la unidad de servicios generales. Después de un detallado análisis de datos recolectados, se identificó una correlación de Spearman de 0,537, señalando una correlación positiva de intensidad alta entre los factores. Del mismo modo, se encontró un p-valor = 0,001, lo que confirma la hipótesis alternativa de la investigación.

Para obtener una perspectiva más completa y enmarcar adecuadamente los resultados obtenidos, resulta fundamental cotejarlos con investigaciones previas dentro del mismo ámbito. Estudios antecedentes pueden arrojar luz sobre la relevancia de estos hallazgos. Por ejemplo, un estudio conducido por López (2022), en una institución mostró una conexión positiva entre las variables. Sin embargo, es crucial señalar que el coeficiente de correlación en dicho estudio fue considerablemente elevado, marcando un p-valor de 0,641. Resaltando que la dinámica del fenómeno analizado puede variar según el contexto en el que se desenvuelva.

Los hallazgos destacan de manera significativa cómo un entorno laboral capacitado influye notablemente en la elevación del grado de bienestar de los trabajadores, lo cual subraya la importancia de fortalecer las capacitaciones para desarrollar empleados capacitados que contribuyan eficazmente al cumplimiento de las metas organizacionales. Además, un estudio realizado por Sánchez et al., (2021), en una organización, reveló una correlación de Spearman de (0,544) entre

las variables analizadas, respaldando aún más la relación entre la formación y el nivel de contentamiento de los trabajadores del contexto estudiado.

Desde una perspectiva teórica, se puede respaldar la importancia de las capacitaciones como un factor clave en el índice de satisfacción de los colaboradores, según lo mencionado por Hinojosa (2022); Lina (2022). La teoría plantea que cuando las capacitaciones se llevan a cabo con una mayor frecuencia, los empleados experimentan un aumento en su confianza, dicho de otro modo, aumenta su nivel de satisfacción. Esto se traduce en una mejora de habilidades para cumplir con los objetivos y metas establecidos. Esta investigación respalda la teoría al encontrar una correlación positiva y significativa entre estos aspectos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En la investigación realizada en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024, se confirmó una conexión positiva entre las variables, fundamentada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,499 y un p-valor de 0,001. Estos hallazgos corroboran la aceptación de la hipótesis alterna, comprobando la existencia de asociación relevante entre las variables analizadas.

Segunda: Los hallazgos obtenidos para el primer objetivo específico de este estudio reveló un Rho de Spearman 0,462 una asociación positiva entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas. Esto se sustentó en un p-valor de 0,001 lo que condujo a aceptar la hipótesis alterna, es decir, que existe correspondencia favorable entre las variables.

Tercera: La conclusión derivada en relación con el segundo objetivo específico de estudio indicaron con Rho de Spearman 0,451 una asociación positiva entre la capacitación y las expectativas. Además, se respaldó con una significancia de 0,001, lo que llevó a elegir la hipótesis alterna, indicando la conexión positiva de los factores estudiados.

Cuarta: Las evidencias obtenidas del tercer objetivo específico indicó con Rho de Spearman 0,537 una asociación positiva entre la capacitación y el nivel de satisfacción. Esto se respaldó con una significancia de 0,001 lo que permitió elegir la hipótesis alterna, indicando una correlación positiva y sustancial entre las variables.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Para mejorar la capacitación y su influencia en la calidad del servicio, el jefe de la USG debe considerar aumentar la inversión en la formación de todo personal. Abarcando capacitaciones especializadas y actualización constante de habilidades. Con esto, se espera elevar la calidad ofrecida por la USG, lo que a su vez mejorará la experiencia de los clientes.

Segunda: Para lograr que las necesidades de las partes interesadas se sientan satisfechas con las capacitaciones, se sugiere incluir feedback de todos los colaboradores, sus opiniones serán fundamentales para mejorar continuamente con las capacitaciones. Esto garantizará que el personal este más motivado para participar en las diferentes jornadas de formación.

Tercera: Para elevar las expectativas de los colaboradores en cuanto a las capacitaciones, se recomienda a los líderes de cada área orientar a los trabajadores sobre la relevancia de participar activamente en todas las sesiones de formación proporcionadas por la institución. Esta acción ayudará a cada colaborador a comprender que el proceso de capacitación continua aumentará sus habilidades y conocimientos.

