



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Dirección y capacitación en la calidad de servicios del
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y gobernabilidad

AUTORA:

Mgtr. Maritza Lourdes Castillo Lara

ASESORA:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **CASTILLO LARA, MARITZA LOURDES**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

DIRECCIÓN Y CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES 2018

Fecha: 17 de agosto de 2018

Hora: 10:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

Firma:

SECRETARIO: Dr. Jaime Agustin Sánchez Ortega

Firma:

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada para defender

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mostrar App

Diseño de Finanzas, mejoras, Refines conclusiones y Recomendaciones.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a Dios, a la Virgen María de La Alta Gracia.

Asimismo a mi madre que aún me acompaña y a mi padre que está en los cielos que me formó con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ayudó a salir adelante buscando siempre el mejor camino con humildad.

Agradecimientos

Mi reconocimiento a la universidad César Vallejo, haciendo extensivo a mi asesor, Dr. Luis Alberto Núñez Lira por su profesionalismo, la confianza depositada y apoyo prestado.

.

Declaración de Autoría

Yo Maritza Lourdes Castillo Lara, estudiante de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 20028605, con la tesis titulada “Dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de enero de 2018

Firma.....

Maritza Lourdes Castillo Lara

DNI: 20028605

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018”, en acatamiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presenta el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presenta la propuesta del doctorado y el octavo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Lima, 25 de enero de 2018

Firma.....

Maritza Lourdes Castillo Lara

DNI: 20028605

Tabla de contenidos

Páginas Preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. Marco Metodológico	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipos de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Método de Análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	49

III. Resultados	50
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias	67
VIII Anexos	76
Anexo 1: Matriz de Consistencia:	79
Anexo 2: Carta de Autorización	74
Anexo 3: Instrumento de gestión administrativa	80
Anexo 4: Validez de contenido del instrumento que	83
Anexo 5: Análisis de confiabilidad	98
Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto	99
Anexo 7: Base de datos de la muestra	100
Anexo 8: Artículo científico	110

Índice de Tablas

	Pág.
<i>Tabla 1: Operacionalización de la variable Dirección</i>	48
<i>Tabla 2: Operacionalización de la variable capacitación</i>	49
<i>Tabla 3: Operacionalización de la variable calidad de servicio</i>	49
<i>Tabla 4: Validez del instrumento</i>	54
<i>Tabla 5: Confiabilidad del instrumento</i>	54
<i>Tabla 6: Nivel de dirección</i>	57
<i>Tabla 7: Nivel de dirección por dimensiones</i>	58
<i>Tabla 8: Nivel de capacitación</i>	59
<i>Tabla 9: Capacitación por dimensiones</i>	60
<i>Tabla 10: Nivel de calidad de servicio</i>	61
<i>Tabla 11: Calidad de servicio por dimensiones</i>	63
<i>Tabla 12: Ajuste del modelo de la hipótesis general</i>	64
<i>Tabla 13: Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	65
<i>Tabla 14: Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1</i>	65
<i>Tabla 15: Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	66
<i>Tabla 16: Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2</i>	67
<i>Tabla 17: Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	68
<i>Tabla 18: Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3</i>	69
<i>Tabla 19: Pseudo R cuadrado de la específica 3</i>	69
<i>Tabla 20: Ajuste del modelo de la hipótesis específica 4</i>	70
<i>Tabla 21: Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4</i>	71
<i>Tabla 22: Ajuste del modelo de la hipótesis específica 5</i>	72
<i>Tabla 23: Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5</i>	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de la Dirección	57
Figura 2: Dirección por Dimensiones	59
Figura 3: Nivel de Capacitación	60
Figura 4: Capacitación por Dimensiones	61
Figura 5: Nivel de Calidad de Servicios	62
Figura 6: Calidad de Servicio por Dimensiones	63

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, la muestra fue 254 es probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Dirección y capacitación en la calidad de servicios.

El método de investigación fue el hipotético-deductivo. El estudio utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Dirección , el cual estuvo constituido por 30 ítems en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), cuestionario de capacitación 24 ítems en la escala de Likert (no, a veces, si), y cuestionario de calidad de servicio 22 items en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) en la que a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, que brindaron información acerca del Dirección, capacitación y calidad de servicios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

El estudio concluye que la Dirección y capacitación no influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,561.

Palabras clave: Dirección y capacitación, calidad de servicios.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between management and training in the quality of services of the Ministry of Women and Vulnerable Populations 2018, the sample was 254 probabilistic, in which the variable was used: Direction and training in the quality of services.

The research method was the hypothetic - deductive. The study used for its purpose the non-experimental cross-sectional correlational level design, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the instruments: Direction Questionnaire, which consisted of 30 items on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never), training questionnaire 24 items on the Likert scale (no, sometimes, yes), and quality of service questionnaire 22 items on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never) in which through the evaluation of its different dimensions, which provided information about the Directorate, training and quality of services, through the evaluation of its different dimensions, whose results were They present graphically and textually.

The study concludes that the Directorate and training do not influence the quality of services of the Ministry of Women and Vulnerable Populations 2018, in accordance with the statistical significance of 0.561.

Keywords: Management and training, quality of services

Resumo

O estudo foi objectivo geral, para determinar a relação entre a gestão e formação na qualidade dos serviços do Ministério da Mulher e Populações Vulneráveis 2018, a amostra foi 254 é probabilística, em que eles usaram variável: Gestão e formação em qualidade dos serviços.

O método de pesquisa foi o hipotético-dedutivo. O estudo utilizou para seção de fins não-experimental nível de design correlacional cruz, que recolheu informações sobre um período específico, que foi desenvolvido pela aplicação dos instrumentos: Gestão Questionnaire, que consistia em 30 itens na escala de Likert (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais), treinamento questionário de 24 itens na escala de Likert (não, às vezes sim), e questionário de qualidade de serviço de 22 itens na escala de Likert (sempre, quase sempre, às vezes, raramente, nunca mais), em que através da avaliação das suas várias dimensões, que forneceu informações sobre a qualidade direção, treinamento e serviços através da avaliação das suas várias dimensões, com resultados Eles apresentam graficamente e textualmente.

O estudo conclui que a gestão ea formação não influenciam a qualidade dos serviços do Ministério da Mulher e Populações Vulneráveis 2018, de acordo com a significância estatística de 0,561.

Palavras-chave: Gestão e treinamento, qualidade de serviços.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

El Ministerio de la Mujer, deben estar en permanente evaluación, estar actualizados en la gestión para satisfacer las necesidades y ofrecer una atención de calidad de las personas, ello estimulado en la modernización y actualización del Estado, siga una estructura institucional, horizontal, planas y flexible. Y mejorar la administración aplicando una gestión eficiente en la administración y atención al público, por ello se necesita personal capaz de ejercer liderazgo, que realice cambios, todo ello mejorar y orienta los esfuerzos orientados a alcanzar las metas trazadas, acorde con la visión y misión del Ministerio de la mujer y poblaciones Vulnerables.

En una permanente evaluación sobre todo estar actualizados en la gestión de esa manera de satisfacer las necesidades y ofrecer una atención de calidad de las personas, ello estimulado en la modernización y actualización del Estado, siguiendo una estructura institucional horizontal, plana y flexible. Y de esta manera mejorar la administración aplicando una gestión eficiente en la administración

Es necesario estudiar los factores que limitan la calidad de servicio del Ministerio de la Mujer, considerar la motivación, la remuneración, capacitación y el liderazgo en las direcciones que motive a los trabajadores, el logro de un objetivo común, dar una calidad de servicio a los usuarios o ciudadanos. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, se halla problemas de administración de personal, ahí la necesidad de incrementar la atención de sus y la realización de la documentación de la administración organizacional, que logre desarrollar la motivación y el liderazgo en la institución.

Carencia de capacitación al personal en las diferentes áreas de la atención al público. El personal del Ministerio de la Mujer, no cuentan de: programas de incentivos, atención al público y dar un buen servicio de calidad. Los funcionarios son nombrados políticamente de acuerdo al gobierno de turno, motivo que no son especialistas en el área, no están capacitados para desempeñar los cargos que ostentan, los trabajadores no están acostumbrados realizar trabajos en equipo, no se cuenta con los recursos necesarios de logística (útiles de escritorio y otros) para el buen desempeño de los trabajadores, las oficinas están mal ubicadas para la

atención de los usuarios, no cuentan con calefacción ni aire acondicionado, no se practica los valores (compañerismo, respeto, solidaridad, fraternidad, etc.) entre los funcionarios y trabajadores en la institución, en la oficina de recursos Humanos no se fomenta las relaciones interpersonales a través de reuniones de camaradería entre los trabajadores del ministerio y los programas sociales.

Se tomó como una problemática latente en el Ministerio de la Mujer entre tantas que existen a nivel local, La Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, realizó una supervisión al 100% a los Centros de Emergencia de la Mujer (CEM), para evaluar el cumplimiento de las políticas públicas implementadas por el Estado en el Ministerio de la Mujer, para garantizar la atención a las víctimas de violencia familiar y sexual.

Todos los CEM supervisados el personal es contratado bajo la modalidad de servicio no personales, mientras que el 43.8% de los centros cuenta con personal con un relación de contrato de trabajo, por eso se podría decir que los trabajadores no ponen mucho empeño en su trabajo. Los CEM ubicados en Lima y Callao y capitales de departamentos, los coordinadores señalaron, que no logran abastecer adecuadamente la demanda de los usuarios y usuarias, lo cual estaría afectando la calidad de la atención en dichos centros. Se debe también a la sobrecarga laboral que implica que el personal debe asumir funciones rotativas; hay un alto riesgo de profesionales que presenten el síndrome de agotamiento, afectando de manera la calidad de servicio. (Delgado, 2010, pp. 533-545).

Se detectó las dificultades que entorpece la atención a los clientes, que se podrían considerar: espacios pequeños e inadecuados, que es obstáculo para la buena atención y desempeño en el trabajo del personal, deficiencias tecnológicas, falta de equipos modernos, no hay buena comunicación entre los trabajadores de las diferentes aéreas, y a nivel de trabajadores y funcionarios.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Sánchez (2011) Motivación como factor determinante en el desarrollo laboral del personal administrativo del hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". Puerto Cabello Estado Carabobo. Es por ello que plantea el siguiente Objetivo general: por lo tanto analiza los factores motivacionales como elementos claves para el desempeño o cumplimiento laboral del personal administrativo del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". En Puerto Cabello Estado Carabobo. La investigación es descriptiva cuantitativa. En el hospital, debido que los beneficios sociales que logran tener, por poseer una remuneración justa acorde con la función y exigencias que desempeñan. Se reconoce la asistencia al trabajo y señala los trabajadores señala que los ambientes donde trabajan son tensos, la actitud de los compañeros de trabajo es conflictiva. En consecuencia, existen varios factores que inciden negativamente en la efectividad de dichas labores. El estudio se llegó a las siguientes conclusiones: según Spearman tiene una correlación alta 0.793, y una significancia de 0.000 entre las variables tratadas motivación como factor determinante en el desarrollo laboral del personal administrativo del hospital "Dr. Adolfo Prince Lara".

Caballero (2011) Dirección y capacitación en buen desempeño laboral en las promotoras de las escuelas del nivel medio superior. Presentado en la Universidad Autónoma de Nuevo León. El objetivo es determinar la relación entre la Dirección y capacitación en buen desempeño laboral. Metodología, la población de estudio es de 209 promotoras y muestra es probabilística de 166 la muestra es aleatoria, el diseño de la investigación es correlacional. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y analizados mediante el Alfa de Cronbach con una significancia de 0.869. Altamente confiable, la prueba de normalidad a través del estadístico de Kolmogórov Smirnov confirma que los datos proceden de una distribución no normal por lo tanto se aplica estadísticos no paramétricos en el caso específico el coeficiente Rho de Spearman. Concluye un p- valor de 0.000 significativo, la correlación es de 0.891 entre Dirección y capacitación en buen desempeño laboral por lo tanto la correlación es alta.

Benavides (2012) Dirección, productividad y la calidad en el Sector Hotelero Andaluz. Tesis Doctoral para optar el Título de Doctor por la Universidad de Málaga. Cuyo objetivo principal es determinar la relación entre Dirección, productividad y la calidad en el Sector Hotelero Andaluz. Metodología, el diseño es correlacional, el enfoque es cuantitativo del paradigma positivista, la muestra es no probabilística censal, la población de 120 y la muestra fue de 120 la técnica de muestreo es de 145 trabajadores la técnica es la aleatoria simple, el instrumentos es el cuestionario y la técnica es la encuesta, el tipo de instrumento fue escala de likert con opciones múltiples de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, el Alfa de Cronbch con una confiabilidad de 0.821 altamente confiable. Concluye que es de 0.000 altamente significativo, la correlación es de 0.692 entre las variables de estudio.

