

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU
IMPACTO EN LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL ÁREA DE
TESORERÍA DE LA
MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES)

Br. Poll Ellery de Souza Sandoval

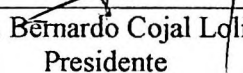
ASESOR:

Dr. Raúl Delgado Arenas


LIMA – PERÚ

2013


JURADOS



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Dr. Raul Delgado Arenaas
Secretario



Eco. Cesar Cifuentes La Rosa
Vocal

“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”

Kearns

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres,
que son mi pilar de cada paso,
de cada esfuerzo,
de cada día.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecir e iluminar mi vida.

A la Universidad "César Vallejo", institución educativa que brinda facilidad de estudio a muchos jóvenes que como yo luchan por alcanzar sus sueños.

A mis maestros, que han guiado cada paso en mi conocimiento, permitiendo la culminación de este sueño y ayudándome a conseguir mis objetivos.

A MARIA ELENA, mi esposa, que representa mi mayor motivación y es el motor que me impulsa a alcanzar mis objetivos. A mi hija DANIELA, quien ilumina mi presente y lo hace más hermoso.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, POLL ELLERY DE SOUZA SANDOVAL con DNI N° 42137785, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Escuela de ADMINISTRACIÓN, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Julio del 2013

Poll de Souza Sandoval

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada;: **“CAPACITACIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES”**, con la finalidad de determinar el impacto de la capacitación en la calidad de servicio en el área de tesorería de la Municipalidad de Miraflores, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

1.2.	El problema de investigación	55
1.2.1.	Determinación del problema	55
1.2.2.	Formulación del problema de investigación	56
1.2.2.1.	Problema general	56
1.2.2.2.	Problemas específicos	56
1.2.3.	Objetivos de la investigación	57
1.2.3.1	Objetivo general	57
1.2.3.2.	Objetivos específicos.	57
1.2.4.	Justificación de la investigación	57
1.2.4.1.	Justificación teórica	58
1.2.4.2.	Justificación practica	59
1.2.4.3.	Justificación metodológica	59
II.	MARCO METODOLÓGICO	60
2.1.	Hipótesis	60
2.1.1.	Hipótesis General	60
2.1.2.	Hipótesis Especificas	60
2.2.	Variables	60
2.2.1	Definición Operacional de las variables	60
2.3.	Metodología	60
2.4.	Tipos de estudio	62
2.5.	Diseño	62
2.6.	Población, muestra y muestreo	62
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8.	Métodos de análisis de datos	64
2.9.	Política organizacional y lineamientos de capacitación	66
2.10.	Post Test	70
III.	RESULTADOS	71
IV.	DISCUSIÓN	81
	RESULTADOS POST APLICACIÓN DE CAPACITACIÓN	86
V.	CONCLUSIONES	92
VI.	RECOMENDACIONES	93
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Modelo Americano; La conceptualización de la calidad de servicio	14
Figura 2:	Modelo del Análisis de las Deficiencias o el Modelo de los Gaps, Parasuraman, Zeithaml y Berry	17
Figura 3:	Estructura escala SERVQUAL: seccion1º y 2º	20
Figura 4:	Estructura escala SERVQUAL: sección 3º	23
Figura 5:	El triangulo de Servicio: Los aspectos clave del sistema de Calidad	27
Figura 6:	Lineamientos de Capacitación	40
Figura 7:	Modelo Americano; La conceptualización de la calidad de servicio	46
Figura 8:	Modelo del Análisis de las Deficiencias o el Modelo de los Gaps, Parasuraman, Zeithaml y Berry	48
Figura 9:	Estructura escala SERVQUAL: seccion1º y 2º	51
Figura 10:	Estructura escala SERVQUAL: sección 3º	52
Figura 11:	El triangulo de Servicio: Los aspectos clave del sistema de Calidad	52
Figura 12:	Lineamientos de Capacitación	66

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	:	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	97
ANEXO 2	:	MATRIZ DE CONSISTENCIA	99
ANEXO 3	:	FORMATOS Y FORMULARIOS	100

RESUMEN

Esta investigación aborda un tema de gran actualidad, pues está vigente en casi toda la historia de la humanidad: la capacitación laboral en las entidades y su impacto en la calidad de servicio.

En todas las organizaciones ahora, es de suma importancia que el capital humano este comprometido en el área o entidad en la que labora, que se sienta motivado a realizar sus labores bien y a la primera, esto es, con calidad excelente. Esto solo se logra a través de un proceso de capacitación en las actividades en que consistan sus labores diarias, en este caso del Área de Tesorería de la Municipalidad de Miraflores.

El objetivo de esta investigación se enfoca en básicamente determinar el impacto de la capacitación en la calidad de servicio en el área de tesorería de la Municipalidad de Miraflores como alternativa para mejorar la prestación de servicios en la entidad en cuestión.

Se presentan los fundamentos teóricos acerca de la capacitación laboral, desde los antecedentes históricos de la capacitación, su definición y tipos, los beneficios, hasta la situación actual idónea que debe poseer todo personal que labore en alguna entidad.

Se presentan asimismo, los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan la necesidad de tener capacitación laboral constante con el fin de incorporar nuevas propuestas de capacitación que nos lleve a un status de calidad diferente.

Palabras clave: Capacitación laboral, impacto, calidad, tesorería.

ABSTRACT

This research addresses a very topical issue, as it is in force in most of the history of mankind: the job training institutions and their impact on service quality.

In all organizations now, it is very important that this committed human capital in the area or entity that works, you feel motivated to do their jobs right the first time, that is, with excellent quality. This can only be achieved through a training process consisting of activities in their daily work, in this case of the Treasury of the Municipality of Miraflores.

The objective of this research focuses on basically determine the impact of training on the quality of service in the treasury area of the Municipality of Miraflores as an alternative to improve the delivery of services to an entity in question.

We present theoretical foundations about job training, from the background to the training, its definition and types, benefits, up to the current situation must possess all appropriate personnel working in an entity.

He presented himself, the theoretical and methodological underpinning the need for constant job training in order to incorporate new training proposals take us to a different quality status.

Keywords: Job training, impact, quality, cash.