Cuarta: Para promover el nivel de complacencia del personal de la USG con respecto a las capacitaciones. Se sugiere al jefe de la USG reconozca y premie el progreso y el desempeño de los colaboradores que participan de manera activa en dichas capacitaciones. Este reconocimiento no solo motivará a los trabajadores a comprometerse más en su desarrollo profesional, sino que también fortalecerá su sensación de valoración. Como consecuencia, se espera un cambio notable en la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez puede contribuir a un ambiente laboral más productivo.

REFERENCIAS

- Arwab, M., Adil, M., Nasir, M., & Ali, M. A. (2023). Task performance and training of employees: The mediating role of employee engagement in the tourism and hospitality industry. *European Journal of Training and Development*, 47(9), 900-920. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2022-0008>
- Azevedo, A., & Shane, M. J. (2019). A new training program in developing cultural intelligence can also improve innovative work behavior and resilience: A longitudinal pilot study of graduate students and professional employees. *The International Journal of Management Education*, 17(3), 100303. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.05.004>
- Cash, P., Isaksson, O., Maier, A., & Summers, J. (2022). Sampling in design research: Eight key considerations. *Design Studies*, 78, 101077. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101077>
- Cueva, J. L. (2019). Proceso de capacitación y su importancia en la calidad de servicio de los trabajadores dentro de la organización Welcome English, SJL, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130032>
- Espinoza, E. J., & Vargas, A. R. (2022). Capacitación y calidad del servicio en la Empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100485>
- Estrada, R. A., Arzuaga, M. A., Giraldo, C. V., & Cruz, F. (2021). Diferencias en el análisis de datos desde distintas versiones de la Teoría Fundamentada. *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, 51, 185-229.

- Flegl, M., Depoo, L., & Alcázar, M. (2022). Impact of Employees' Training on Their Performance Improvements. *Quality Innovation Prosperity*, 26(1), 70-89.
<https://doi.org/10.12776/qip.v26i1.1665>
- Fleitas Triana, M. S., & Hernández Medina, L. A. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: Una herramienta eficaz dentro de la empresa. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(2), 24-32.
- Garcia, J. D., & Ledesma, G. A. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018. *Universidad Privada Antenor Orrego*.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5653>
- Gestión de la Capacitación—GDC.* (2023).
<https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/4834-gestion-de-la-capacitacion-gdc>
- Guerrero, J. A. (2021). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Servicios Generales Cardey, Sullana 2020. *Universidad San Pedro*.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/20.500.129076/18658>
- Gunasekaran, A., Subramanian, N., & Ngai, W. T. E. (2019). Quality management in the 21st century enterprises: Research pathway towards Industry 4.0. *International Journal of Production Economics*, 207, 125-129.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.09.005>
- Hidalgo, M. D. M., Romero, M. A., & Pazmiño Chica, V. E. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 204-222.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>

- Hinojosa-López, J. I. (2022). El papel mediador de la Satisfacción Laboral entre la Calidad en los factores del trabajo y el Compromiso Laboral. *Revista de Administração de Empresas*, 62(4), e2021-0153. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020220410>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. A. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of Fly Emirates. *Cuadernos de Turismo*, 45, 219-238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- Jiang, W., He, Z., Zhan, J., Pan, W., & Adhikari, D. (2021). Research Progress and Challenges on Application-Driven Adversarial Examples: A Survey. *ACM Transactions on Cyber-Physical Systems*, 5(4), 1-25. <https://doi.org/10.1145/3470493>
- Jibril, K., Safari, A., Shahin, A., & Hamdan, M. (2023). Risk-based human capital management in the ICT companies in Isfahan: A mixed-method approach. *Human Systems Management*, 42(1), 55-71. <https://doi.org/10.3233/HSM-211597>
- Kumar, V. R., Selvaraj, M., Venkateswaran, P. S., Sabarirajan, A., Shatila, K., & Agarwal, V. (2022). The impact of training and development programs on employees performance: The case of Lebanese SMEs. *International Journal of Intellectual Property Management*, 12(3), 368. <https://doi.org/10.1504/IJIPM.2022.124646>
- López, R., Avello, R., Palmero, D. E., Sánchez, S., Quintana, M., López, R., Avello, R., Palmero, D. E., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de

instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572019000500011&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

Magana, M. H., Bakama, E. M., Mukwakungu, S. C., & Sukdeo, N. (2020). The Implementation of ISO 9001:2015 to Improve Quality Service: A Descriptive Study on a South African Service Organization. *2020 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*, 1230-1234. <https://doi.org/10.1109/IEEM45057.2020.9309854>