Fernández (2016) Capacitación y dirección en la gestión de calidad en el Hospital Universitario de Bellvitg. Cuyo objetivo es determinar la relación entre capacitación y dirección en la gestión de calidad. El tipo de estudió es básica, la postura es cuantitativa, el método del estudio es hipotético deductivo, el estudio adquiere un diseño correlacional no experimental transversal la técnica de la muestra es sistemática, los instrumentos fueron analizados de manera estrictamente y rigurosamente con el alfa de Cronbach. Conclusión se relaciona positivamente con un 0.792 alta entre la capacitación y dirección en la gestión de calidad, y $p = 0.000$ significativa entre las variables de estudio.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Costilla (2014) sustento la tesis *satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente en un supermercado de Lima año 2014*. Por la preocupación en uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es motivar a todas las personas que laboran en la empresa y de esta manera mejorar sus actividades laborales y satisfacción en la ocupación. Las técnicas que logró mejorar la calidad de servicio prestado por los empleados, a menos que ellos estén motivados para rendir su máximo esfuerzo posible. Es por ello que se plantea los siguientes objetivos. El objetivo general es determinar de qué una manera la satisfacción en el trabajo se coordina con servicio de calidad en un supermercado de Lima año

2014. Objetivos específicos: Establecer en qué medida los factores motivadores de la satisfacción en el trabajo se relacionan con la calidad de servicio en un supermercado de Lima año 2014. Mostrar en qué medida los factores higiénicos de la satisfacción en el trabajo se relacionan con la calidad de servicio en un supermercado de Lima año 2014. Esta investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica sustantiva, diseño descriptivo correlacional, muestra probabilística aleatoria simple estratificado, instrumento encuesta. El estudio arribó a las siguientes conclusiones: Como resultado de la presente investigación podemos resumir las conclusiones siguientes: La satisfacción en el trabajo se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en un supermercado de Lima. Así mismo la satisfacción en el trabajo predice en el 58.98% de los casos de la calidad de servicio. Los factores motivadores de la satisfacción en el trabajo si se vincula con la calidad de servicio. En un supermercado de Lima se considera a los factores motivadores predicen en el 56.405 de los casos de la calidad de servicio. Los factores higiénicos de la satisfacción en el trabajo si se vincula con la calidad de servicio en un supermercado de Lima. Se considera a los factores higiénicos predicen en el 52.41% de los casos de la calidad de servicio. Figueroa y Sotelo (2014) *La guía de atención integral y su relación con la calidad de servicio en los centros de emergencia mujer en Lima Metropolitana – 2014*. Por lo señalado la presente tesis se enfoca en la calidad de servicio que brindan los centros de emergencia mujer para ello se tomó como referencia el informe defensorial N° 144 que supervisó entre otro la “calidad y capacidad del servicio” de los centros emergencia mujer a nivel de Lima, Callao y provincias y a nivel nacional. Es por ello que se plantea los siguientes objetivos Objetivo general: Determinar la relación existente entre la guía de atención integral en los centros emergencia de la mujer y la calidad de servicio de Las trabajadoras sociales que se encuentra un elaborando en cargos donde exigieron violencia sexual y familiar en Lima metropolitana, Esta investigación fue desarrollada con el enfoque cualitativo tipo correlacional, diseño no experimental, transaccional o transversal, muestra probabilista, instrumento cuestionario. El estudio arribó a las siguientes conclusiones: Con la tesis tipo correlacional y ante las evidencias un estadísticas. Concluyendo con una relación significativa directa entre las variables la guía de atención integral y la calidad de servicio de los

trabajadores profesionales, la relación entre las dos variables de estudio es de 0.690, directa y significativa con una significancia de 0.000, en la cual indica que la relación entre variables es moderada

Salgado (2015). *Motivación del Trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones Lima 2015*. Tesis de grado y define como objetivo: Determinar si existe relación entre la motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones; Lima 2015. Tipo de estudio: Es básica, descriptiva y correlacional, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental porque no realiza manipulación deliberada de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2010) y de corte transversal, porque recopila datos de un determinado momento, es decir en año 2015. La Población: está constituida por los trabajadores que brindan atención directa al usuario en migraciones que realizan labores administrativas y operativas. La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores. Se hizo uso de la muestra tipo censal, toda vez que la población es reducida. Técnicas: Se empleó la técnica de la encuesta. Instrumentos: Se trabajó con dos instrumentos, el primero de ellos contiene 20 ítems, en el que se utilizó una escala tipo Likert de 5 alternativas de respuestas polifónicas y estuvo dirigido a los trabajadores que brindan atención directa al usuario en la sede Central de Migraciones con el propósito de conocer el grado de motivación que poseen. El segundo cuestionario abarca 25 ítems para respuesta dicotómicas y se utilizó para medir la percepción del trabajador respecto a la calidad del servicio que brinda a través de la plataforma de atención al usuario. El estudio arribó a las siguientes conclusiones: se concluyó que existe relación entre motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en la sede central de migraciones 2015, en un nivel moderado con Rho de Spearman de 0.516 cuya correlación es significativa en el nivel 0.01 y una sigma bilateral de 0.001.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Base teórica de la variable Dirección

Se entiende por dirección a una gestión eficaz y pertinente, debido a que debe administrar todos los elementos de la institución, los gerentes tiene la autoridad de coordinar las acciones las metas organizacionales, todas las acciones a tomar ha

sido llevados a cabo en una mesa de diálogo y sus resultados serán evaluados posteriormente para la reingeniería pertinente y tomar decisiones atinadas.

La dirección significa administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. A quien ejecute diligencias se le llama gestor, gestor es pues quien gestiona, es decir ejecuta acciones para llegar a un resultado. Los administradores utilizan los términos de gestión y gerencia como equivalentes.

Para Antúnez (2011) es un proceso donde está inmerso la dirección y el control de las acciones de cada uno de los integrantes de la organización o institución formal, puede ser una universidad, empresa o asociación de cualquier índole que tiene metas, objetivos propios, funciones y distribución entre sus integrantes (p. 43).

Griffin (2014) afirma:

Las habilidades directivas centrales, muchos decenios de teorías, investigaciones y práctica han señalado las numerosas habilidades que los directores y/o gerentes deben poseer y poner en práctica en distintas circunstancias. Sin embargo, no existe consenso universal respecto del conjunto específico que deben tener de ellas. También sucede que la importancia de las destrezas y la frecuencia con la que se usan cambian dependiendo de los diferentes contextos. Para complicar más las cosas, en algunos casos las diferencias entre unas habilidades y otras a son evidentes, mientras que hay casos en que unas se sobrepone a otras. Sin embargo, las teorías y las investigaciones coinciden más o menos en cuanto a la importancia de siete habilidades directivas centrales (p.9).

Según Griffin (2014) sostiene:

La capacidad de gestionar el tiempo, tanto los directores y los gerentes necesitan técnicas habilidades eficaces para gestionar el tiempo. Las destrezas para gestionar el tiempo hace alusión a la capacidad de los gerentes y directores para ordenar sus actividades

priorizando lo urgente y lo importante, delegando funciones correctamente a la persona indicada y sobretodo trabajar con eficiencia (p.9).

Según Griffin (2014) sostiene:

El desarrollo de inteligencia interpersonales en los gerentes y directores, ellos pasan mucho tiempo interactuando con los sujetos de la organización dentro y fuera de ella. Debe tener las destrezas y la inteligencia interpersonal, dicho de otro modo es la capacidad para relacionarse con las personas de manera colectiva e individual, asimismo motivar de manera permanente a todos los empleados trabajadores para un mejor rendimiento en su desempeño laboral.

Conforme los directores y/o gerentes van subiendo en la jerarquía organizacional, deben tener la capacidad para llevarse bien con sus subordinados, sus compañeros y las personas que están en niveles más altos que el suyo. Como tienen que desempeñar diferentes roles, deben ser capaces para trabajar con proveedores, clientes, inversionistas y otras personas fuera de la organización. Aun cuando algunos han triunfado a pesar de sus habilidades interpersonales deficientes, el gerente o administrador que tiene buenas destrezas será probablemente más exitoso (p.11).

Para Griffin (2014) sustenta que:

El conocimiento adquirido el dominio conceptual de los gerentes y directores en lo que se refiere el pensamiento abstracto. Debe tener un amplio conocimiento en el funcionamiento general de la institución y su contexto, entender a la empresa u organización como un todo y vislumbrar de manera integral. Lo anterior permite actuar de manera estratégica, tomar decisiones efectivas pertinentes que abarque a la institución de manera integral. Asimismo el pensamiento estratégico, la gestión de innovación, así como el manejo de cambio y la creatividad son elementos básicos de las destrezas conceptuales de los sujetos (p.11).

Para Griffin (2014) sustenta:

Las habilidades y destrezas para diagnosticar un problema: si los gerentes y directores exitosos tiene las destrezas para analizar un y diagnosticar respuestas acertadas frente situaciones problemáticas. Es como los cirujanos que diagnosticar la enfermedad del paciente y posteriormente analizan y determina los síntomas de su probable causa. Asimismo los gerentes y directores pueden analizar y diagnosticar los posibles problemas que merman a la institución analizada y estudia los síntomas y posteriormente soluciona a través de fórmulas de exitosas (p.11).

Según Griffin (2014) indica:

Las habilidades comunicativas se refieren a las destrezas del gerente o director para comunicar de manera eficaz las ideas y conocimientos a otros asimismo recibir de la misma manera la información y las ideas que ellos tienen. Estas capacidades les facilita transmitir a los empleados ideas dando entender lo que se espera de ellos, coordinar la labor con los colegas y compañeros de manera que trabajen de forma conjunta y sobre todo mantener informados a los gestores lo que está sucediendo en la empresa(p. 15)

De esa manera contribuye al entendimiento de lo que otras personas dicen y entender lo que quiere comunicar, a través de informes, cartas y comunicación escrita. La manera de entender la comunicación a través del significado, ser capaz en distintas maneras de comunicarse, la comunicación informal y tener las capacidades y las habilidades para manejar la comunicación contribuye a una comunicación flexible y horizontal.

Griffin (2014) afirma:

Habilidades para tomar decisiones, los directores y/o gerentes eficaces también tienen destrezas muy buenas para tomar decisiones. Las habilidades para tomar decisiones se refieren a la capacidad del director para reconocer y definir correctamente los problemas y las oportunidades, así como, a continuación, para escoger un curso de acción adecuado para resolver esos problemas y capitalizar esas oportunidades. (p. 11).

Asimismo ningún gerente o director muchas veces no son decisiones correctas en las que ejecuta un los directivos, para ello hay una mayoría en que decide con un manera eficiente. Los gerentes capacitados son auténticos cuando toma una decisión inglesa pertinente, por lo general reconocen inmediatamente su error y posteriormente tomar decisiones acertadas para resarcir las ideas de modo que el costo de la empresa y el daño sea lo más bajos posible (p.12).

Griffin, indica:

Las destrezas técnicas, son importantes y necesarias para el desempeño laboral, se requiere de una formación especializada, estas habilidades adquiridas es de mucha importancia para los gerentes y directores de primera línea, ellos invierte gran parte de su dinero, tiempo en la preparación y capacitación a los trabajadores y sobre todo a solucionar todo aquello que tiene relación con los problemas laborales de la empresa (2014, p. 12).

El liderazgo de los directivos, es garantizar el éxito en las empresas, u organizaciones, donde existen gerentes y directores líderes garantiza una labor exitosa, donde los subordinados realizan sus labores sin presión de los jefes

El liderazgo en los gerentes es un procedimiento de perfeccionamiento y maduración del carácter del empleado. No hay patrones de reglas sólo existe reflexiones que ayuda a la autoformación y que son muy útiles para las personas que pretenden ser profesionista en lo que se refiere a la gerencia empresarial

Dimensiones de la Dirección (medios o componentes de la Dirección)

Se conocen como medios de la dirección a los factores clave de que se valen los responsables de la alta dirección; ellos son:

Integración.- Función organizativa empresarial consiste en conservar y desarrollar capacidades mediante la gestión del conocimiento de los recursos humanos internos como reclutar, seleccionar y contratar a los mejores recursos disponibles en el mercado de trabajo para cubrir los puestos de la estructura organizacional conforme a los requisitos y a la política salarial , con el propósito de cohesionarlos en la visión y valores de la empresa para que den lo mejor de sí, se desarrollan y crezcan técnica, económica y emocionalmente a los propósitos y resultados de la misma. Hernández y Palafox (2012 p.230-231)

Hernández y Palafox (2012) Liderazgo, es precisamente mantener motivado a las personas al cumplimiento de sus objetivos en una determinada institución, empresa u organización. (p. 233)

La motivación es un elemento fundamental en la vida de las personas, mantener a una persona motivada, es estimular para que actúe en la dirección correcta guiado por el líder de una organización.

La información concerniente a las motivaciones de las personas, empleados es de mucha relevancia. Para los directivos de un equipo, su función es crear los medios y condiciones favorables para la autorrealización laboral de los empleados.

“La motivación es fuente interna de la energía que mueve y entusiasma a las personas, dirigiendo su conducta hacia determinados objetivos y metas”. (Hernández y Palafox, 2012 p. 243)

Comunicación, la dirección o mejor dicho quien hace la función directiva requiere manejar hábilmente la comunicación organizacional muchas órdenes y decisiones que están correctamente fundamentadas fracasan por la forma en que fueron comunicadas, más que por su esencia.

Hernández y Palafox (2012)

De manera que la comunicación es importante para cualquier relación humana, en el caso de las organizaciones e instituciones empresariales repercute de forma muy fuerte, la comunicación interna amenazante, informa fuera de tiempo, e inclusive fría, muchas veces provoca fricciones aparentemente inadecuadas involucrar a todos a través de rumores chistes que distorsiona el hecho y perjudica directamente la adecuada comunicación. (p. 247)

Dirección, ejecución y supervisión, supervisión es un término que se usa en dos sentidos en la terminología administrativa y de gestión de empresas. Por un lado, es un nivel jerárquico regularmente cerca no a los niveles operativos es el primer nivel gerencial en la base de una pirámide jerárquica. Por otro lado, es una función de quien ejerce la dirección en cualquier nivel de gerencia. De ahí que la gerencia, la gestión y la supervisión son elementos indispensables de la dirección ejecutiva. (Hernández y Palafox, 2012, p. 255)

La toma de decisiones, lo esencial en la dirección es, en si la toma de decisiones acertadas. Toda decisión son disposiciones de lo que se va a ejecutar ante

cualquier situación compleja. Asimismo cuando una institución está diseñada adecuadamente toda decisión que se toma con anterioridad, los procedimientos, normas y programas de la organización menciona los caminos de acción, sin embargo existen circunstancias imprevistas que son urgentes y requiere de decisiones y atención de los directivos, o de la alta gerencia.

Los directivos de equipos deben integrar varios puntos de vista para incrementar la información, porque a mayor información mejor calidad de decisión. No se debe olvidar que la información es poder. Obviamente las decisiones correctas parten de una correcta definición del problema.

Si el problema está mal definido o conceptualizado por la dirección todas las alternativas de solución serán malas. Se ha dicho que una vez definido el problema, está resuelto en 90%. Hernández y Palafox (2012 pág.256)

1.3.2 Base teórica de la variable capacitación

Según la definición conceptual de capacitación:

Son procedimientos de incrementar las cualidades del potencial humano organizándolos para alcanzar mayor productividad, y cooperar para lograr las metas y objetivos de la institución. La capacitación tiene un propósito, y es ayudar y apoyar a las personas en los comportamientos laborales e incrementar su producción en el cargo que se encuentra (Chiavenato, 2009, p. 371).

Asimismo la capacitación se lleva a cabo para instruir a los empleados nuevos y desarrollar sus capacidades y habilidades para el cargo en la que está preparada.

Por otro lado la capacitación son procedimientos para cambiar el comportamiento de manera sistemática, preparar a los empleados modificando su conducta con la finalidad de lograr las metas de la institución. Asimismo la capacitación se vincula con las capacidades y habilidades que requiere el puesto,

donde los empleados mostrarán su mejor carta de presentación con la prestación de servicios de manera eficiente y eficaz para alcanzar el éxito (Chiavenato, 2009, p. 371).

Capacitación, es la destreza aprendida que hace cambio permanente en un individuo y que aumenta su capacidad para desempeñar una actividad. La capacitación compromete una variación de habilidades de conocimientos, de actitudes o de comportamiento, esto significa variar aquello que los empleados entender su forma de trabajar, sus actitudes ante su actividad o sus interacciones con los colegas o el supervisor. Chiavenato (2009, p. 371).

Capacitación, es la destreza aprendida que hace cambio permanente en un individuo y que aumenta su capacidad para desempeñar una actividad. La capacitación compromete una variación de habilidades de conocimientos, de actitudes o de comportamiento, esto significa variar aquello que los empleados entender su forma de trabajar, sus actitudes ante su actividad o sus interacciones con los colegas o el supervisor. Chiavenato (2009, p. 371).

Para Andrés (2005) indica: “La capacitación muchas de las veces relacionado con el aprendizaje, los empleados, gerentes deben ser capacitados, la capacitación mejora significativamente el desempeño de todo empleado y especialmente en los funcionarios desarrollando de manera integral sus habilidades, destrezas, y potencialidades. (p. 23)

El enfoque legal, menciona la ejecución de normas, valores y patrones de conducta.

Para Andrés (2005, p. 24) indica: “Adiestramiento, se hace por la interacción entre un instructor que conduce el desempeño de un aprendiz, el cual va reproduciendo la conducta más idónea a la situación donde se desempeña”

Por ello el adiestramiento, se hace alusión

Auto aprendizaje, se ejecuta en cuando los empleados de forma autodidacta y a través del tiempo, y varios intentos, muchas veces con errores, se va preparando. Asimismo el llamado aprendizaje brusco, se ejecuta sin ensayos y muchas veces sin errores previos, sino que su experiencia es diferente de frente a situaciones reales y concretas.

Louffat (2013) El aprendizaje emotivo social, el comportamiento del sujeto y la conducta vinculado un con otros. (p.136)

El contenido de capacitación tiene cuatro formas de variación de la conducta:

Transmisión de información: El contenido es el elemento principal de muchos programas de capacitación. El reto está en distribuir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos normalmente.

Desarrollo o modificación de aptitudes: es decir el cambio de habilidades negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más adecuadas.

El desarrollo de conceptos, la capacitación en los empleados y los trabajadores con mucha relevancia aumenta un la capacidad y la habilidad de de desempeñarse mejor en su puesto laboral y contribuir con la organización o empresa (Chiavenato, 2011, p. 323).

Objetivos de la capacitación:

Sede de un capacitar a todo el personal de la organización y de las empresas un en los puestos donde se empeña el empleado o trabajador.

Contribuir al conocimiento personal permanente y no sólo en un puesto laboral, sino en diferentes funciones de mayor complejidad de la sociedad actual

Contribuir un Innovar la aptitud de las personas sea para establecer un clima más satisfactorio entre ellas o para incrementar la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (Chiavenato, 2011, p. 324).

Dimensiones de capacitación: (Bruno y Celis, 2013, p.29) dice:

Ruiz (2000) Innovación, es el proceso de gestionar y transformar el conocimiento en ideas prácticas (p.16).

Según Tejada (1998), "implica una acción que conlleva la introducción de algo nuevo en el sistema educativo, transformado su estructura y sus operaciones de tal modo que resultan mejorados los productos educativos" (p, 43).

Bruno y Celis, (2013, p. 37) dice:

"Desarrollo de habilidades. Es desarrollar las habilidades como el talento, destreza o capacidad que enseña una persona para llevar a cabo con éxito determinada tarea"

Los empleados son diferentes de unos a otros en la ejecución de sus habilidades de entender ideas complejas, de adaptarse eficientemente al contexto, la experiencia es un presagio y su manera de entender las dificultades a través de la meditación. Al margen de las diferencias personales pueden ser elementales, no pueden lograr ser consistentes.

Por otro lado las características intelectuales de los sujetos varían en distintas ocasiones se tomó en consideración los distintos criterios. Conceptualmente la inteligencia es una manera de organizar este conjunto complejo de fenómenos.

Según los empleados son las únicas personas que hacen juicios de valor de un incentivo si es desfavorable o favorable, en la percepción, la posición, la forma y la manera de entender la calidad, por eso los comportamientos son cambiables o modificables, se evalúa a través de las diferentes experiencias vividas de cada sujeto (Prieto, 2011, p, 14).

Asimismo las actitudes para Reyes (2004) son "habilidades de las personas, para ejecutar acciones que refleje sus valores e intereses" (p. 23).

1.3.3 Bases teóricas de la variable calidad de servicio

La definición conceptual de la calidad de servicios está orientada básicamente en las percepciones de los usuarios llamados clientes que gozan del servicio

En el caso de los gurús de la calidad según Deming y Juran, uno de los principios de la calidad está ligado al cliente, por lo tanto la calidad se mide y se define a través de la percepción de los clientes y no por las instituciones o empresas, considerando que la calidad se percibe a través cliente mediante la vista de quien lo contempla. En ese mismo orden de ideas la definición conceptual clásica es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry, la única persona que puede garantizar que servicios o producto es de calidad superior, es precisamente los clientes

El concepto calidad de servicio revela un deslizamiento desde el concepto antiguo de calidad en sentido “objetivo” hacia un concepto “subjetivo” de calidad basado en la percepción del cliente. Ahora la calidad la define el cliente. La calidad es lo que el consumidor dice que es, y la calidad de un producto o servicio particular es lo que el consumidor percibe que es lo mismo, la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción. (Camisón, 2007, p. 896)

La definición conceptual de la calidad de servicio se vincula al concepto antiguo de la calidad en este aspecto “objetivo” hace lo opuesto “subjetivo” basado en la calidad de la percepción de los clientes. En la actualidad la calidad se conceptualiza al cliente. Asimismo la calidad es lo que los clientes menciona acerca de un producto de calidad o servicio, en conclusión se puede afirmar que la calidad en sí es lo que el cliente dice a través de su percepción (Camisón (2007, p. 896)

La calidad en el servicio es como un dinamismo contante para la búsqueda de la excelencia en los trabajos que se interrelacionan y que se generan en el

proceso de elaboración respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio.

Vargas y Aldana (2011) Llamamos calidad de servicio cuando el cliente acepta un servicio con las cláusulas especificaciones del caso”. (p. 182.

La calidad en el servicio es Cuando se implanta la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una peculiaridad de las personas se puede asegurar que; “Donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad”. La persona de calidad produce artículos de calidad, y ofrece servicios de calidad.

Sin embargo, es preciso subrayar que la calidad al proporcionar servicios se demuestra de una manera diferente que al hacer, aunque algunas de sus características se conservan conviene comentar y manejar las diferencias. Es preciso aclarar que, de aquí en adelante, al hablar de servicios podremos suponer que nos referimos a los prestadores de los mismos, así como si decimos productos, hacemos referencia a las personas que los elaboran, para no confundirnos al afirmar que la calidad está en las personas. (Sosa, 2015, pág. 140-141).

Para Miranda (2012). Por lo tanto la calidad de los servicios se entiende como el servicio que se ejecuta a los clientes, complaciendo en sus requerimientos y necesidades. A través de este concepto se entiende de manera precisa de cómo se debe atender al cliente, pero de todas maneras es el cliente mencione que es de mala calidad o buena calidad, eso no indica que el cliente siempre tenga la razón, sino que siempre considerar sus deseos de sus necesidades. (p. 241).

Presenta la modernización continua en la calidad de servicio, se fundamenta en cuatro pilares:

Llamamos trabajo en equipo a la filosofía que tiene la empresa y los directivos de la misma con el único objetivo de lograr metas comunes que beneficie a la institución en cada uno de los integrantes que conforman la organización

Liderazgo participativo: Antes que autocracia u obligación es búsqueda de la satisfacción del jefe, antes que del bien común.

La optimización de los procesos, todos los procesos deben ser elásticos y prácticos, su objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de manera permanente en los clientes, la institución debe organizar de acuerdo a la empresa u organización

Vargas y Aldana (2011 El compromiso con el servicio de calidad y la productividad, indica que los empleados de la institución eliminen desperdicios y se incrementen los recursos” (p.141).

Perfil de las personas que por lo regular presentan servicios de calidad:
Están capacitadas. Prácticamente son especialistas en su actividad.
Están motivadas. Convencidas de ser diferentes y distinguirse por el servicio.

Están realizadas. Han encontrado sentido al trabajo, sienten orgullo al saberlo y se sienten realizadas a través de lo que hacen.

Son creativas. Siempre buscan nuevas formas para realizar su trabajo con productividad y calidad, y con menos esfuerzo.

Colaboran y participan. “Con un alto sentido de logro y del trabajo en equipo, apoyan todos los eventos de la institución, y se comprometen con sus resultados”. (Sosa, 2015, pág.143).

Las propiedades de la calidad en los servicios:

Según las normas ISO, las razones son varias para dar una especial atención a la calidad de servicio, entre las que se encuentran:

Mejorar la asistencia del servicio y la satisfacción del cliente.

Mejorar el rendimiento, lo eficiente y reducir costos.

Mejorar la plaza.

Se necesita un ejecutar esfuerzos para administrar un los procesos sociales de servicio, así mismo considera interactuar con las personas como una parte fundamental de la calidad del servicio, ejecutar capacidades y actitudes de los sujetos y motivar a los individuos para lograr la calidad y alcanzar las expectativas de los usuarios, sin dejar de lado lo que ya se trató anteriormente acerca de la premiación e importancia de la percepción del cliente o usuario, la cultura de las prestaciones de las instituciones de servicios (Cuatrecasas, 2010 p. 46).

Lunas Causas de las deficiencias en el servicio de calidad son:

Carece de una cultura orientada a la investigación, carencia de comunicación ascendente y excesivos niveles jerárquicos de autoridad.

Al hablar de dirección se compromete con los servicios de calidad, defectuoso a la especificación de los objetivos, o inexistente instauración legal para el desarrollo labores y percepción inviable un para ejecutar las expectativas del usuario.

No hay actividad en equipo, hay desajuste entre los trabajadores y sus funciones, hay desajuste entre la tecnología y las funciones, falta de control percibido, sistemas de supervisión y mando inadecuados, presencia de conflictos funcionales y ambigüedad de las funciones.

Deficiencias en los mensajes empobrecidos dentro de la organización y propensión de la empresa a prometer en exceso a sus clientes. (Camisón, 2007 pág. 904-905).

Principios teóricos

En términos generales se puede decir que los principios son el conjunto de razonamientos que se aplican en los quehaceres de la organización, razonamientos que guían, comportamiento y la toma de decisiones, moldean el ambiente de trabajo, genera la cultura organizacional. (Reveros, 2007 p. 52)

Principios de la administración de la calidad

El enfoque teórico en lo que concierne al cliente o usuario en las instituciones depende mucho de ellos mismos y por lo tanto un debe comprender las necesidades futuras actuales, cumplir con los requisitos y sacrificarse para superar las expectativas.

La mayoría de instituciones se enfocan en los clientes ya que depende de ellos y por lo tanto, las empresas tienen que tener en claro.

Liderazgo, los líderes establecen la unidad de propósito y el rumbo de la organización. Deben crear y mantener el ambiente interno en el que la gente pueda participar por completo en la consecución de los objetivos de la compañía.

Los sujetos que participaron, son individuos en todas las escalas de una organización y su participación en permite emplear sus capacidades y habilidades en beneficio de la institución.

Método procesos, un resultado deseado se obtiene en forma más eficaz cuando las actividades y los recursos relacionados con ellas se manejan como un proceso.

Enfoque de sistemas para la administración, identificar, entender y administrar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a que la organización alcance en forma efectiva y eficaz sus objetivos.

Mejoramiento continuo, el mejoramiento continuo del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente.

Método de la toma de decisiones basadas en hechos, las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.

Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor, una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutua benéfica mejora la capacidad de ambos para generar valor. (Evans y Lindsay, 2015, p. 68)

Principios de calidad de servicio

Velasco (2011, p. 246), presenta los siguientes principios:

El cliente es el único juez de la calidad de servicio. Sus consejos son, por tanto, fundamentales.

El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio, y siempre quiere más.

Las un organización y las empresas deben formular expectativas que les ayude a lograr un sus objetivos, emplear estrategias de cómo generar dinero y marcar la diferencia con nuestros competidores.

La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.

Para eliminar errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

Los estudios SERVQUAL, son investigaciones posteriores de los teóricos Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes realizaron un trabajo en los horas siguientes interrogantes ¿qué dimensiones integran la calidad?, ¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?

Los resultados de su investigación dieron como respuesta a la primera pregunta que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente.

En ese aspecto, los administradores tienen que tener la capacidad en la gestión en las expectativas de los usuarios como en la administración operativa de sus servicios. Debe entender correctamente los procesos de consolidación y no crear falsas perspectivas, que suministre a los clientes y sus resultados no a largo plazo, pero si a corto plazo.

Comunicación boca-oído: Hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes o usuarios.

Necesidades personales: Qué servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.

Las expectativas de los usuarios dependen de un de sus experiencias de servicio. Donde se espera más ello de lo que se recibido.

Comunicación externa: Son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen como puede ser, entre otras, la publicidad o el propio precio del servicio.

La metodología que siguieron sus creadores para obtener los resultados del modelo SERVQUAL, generalmente aceptado cuando se habla de calidad de servicio, fue la siguiente.

Comenzaron realizando un estudio exploratorio, 12 sesiones de grupo para cuatro sectores:

Banca minorista.

Tarjetas de crédito.

Corredores de valores.

Reparación y mantenimiento de equipos.

A estos se les hicieron preguntas abiertas relacionadas con la calidad de servicio, de donde obtuvieron mucha información acerca de sus percepciones, sus expectativas, qué valores en un servicio, etc.

Como resultado de esta parte del análisis, definieron el servicio de calidad como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Tras un proceso estadístico, basado en el estudio de correlaciones, establecieron 5 criterios o dimensiones que explican la calidad de servicio a través de 22 ítems.

Dimensión 1: elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación:

Una excelente empresa tendrá equipos que sean modernos.

Los empleados en una excelente empresa tendrán una apariencia limpia.

Los materiales asociados con los servicios (tales como procedimientos o manuales de instrucción) serán visualmente atractivos en una excelente empresa.

Dimensión 2: Fiabilidad

Esta capacidad para desarrollar los servicios de manera cuidadosa y fiable: Las organizaciones, instituciones y empresas desea hacer algo en el corto tiempo lo que promete lo ejecuta

Cuando un cliente tiene un problema, una excelente empresa demostrará un sincero interés en resolverlo.