Manco, X. A. (2019). Adiestramiento de personal y la calidad de servicio al cliente de Dunkin Donuts, Cercado de Lima, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42944>

Martin, J., Elg, M., & Gremyr, I. (2020). The Many Meanings of Quality: Towards a Definition in Support of Sustainable Operations. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1844564>

Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Mejía, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023* [masterThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).]. <http://localhost/handle/27000/9973>

Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14. <https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>

- Munarko, A. (2022). Determinants of service quality: Efficiency and Workspace. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 2(3), 136-144. <https://doi.org/10.37481/jmh.v2i3.478>
- Nguyen, P. T., Yandi, A., & Mahaputra, M. R. (2020). Factors that influence employee performance: motivation, leadership, environment, culture organization, work achievement, competence and compensation (a study of human resource management literature studies). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(4), Article 4. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v1i4.389>
- Padlee, S. F., Thaw, C. Y., & Zulkiffli, S. N. 'Atikah. (2019). The relationship between service quality, customer satisfaction and behavioural intentions. *Tourism and hospitality management*, 25(1), 121-139. <https://doi.org/10.20867/thm.25.1.9>
- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & Moreno-Albuja, M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3634>
- Prada, V. C. (2020). Influencia de la gestión del cambio en la capacitación en una entidad pública, Lima 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86890>
- RCUN°470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf*. (S. F.). Recuperado 9 de diciembre de 2023, de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

- Rojas, R. A. (2020). Motivación y calidad de servicio percibida por el cliente interno en un supermercado en la ciudad de Lima. *Repositorio Académico USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7701>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sánchez-Ortega, J. A., Seminario-Polo, A., Oruna-Rodríguez, A. M., Sánchez-Ortega, J. A., Seminario-Polo, A., & Oruna-Rodríguez, A. M. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>
- Universidad del Zulia, Maracaibo - Venezuela, & Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Uzir, Md. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Valencia, A. F., Arboleda, A., Cano, K., Vega, P., & Rolando, E. (2021). *Impacto del liderazgo, capacitación, inducción y entrenamiento del personal en el desempeño de las actividades laborales en la empresa PUMA CHILE S.P.A.* <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/42003>

- Wang, Z., Jiang, Z., & Blackman, A. (2021). Linking emotional intelligence to safety performance: The roles of situational awareness and safety training. *Journal of Safety Research*, 78, 210-220. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2021.06.005>
- Werdiningsih, W., Zainal, V. R., & Nawangsari, L. C. (2023). Study of Motivation, Training and Development on Employee Job Performance In The Directorate General of Budget of The Ministry of Finance. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(4), Article 4. <https://doi.org/10.38035/ijam.v1i4.147>
- 4_LEY_28613_Ley_Consejo_Nacional_Ciencia_TECNOLOGÍA_INNOVACIÓN_CONCYTEC.pdf. (s. f.). Recuperado 10 de diciembre de 2023, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A6B512C341DC0BF405257A7600598873/\\$FILE/4_LEY_28613_Ley_Consejo_Nacional_Ciencia_TECNOLOG%3%8DA_INNOVACI%3%93N_CONCYTEC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A6B512C341DC0BF405257A7600598873/$FILE/4_LEY_28613_Ley_Consejo_Nacional_Ciencia_TECNOLOG%3%8DA_INNOVACI%3%93N_CONCYTEC.pdf)

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables.