Una excelente empresa tendrá servicio de personal para realizar el servicio correctamente la primera vez que se hace.

Una excelente empresa dará servicio al momento que prometa hacerlo.

Una excelente empresa insistirá en archivos libres de error.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio:

Los empleados en una excelente empresa informarán a los clientes exactamente de cuándo se les proporcionará el servicio.

Los empleados en una excelente empresa darán servicio atento a los clientes.

Los empleados en una excelente organización estará siempre dispuesto a contribuir y ayudar a los clientes

Los empleados en una excelente empresa nunca estarán demasiado ocupados para atender las necesidades de los clientes.

Dimensión 4: Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza:

El comportamiento de los clientes en una excelente empresa instruirá confianza en los clientes.

Los clientes en una excelente empresa se sentirán seguros en sus transacciones.

Los empleados en una excelente empresa serán consistentemente atentos con sus clientes.

Los empleados en una excelente empresa tendrán el conocimiento indicado para responder a las preguntas de los clientes.

Dimensión 5: Empatía

Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.

En una excelente empresa se le da al cliente una atención individual.

En una excelente empresa el horario de operación será conveniente para atender las necesidades de negocios de los clientes.

Una excelente empresa tendrá empleados que proporcionarán una atención personal a sus clientes.

Una excelente empresa tendrá el mejor interés para sus clientes.

Los empleados en una excelente empresa entenderán las necesidades específicas de sus clientes. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2007 pág.918-919).

El modelo SERVPERF

Como alternativa al modelo SERVQUAL, Cronin y Taylor (1992) desarrollaron una escala para medir la calidad percibida basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado.

Camisón, Cruz y Gonzales (2007) La variable calidad de servicio consta de 22 preguntas, precisa percepciones del desempeño que tiene como base teórica modelo SERVQUAL. La encuesta es mucho más digerible y menos costosa de emplear. Asimismo es más verídica y utilizada para medir la calidad percibida. (p. 923).

Dimensiones de la variable calidad de servicios

Dimensión 1: elementos tangibles

Se refiere todo aquello relacionado con las cosas tangibles tales como equipos, instalaciones, materiales de coordinación, personal

Una excelente empresa tendrá equipos que sean modernos.

La planta y facilidades físicas de la empresa serán visualmente atractivas.

Los empleados en una excelente empresa tendrán una apariencia limpia.

Los materiales asociados con los servicios (tales como procedimientos o manuales de instrucción) serán visualmente atractivos en una excelente empresa. Soret (2013, p.25)

Elementos tangibles: “apariciencia de las instalaciones físicas, oficinas, equipos, personal u materiales de comunicación”. (Cuatrecasas ,2010 pág.47).

Elementos tangibles: es cuidar la apariciencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Deulofeu ,2012 pág.52).

Dimensión 2: Fiabilidad

Es habilidad para llevar a cabo un servicio que sea de manera cuidadosa o de forma confiable: cuando las empresas emprendedoras formalizadas se comprometen a realizar algo en corto tiempo, lo harán.

Asimismo cuando los clientes tienen algún problema, una institución demostrará un verdadero interés de solucionar el problema.

Una excelente empresa tendrá servicio de personal para realizar el servicio correctamente la primera vez que se hace.

Una excelente empresa dará servicio al momento que prometa hacerlo.

Una excelente empresa insistirá en archivos libres de error. (Soret, 2013 pág.25).

Fiabilidad: “es la habilidad del proveedor para realizar el servicio prometido de forma fiable y adecuada”. (Cuatrecasas, 2010), pág.47).

Fiabilidad: “cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos”. (Deulofeu, 2012 pág.52).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio:

Los empleados en una excelente empresa informarán a los clientes exactamente de cuándo se les proporcionará el servicio.

Los empleados en una excelente empresa darán servicio atento a los clientes.

Los empleados en una excelente empresa siempre estarán dispuestos a ayudar a los clientes.

Los empleados en una excelente empresa nunca estarán demasiado ocupados para atender las necesidades de los clientes. (Soret, 2013 pág.26).

Capacidad de respuesta: "es la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido". (Cuatrecasas, 2010 pág.47).

Dimensión 4: Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza:

El comportamiento de los clientes en una excelente empresa instruirá confianza en los clientes.

Los clientes en una excelente empresa se sentirán seguros en sus transacciones.

Los empleados en una excelente empresa serán consistentemente atentos con sus clientes.

Los empleados en una excelente empresa tendrán el conocimiento indicado para responder a las preguntas de los clientes. (Soret ,2013 pág.26).

Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos o dudas. (Cuatrecasas,2010 pág.47)

Seguridad: que no existan peligros, riesgos o dudas. (Deulofeu,2012 pág.52).

Dimensión 5: Empatía:

Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores:

En una excelente empresa se le da al cliente una tención individual.

En una excelente empresa el horario de operación será conveniente para atender las necesidades de negocios de los clientes.

Una excelente empresa tendrá empleados que proporcionarán una atención personal a sus clientes.

Una excelente empresa tendrá el mejor interés para sus clientes. Los empleados en una excelente empresa entenderán las necesidades específicas de sus clientes. (Soret ,2013 pág.26).

Empatía: “Es la accesibilidad, comunicación y comprensión”. (Deulofeu, 2012 pág.52).

1.3. Justificación

Con este estudio tiene por finalidad brindar información teórica pertinente que sirva a los que administran el sector público, ya que se analizan los conceptos más relevantes con respecto al liderazgo en la motivación.

Asimismo, “los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirven para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (Carrasco, 2009 pág.119).

Los resultados que genere esta investigación, ofrecerán un modelo de cambio y una serie de recomendaciones para el fortalecimiento de liderazgo y su importancia en la calidad de servicio

Justificación práctica

El estudio se justifica porque contribuye al conocimiento un de la ciencia en lo que concierne a la agresión y capacitación con la calidad de servicio según el estudio de la mujer y Poblaciones Vulnerables 2018. Asimismo los aportes de diferentes teóricos, sustentado la variable dirección, capacitación y la variable calidad de servicio, sustenta que dichas teorías están vigentes. Los directivos y gerentes tiene una responsabilidad de seleccione a las sujetos administradores capaces y ejecuten acciones y soluciones a la problemática que aqueja a la población en general.

1.4. Problema

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye la dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema Específico1

¿Cómo influye la dirección e innovación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018?

Problema Específico 2

¿Cómo influye la dirección y desarrollo de habilidades en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018?

Problema Específico 3

¿Cómo influye la dirección y cambio de actitud en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La dirección y capacitación influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La Dirección y la Innovación influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hipótesis específica 2

La dirección y desarrollo de habilidades influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hipótesis específica 3

La dirección y cambio de actitud influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Demostrar la influencia entre dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Demostrar la influencia entre dirección e innovación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Objetivo Específico 2

Demostrar la influencia entre dirección y desarrollo de habilidades en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Objetivo Específico 3

Demostrar la influencia entre dirección y cambio de actitud en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

II. Método

2.1. Variables

Para este estudio se identificaron las siguientes variables

Variable 1 Dirección

Definición Conceptual

Para Antúnez (2011) es un proceso donde está inmerso la dirección y el control de las acciones de cada uno de los integrantes de la organización o institución formal, puede ser una universidad, empresa o asociación de cualquier índole que tiene metas, objetivos propios, funciones y distribución entre sus integrantes (p. 43).

Definición Operacional

La operacionalización de dirección es operacionalizar en dimensiones, indicadores, ítems, rangos o índices. Las dimensiones son: integración, liderazgo, motivación, comunicación, dirección, ejecución y supervisión y toma de decisiones.

Variable 2 Capacitación

Definición Conceptual

Son procedimientos de incrementar las cualidades del potencial humano organizándolos para alcanzar mayor productividad, y cooperar para lograr las metas y objetivos de la institución. La capacitación tiene un propósito, y es ayudar y apoyar a las personas en los comportamientos laborales e incrementar su producción en el cargo que se encuentra (Chiavenato, 2009, p. 371).

Definición Operacional

La operacionalización de la calidad de servicios es operacionalizar en dimensiones, indicadores, ítems, rangos o índices. Las dimensiones son: Innovación, desarrollo de habilidades y cambio de actitud.

Definición conceptual: Calidad de servicio

Para Miranda (2012). Por lo tanto la calidad de los servicios se entiende como el servicio que se ejecuta a los clientes, complaciendo en sus requerimientos y necesidades. A través de este concepto se entiende de manera precisa de cómo se debe atender al cliente, pero de todas maneras es el cliente mencione que es de mala calidad o buena calidad, eso no indica que el cliente siempre tenga la razón, sino que siempre considerar sus deseos de sus necesidades. (p. 241).

Definición operacional: Calidad de servicio

La operacionalización de la calidad de servicios es operacionalizar en dimensiones, indicadores, ítems, rangos o índices. Las dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable Dirección

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Integración	Personal capacitado Personal con provisión Conocimientos, actitudes y habilidades	01 - 5		
	Trabajo diferente Desarrollo del personal Comparte ideas y experiencias			
Liderazgo	Coordinación efectiva Sugerencias y aportes Buscan las buenas relaciones	Del 6 al 10	Siempre	Bueno
	Aceptan las críticas Trabajo de equipo		Casi siempre	
Motivación	Actividades de proyección Convenios con entidades aliadas Estimula y reconoce	Del 11 al 15	A veces	Regular
	Actividades de proyección Comunicación efectiva		Casi nunca	
Comunicación	Comunica oportunamente Evalúa e informa los resultados La comunicación es importante	Del 16 al 20	Nunca	Malo
	Efectiva comunicación Acertadas decisiones			
Dirección, Ejecución y Supervisión	Trabajo de equipo Propuestas correctas Integra varios puntos de vista Problema mal definido	Del 21 al 25		

Tabla 2

Operacionalización de la variable capacitación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Innovación	Curso de especialización	01 - 11		Bueno
	Manual de funciones			
	Actualización			
	Plan de mejora			
Desarrollo de Habilidades	Capacitaciones	12 - 18		Regular
	Proyectos de innovación			
	Asimilación de los proyectos de innovación			
	Las TIC dentro de la Institución			
	Organización creativa de los recursos materiales.			
	Utilización de manera creativa los recursos humanos.			
	Desarrollo de talento			
	El personal se preocupa de desarrollar su talento			
	Desarrollo de la destreza			
	Dominio de destrezas			
Cambio de Aptitud	Capacidad de solución de problemas	20 - 25		Malo
	Resultados exitosos			
	Éxito en la actividad			
	Reconocimiento de parte del Director			
	Valoración del reconocimiento por parte del personal			
	Relaciones interpersonales			
	Buen trato influye en las buenas relaciones.			
	Satisfacción con la labor que desempeña			
La comunicación facilita las relaciones interpersonales				

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Niveles y Rangos
Elementos Tangibles	Compromiso institucional		Siempre	
	Vocación de servicio	Del 1 al 4		
Fiabilidad	Trabajo en equipo		Casi siempre	Mala
	Evaluación de resultados			
	Capacidad para atender al usuario	Del 5 al 9	A veces	Regular
Capacidad de respuesta	Utilización de recursos		Casi nunca	Buena
	Nivel de participación	Del 10 al 13		
Seguridad	Publicación de información		Nunca	
	Comportamiento			
Empatía	Seguridad	Del 14 al 17		
	Amabilidad			
	Apoyo			
	Atención individualizada			
Empatía	Atención personalizada	Del 18 al 21		
	Necesidades específicas			
	Mejores intereses			

2.3. Metodología.

El método empleado en el estudio es hipotético deductivo, del enfoque cuantitativo, del paradigma positivista. Hipotético deductivo porque en el caso específico planteamos hipótesis de lo general a lo particular” (Cegarra, 2011, p.82).

2.4. Tipo de investigación

Valderrama (2013) menciona que el tipo de investigación es básica, precisamente estos fundamentos teóricos establecerán las bases teóricas y científicas gnoseológicas del marco teórico, posteriormente se plantearan hipótesis, para luego probarlas estadísticamente y contrastarlas con la problemática actual para llegar a las conclusiones. ” (p. 164).

Este estudio tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables: Dirección y gestión de las comisiones del congreso de la república.

2.5. Diseño de investigación

Por otro lado el estudio es no experimental ya que no se manipulan las variables al contrario se estudian en su estado natural tal como se encuentra (Hernández et al, 2014)

El diseño es correlacional, de corte transversal se denominan ya que se recogen los datos en determinado tiempo y espacio, su objetivo es describir y correlacionar variables en este caso específico el Dirección, capacitación y calidad de servicios(Hernández et al, 2014, p. 151)

El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema.

V1

V3

V2

V1: (Dirección)

V2: (Capacitación)

V3: (Calidad de servicios)

2.6. Población, muestra y mostreo:

2.6.1. Población

De acuerdo a Hernández (2010), se define “como población al conjunto de elementos posibles de ser analizado”, en este caso la población está constituida por todo el personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, siendo una población total de 600 personas.

2.6.2. Muestra

Hernández (2010, p. 207, afirma “que la muestra es esencia de un sub grupo de la población”.

La muestra considerada en la presente investigación es de 254 personas.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, y el instrumento el cuestionario, ambos instrumentos son de escala Likert

Instrumentos Falcón y Herrera (2005, p. 12). Se refiere al respecto que se entiende como la técnica el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos.

Ficha Técnica

Cuestionario para medir la dirección

Ficha técnica

Nombre de la prueba: Dirección

Autora: Mgtr. Maritza Lourdes Castillo Lara

Año: 2017

Aplicación: sujetos

Duración: 30 minutos aproximadamente

Objetivo: Medir el dirección, se obtiene de un puntaje por dimensiones y puntaje total.

Niveles del cuestionario para medir la dirección

Niveles

Bueno

Regular

Malo

Ficha Técnica

Ficha Técnica, instrumento 1

Nombre Original	: Capacitación
Autora	Mgtr. Maritza Lourdes Castillo Lara
Procedencia	: Perú
Año	: 2017
Objetivo	: Identificar los niveles de la capacitación
Aplicación	: Individual, colectiva.
Duración	: 30 minutos
Descripción :	Consiste en un conjunto de preguntas
Significación	: Mide la percepción de la capacitación
Calificación	: El valor asignado a la respuesta emitida por cada encuestado varió de 1 a 5

Ficha Técnica

Ficha Técnica, instrumento 1

Nombre Original	: calidad de servicios
Autora	Mgtr. Maritza Lourdes Castillo Lara
Procedencia	: Perú
Año	: 2017
Objetivo	: Identificar los niveles de la calidad de servicios
Aplicación	: Individual, colectiva.
Duración	: 30 minutos
Descripción :	Consiste en un conjunto de preguntas
Significación	: Mide la percepción de la calidad de servicios
Calificación	: El valor asignado a la respuesta emitida por cada encuestado varió de 1 a 5

Validez y Confiabilidad

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Tabla 4

Validez del instrumento

Validador	Resultado
Dr. Yolvi Ocaña Fernandez.	Aplicable
Dr. Wiliam Flores Sotelo	Aplicable
Dr. Luis Nuñez Lira.	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a una muestra de 20 trabajadores, cuyas características eran similares a la población examinada. Para validar los instrumentos de la investigación se realizó con Alfa de Cronbach, la escala para interpretar el coeficiente de confiabilidad (Pino, 2013, p. 380)

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Dirección	.821	30
Capacitación	.858	24
Calidad de servicios	.856	22

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el resultado descriptivo e inferenciales. Para el resultado descriptivo se utilizará niveles porcentajes y frecuenciales. Para los resultados inferenciales se utilizará la regresión lineal o regresión logística según corresponda.

2.9. Aspectos éticos

Se seguirán los siguientes principios:

Reserva de identidad del personal

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Luego del procesamiento de datos de la variable independiente dirección, se puede afirmar que el 100,0% de los encuestados afirman presenta un nivel alto.

Tabla 6

Nivel de dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0.6
Bajo	0	0.0
Medio	254	100.0
Total	254	100.0

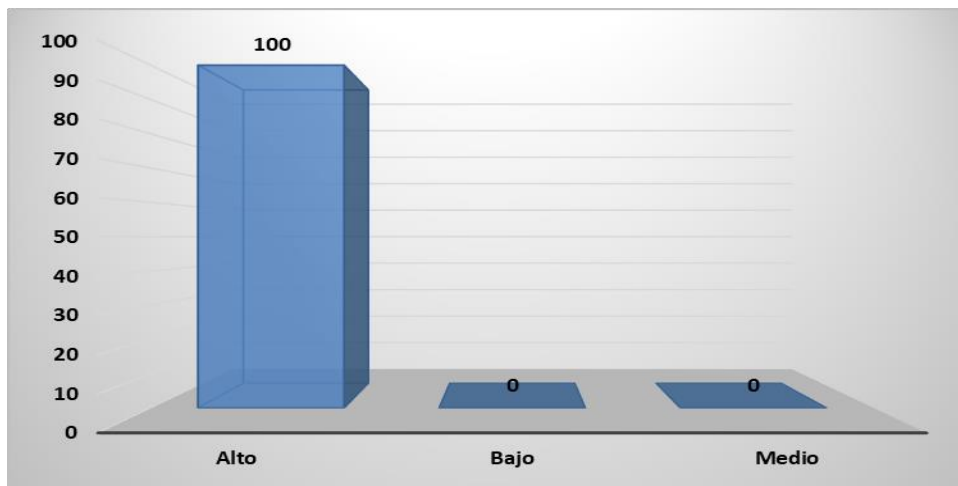


Figura 1 Nivel de la dirección

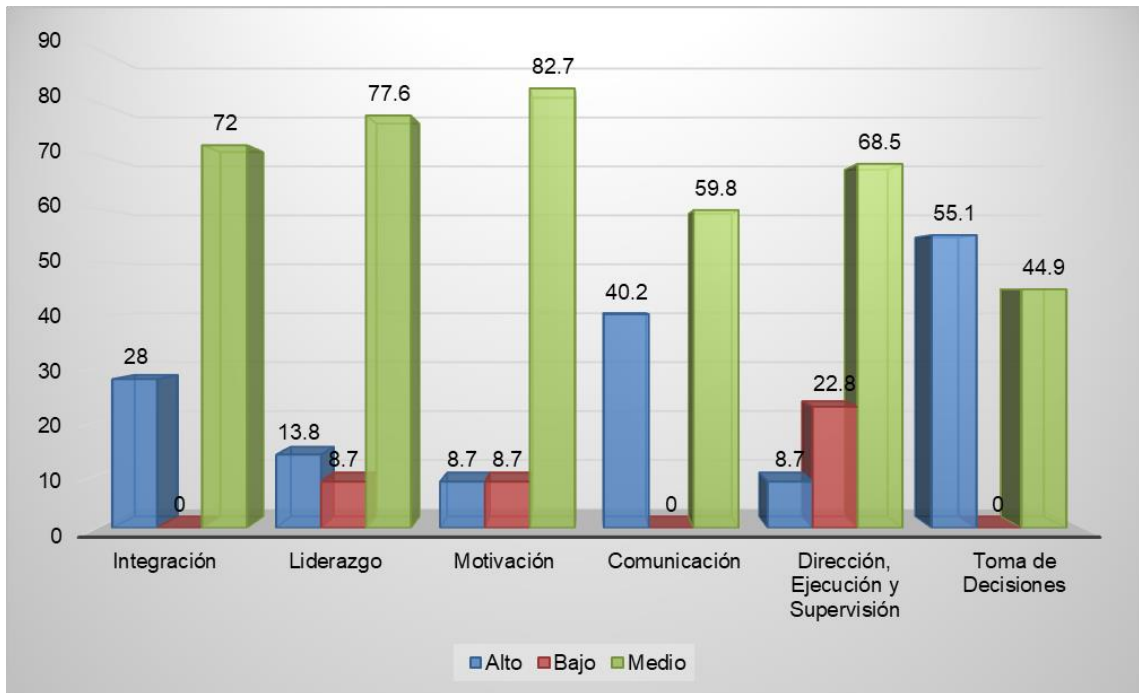


Figura 2. Dirección por dimensiones

Tabla 8

Nivel de capacitación

Luego del procesamiento de datos de la variable independiente 2 capacitación, se puede afirmar que el 51,2% de los encuestados afirman presenta un nivel malo y el 48,8% presentan un nivel regular.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0.0
Mala	130	51.2
Regular	124	48.8
Total	254	100.0

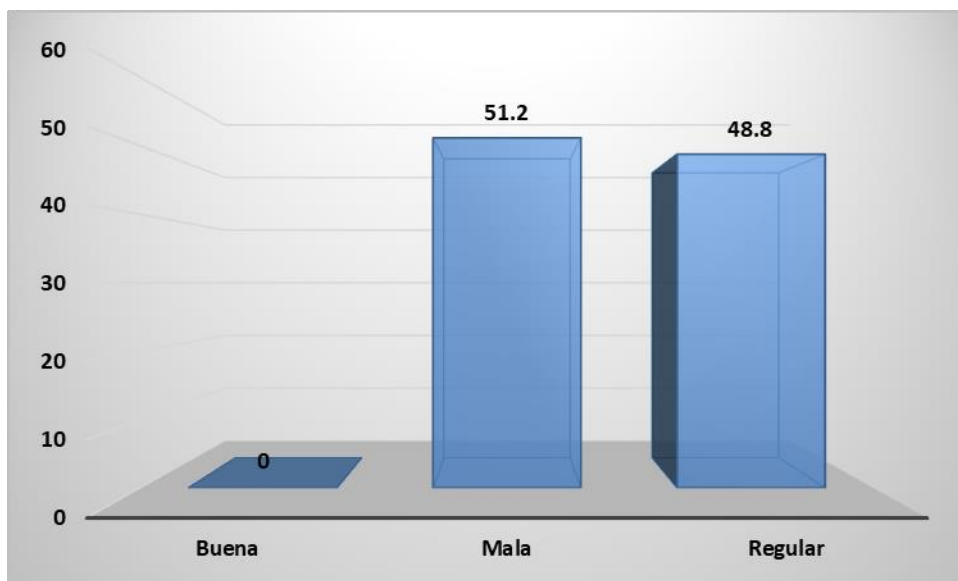


Figura 3 Nivel de capacitación

Luego del procesamiento de datos de la variable independiente 2 capacitación, se puede afirmar que en la dimensión innovación, el 63,4% de los encuestados afirman que tiene un nivel malo y el 36,6% presentan un nivel regular. En la dimensión desarrollo de habilidades, el 15,0% de los encuestados afirman que tiene un nivel malo y el 85,5% presentan un nivel regular. En la dimensión cambio de actitud, el 7,5% de los encuestados afirman que tiene un nivel malo y el 92,5% presentan un nivel regular

Tabla 9

Capacitación por dimensiones

	Innovación		Desarrollo de Habilidades		Cambio de Actitud	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Buena	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Mala	161	63.4	38	15.0	19	15.0
Regular	93	36.6	216	85.0	235	85.0
Total	254	100.0	91	100.0	91	100.0

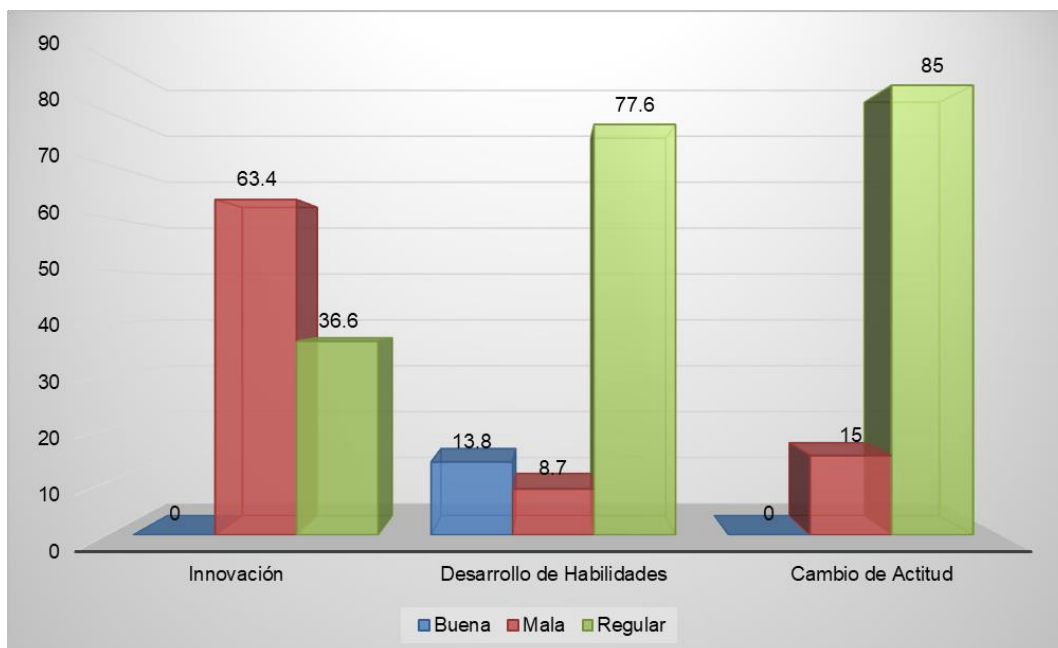


Figura 4. Capacitación por dimensiones

Tabla 10

Luego del procesamiento de datos de la variable dependiente calidad de servicio, se puede afirmar que el 23,6% de los encuestados afirman presenta un nivel bueno, el 9,1% presenta un nivel malo y el 67,3% presentan un nivel regular.

Nivel de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	60	23.6
Mala	23	9.1
Regular	171	67.3
Total	254	100.0

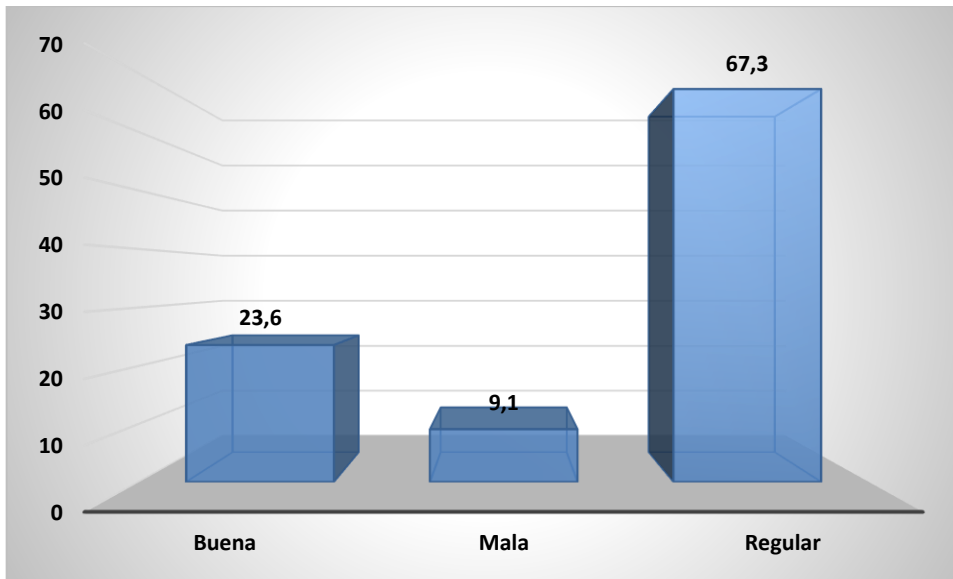


Figura 5 Nivel de calidad de servicio

Luego del procesamiento de datos de la variable dependiente calidad de servicio, se puede afirmar que en la dimensión elementos tangibles, el 34,6% de los encuestados afirman presenta un nivel bueno, el 5,5% presenta un nivel malo y el 59,8% presentan un nivel regular. En la dimensión fiabilidad, el 31,1% de los encuestados afirman presenta un nivel bueno, el 28,0% presenta un nivel malo y el 40,9% presentan un nivel regular. En la dimensión capacidad de respuesta, el 29,1% de los encuestados afirman presenta un nivel bueno, el 6,7% presenta un nivel malo y el 64,2% presentan un nivel regular. En la dimensión seguridad, el 31,1% de los encuestados afirman presenta un nivel bueno, el 2,8% presenta un nivel malo y el 66,1% presentan un nivel regular. En la dimensión empatía, el 38,6% de los encuestados afirman presenta un nivel bueno y el 61,4% presentan un nivel regular.