Capacitación y calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	La capacitación tiene como principal objetivo mejorar el desempeño de los servidores a través del desarrollo de competencias y conocimientos científicos. Este proceso está alineado con el perfil de cada puesto y con los objetivos de la entidad o empresa Servir, (2023).	Programas de Capacitación	-Proyección del programa. -Temática. -Horario de capacitación.	Ordinal
		Evaluación de Desempeño	-Rendimiento. -Destrezas -Trabajo en equipo -Liderazgo	
		Control de Resultados	-Evaluación. -Medición de desempeño. -Análisis de resultados	
Calidad de Servicio	La calidad de servicio en la actualidad hace referencia a la evaluación y percepción que tiene un cliente sobre un producto o servicio Izquierdo, (2021).	Necesidades de las partes interesadas	-Mejora continua. -Servicio adecuado. -Comodidad.	Ordinal
		Expectativas	-Efectividad -Seguridad. -Capacidad de respuesta.	
		Nivel de Satisfacción	-Eficiencia -Eficacia. -calidad.	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica
¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024?	Determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	Existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicios en la unidad de servicio generales de una institución pública, Lima 2024.	La técnica empleada fue la encuesta
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Instrumento
	Analizar la relación entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	Existe relación significativa entre la capacitación y las necesidades de las partes interesadas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	El instrumento elaborado fue el cuestionario
	Identificar la relación entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	Existe una relación significativa entre la capacitación y las expectativas en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	
	Establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	Existe una relación significativa entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la unidad de servicios generales de una institución pública, Lima 2024.	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
No experimental, transversal, descriptivo, correlacional	Población	Variable 1	Dimensiones V1
	En este estudio la población estuvo constituida por 120 trabajadores de la unidad de servicios generales en una organización gubernamental de Lima en el año 2024.	Capacitación	Programas de capacitación Evaluación de desempeño Control de resultados
	Muestra	Variable 2	Dimensiones V2
	Para la muestra de la investigación, se empleó la fórmula de poblaciones finitas, determinando un total de 92 colaboradores.	Calidad de servicio	Necesidades de las partes interesadas Expectativas Nivel de satisfacción

Fórmula para hallar la muestra de la población

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Donde:

N= Capacitación

Z= 1.96 (al nivel de confianza del 95%)

E= 5% (error estándar)

p= 50% probabilidad a favor.

Procediendo a realizar el reemplazo, tenemos:

$$x = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2(120 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{115}{1.257} = 91.487 \approx 92$$

Autorización de la institución



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Unidad de Servicios Generales

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 15 de noviembre de 2023

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo

Escuela Profesional de Administración

A través del presente, Lic. José Antonio Arana Sánchez, identificado (a) con DNI

N° 06609012 representante de la unidad/institución Unidad de Servicios Generales-UNI

con cargo de Jefe de la USG-UNI me dirijo a su representado a fin de dar a conocer que

la siguiente persona:

a. Bach. Jorge Llovera Minchán

Está autorizado para:

a. Recoger y emplear datos de nuestra unidad a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada “**Capacitación y calidad de servicio en la Unidad de Servicios Generales de una Institución Pública, Lima 2023**”.

SI

NO

b. Emplear el nombre de nuestra unidad/institución dentro del referido trabajo.

SI

NO

Lo que manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud del interesado.

Atentamente,

Lic. José Antonio Arana Sánchez

Cálculos de Alfa De Cronbach

VARIABLE: Capacitación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	46	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	20

VARIABLE: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	46	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	18

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,372	92	,000	,728	92	,000
Calidad de servicio	,278	92	,000	,799	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se presentan los resultados de la prueba de normalidad desarrollada para confirmar la distribución de los datos, al tener una población mayor a 50, se empleó el procedimiento estadístico de Kolmogorov-Smirnov obteniendo un Sig. 0.000 por lo que se estableció que los datos no siguen una distribución normal por lo que se empleó el coeficiente de Rho Spearman para estudiar las correlaciones.

Instrumentos



Questionario

Estimado participante, agradezco tu disposición para colaborar en esta encuesta. El propósito de este cuestionario es recopilar información relevante sobre tus experiencias y opiniones en relación con la Capacitación y Calidad de Servicio de la Unidad de Servicios Generales (USG). Tu participación es fundamental para obtener datos significativos que ayudarán a comprender mejor la investigación que busca determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio que ofrece la USG. Las preguntas de este cuestionario tienen 5 niveles de respuesta, marque con una "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Todas tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima. Agradezco de antemano por su tiempo y honestidad al completar este cuestionario.