Tabla 11

Calidad de servicio por dimensiones

	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Buena	88	34.6	79	31.1	74	29.1	79	31.1	98	38,6
Mala	14	5.5	71	28.0	17	6.7	7	2.8	0	0.0
Regular	152	59.8	104	40.9	163	64.2	168	66.1	156	61,4
Total	254	100.0	254	100.0	254	100.0	254	100.0	254	100.0

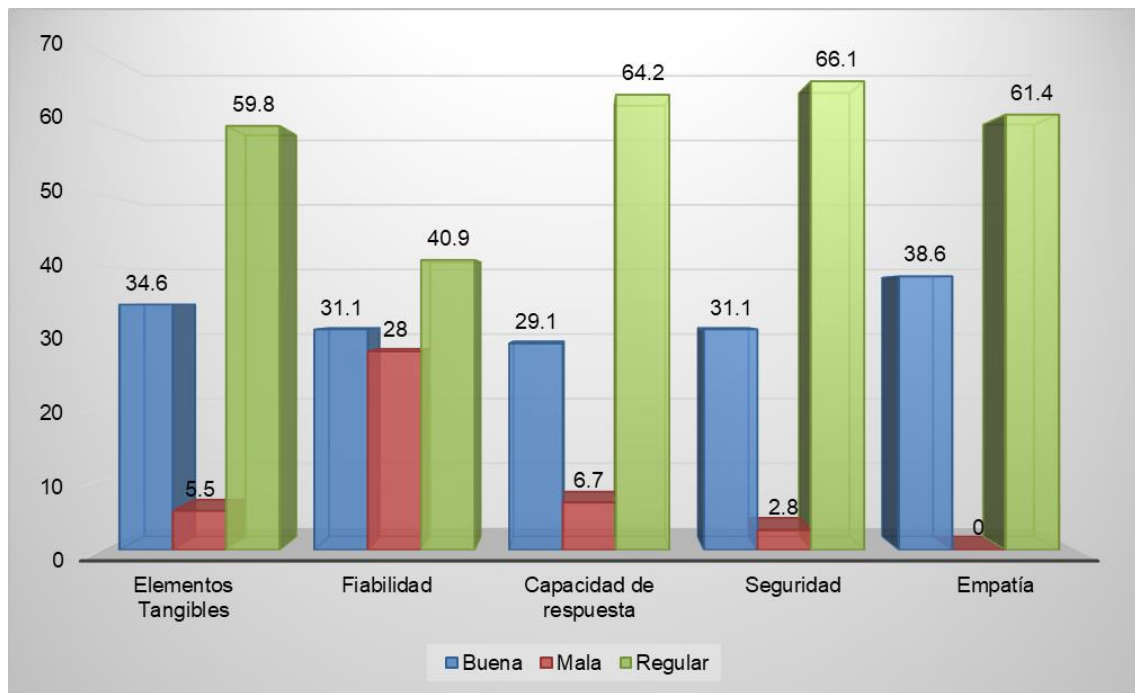


Figura 6. Calidad de servicio por dimensiones

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho. La dirección y capacitación no influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hi. La dirección y capacitación influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

En la tabla la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 169,590 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,561$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 12

Ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	182,160			
Final	169,590	12,570	14	,561

Función de enlace: Logit.

La información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 169,590 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,561$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 6,0%, lo cual indica a su vez que el 94.0% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 13
Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Método	Valor
Cox y Snell	,048
Nagelkerke	,060
McFadden	,030

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, la Dirección y capacitación no influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,561.

Hipótesis específicos 1

Ho. La Dirección y capacitación no influyen en los elementos tangibles del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hi. La Dirección y capacitación influyen en los elementos tangibles del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Tabla 14

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	233,575			
Final	222,824	10,751	14	,705

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,705$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (elementos tangibles). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,041, Nagelkerke indica que el índice es de 0,047 y McFadden nos indica un índice de 0,020.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 4,7%, lo cual indica a su vez que el 95.3% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Método	Valor
Cox y Snell	,041
Nagelkerke	,047
McFadden	,020

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en los elementos tangibles del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,705.

Hipótesis específicos 2

Ho. La Dirección y capacitación no influyen en la fiabilidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hi. La Dirección y capacitación influyen en la fiabilidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

En la tabla la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 158,161 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,175$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 16

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	176,953			
Final	158,161	18,792	14	,173

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,173$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (fiabilidad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,071, Nagelkerke indica que el índice es de 0,088 y McFadden nos indica un índice de 0,045.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 8,8%, lo cual indica a su vez que el 91,2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 17

Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica 2

Método	Valor
Cox y Snell	,071
Nagelkerke	,088
McFadden	,045

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la fiabilidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,173.

Hipótesis específicos 3

Ho. La Dirección y capacitación no influyen en la capacidad de respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hi. La Dirección y capacitación influyen en la capacidad de respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

En la tabla la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 146,341 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,562$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 18

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	158,887			
Final	146,341	12,547	14	,562

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,562$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (capacidad de respuesta). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,048, Nagelkerke indica que el índice es de 0,063 y McFadden nos indica un índice de 0,034.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 6,3%, lo cual indica a su vez que el 92,7% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 19

Pseudo R cuadrado de la específica 3

Método	Valor
Cox y Snell	,048
Nagelkerke	,063
McFadden	,034

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la capacidad de respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,562

Hipótesis específicos 4

Ho. La dirección y capacitación no influyen en la seguridad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hi. La dirección y capacitación influyen en la seguridad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

En la tabla la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 119,505 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,339$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 20

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	135,097			
Final	119,505	15,592	14	,339

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,339$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,060,

Nagelkerke indica que el índice es de 0,081 y McFadden nos indica un índice de 0,046.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 8,1%, lo cual indica a su vez que el 91,9% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 21

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Método	Valor
Cox y Snell	,060
Nagelkerke	,081
McFadden	,046

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la seguridad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,339.

Hipótesis específicos 5

Ho. La Dirección y capacitación no influyen en la empatía del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Hi. La Dirección y capacitación influyen en la empatía del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

En la tabla la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 131,663 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,180$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 22
Ajuste del modelo de la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	135,097			
Final	131,663	3,434	14	,180

Función de enlace: Logit.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,180$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,013, Nagelkerke indica que el índice es de 0,018 y McFadden nos indica un índice de 0,010.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 1,8%, lo cual indica a su vez que el 98,2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Tabla 23
Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5

Método	Valor
Cox y Snell	,013
Nagelkerke	,018
McFadden	,010

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la empatía del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,180.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	135,097			
Final	131,663	3,434	14	,180

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,013
Nagelkerke	,018
McFadden	,010

Función de enlace: Logit.

IV. Discusión

En el trabajo de investigación titulada “Dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables 2018”, los resultados ubicados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos empleados.

En relación a la Hipótesis General se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 169,590 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,561$).

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 6,0%, lo cual indica a su vez que el 94.0% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

la información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 222,824 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,705$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,705$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (elementos tangibles). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,041, Nagelkerke indica que el índice es de 0,047 y McFadden nos indica un índice de 0,020.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 4,7%, lo cual indica a su vez que el 95.3% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en los elementos tangibles del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,705.

En cuanto a la Hipótesis específica 2: se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo.

La información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 158,161 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,175$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,173$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (fiabilidad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,071, Nagelkerke indica que el índice es de 0,088 y McFadden nos indica un índice de 0,045.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 8,8%, lo cual indica a su vez que el 91,2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la fiabilidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,173.

En cuanto a la Hipótesis específica 3: se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

La información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 146,341 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,562$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,562$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (capacidad de respuesta). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,048, Nagelkerke indica que el índice es de 0,063 y McFadden nos indica un índice de 0,034.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 6,3%, lo cual indica a su vez que el 92,7% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la capacidad de respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,173.

En cuanto a la Hipótesis específica 4: que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%. La información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud

es de 119,505 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,339$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,339$ y que las la fuerza de la covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,060, Nagelkerke indica que el índice es de 0,081 y McFadden nos indica un índice de 0,046.

El R^2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 8,1%, lo cual indica a su vez que el 91,9% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la seguridad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,339.

En cuanto a la Hipótesis específica 5: se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

La información de ajuste de los modelos de calidad de servicio nos indica que el valor de la del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 131,663 con 14 grados de libertad, y su significancia es plena ($p=0,180$), por lo que se rechaza la hipótesis del investigador de que todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

El pseudo r cuadrado el test global de independencia nos proporciona al menos una de las variables presentes en el modelo no está asociada con la variable dependiente, con una significatividad de $p = 0,180$ y que las la fuerza de la

covariables estudiadas (dirección y capacitación) nos permite predecir la variable dependiente (seguridad). Así, Cox y Snell indica que el índice es de 0,013, Nagelkerke indica que el índice es de 0,018 y McFadden nos indica un índice de 0,010.

El R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva de la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente es de 1,8%, lo cual indica a su vez que el 98,2% restante viene explicado por las otras variables que no fueron incluidas en el modelo.

Por lo tanto, la dirección y capacitación no influyen en la empatía del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,180.

V. Conclusiones

V. Conclusiones

En el trabajo de investigación titulada “Dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables 2018” se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: El liderazgo de los directivos, es garantizar el éxito en las empresas, u otras organizaciones, donde existen gerentes y directores líderes garantiza una labor exitosa, donde los subordinados realizan sus labores sin presión de los jefes.

Segundo: Asimismo la capacitación se lleva a cabo para instruir a los empleados nuevos y desarrollar sus capacidades y habilidades para el cargo en la que están preparados.

A lo que podemos decir, que la capacitación es muy importante para evitar errores en determinados trabajos asignados.

Tercero: La dirección y capacitación no influyen en los elementos tangibles del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,705.

La dirección y capacitación no influyen en la fiabilidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,173.

La dirección y capacitación no influyen en la capacidad de respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,562.

La dirección y capacitación no influyen en la seguridad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,339.

La dirección y capacitación no influyen en la empatía del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018, de acuerdo con la significatividad estadística de 0,180.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda que los directores del Ministerio de la mujer de las diferentes áreas tengan en cuenta el planeamiento estratégico, que es el fruto de la cooperación y contribución del personal del ministerio y que debe ejecutarse como una labor global y mancomunada. Que cada planificación se fomente la participación masiva del personal en las diferentes áreas del ministerio.

Segundo: Los directores del ministerio de la mujer deben de implementar capacitaciones permanentes a los trabajadores del ministerio de la mujer sobre temas de calidad de servicio, ya que ello permitirá una mejor atención al usuario.

Tercero: Se recomienda sistemas creativos de atención del usuario, siendo el usuario el elemento primordial, que la institución lo atienda con familiaridad.

VII. Referencias

- Acosta José (2013), *Dirigir, liderar, motivar, comunicar*. México
- Benavides (2012) Dirección, productividad y la calidad en el sector hotelero Andaluz. Tesis doctoral para optar el título de Doctor por la Universidad de Málaga.
- Caballero (2011) Dirección y capacitación en buen desempeño laboral en las promotoras de las escuelas del nivel medio superior. Presentado en la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Camisón (2007, *Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y Sistemas*.
- Chiavenato Idalberto (2011). *Administración de los recursos humanos*.
- Cuatrecasas (2010). *Gestión integral de la calidad. Barcelona España*.
- Deza r. y Muñoz L. (2012). *Investigación científica*, Lima – Perú
- Fernández (2016) Capacitación y dirección en la gestión de calidad en el Hospital Universitario de Bellvitge.
- Griffin R. y Van David (2014). *Habilidades directivas, evaluación y desarrollo*. México
- Hernández, Roberto (2014). *Metodológica de la investigación*. México
- Loufe, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. Buenos Aires Argentina.
- Porret, G. (2015). *Gestión de personas*. Sexta edición. Colombia.
- Reyes, Agustín (2015). *Administración Moderna*. México
- Rivero, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Tercera Edición. Bogotá – Colombia
- Sánchez (2011) Motivación como factor determinante en el desarrollo laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”. Puerto Cabello Estado Carabobo.
- Sánchez H. y Reyes C. (2015), *Metodología y diseños en la investigación Científica*, 2015. Lima – Perú
- Soret L. y De Obeso (2013). *La gestión de la calidad*. 2013. Madrid, España.
- Sosa P. (2015). *Administración por calidad*. 2d. ed. México.
- Vargas Q. y Aldana L. (2011). *Calidad y servicio*. 2011. Colombia.

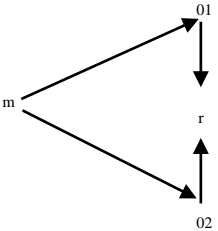
Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la Dirección y Capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye la Dirección e Innovación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017?</p> <p>¿Cómo influye la Dirección y Desarrollo de Habilidades en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017?</p> <p>¿Cómo influye la Dirección y cambio de actitud en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Demostrar la influencia entre Dirección y Capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Demostrar la influencia entre Dirección e Innovación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Demostrar la influencia entre Dirección y desarrollo de habilidades en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Demostrar la influencia entre Dirección y cambio de actitud en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Dirección y capacitación influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La Dirección y la Innovación influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>La Dirección y Desarrollo de Habilidades influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>La Dirección y cambio de actitud influyen en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p>	VARIABLES 1: DIRECCIÓN			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Integración	Selecciona Contrata Política Salarial Valora la Institución Están conformes		Bueno Regular Malo
			Liderazgo	Comparte ideas y experiencias Coordinación efectiva Sugerencias y aportes		Bueno Regular Malo
			Motivación	Trabajo de equipo Convenios con entidades aliadas Actividades de proyección		Bueno Regular Malo
			Comunicación	Comunicación efectiva Comunica oportunamente		Bueno Regular Malo
			Dirección, Ejecución y Supervisión	Supervisa los ambientes. Respeto al reglamento Cumplimiento de comisiones		Bueno Regular Malo
			Toma de decisiones	Acertadas decisiones Trabajo de equipo		Bueno Regular

			Fiabilidad	Prometen hacer algo Muestra sincero interés Confiable Tiempo establecido Registros libres de errores.		Bueno Regular Malo
			Capacidad de respuesta	Informan con precisión Sirven con rapidez Dispuestas a ayudarse Responder a sus preguntas		Bueno Regular Malo
			Seguridad			
			Empatía			

Tipo y diseño de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>3.3. Metodología</p> <p>3.1.1. Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación sustantiva es de tipo descriptiva correlacional. Hernández et al (2010. P. 388)</p> <p>3.2.2. Diseño de la Investigación</p> <p>El Diseño del estudio es no experimental y transversal o transeccional. En concordancia con Hernández et al (2010) es Diseño no experimental, transeccional correlacional causal: Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transeccional correlacional causal debido a que los datos obtenidos son recogidos en un solo momento y en un tiempo único. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño.</p>  <p>Figura 1. Diagrama del diseño correlacional</p> <p>Donde:</p> <p>“m” es la muestra donde se realiza el estudio</p> <p>Los subíndices “x, y”, en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada de dos variables distintas (v1, y v2)</p> <p>“r” hace mención a la posible relación existente entre variables estudiadas.</p>	<p>Población</p> <p>De acuerdo a Hernández et al (2010) se define como población al conjunto de elementos posibles de ser analizado, en este caso la población está constituida por todo el personal Dirección General de Población y Desarrollo Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017. La población total fue de 100 personas en la institución antes mencionada.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue 10 personas de la Dirección General de Población y Desarrollo Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del instrumento: Dirección</p> <p>Autor: Maritza Lourdes Castillo Lara</p> <p>Año: 2017</p> <p>Descripción</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario</p> <p>Objetivo: Demostrar la influencia de Dirección en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Población: Trabajadores</p> <p>Número de Ítem: 30</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 30 minutos</p> <p>Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Variable: Capacitación</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del instrumento: Cuestionario de capacitación</p> <p>Año: 2017</p> <p>Población: Trabajadores</p> <p>Número de ítem: 25</p> <p>Edad de aplicación: 23 años en adelante</p> <p>Administración: Individual y colectivo.</p> <p>Objetivo. Demostrar la influencia de capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Duración: Aproximadamente 30 minutos</p> <p>Descripción de la prueba: Este cuestionario se elaboró para la recolección de datos sobre Dirección y Capacitación en la Calidad de Servicios de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Variable 3: Calidad de servicios</p>

		<p>Variable: Calidad de servicios</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicios</p> <p>Año: 2017</p> <p>Población: Trabajadores</p> <p>Número de ítem: 22</p> <p>Edad de aplicación: 23 años en adelante</p> <p>Administración: Individual y colectivo.</p> <p>Objetivo. Demostrar la influencia de la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p> <p>Duración: Aproximadamente 30 minutos</p> <p>Descripción de la prueba: Este cuestionario se elaboró para la recolección de datos sobre Dirección y Capacitación en la Calidad de Servicios de Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2017.</p>
--	--	--

Anexo 2
CUESTIONARIO N° 1
Variable a medir: Dirección

Estimado personal a continuación presentamos los temas para responder con mayor sinceridad del caso, pues los resultados nos permitirán tener una mejor comprensión sobre la Dirección.

Variable 1: Dirección

	Dimensiones / Ítems	Siempr	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
N°	Dimensión 1: Integración					
1	El personal está capacitado para el puesto que ocupa.					
2	El personal tiene la provisión de elementos necesarios, para cumplir sus obligaciones del puesto en forma eficiente.					
3	Tiene antecedentes de conocimientos actitudes y habilidades para su trabajo que desempeña					
4	Se puede hacer el trabajo de forma diferente.					
5	El director se preocupa por la capacitación para el desarrollo del personal.					
	Dimensión 2: Liderazgo					
6	Comparte ideas, experiencias y consejos al personal					
7	Existe coordinación efectiva entre el personal directivo, jerárquico y administrativo.					
8	Las sugerencias y aportes son considerados por los directivos.					
9	Los directivos buscan las buenas relaciones en la Institución.					
10	Los directivos aceptan las críticas y el cuestionamiento de su gestión.					
	Dimensión 3: Motivación					
11	El trabajo en equipo es motivado por los directivos.					
12	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad					
13	Se realizan convenios con entidades aliadas al Ministerio de la Mujer					

14	Estimula y reconoce la labor del personal que labora en el Ministerio de la Mujer					
15	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad.					
	Dimensión 4: Comunicación					
16	La comunicación del Director hacia los empleados es efectiva.					
17	El Director comunica oportunamente las actividades a desarrollar.					
18	El Director evalúa e informa los resultados de diversas actividades ejecutadas.					
19	La comunicación es importante y tiene repercusión en las actividades de la Institución.					
20	La comunicación de los trabajadores es efectiva con el Director					
	Dimensión 5: Dirección, Ejecución y Supervisión					
21	El Director supervisa los ambientes de trabajo del Ministerio de la Mujer.					
22	El Director promueve que se respete el Reglamento del Ministerio de la Mujer.					
23	El Director cumple con lo planificado por el Ministerio de la Mujer.					
24	El Director hace que se cumplan con los empleados a cabalidad sus comisiones.					
25	El trato de los directivos con el personal que labora es vertical					
	Dimensión 6: Toma de Decisiones					
26	La Dirección realiza una acertada toma de decisiones.					
27	Se realiza trabajo de equipo para una correcta toma de decisiones. La Dirección diseña propuestas correctas y con anticipación.					
28	La Dirección integra varios puntos de vista para incrementar la información.					
29	Si el problema está mal definido por la Dirección todas las alternativas de solución serán negativas.					
30						

Questionario de Actitud/Opinión

Estimado personal de servicio a continuación presentamos los temas para responder con mayor sinceridad del caso pues los resultados nos permitirían tener una mejor comprensión sobre la capacitación del personal

Variable 2: Capacitación

	Dimensiones / Items	No	A veces	Si
N°	Dimensión			
	Dimensión 01: Innovación			
1	La institución brinda cursos al personal de especialización			
2	El conocimiento sobre el manual de funciones de la institución es obligatorio			
3	Usted se preocupa en actualizarse para ejercer sus funciones			
4	Existe un plan de mejora administrativa en la institución			
5	Crees que son importantes las capacitaciones para mejorar tu trabajo			
6	En la institución desarrollan proyectos de innovación			
7	Usted asimila rápidamente los proyectos de innovación creadas en la institución			
8	Usted maneja adecuadamente las TIC dentro de la institución			
9	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales			
10	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales			
11	En la institución se realiza la utilización de manera creativa de los recursos materiales y humanos			
	Dimensión 02: Desarrollo de habilidades			
12	Usted se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia sus funciones			
13	Cree usted que el personal se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia su labor dentro de la institución			
14	Cree usted que el personal se preocupa en desarrollar su destreza o capacidad para ejercer adecuadamente su labor dentro de la institución			
15	Consideras que el dominio de tus destrezas facilita el trabajo diario en la institución			

16	Cuándo se presenta un problema crees que estas en la capacidad de solucionarlo			
17	Los trabajos dentro de la institución se realizan de manera exitosa			
18	El personal ostenta en llevar a cabo con éxito determinada actividad o trabajo dentro de la institución			
	Dimensión 03: Cambio de Actitud			
19	Usted valora el reconocimiento de parte del director o las autoridades de las instituciones?			
20	El personal valora el reconociendo del director o delas autoridades de la institución			
21	Las relaciones interpersonales en la institución contribuyen al desarrollo de la comunidad			
22	Crees que el buen trato influye en las buenas relaciones que debe haber en el centro del trabajo			
23	Estas satisfecho con la labor que desempeñas en el área que te han asignado			
24	Consideras que la comunicación facilita las buenas relaciones interpersonales en tu centro de labor			

Instrumento que mide la calidad de servicio

Cuestionario

El presente cuestionario que tiene por finalidad evaluar la calidad de servicio. En lo que su participación es de vital importancia para efectuarse dicha encuesta. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Lea las preguntas de forma minuciosa y marque con una (x) la respuesta que crea conveniente, por favor no dejen ninguna respuesta sin marcar.

Escala valorativa

Categoría	Código
Siempre	S
Casi siempre	CS
A veces	AV
Casi nunca	CN
Nunca	N

Nº	Calidad de Servicio	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CN	N
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Los equipos del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia de ser modernos.					
2	Las instalaciones físicas del Ministerio de la Mujer son visualmente atractivas.					
3	Los empleados del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia pulcra.					
4	La apariencia de las instalaciones del Ministerio de la Mujer está acorde con el tipo de servicio prestado.					
	FIABILIDAD					
5	Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen					
6	Cuando usted tiene un problema en el Ministerio de la Mujer muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	El empleado que le atiende es confiable.					
8	El usuario provee el servicio en el tiempo establecido.					

9	En el Ministerio de la Mujer insisten en mantener registros libres de errores.					
	Capacidad de respuesta					
10	Los empleados informan con precisión a los clientes cuando concluirá cada servicio.					
11	Los empleados le sirven con rapidez.					
12	Los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudarlo					
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
	Seguridad					
14	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.					
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados.					
16	Los empleados son siempre amables con usted.					
17	Los empleados reciben apoyo adecuado para poder hacer bien su trabajo.					
	Empatía					
18	En el Ministerio de la Mujer le dan una atención individualizada.					
19	El Ministerio de la Mujer tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
20	Los empleados le dan una atención personalizada					
21	En el Ministerio de la Mujer se preocupan por sus mejores intereses.					
22	En el Ministerio de la Mujer comprenden sus necesidades específicas.					

Certificado de validez de contenido del instrumento

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	DIMENSION 3: MOTIVACION								
11	El trabajo en equipo es impulsado por los directivos.	✓		✓				✓	
12	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad.	✓		✓				✓	
13	Se realizan convenios con entidades aliadas al Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
14	Estimula y reconoce la labor del personal que labora en el Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
15	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad	✓		✓				✓	
	DIMENSION 4: COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	La comunicación del director hacia los empleados es efectiva.	✓		✓				✓	
17	El director comunica oportunamente las actividades a desarrollar.	✓		✓				✓	
18	El director evalúa e informa los resultados de diversas actividades ejecutadas.	✓		✓				✓	
19	La comunicación es importante y tiene repercusión en las actividades de la institución.	✓		✓				✓	
20	La comunicación de los trabajadores es efectiva con el director.	✓		✓				✓	
	DIMENSION 5: DIRECCION, EJECUCION Y SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director supervisa los ambientes del trabajo del Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
22	El director promueve que se respete el reglamento del Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
23	El director cumple con lo planificado por el Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
24	El director hace que se cumplan con los empleados a cabalidad sus comisiones.	✓		✓				✓	
25	El trato de los directivos con el personal que labora es vertical.	✓		✓				✓	
	DIMENSION 6: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26	La dirección realiza una acertada toma de decisiones.	✓		✓				✓	
27	Se realiza trabajos de equipo para una correcta	✓		✓				✓	

toma de decisiones.				
28	La dirección diseña propuestas correctas y con anticipación.	✓	✓	✓
29	La dirección integra varios puntos de vista para incrementar la información.	✓	✓	✓
30	Si el problema está mal definido por la dirección, todas las alternativas de solución serán negativas.	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Y. P. Alvarado* DNI: *40043433*

Especialidad del validador: *Administración*

27 de *enero* del *2017*

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

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


 Firma del Experto Informante.



UCV
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL VALLE
ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INNOVACION							
1	La institución brinda cursos al personal de especialización.	✓		✓		✓		
2	El conocimiento sobre el manual de funciones de la institución es obligatorio.	✓		✓		✓		
3	Usted se preocupa en actualizarse para ejercer sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Existe un plan de mejora administrativa en la institución.	✓		✓		✓		
5	Creer que son importantes las capacitaciones para mejorar tu trabajo	✓		✓		✓		
6	En la institución desarrollan proyectos de innovación	✓		✓		✓		
7	Usted asimila rápidamente los proyectos de innovación creadas en la institución	✓		✓		✓		
8	Usted maneja adecuadamente las TIC dentro de la institución	✓		✓		✓		
9	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales	✓		✓		✓		
10	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales	✓		✓		✓		
11	En la institución se realiza la utilización de manera creativa de los recursos materiales y humanos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE HABILIDADES							
12	Usted se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia sus funciones	✓		✓		✓		
13	Creer usted que el personal se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia su labor dentro de la institución	✓		✓		✓		
14	Creer usted que el personal se preocupa en desarrollar su destreza o capacidad para ejercer adecuadamente su labor dentro de la institución	✓		✓		✓		

15	Consideras que el dominio de tus destrezas facilita el trabajo diario en la institución	✓		✓		✓			
16	Cuándo se presenta un problema crees que estas en la capacidad de solucionarlo	✓		✓		✓			
17	Los trabajos dentro de la institución se realizan de manera exitosa	✓		✓		✓			
18	El personal ostenta en llevar a cabo con éxito determinada actividad o trabajo de la institución	✓		✓		✓			
	DIMENSION 3: CAMBIO DE ACTITUD								
19	Usted valora el reconocimiento de parte del director o las autoridades de las instituciones	✓		✓		✓			
20	El personal valora el reconocimiento del director o de las autoridades de la institución	✓		✓		✓			
21	Las relaciones interpersonales en la institución contribuyen al desarrollo de la comunidad	✓		✓		✓			
22	Crees que el buen trato influye en las buenas relaciones que debe haber en el centro del trabajo	✓		✓		✓			
23	Estas satisfecho con la labor que desempeñas en el área que te han asignado	✓		✓		✓			
24	Consideras que la comunicación facilita las buenas relaciones interpersonales en tu centro de labor	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ana Almániz Valdovinos DNI: 40043433

Especialidad del validador: M. Trabajo Social

.....de.....del 20.....

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Los equipos del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia de ser modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del Ministerio de la Mujer son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los empleados del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones del Ministerio de la Mujer está acorde con el tipo de servicio prestado.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema en el Ministerio de la Mujer muestran un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	El empleado que le atiende es confiable.	✓		✓		✓		
8	El usuario provee el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	En el Ministerio de la Mujer insisten en mantener registros libres de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan con precisión a los clientes cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	Los empleados le sirven con rapidez.	✓		✓		✓		
12	Los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudarle	✓		✓		✓		

13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓										
	DIMENSION 4 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
14	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓				
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados.	✓		✓		✓		✓				
16	Los empleados son siempre amables con usted.	✓		✓		✓		✓				
17	Los empleados reciben apoyo adecuado para poder hacer bien su trabajo.	✓		✓		✓		✓				
	DIMENSION 5 : EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
18	En el Ministerio de la Mujer le dan una atención individualizada.	✓		✓		✓		✓				
19	El Ministerio de la Mujer tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		✓				
20	Los empleados le dan una atención personalizada	✓		✓		✓		✓				
21	En el Ministerio de la Mujer se preocupan por sus mejores intereses.	✓		✓		✓		✓				
22	En el Ministerio de la Mujer comprenden sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Yolvi Olavea Alvarado DNI: 40043433

Especialidad del validador: M. P. Psic.