	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
ÍTEMS de CAPACITACIÓN					Alternativas de respuesta
I. Programas de capacitación					
1	La proyección del programa de capacitación aborda temas relevantes para sus necesidades laborales.				
2	La proyección del programa de capacitación ofrece una secuencia lógica y coherente de contenidos.				
3	La temática de las capacitaciones es de interés para su tipo de trabajo.				
4	Las temáticas abordadas en las capacitaciones se alinean estrechamente con los desafíos de la USG.				
5	El horario de las capacitaciones es conveniente para su disponibilidad.				
6	El horario de capacitación le permite equilibrar sus responsabilidades laborales y personales.				
II. Evaluación de desempeño					
7	Las herramientas y recursos proporcionados han contribuido a mejorar su rendimiento en el trabajo.				
8	Considera que su rendimiento en el trabajo está alineado con las expectativas de la USG.				
9	Las actividades de aprendizaje han sido efectivas para mejorar sus destrezas técnicas.				
10	Demuestra capacidad e ideas de aprendizaje en el trabajo.				
11	Demuestra actitud de empatía con las personas de su entorno.				
12	La colaboración y la comunicación en su equipo de trabajo son efectivas para alcanzar los objetivos.				
13	El liderazgo de su jefe directo es efectivo para motivar al equipo.				
14	Considera que el estilo de liderazgo en su área de trabajo fomenta un ambiente colaborativo.				
III. Control de resultados					
15	Se realizan evaluaciones al personal después de las capacitaciones.				
16	Considera necesario las evaluaciones posteriores a las capacitaciones.				
17	La medición de desempeño abarca aspectos clave que fueron enfatizados durante la capacitación.				
18	La USG utiliza herramientas y métodos específicos para evaluar su desempeño laboral.				
19	Se toma alguna acción después de la medición de resultados.				
20	Si los resultados son desalentadores, se vuelven a realizar las capacitaciones.				

Cuestionario

Estimado participante, agradezco tu disposición para colaborar en esta encuesta. El propósito de este cuestionario es recopilar información relevante sobre tus experiencias y opiniones en relación con la Capacitación y Calidad de Servicio de la Unidad de Servicios Generales (USG). Tu participación es fundamental para obtener datos significativos que ayudarán a comprender mejor la investigación que busca determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio que ofrece la USG. Las preguntas de este cuestionario tienen 5 niveles de respuesta, marque con una "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Todas tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima. Agradezco de antemano por su tiempo y honestidad al completar este cuestionario.

	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
ÍTEMES de CALIDAD DE SERVICIO					Alternativas de respuesta
I. Necesidades de las partes interesadas					
1	La USG demuestra compromiso claro con la mejora continua en la calidad de servicio.				
2	Las iniciativas de mejora continua en la calidad de servicio se basan en las necesidades y expectativas de los clientes.				
3	La Unidad de Servicios Generales se esfuerza por brindar un servicio adecuado.				
4	Las sugerencias y comentarios de los clientes son tomados en cuenta para implementar mejoras en el servicio.				
5	Considera que la USG demuestra compromiso para garantizar la comodidad de sus clientes.				
6	Se promueve una cultura organizacional a la excelencia en la comodidad del servicio ofrecido.				
II. Expectativas					
7	El equipo de trabajo es efectivo para cumplir los objetivos.				
8	Considera que la distribución de responsabilidades contribuye a la efectividad de la calidad de servicio.				
9	Demuestra seguridad al momento de realizar sus actividades.				
10	Inspira confianza en el cliente con su trabajo.				
11	Realiza su trabajo en el tiempo establecido según lo planeado.				
12	El personal de la USG siempre está disponible para atender las solicitudes de los clientes.				
III. Nivel de satisfacción					
13	Considera que el personal culmina sus actividades con eficiencia.				
14	La implementación de nuevas tecnologías contribuye a mejorar la eficiencia en las operaciones diarias.				
15	Se cumple con las expectativas esperadas.				
16	Los trabajadores gestionan bien sus tiempos para alcanzar sus objetivos.				
17	Los servicios que brinda la USG son de alta calidad.				
18	Considera que la USG se preocupa por ofrecer al cliente un servicio de mejor calidad.				

Validez



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Chávez Vera Kerwin José
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	15 años
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Docente de investigación 10 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio</i>
Autor:	<i>Llovera Minchán, Jorge (2024)</i>
Procedencia:	<i>Lima</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Trabajadores de la unidad de servicios generales de una institución pública</i>
Significación:	<i>El objetivo es determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública</i>

Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE SATISFACCIÓN

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la USG.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	Considera que el personal culmina sus actividades con eficiencia.	4	4	4	
	La implementación de nuevas tecnologías contribuye a mejorar la eficiencia en las operaciones diarias.	4	4	4	
Eficacia	Se cumple con las expectativas esperadas.	4	4	4	
	Los trabajadores gestionan bien sus tiempos para alcanzar sus objetivos.	4	4	4	
Calidad	Los servicios que brinda la USG son de alta calidad.	4	4	4	
	Considera que la USG se preocupa por ofrecer al cliente un servicio de mejor calidad.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Chávez Vera, Kerwin José

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración, Magíster en Docencia Superior y Doctor en Gerencia.

27 de enero de 2024



.....
Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador

Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Calanchez Urribari, África	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	15 años	
Institución donde labora:	UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Docente de investigación 10 años	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio</i>
Autor:	<i>Llovera Minchán, Jorge (2024)</i>
Procedencia:	<i>Lima</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Trabajadores de la unidad de servicios generales de una institución pública</i>
Significación:	<i>El objetivo es determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública</i>

Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE SATISFACCIÓN

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la USG.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	Considera que el personal culmina sus actividades con eficiencia.	4	4	4	
	La implementación de nuevas tecnologías contribuye a mejorar la eficiencia en las operaciones diarias.	4	4	4	
Eficacia	Se cumple con las expectativas esperadas.	4	4	4	
	Los trabajadores gestionan bien sus tiempos para alcanzar sus objetivos.	4	4	4	
Calidad	Los servicios que brinda la USG son de alta calidad.	4	4	4	
	Considera que la USG se preocupa por ofrecer al cliente un servicio de mejor calidad.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. África Calanchez Urribari

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración, Magister en Gerencia de Proyectos y Doctora en Ciencias, mención gerencia.

27 de enero de 2024



Dra. África Calanchez Urribari
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Arica Clavijo, Héctor Orlando	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	21 años	
Institución donde labora:	CETURGHPERU	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Docente de investigación 8 años	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio</i>
Autor:	<i>Llovera Minchán, Jorge (2024)</i>
Procedencia:	<i>Lima</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Trabajadores de la unidad de servicios generales de una institución pública</i>
Significación:	<i>El objetivo es determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicio en la unidad de servicios generales de una institución pública</i>

Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE SATISFACCIÓN

Objetivos de la dimensión: Establecer la relación entre la capacitación y el nivel de satisfacción en la USG.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	Considera que el personal culmina sus actividades con eficiencia.	4	4	4	
	La implementación de nuevas tecnologías contribuye a mejorar la eficiencia en las operaciones diarias.	4	4	4	
Eficacia	Se cumple con las expectativas esperadas.	4	4	4	
	Los trabajadores gestionan bien sus tiempos para alcanzar sus objetivos.	4	4	4	
Calidad	Los servicios que brinda la USG son de alta calidad.	4	4	4	
	Considera que la USG se preocupa por ofrecer al cliente un servicio de mejor calidad.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Arica Clavijo, Héctor Orlando

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración, Magíster en Docencia Universitaria.

19 de febrero de 2024



Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma del evaluador
DNI 02786302

Base de datos

CAPACITACIÓN																									
N°	Programas de Capacitación						PD	Evaluación de Desempeño								PD	Control de Resultados						PD	PV	SV
	Proyección del Programa		Temática		Horario de Capacitación			Rendimiento		Destrezas		Trabajo en Equipo		Liderazgo			Evaluación		Medición de Desempeño		Análisis de resultados				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		P15	P16	P17	P18	P19	P20			
1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	3	3	4	4	87
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	4	74
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	4	79
6	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	80
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	97
9	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	87
10	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	2	3	4	2	5	4	2	2	2	3	4	71
11	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	4	5	5	2	5	4	4	5	2	1	3	1	3	3	58
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	62
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
14	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	89
15	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	87
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	2	2	3	3	3	65
17	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	3	3	3	2	3	3	65
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	5	2	3	1	1	2	3	64
19	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	3	2	2	3	3	68
20	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	5	4	2	2	2	3	3	65
21	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	1	2	2	1	1	1	3	55
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	1	5	2	3	2	2	3	3	66
23	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	2	3	4	1	5	2	2	2	1	2	3	60
24	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	4	3	2	1	1	2	3	68
25	3	4	5	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	5	4	3	2	2	3	3	63
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99
27	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	3	3	66
28	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	2	5	3	3	3	2	3	3	67
29	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	60
30	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	5	3	2	2	2	3	3	65
31	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	1	5	3	4	2	2	3	4	71
32	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	2	3	4	1	5	3	4	1	1	3	3	61

33	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	68	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	2	4	3	4	3	1	3	4	72	
35	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	1	3	3	3	2	3	3	3	61	
36	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	70	
37	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	2	3	1	4	1	1	1	1	2	3	58	
38	1	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	49	
39	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	74	
40	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	2	2	2	1	2	3	54
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	81
42	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	5	3	3	3	3	3	3	70
43	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	71
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	2	2	2	3	4	81
45	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	3	4	76	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	94
48	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	2	2	3	3	3	68
49	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	82
50	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3	70	
51	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	91
52	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	1	5	4	4	3	4	4	4	4	78
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
54	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	2	2	2	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	75
55	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	80
56	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	80
57	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	97
59	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	83
60	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	94
61	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	66
62	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	2	2	2	3	3	67
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	58
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	1	5	2	2	2	2	2	2	3	57
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	3	63
66	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	61

67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	5	2	2	1	1	2	3	62
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	2	2	2	2	3	3	69
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	2	2	1	1	2	3	66	
70	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	63
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	2	2	2	2	3	3	68
72	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	67
73	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	61
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	2	2	2	2	3	3	69
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	2	3	66	
76	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	60
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	5	2	2	2	2	2	3	66
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	64
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	63
80	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	65
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	66
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	4	2	2	2	3	4	71
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	2	2	2	2	3	3	70
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	65
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	66
86	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	2	3	3	69
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	51
88	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	2	2	3	3	68
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	68
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	2	2	2	3	3	67
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	67
92	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	2	3	3	69

MÁXIMO 100
MINIMO 49
RANGO 51
INTERVALO 17
BAJO 49
MEDIO 66
ALTO 83

65
82
100

CALIDAD DE SERVICIO

N°	Necesidades de las Partes Interesadas						SD	PD	Expectativas						SD	PD	Nivel de Satisfacción						SD	PD	PV	SV
	Mejora Continua		Servicio Adecuado		Comodidad				Efectividad		Seguridad		Capacidad de Respuesta				Eficiencia		Eficacia		Calidad					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6			P7	P8	P9	P10	P11	P12			P13	P14	P15	P16	P17	P18				
1	5	5	3	5	5	5	23	5	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	5	29	5	5	81
2	4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	3	4	23	4	4	68
3	5	5	5	4	4	4	23	5	4	4	5	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	75
4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	68
5	4	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	69
6	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	85
7	4	5	4	4	3	3	20	4	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	4	4	4	4	25	4	4	73
8	5	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	4	4	4	5	26	4	5	77
9	5	4	3	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	5	29	5	5	79
10	4	3	4	4	4	4	19	4	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	4	4	26	4	4	74
11	1	5	2	5	3	3	16	3	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	5	5	4	28	5	4	73
12	5	5	4	3	4	4	21	4	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	4	5	5	5	28	5	5	78
13	3	5	5	5	5	5	23	5	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	3	4	27	5	5	79
14	4	5	4	4	5	5	22	5	4	5	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	4	4	26	4	4	75
15	4	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	4	5	27	5	5	4	5	5	5	5	29	5	5	78
16	3	3	4	4	4	4	18	4	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	3	3	3	4	21	4	4	60
17	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	3	4	4	4	23	4	4	67
18	3	3	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	3	4	22	4	4	63
19	3	3	4	4	4	4	18	4	4	5	4	4	4	4	25	4	3	4	3	3	4	4	21	4	4	64
20	4	4	3	4	4	3	19	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	3	3	21	4	4	63
21	3	3	3	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	3	4	19	3	4	60
22	4	3	3	4	4	4	18	4	3	5	4	5	4	4	25	4	3	3	3	4	3	3	19	3	4	62
23	3	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	3	3	3	4	21	4	4	63
24	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	5	5	3	23	4	4	4	3	4	3	3	21	4	3	59
25	3	4	3	4	3	3	17	3	4	3	5	5	4	3	24	4	4	5	3	4	4	4	24	4	4	65
26	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	85
27	3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	3	4	3	3	21	4	3	58

28	3	4	3	4	4	3	18	4	4	3	5	5	4	3	24	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	65
29	3	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	3	4	19	3	3	57
30	3	3	4	4	4	4	18	4	4	5	5	5	4	3	26	4	3	4	3	3	3	3	19	3	4	63
31	3	3	4	3	3	4	16	3	4	3	4	5	4	4	24	4	4	5	3	4	4	3	23	4	4	63
32	2	3	3	3	3	4	14	3	3	3	4	5	4	5	24	4	4	5	3	3	3	3	21	4	4	59
33	3	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	4	22	4	4	63
34	3	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	5	4	4	27	5	4	4	4	3	3	4	22	4	4	68
35	5	4	5	5	5	4	24	5	5	3	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	5	26	4	4	75
36	4	3	3	3	4	3	17	3	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	30	5	4	76
37	4	4	3	3	3	3	17	3	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	3	3	3	20	3	3	58
38	2	3	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	51
39	4	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	69
40	2	3	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	2	18	3	3	51
41	3	3	3	3	4	4	16	3	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	4	23	4	4	61
42	4	3	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	66
43	3	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	23	4	4	62
44	4	4	4	4	4	4	20	4	3	5	5	5	4	4	26	4	3	4	4	4	3	4	22	4	4	68
45	4	4	4	4	3	2	19	4	3	5	4	4	3	4	23	4	4	5	4	4	3	4	24	4	4	66
46	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	85
47	5	5	5	3	5	3	23	4	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	82
48	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	23	4	4	67
49	5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	82
50	5	5	5	5	5	5	25	5	3	4	5	4	4	5	25	4	4	4	5	4	5	5	27	5	5	77
51	5	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	84
52	4	5	5	5	5	4	24	5	4	3	4	5	4	4	24	4	4	5	4	4	3	5	25	4	4	73
53	4	4	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	5	28	5	5	81
54	4	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	5	3	28	5	3	5	4	4	4	4	24	4	4	72
55	4	4	5	5	3	3	21	4	5	3	3	4	4	5	24	4	4	4	4	3	4	5	24	4	4	69
56	4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	79
57	4	4	5	5	5	5	23	5	5	4	4	5	5	5	28	5	4	4	5	5	5	5	28	5	5	79
58	5	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	84

59	4	3	4	4	4	4	19	4	5	3	5	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	5	25	4	4	72
60	5	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	29	5	5	83
61	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	3	19	3	4	62
62	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	4	20	3	4	64
63	3	3	3	3	4	4	16	3	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	3	3	3	4	20	3	4	59
64	3	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	3	4	4	4	22	4	4	60
65	3	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	3	19	3	3	58
66	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	3	3	3	4	20	3	3	57
67	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	3	3	3	4	21	4	3	57
68	3	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	4	4	3	23	4	3	3	4	4	3	3	20	3	4	60
69	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	3	22	4	4	60
70	3	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	3	22	4	4	62
71	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	3	3	3	20	3	3	57
72	3	3	3	3	3	4	15	3	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	3	3	3	4	19	3	3	54
73	3	3	3	3	3	3	15	3	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	3	22	4	4	61
74	3	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	52
75	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	3	3	19	3	4	4	3	3	3	3	20	3	3	54
76	3	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	5	5	4	27	5	4	4	4	3	3	3	21	4	4	63
77	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	3	3	3	20	3	3	57
78	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	53
79	3	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	3	3	3	20	3	3	58
80	4	3	3	4	4	3	18	4	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	3	22	4	4	64
81	3	3	3	3	3	3	15	3	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	3	4	3	4	22	4	4	62
82	4	3	3	4	3	3	17	3	3	3	3	4	4	3	20	3	4	4	4	4	3	4	23	4	4	60
83	3	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	68
84	3	4	4	3	4	3	18	4	3	5	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	3	4	21	4	4	62
85	3	3	3	3	3	3	15	3	3	5	4	4	3	3	22	4	3	4	3	3	3	4	20	3	3	57
86	2	3	4	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	3	19	3	3	53
87	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	51
88	2	2	2	3	3	3	12	3	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	49
89	2	3	2	2	2	3	11	2	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	3	22	4	3	56
90	3	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	3	3	19	3	3	53
91	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	51
92	3	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	53

MÁXIMO	25		MÁXIMO	30		MÁXIMO	30		MÁXIMO	85	
MINIMO	11		MINIMO	18		MINIMO	18		MINIMO	49	
RANGO	14		RANGO	12		RANGO	12		RANGO	36	
INTERVALO	5		INTERVALO	4		INTERVALO	4		INTERVALO	12	
BAJO	11	15	BAJO	18	21	BAJO	18	21	BAJO	49	60
MEDIO	16	20	MEDIO	22	25	MEDIO	22	25	MEDIO	61	72
ALTO	21	25	ALTO	26	30	ALTO	26	30	ALTO	73	85