22 de junio del 2017

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIRECCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: INTEGRACION							
1	El personal está capacitado para el puesto que ocupa.	✓		✓		✓		
2	El personal tiene la provisión de elementos necesarios para cumplir sus obligaciones del puesto en forma eficiente.	✓		✓		✓		
3	Tiene antecedentes de conocimientos, aptitudes y habilidades para su trabajo que desempeña.	✓		✓		✓		
4	Se puede hacer el trabajo de forma diferente.	✓		✓		✓		
5	El director se preocupa por la capacitación para el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Comparte ideas, experiencias y consejos al personal.	✓		✓		✓		
7	Existe coordinación efectiva entre el personal directivo, jerárquico y administrativo.	✓		✓		✓		
8	Las sugerencias y aportes son considerados por los directivos.	✓		✓		✓		
9	Los directivos buscan las buenas relaciones en la institución.	✓		✓		✓		
10	Los directivos aceptan las críticas y el cuestionamiento de su gestión.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	DIMENSION 3: MOTIVACION								
11	El trabajo en equipo es impulsado por los directivos.	✓		✓				✓	
12	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad.	✓		✓				✓	
13	Se realizan convenios con entidades aliadas al Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
14	Estimula y reconoce la labor del personal que labora en el Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
15	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad	✓		✓				✓	
	DIMENSION 4: COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	La comunicación del director hacia los empleados es efectiva.	✓		✓				✓	
17	El director comunica oportunamente las actividades a desarrollar.	✓		✓				✓	
18	El director evalúa e informa los resultados de diversas actividades ejecutadas.	✓		✓				✓	
19	La comunicación es importante y tiene repercusión en las actividades de la institución.	✓		✓				✓	
20	La comunicación de los trabajadores es efectiva con el director.	✓		✓				✓	
	DIMENSION 5: DIRECCION, EJECUCION Y SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director supervisa los ambientes de trabajo del Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
22	El director promueve que se respete el reglamento del Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
23	El director cumple con lo planificado por el Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
24	El director hace que se cumplan con los empleados a cabalidad sus comisiones.	✓		✓				✓	
25	El trato de los directivos con el personal que labora es vertical.	✓		✓				✓	
	DIMENSION 6: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26	La dirección realiza una acertada toma de decisiones.	✓		✓				✓	
27	Se realiza trabajos de equipo para una correcta	✓		✓				✓	

	toma de decisiones.						
28	La dirección diseña propuestas correctas y con anticipación.	✓		✓		✓	
29	La dirección integra varios puntos de vista para incrementar la información.	✓		✓		✓	
30	Si el problema está mal definido por la dirección., Todas las alternativas de solución serán negativas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dir/ Mg: Fran Jotelo Willy Sepúlveda DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia Operativa / Gerencia

27 de 06 del 2017

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

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

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: INNOVACION							
1	La institución brinda cursos al personal de especialización.	✓		✓		✓		
2	El conocimiento sobre el manual de funciones de la institución es obligatorio.	✓		✓		✓		
3	Usted se preocupa en actualizarse para ejercer sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Existe un plan de mejora administrativa en la institución.	✓		✓		✓		
5	Crees que son importantes las capacitaciones para mejorar tu trabajo	✓		✓		✓		
6	En la institución desarrollan proyectos de innovación	✓		✓		✓		
7	Usted asimila rápidamente los proyectos de innovación creadas en la institución	✓		✓		✓		
8	Usted maneja adecuadamente las TIC dentro de la institución	✓		✓		✓		
9	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales	✓		✓		✓		
10	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales	✓		✓		✓		
11	En la institución se realiza la utilización de manera creativa de los recursos materiales y humanos	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: DESARROLLO DE HABILIDADES							
12	Usted se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia sus funciones	✓		✓		✓		
13	Cree usted que el personal se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia su labor dentro de la institución	✓		✓		✓		
14	Cree usted que el personal se preocupa en desarrollar su destreza o capacidad para ejercer adecuadamente su labor dentro de la institución	✓		✓		✓		

15	Consideras que el dominio de tus destrezas facilita el trabajo diario en la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Cuándo se presenta un problema crees que estas en la capacidad de solucionarlo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Los trabajos dentro de la institución se realizan de manera exitosa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	El personal ostenta en llevar a cabo con éxito determinada actividad o trabajo de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	DIMENSION 3: CAMBIO DE ACTITUD Usted valora el reconocimiento de parte del director o las autoridades de las instituciones	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	El personal valora el reconociendo del director o delas autoridades de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Las relaciones interpersonales en la institución contribuyen al desarrollo de la comunidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Crees que el buen trato influye en las buenas relaciones que debe haber en el centro del trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Estas satisfecho con la labor que desempeñas en el área que te han asignado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Consideras que la comunicación facilita las buenas relaciones interpersonales en tu centro de labor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Flora Sotelo Villan Segotian

Especialidad del validador: Psicología / Gestión educativa y pedagógica

DNI: 06175729

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Los equipos del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia de ser modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del Ministerio de la Mujer son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los empleados del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones del Ministerio de la Mujer está acorde con el tipo de servicio prestado.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema en el Ministerio de la Mujer muestran un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	El empleado que le atiende es confiable.	✓		✓		✓		
8	El usuario provee el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	En el Ministerio de la Mujer insisten en mantener registros libres de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan con precisión a los clientes cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	Los empleados le sirven con rapidez.	✓		✓		✓		
12	Los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudarle	✓		✓		✓		

13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓				✓				✓	
DIMENSION 4 : SEGURIDAD											
14	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.	✓				✓				✓	
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados.	✓				✓				✓	
16	Los empleados, son siempre amables con usted.	✓				✓				✓	
17	Los empleados reciben apoyo adecuado para poder hacer bien su trabajo.	✓				✓				✓	
DIMENSION 5 : EMPATIA											
18	En el Ministerio de la Mujer le dan una atención individualizada.	✓				✓				✓	
19	El Ministerio de la Mujer tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓				✓				✓	
20	Los empleados le dan una atención personalizada	✓				✓				✓	
21	En el Ministerio de la Mujer se preocupan por sus mejores intereses.	✓				✓				✓	
22	En el Ministerio de la Mujer comprenden sus necesidades específicas.	✓				✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Flavio Sotelo Wilson Sebastian

Especialidad del validador: Coordinador Operativa Especial / Escamoteo

DNI: 06175729

27 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DIRECCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: INTEGRACION								
1	El personal está capacitado para el puesto que ocupa.	✓		✓		✓		
2	El personal tiene la provisión de elementos necesarios para cumplir sus obligaciones del puesto en forma eficiente.	✓		✓		✓		
3	Tiene antecedentes de conocimientos, aptitudes y habilidades para su trabajo que desempeña.	✓		✓		✓		
4	Se puede hacer el trabajo de forma diferente.	✓		✓		✓		
5	El director se preocupa por la capacitación para el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: LIDERAZGO								
6	Comparte ideas, experiencias y consejos al personal.	✓		✓		✓		
7	Existe coordinación efectiva entre el personal directivo, jerárquico y administrativo.	✓		✓		✓		
8	Las sugerencias y aportes son considerados por los directivos.	✓		✓		✓		
9	Los directivos buscan las buenas relaciones en la institución.	✓		✓		✓		
10	Los directivos aceptan las críticas y el cuestionamiento de su gestión.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	DIMENSION 3: MOTIVACION								
11	El trabajo en equipo es impulsado por los directivos.	✓		✓				✓	
12	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad.	✓		✓				✓	
13	Se realizan convenios con entidades aliadas al Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
14	Estimula y reconoce la labor del personal que labora en el Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
15	Los directivos realizan actividades de proyección hacia la comunidad	✓		✓				✓	
	DIMENSION 4: COMUNICACION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	La comunicación del director hacia los empleados es efectiva.	✓		✓				✓	
17	El director comunica oportunamente las actividades a desarrollar.	✓		✓				✓	
18	El director evalúa e informa los resultados de diversas actividades ejecutadas.	✓		✓				✓	
19	La comunicación es importante y tiene repercusión en las actividades de la institución.	✓		✓				✓	
20	La comunicación de los trabajadores es efectiva con el director.	✓		✓				✓	
	DIMENSION 5: DIRECCION, EJECUCION Y SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director supervisa los ambientes del trabajo del Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
22	El director promueve que se respete el reglamento del Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
23	El director cumple con lo planificado por el Ministerio de la Mujer.	✓		✓				✓	
24	El director hace que se cumplan con los empleados a cabalidad sus comisiones.	✓		✓				✓	
25	El trato de los directivos con el personal que labora es vertical.	✓		✓				✓	
	DIMENSION 6: TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26	La dirección realiza una acertada toma de decisiones.	✓		✓				✓	
27	Se realiza trabajos de equipo para una correcta	✓		✓				✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INNOVACION							
1	La institución brinda cursos al personal de especialización.	✓		✓		✓		
2	El conocimiento sobre el manual de funciones de la institución es obligatorio.	✓		✓		✓		
3	Usted se preocupa en actualizarse para ejercer sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Existe un plan de mejora administrativa en la institución.	✓		✓		✓		
5	Creer que son importantes las capacitaciones para mejorar tu trabajo	✓		✓		✓		
6	En la institución desarrollan proyectos de innovación	✓		✓		✓		
7	Usted asimila rápidamente los proyectos de innovación creadas en la institución	✓		✓		✓		
8	Usted maneja adecuadamente las TIC dentro de la institución	✓		✓		✓		
9	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales	✓		✓		✓		
10	En la institución se realiza la selección y organización creativa de los recursos materiales	✓		✓		✓		
11	En la institución se realiza la utilización de manera creativa de los recursos materiales y humanos	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: DESARROLLO DE HABILIDADES							
12	Usted se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia sus funciones	✓		✓		✓		
13	Creer usted que el personal se preocupa en desarrollar su talento para ejercer con eficacia y eficiencia su labor dentro de la institución	✓		✓		✓		
14	Creer usted que el personal se preocupa en desarrollar su destreza o capacidad para ejercer adecuadamente su labor dentro de la institución	✓		✓		✓		

15	Consideras que el dominio de tus destrezas facilita el trabajo diario en la institución	✓		✓		✓			
16	Cuando se presenta un problema crees que estas en la capacidad de solucionarlo	✓		✓		✓			
17	Los trabajos dentro de la institución se realizan de manera exitosa	✓		✓		✓			
18	El personal ostenta en llevar a cabo con éxito determinada actividad o trabajo de la institución	✓		✓		✓			
	DIMENSION 3: CAMBIO DE ACTITUD								
19	Usted valora el reconocimiento de parte del director o las autoridades de las instituciones	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	El personal valora el reconocimiento del director o de las autoridades de la institución	✓		✓		✓		✓	
21	Las relaciones interpersonales en la institución contribuyen al desarrollo de la comunidad	✓		✓		✓		✓	
22	Crees que el buen trato influye en las buenas relaciones que debe haber en el centro del trabajo	✓		✓		✓		✓	
23	Estas satisfecho con la labor que desempeñas en el área que te han asignado	✓		✓		✓		✓	
24	Consideras que la comunicación facilita las buenas relaciones interpersonales en tu centro de labor	✓		✓		✓		✓	

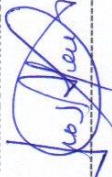
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Nunez Per DNI: 70801261

Especialidad del validador: Psicólogo

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Los equipos del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia de ser modernos.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del Ministerio de la Mujer son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los empleados del Ministerio de la Mujer tienen la apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La apariencia de las instalaciones del Ministerio de la Mujer está acorde con el tipo de servicio prestado.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	✓		✓		✓		
6	Cuando usted tiene un problema en el Ministerio de la Mujer muestran un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	El empleado que le atiende es confiable.	✓		✓		✓		
8	El usuario provee el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
9	En el Ministerio de la Mujer insisten en mantener registros libres de errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan con precisión a los clientes cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	Los empleados le sirven con rapidez.	✓		✓		✓		
12	Los empleados siempre se muestran dispuestos a ayudarle	✓		✓		✓		

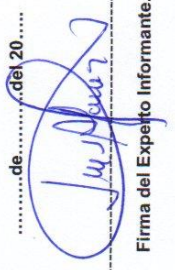
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		✓	
DIMENSION 4 : SEGURIDAD									
14	El comportamiento de los empleados le transmite confianza.	✓		✓		✓		✓	
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados.	✓		✓		✓		✓	
16	Los empleados son siempre amables con usted.	✓		✓		✓		✓	
17	Los empleados reciben apoyo adecuado para poder hacer bien su trabajo.	✓		✓		✓		✓	
DIMENSION 5 : EMPATIA									
18	En el Ministerio de la Mujer le dan una atención individualizada.	✓		✓		✓		✓	
19	El Ministerio de la Mujer tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓		✓	
20	Los empleados le dan una atención personalizada	✓		✓		✓		✓	
21	En el Ministerio de la Mujer se preocupan por sus mejores intereses.	✓		✓		✓		✓	
22	En el Ministerio de la Mujer comprenden sus necesidades específicas.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: M. Nunez Cruz Liz DNI: 88012401

Especialidad del validador: Psicología

.....de.....del 20.....

 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Base de datos de la variable Capacitación

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	
3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
6	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
7	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
8	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
9	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
10	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	
11	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
12	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
14	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
15	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
16	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
17	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
18	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	
19	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
20	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
22	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
23	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
24	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
25	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
26	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
28	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
29	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
30	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
31	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
32	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	
33	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
34	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
36	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
37	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
38	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
39	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
40	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2
41	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
42	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
44	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
45	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
46	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
47	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
48	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
49	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
51	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
52	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
53	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
54	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
55	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	
56	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
57	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
59	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
60	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
61	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
62	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
63	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
65	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
66	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
67	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
68	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
69	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	
70	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
71	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	
73	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
74	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
75	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	
76	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
77	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
78	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3								



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Dirección y capacitación en la calidad de servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018”** de la estudiante **Maritza Lourdes Castillo Lara**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turniting, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **14%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo de 2018

Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101



**Dirección y capacitación en la calidad de servicios del
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mgr. Maritza Lourdes Castillo Lara

ASESORA:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Resumen de coincidencias

14 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	europa.eu Fuente de Internet	<1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	porquenotecallas19.fil... Fuente de Internet	<1 %
5	www.poverty-action.org Fuente de Internet	<1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.perucontadores.c... Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
9	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CASTILLO LARA MARITZA LOURDES

D.N.I. : 20028605

Domicilio : JR. CAMANA 746 - LIMA

Teléfono : Fijo : Móvil : 985673635

E-mail : maritza_05_11@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[] Tesis de Posgrado

[] Maestría

Grado : DOCTORA

Mención : GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

[x] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CASTILLO LARA MARITZA LOURDES

Título de la tesis:

DIRECCION Y CAPACITACION EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

Firma : [Signature]

Fecha : 26/09/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CASTILLO LARA MARITZA LOURDES

INFORME TITULADO:

DIRECCION Y CAPACITACION EN LA CALIDAD DE
SERVICIOS DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES
VULNERABLES 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN