



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la
subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Guarnizo Salvador, Doris Smith: (ORCID: [0000-0001-6990-3505](https://orcid.org/0000-0001-6990-3505))

ASESOR:

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo: (ORCID: [0000-0002-2366-6724](https://orcid.org/0000-0002-2366-6724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa**

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de tesis está dedicado a Dios todopoderoso, por el ser el autor de mis días y a mi familia, quien siempre me acompañan y motivan para seguir progresando día a día en este camino de la vida, me impulsan a seguir avanzando en mi carrera profesional, me inspiran cada día a afrontar nuevos desafíos en la vida.

Agradecimiento

A Dios por su inmenso amor y bendición, a mi familia por apoyarme siempre en esta carrera de la vida, a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, y al personal del Poder Judicial de la Gerencia General; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

A mi hermana Edith, por demostrarme ese apoyo incondicional en todos mis proyectos ayudándome a ser mejor cada día.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	25
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Métodos de análisis de datos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos	26
Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos	27
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la variable Capacitación laboral	28
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable capacitación laboral	28
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la variable Gestión del Servicio de Calidad	29
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión del Servicio de Calidad	29
Tabla 7. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad	30
Tabla 8. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad	30
Tabla 9. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad	30
Tabla 10. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la tangibilidad	31
Tabla 11. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la tangibilidad	31
Tabla 12. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la tangibilidad	32
Tabla 13. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la fiabilidad	32
Tabla 14. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la fiabilidad	33
Tabla 15. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la fiabilidad	33
Tabla 16. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la capacidad de respuesta	34
Tabla 17. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la capacidad de respuesta	34
Tabla 18. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la capacidad de respuesta	35
Tabla 19. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la seguridad	35
Tabla 20. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la seguridad	35
Tabla 21. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la seguridad	36
Tabla 22. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la empatía	36
Tabla 23. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la empatía	37
Tabla 24. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la empatía	37

Resumen

En la presente investigación se consideró determinar la influencia de la capacitación laboral en la gestión del servicio en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021, la misma que tiene un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo-correlacional-causal, estableciendo la relación causa – efecto entre variables. La población de estudio fue de 70 servidores a quienes se les aplicó cuestionarios en línea, uno referido a la capacitación laboral, constituido por 22 ítems y el segundo referido a la gestión del servicio de calidad constituido por 24 ítems, ambos cuestionarios pasaron por el proceso de validez por el juicio de tres expertos, así como por el proceso de fiabilidad en la que se empleó el estadístico del Alpha de Cronbach obteniéndose para el primero un coeficiente de ,877 y el segundo ,851.

Finalmente, los resultados permitieron concluir que la capacitación laboral incide en la gestión del servicio de calidad, evidenciando un valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$, asimismo mediante el índice de Nagelkerke se pudo afirmar que la variabilidad de la gestión del servicio de calidad depende en un 57% del desarrollo de la capacitación laboral.

Palabras claves: Capacitación laboral, gestión del servicio de calidad, subgerencia de capacitación.

Abstract

In the present investigation, it was considered to determine the influence of job training on service management in the Training Deputy Manager of the Judiciary in the 2021 period, which has a quantitative approach and a descriptive-correlational-causal scope, establishing the relationship cause - effect between variables. The study population consisted of 70 servers to whom online questionnaires were applied, one referring to job training, consisting of 22 items and the second referring to quality service management, consisting of 24 items, both questionnaires went through the process validity by the judgment of three experts, as well as by the reliability process in which the Cronbach's Alpha statistic was used, obtaining for the first a coefficient of .877 and the second, .851.

Finally, the results allowed to conclude that job training affects the management of quality service, showing a significance value of $p = .001 < 0.05$, also by means of the Nagelkerke index it was possible to affirm that the variability of the management of the Quality service depends 57% on the development of job training.

Keywords: Job training, quality service management, training sub-management.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es una necesidad que las organizaciones perciban la importancia de mejorar el conocimiento de sus profesionales y brindar un servicio de calidad, caso contrario están destinadas a caer en niveles mínimos de cambio. Es por ello, que es necesario brindar capacitación permanente a su personal.

Es muy preocupante que la ciudadanía observe a las entidades públicas como instituciones que no mejoran los procesos administrativos de atención a los ciudadanos, esto debido a que se cuenta con generaciones que no han desarrollado habilidades en manejo de la tecnología, siendo ésta una de las necesidades urgentes en atender, la falta del uso de la tecnología repercute negativamente en las actividades administrativas, se cuenta con grupos de personas que no están brindando un servicio oportuno durante el desarrollo de los procesos, retrasando la resolución de procesos, muchos estudios indican lo importante y fundamental que resulta capacitar a los profesionales que forman parte de instituciones públicas.

Es por ello que, desde una perspectiva internacional, en Europa y tal como lo manifestó Cegos (2017), que ha sido el continente donde la capacitación del personal ha causado mayor expectativa, debido a que las naciones fueron a la par con el progreso de la ciencia, igualmente en España, los trabajadores atribuyeron mayor preferencia a su formación técnica y profesional con capacitaciones, buscando colaborar en las decisiones de la empresa y producir la necesidad de especializarse, en coordinación con la gerencia. De igual modo las investigaciones desarrolladas en países europeos desarrollados, determinó que el 95% de los gerentes concluyeron que a más programas de capacitación mejor desempeño de los profesionales. Por este motivo las instituciones del sector público, requieren ofrecer capacitaciones activas, frecuentes, participativas y mecánicas hacia los profesionales, asimismo estas capacitaciones deben plasmar de manera clara su finalidad y también los programas que se desarrollaran (Muñoz, 2016). De la misma manera, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sostuvo que las capacitaciones surgieron como efecto de los cambios tecnológicos, económicos y sociales, y a la rapidez con las que estas se mueven,

en otras palabras, las instituciones que no lleven a cabo las modificaciones o transformaciones en las políticas y además adapte sus tácticas a los requerimientos de la sociedad va a provocar problemas muy serios (OIT, 2019).

Con respecto a las naciones de América Latina, Gorgal (2017), afirmó, que en estas naciones también se están produciendo progreso en cuanto a la mejora en la gestión de servicio, procurando fundamentalmente capacitar a los empleados, en vistas que se contempla una variedad de competencias laborales en los empleados con frecuencia no conformes a la realidad del departamento donde se desempeña. En una investigación desarrollada en Colombia por Torres-Flórez (2019), indicaron que el empleado capacitado y entrenado conduce al éxito a la empresa, en cambio si no se capacita o entrena al personal la empresa tiene muchas probabilidades de quebrar, por lo tanto, el proceso de inducción y capacitación al personal es una práctica de mucha relevancia que beneficiara al progreso de la empresa y personal, en consecuencia se debe contar con planes y tácticas formales en donde la capacitación es una ventaja competitiva que posibilita entregar una óptima gestión de servicio.

Dentro del ámbito nacional, con la implementación de la Autoridad Nacional de Servicio Civil (Servir), siendo su finalidad es modernizar la función pública y mejorar la gestión de las personas al servicio del Estado a través de un servicio civil meritocrático, flexible y con niveles altos de eficiencia para que atienda mejor a todos los peruanos. debido que las entidades del estado necesitan actualizar sus procesos, especializando la función pública optimizando al servidor en las áreas de recursos humanos desarrollando una mayor capacidad en la gestión.

Para ello diseñaron y establecieron tácticas y políticas relacionadas a la capacitación en la empresa pública, no obstante, los objetivos establecidos no se llegaron a cumplir totalmente, o sencillamente continúan en esa actividad, por lo tanto todavía se pueden apreciar los resultados en el acatamiento de funciones y que haceres de los empleados, asimismo estos todavía no sensibilizan en la gran necesidad de instruirse apropiadamente conforme al puesto de trabajo o a las tarea que realizan; y siendo uno de los poderes del Estado más relevantes y

amplios, debería estar en constante cambios y modernización, para cubrir las pretensiones globales de la comunidad. (Servir, 2018)

Mientras que el Poder Judicial, siendo una institución que se encuentra inmersa a tener en cuenta la Norma técnica para la gestión de calidad de servicio en bien de la ciudadanía, es necesario resolver actividades judiciales, las cuales en este tiempo que resultan perjudiciales por su alargada atención en sus procesos, hoy debido a la falta de conocimiento en el manejo de la tecnología, equipos que no están acorde con la tecnología, su capacidad de respuesta es lenta, falta de empatía, los procesos deben ser resueltos de manera confiable, de todo ello, resulta necesario capacitar a todo profesional de acuerdo a las generaciones y se esta forma se podría mejorar en la atención del servicio. Es por ello que, se planteó la intervención del personal a través de acciones efectivas y eficientes en la atención, transformándose en una atención de calidad, asimismo de asegurar que el personal disponga y presente capacidades laborales apropiadas en las entidades públicas donde se planeen y ejecuten procesos y actividades que aseguren la realización de competencia y habilidades del empleado con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales (Zegarra, 2019).

En el ámbito local, la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial, ha presentado problemas al momento de brindar un programa de capacitación en cuanto a que no se elaboró un buen diseño porque no se conoce en realidad las necesidades del personal, grupo generacional, para una mejorar atención o respuesta de los servidores; la institución debe brindar capacitaciones de acuerdo a las necesidades o presenta temas de capacitación que en algunas ocasiones ha causado incomodidad porque los temas han venido siendo los mismos y sobre todo obligatorios, no se ha seleccionado oportunamente al personal, institución capacitadora que impartirán el nuevo conocimiento, lo que provoca que el personal no muestre interés en obtener y actualizar conocimiento para mantener un perfil profesional actualizado.

Por otro lado, en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial requiere de una mejor gestión del servicio de calidad, para ello el personal debe

contar con los equipos y tecnología indispensable para lograr atender de forma oportuna, evitando así incomodidad al usuario tanto interno como externo, el acceso a internet no debería ser limitado, los usuarios externos generalmente indican que no reciben un buen servicio, a esto se suma que parte del personal no conoce o hace buen uso y/o manejo de la tecnología, lo que limita o retrasa la atención y asimismo, cumplir con sus funciones, inclusive puede conllevar a no lograr los objetivos trazados.

Bajo el soporte de lo anteriormente expuesto, se esboza el problema general siguiente: ¿Cómo influye la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021? Mientras que los problemas específicos: ¿Cómo influye la capacitación laboral en la tangibilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?, ¿Cómo influye la capacitación laboral en la fiabilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?, ¿Cómo influye la capacitación laboral en la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?, ¿Cómo influye la capacitación laboral en la seguridad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?, ¿Cómo influye la capacitación laboral en la empatía en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?

La investigación se justifica teóricamente, porque se establece la relevancia de llevarla a cabo, debido a que se requiere contar con un marco teórico y es un comienzo para las posteriores investigaciones, ya que no se cuenta con ninguna que esté relacionada con ambas variables. Por este motivo, la presente investigación desea agregar e integrar tácticas que posibiliten vincular apropiadamente las variables de estudio, concediendo establecer por último objetivos y metas para apreciar el vínculo entre a capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad de la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial y de esta manera optimizar las competencias de sus trabajadores. De igual forma se tomará en consideración la realización de ambas variables con sus respectivas dimensiones, en vista que se reconocieron carencias en la subgerencia por consiguiente en el Poder Judicial. En tanto que se justificó de manera práctica porque este estudio permitirá contribuir con los conocimientos en

la puesta en marcha de otras investigaciones que se procure desarrollar en otras instituciones o se implementen en otras subgerencias del Poder Judicial; asimismo los resultados obtenidos beneficiarán el establecimiento de actividades de forma inmediata para resolver las complicaciones y conflictos que se tienen dentro de la subgerencia. Por último, la justificación metodológica, en este estudio se utilizó el método científico, asimismo los datos obtenidos son respaldados por una técnica e instrumentos mediante las cuales se obtuvo una serie de datos los cuales proporcionan información para posteriores investigaciones correlacionales causales en instituciones públicas como el Poder Judicial, de forma que esté al alcance de todos los futuros investigadores, asimismo contribuirá en la bibliografía.

En objetivo general de la presente investigación será: Determinar la influencia de la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia de la capacitación laboral en la tangibilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. Determinar la influencia de la capacitación laboral en la fiabilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. Determinar la influencia de la capacitación laboral en la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. Determinar la influencia de la capacitación laboral en la seguridad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. Determinar la influencia de la capacitación laboral influye en la empatía en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

En lo que compete con el desarrollo de la hipótesis general se tienen: **H.-**La capacitación laboral influye de manera significativa con la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. Mientras que la investigación presentó las siguientes hipótesis específicas: **H1.-** La capacitación laboral influye de manera significativa con la tangibilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. **H2.-** La capacitación laboral influye de manera significativa con la fiabilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. **H3.-** La

capacitación laboral influye de manera significativa con la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. **H4.-** La capacitación laboral influye de manera significativa con la seguridad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021. **H5.-** La capacitación laboral influye de manera significativa con la empatía en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco internacional y con relación a la capacitación laboral, Barrantes, Romero, Montaña, Sánchez y Penagos (2020) en su investigación cuantitativa hecha en Colombia a 17 empleados, teniendo como objetivo principal disminuir las falencias que presentan los empleados en sus actividades laborales; concluyeron que la falta de capacitación genera que los empleados no tengan con claridad sus funciones y tareas que tienen que desempeñar en su puesto de trabajo, e inclusive existen casos en donde los empleados presentan más carga laboral que otros, asimismo hay empleados que realizan actividades y funciones muy diferentes a su perfil laboral de acuerdo a la estructura orgánica de la institución pública. Asimismo, en la investigación de Guido y Pineda (2020) concluyeron que hoy el mundo es más complicado y dificultoso, por lo que necesita competencia, asertividad, sensibilidad, deseo y empatía para proceder de forma inteligente; por este motivo al disponer y acondicionar la habilidad y el talento para aprender y progresar, es importante dejar a un costado los métodos y procedimientos antiguos que se han empleado con el tiempo y que hoy no dan respuesta a los problemas.

De acuerdo con, Zambrano y Pelegrín (2020) en su artículo de investigación mediante el cual emplearon métodos de análisis con enfoque de sistema y observación aplicado a un total de 200 personas en Ecuador, concluyeron que las capacitaciones presentan dos perspectivas importantes desde la intencionalidad, la primera calificar para un puesto de trabajo y segundo proporcionar métodos de superación gradual a rangos; en otras palabras, la capacitación interviene, indeterminadamente, en la educación profesional y la instrucción ininterrumpida. Igualmente Obando (2020) en su artículo concluyó que

la capacitación es una pieza muy importante de la cultura organizacional que facilita que los empleados obtengan las capacidades y habilidades convenientes para un buen desenvolvimiento dentro de la institución, del mismo modo colabora con el clima laboral ya que el empleado siente que forma parte de la institución; asimismo es una de las fuentes principales por la cual los empleados consiguen una mayor rentabilidad tanto económica como social para la institución.

Monirul y Rattanawiboonsom (2020) en su artículo emplearon la investigación cualitativa con análisis de casos cruzados a 12 gerentes de empresas multinacionales en Asia del Sur, concluyeron que la capacitación laboral otorga a los empleados alternativas para conseguir labores o tareas definidas con habilidades y conocimientos relacionadas a un puesto de trabajo y funciones; estas habilidades y conocimientos son apropiadas para cumplir con los requerimientos de trabajo exhibidos durante las capacitaciones en el trabajo. Asimismo, Na (2021) en su artículo concluyó que la capacitación laboral es favorable y muy importante ya que está significativamente relacionada con los componentes de la innovación, en otras palabras, la capacitación laboral incrementa la innovación; también sostuvo que la capacitación es el complemento ideal para los profesionales con educación superior por eso es importante que las empresas continúen o empiecen a brindar programas de capacitación apropiados a sus empleados. Finalmente, en el artículo de Hernández-Cueto, Salinas-Aguirre, Yañez-Flores y Arriaga-Reyes, Sánchez-Rivera, Espericueta-Medina, Muñoz-López, y Delgado-Estrada (2020) mostraron las necesidades formativas en la capacitación laboral, fue una investigación cuantitativa y cualitativa a 435 trabajadores en las municipalidades de Coahuila-México, explicaron por medio de sus propios componentes, lo que genera una idea de que una preparación no es ejercida y que da cuenta de lo que es organizado en los diseños curriculares o que se logró ser planeada en el campo laboral por medio de la capacitación. Finalmente, la capacitación laboral es la variable que incrementa y ayuda con el conocimiento en los profesionales y que proporciona los componentes para conseguir mejores resultados en ellos.

En el artículo de Winnarko y Hamidah (2019) en su artículo de investigación su objeto fue procesar formación industrial en el trabajo, la muestra

del estudio fueron 185, estudiantes, 34 profesores de orientación interna y 14 instructores en Indonesia siendo sus resultados de la investigación tienden a ser generalizables, concluyeron que la capacitación laboral cuenta con 4 elementos principales, primero la planificación, segundo la organización, tercero la implementación y cuarto el control. Asimismo, Pradnya y Nizwardi (2020) concluyeron que la capacitación laboral en los trabajadores es una condición que expone el equilibrio entre la madurez física, mental y de la experiencia, por lo que el individuo tiene la capacidad para realizar cierta actividad relacionada con el trabajo o la actividad, la capacitación es muy necesaria porque, mediante una buena preparación para el trabajo, se creará un empleo duro y calificado y entonces podrá competir en el mundo del trabajo.

El artículo elaborado por Abdiwali y Musa (2019) investigación desarrollada en Uganda, aplicado a una población de 87 personas, concluyeron que la capacitación es el esfuerzo que realiza la organización para ofrecer alternativas para que el empleado obtenga conocimiento, habilidades y actitudes vinculadas con el trabajo; los programas de capacitación en el trabajo implican inducción, entrenamiento y rotación laboral; la inducción es uno de los métodos de capacitación en el trabajo que implica familiarizar y capacitar a los nuevos empleados en el nuevo trabajo dentro de una organización; el entrenamiento se define como una serie de sesiones de formación periódicas en las que un empleado con una experiencia considerable guía al nuevo empleado y la rotación de trabajo es cuando un empleado se traslada de un trabajo, departamento o tarea a otro después de pasar algún tiempo en un trabajo, tarea, asignación o departamento en particular con el fin de permitir que los empleados adquieran más conocimientos, habilidades y talentos. Asimismo, Alomi, Alghamdi y Alatty (2019) concluyeron en su artículo que la capacitación es una técnica fundamental para avanzar en el proceso de atención y de esta forma eludir los problemas generados en la organización, los programas de capacitación deben desarrollarse con frecuencia para actualizar a los empleados sobre temas de atención a los usuarios. Por otro lado, Mina y Aydinan (2019) en su artículo concluyeron que los programas de capacitación permiten a los nuevos empleados trabajar en el puesto de trabajo en donde serán asignados, esta es una oportunidad para que

los empleados noveles adquieran conocimiento y experiencia vinculada con su puesto de trabajo y sus funciones. Mientras que Camarena (2018) en su artículo concluyó que dentro de los obstáculos y limitaciones para la programación de las capacitaciones es la ausencia de recursos, especialmente en la etapa inicial, a causa de que las organizaciones en esta etapa recaudan pocos ingresos.

Continuando en el ámbito internacional se procede a describir la variable gestión de servicio; en el artículo de Alabbas, Alshaboul y Daud (2020) tuvo como objetivo examinar el efecto de la gestión del talento en la calidad de los servicios con la creatividad competitiva como variable mediadora y se aplicó en empresas de TI en Jordania en la cual concluyeron que la gestión de servicio es afectada favorablemente por las tácticas efectiva de la gestión del talento humano que son capaces de retener, desarrollar y mantener personas talentosas con el propósito de ejecutar su trabajo de forma efectiva; los problemas se solucionaran por medio de la incidencia de la gestión del talento en la gestión del servicio de calidad por medio de tácticas efectivas de innovación competitiva, que posteriormente se traducirán en la entrega de un servicio de calidad de los usuarios. Asimismo, Zavala y Vélez (2020) en su artículo concluyeron que la gestión del servicio, cuyo objetivo es, la gestión de la calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicio. es muy relevante, en vista que compone un instrumento fundamental para la competitividad y el posicionamiento de los servicios y en otro caso de los productos ofrecidos de forma diferenciada en función de la calidad de estos.

En el artículo de Cambisaca y Plua (2019) concluyeron que la gestión del servicio presenta deficiencia debido a la falta de programas de capacitación relacionados a temas de atención al usuario, asimismo la comunicación es deficiente entre los empleados y usuarios, por lo que ha generado el incremento de reclamos dentro de la institución por la atención de calidad. Becerra, Andrade y Díaz (2019) sostuvieron que esta gestión debe ser organizada y estructurada, con un punto de vista táctico y apoyada en un enfoque de calidad que está basado en patrones y programas de gestión dirigida a la mejora continua. Igualmente, en el artículo de Syapsan (2019) concluyó que la gestión del servicio de calidad interviene en las tácticas del marketing mix, dicho de otra manera, la aplicación de

la gestión del servicio de calidad conforme con los requerimientos de los usuarios ocasionase satisfacción.

En el artículo Afthanorhan, Awang, Rashid, Foziah y Ghazali (2019) en su artículo de investigación utilizó la encuesta distribuida en 170 personas en Malasia, en donde concluyeron que el servicio presenta sus propios componentes como la capacidad de respuesta, confiabilidad, comprensión, cortesía, competencia, comunicación, seguridad, acceso, tangibilidad y credibilidad, posteriormente de 10 componentes se redujeron a 5 componente como la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad. Asimismo, Padlee, Thaw Y Atikah (2019) concluyeron que las organizaciones para entregar un servicio es elemental que deban comprender las percepciones y expectativas de los usuarios, del mismo modo los causantes que inciden en su satisfacción y evaluación con los servicios que se le prestan; en cambio, la calidad del servicio se focaliza en la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Por otro lado, en el artículo de Anwar Y Zhiwei (2019) concluyeron que la gestión del servicio es mejorada por la técnica de la gestión de la calidad total, además crea un ambiente eficaz y eficiente para los usuarios, en vista que las organizaciones podrán realizar una mejor forma de reformar un servicio y generar satisfacción en los usuarios. Asimismo, en el artículo de Pambreni, hatibi, Azam y Tham (2019) concluyeron que la ejecución de la gestión del servicio de calidad incrementará la calidad en su conjunto y optimizará el desempeño de los empleados; además consideran que el elemento más importante es la mejora continua. Finalmente, Asnawi, Awang, Afthanorhan, Mohamad y Karim (2019) en su investigación cuantitativa a 100 personas en malasia, cuyo objeto fue determinar satisfacer al cliente y la fidelidad del mismo, en donde concluyeron que la calidad del servicio también puede tener los siguientes componentes el entorno físico donde se incluyen el medio ambiente, los elementos tangibles y el factor social; la interacción cualitativa donde se incluyen las actitudes, comportamiento, diagnóstico y la atención y finalmente la calidad de los resultados que está compuesta por el tiempo de espera, satisfacción y la lealtad.

En el ámbito nacional la variable capacitación laboral, según Gómez (2020) en su investigación concluyó, que los programas de capacitación son elementales

y valiosos por lo cual las instituciones y los empleados tienen que invertir, con la finalidad de conseguir un apropiado y sobresaliente trabajo; la capacitación es importante en todo tipo de organizaciones porque permite obtener conocimiento y habilidades que contribuyen beneficiosamente al acatamiento de los objetivos y metas como de entregar una atención adecuada y justa a los usuarios. Asimismo, la investigación de Díaz (2020) concluyó que la capacitación colabora a que los empleados públicos gestionen de manera correcta y apropiada los recursos que han sido proporcionados por las instituciones públicas para que puedan llevar a cabo sus actividades, estimulando su compromiso organizacional y optimizando de esta manera su desempeño laboral.

La investigación de Vásquez (2020) concluyó que la capacitación laboral no se vincula con el desarrollo de las competencias, pero si con la gestión del talento humano, en vista que posibilitó que los empleados mostraran modificaciones beneficiosas en el rendimiento, optimizando el rango del desempeño en sus actividades y generando una favorable correlación con los costos y beneficio de la capacitación recibida. Sin embargo, Zamora (2020) en su investigación concluyó que la capacitación laboral se asocia positiva y moderadamente con el compromiso organizacional, asimismo indicó que la capacitación es una actividad donde se enseña a los empleados las habilidades generales que son indispensables para que pueda realizar sus funciones. Finalmente, Vásquez (2020) concluyó que la capacitación es la realización de actividades y acciones debidamente planificadas y que se sustentan en cada exigencia real de una organización dirigida a optimizar los conocimientos y conducta de los empleados; igualmente está focalizada en desarrollar habilidades y procedimientos tanto administrativo como operativo, en vista que influye en la optimización del desempeño laboral.

La investigación de Bobadilla (2019) en donde concluyó que la capacitación es una inversión o costo, lamentablemente muchos gerentes lo consideran como un gasto, puesto que sostienen que este pago no será recuperable, por lo tanto, se privan de realizarlo para sus empleados. El estudio de investigación de Zegarra (2019) concluyó que el actual progreso tecnológico obliga que todo empleado se encuentre en continua capacitación, estas pueden llevarse a cabo

dentro como fuera de la empresa, debido a que le permitirá fortalecer y adquirir conocimiento conforme a los progresos y los requerimientos de la organización. Asimismo, la investigación de Ibáñez (2018) concluyó que el personal no capacitado puede generar problemas en todos los aspectos, mientras que los empleados capacitados mejoran sus habilidades y actitudes, están informados sobre la actualidad y cumplen con el presupuesto.

En cuanto a la variable gestión del servicio de calidad, la investigación de Alvarado (2020) concluyó que toda organización sea pública o privada, ya sea que fabrique productos o preste un servicio, añada a cada entrega con un grupo de servicios adicionales; la calidad del servicio presume el ajuste de estos servicios adicionales a la demanda, expectativas y anhelo de los usuarios. Por otro lado, el estudio de Noblecilla (2020) concluyó que la calidad es una labor sustentada en el mejoramiento y optimización de los productos, procesos y servicios que se requieren con la finalidad de cubrir con las necesidades y requerimiento de los usuarios. Finalmente, Casas (2020) en su investigación concluyó que la calidad en la gestión de la organización facilita la implementación de procesos debidamente planeados en lo que se perciba a cada instante la forma de proceder frente a circunstancias habituales de funcionamiento o situaciones optimas; en cambio, también es como proceder ante una anomalía de los requerimientos determinados.

Reyes (2017) presentó una investigación de tesis de alcance descriptivo que inició del modelo de las brechas propuesto por Parasuraman Zeithlam y Berry, que mide la calidad del servicio, su objetivo fue determinar la calidad del servicio que brinda la empresa a 171 usuarios en Piura. Los resultados demostraron que no logra compensar las expectativas, debido a que la exigencia de los clientes es muy alta; no cuenta con ambiente adecuado y cómodo, por lo que se recomendó realizar una reingeniería en la empresa.

Silva (2019) en su investigación desarrollado en, Lima 2021 la cual tuvo un enfoque cuantitativo a 152 trabajadores, comprobar la relación entre la capacitación laboral y la productividad de los trabajadores, sus resultados demostraron que influye la capacitación de una forma considerable, y recomendó

mejorar la percepción sobre las capacitaciones internas y externas. Hurtado (2019) en su investigación concluyó que la realización de un programa de gestión de calidad en una institución corresponde a una decisión táctica, esta está dominada por una agrupación de requerimientos y demandas por parte de los usuarios, de los proveedores, de la propia institución y de todos los entes involucrados o relacionados con ella. Por otro lado, la investigación de Campos (2019) concluyó que la gestión de la calidad corresponde a las reglas y normas de programas de calidad que una institución obtiene para entregar un servicio de calidad adecuado, para esto se cuentan con diversas normas, procedimientos, métodos, que una institución obtiene para optimizar su servicio.

La capacitación laboral cumple un papel muy importante en la educación y refuerzo del conocimiento, habilidades y experiencia, por lo que en la actualidad es considerada un pilar en la puesta en marcha de la táctica. Asimismo, la velocidad con la que la tecnología se renueva se necesita que los empleados continúen mejorando y ampliando sus conocimientos, capacidades y habilidades, con el propósito de que puedan manejar los procesos o programas nuevos. (Bohlander, Snell y Morris, 2018)

La capacitación asiste a los profesionales de la organización a ejecutar de manera eficiente sus labores, en vista que le permite el desarrollo de habilidades tanto operativa, técnica y administrativa tomando en consideración todos los niveles jerárquicos de la organización. Los beneficios de la capacitación pueden obtenerse a través de toda su vida laboral y profesional (Werther y Davis, 2013).

Según Chiavenato I. y Nagore Cázares, G. (2017) la capacitación es como la educación profesional, se emplea para que el trabajador se adapte al puesto de trabajo y a sus funciones para lograr los objetivos que están ubicados en corto plazo, inmediatos, particulares y tratan de entregar al trabajador los componentes fundamentales para el adiestramiento de un puesto de trabajo, la cual los preparara apropiadamente para esa labor.

En cuanto a las dimensiones de la capacitación laboral de acuerdo con Bohlander, Snell y Morris fueron: evaluación de necesidades, diseño de la capacitación, implementación de la capacitación y evaluación de la capacitación.

La primera dimensión, es la evaluación de las necesidades, en las organizaciones se deben conocer cuanta y que tipo de capacitación requieren los empleados; para ello se debe evaluar las necesidades, lamentablemente pocas organizaciones lo realizan, la razón fundamental es que el presupuesto asignado a la capacitación es limitado y obliga a las organizaciones a asegurar que la capacitación que se realizan debe estar debidamente ajustada a sus objetivos. La evaluación de las necesidades está constituida por tres partes: primero el análisis de la organización, segundo el análisis de tareas y tercero el análisis de personas (Bohlander, Snell y Morris, 2018).

La segunda dimensión, es el diseño del programa de capacitación, luego de identificar las necesidades de capacitación, se debe realizar el diseño para luego ejecutarlo. Muchos especialistas consideran que el diseño debe focalizarse en, aunque sea, cuatro particularidades vinculadas: primero los objetivos instruccionales de la capacitación, segundo la disposición y estímulo de los empleados o capacitados, tercero los principios de aprendizajes y cuarto los atributos de los instructores (Bohlander, Snell y Morris, 2018).

La tercera dimensión, es la implementación del programa de capacitación y métodos para impartirla, los programas de capacitación son donde los equipos no aprenden, la organización no puede aprender para ejecutar un método de capacitación. Para seleccionar los programas es fundamental determinar cuáles son los apropiados para los conocimientos (knowledge), destrezas (skills), habilidades (abilities) y otras características (other) que se deben conocer. Los indicadores de este componente son: capacitación en el puesto, asignaciones especiales, capacitación cooperativa, pasantías y capacitación gubernamental, simulaciones, e-learning, modelado del comportamiento, juego de roles, coaching, estudio de caso, seminario y conferencia, aprendizaje combinado, instrucciones en el aula (Bohlander, Snell y Morris, 2018).

La cuarta dimensión, es la evaluación del programa de capacitación, permite conocer si el programa implementado tuvo el éxito deseado por la organización, para lo cual se puede contar con muchos métodos o procedimientos que determinaran hasta qué grado los métodos de capacitación implementados

optimizaron el adiestramiento, incidieron en el comportamiento laboral y afectaron en el desempeño final de la institución. Los criterios elementales para realizar la evaluación de la capacitación son: primero las reacciones, segundo el aprendizaje, tercero el comportamiento y cuarto los resultados (Bohlander, Snell y Morris, 2018).

Por otro lado, la variable gestión del servicio de calidad, Han y Ellis (2018) mencionaron que la prestación de un servicio busca cumplir con algunas expectativas que el usuario conviene a través de un contrato. Con relación a esto, la satisfacción del usuario necesariamente está en la misma dirección con la calidad.

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (2008) sostuvieron que con las sesiones en grupo se logra conocer sobre cómo el usuario visualiza la calidad de un servicio. Los usuarios comparten mucho sobre expectativas, prioridades, experiencias, diversos tributos que tienen vinculación con un servicio o con quién ofrece un servicio no necesariamente hablaron de alta o baja calidad, no compartieron si es de alta o baja calidad. Asimismo, indica que los grupos que entrevistaron tuvieron una muy buena disposición de apoyar a lograr el nivel más alto de calidad del servicio, inclusive sobrepasar expectativas que el usuario asume referente al servicio. Por lo que calidad de servicio desde una mirada de usuario sería una disconformidad entre su deseo o expectativa y la percepción que tiene el usuario. (p. 21-24).

Es indispensable señalar que la gestión del servicio de calidad, según Mancebon y Pérez (2009) citados en Espinoza (2020) es el constructo particular, que depende de las percepciones o sensaciones beneficiosas o no de los usuarios, que es el resultado del estudio que se lleva a cabo de la prestación del servicio realizado y de las opiniones y comentarios anterior. De esta manera, la calidad es orientada hacia a satisfacción de una necesidad sea esta individual o grupal.

En cuanto a la variable se descompone en 5 dimensiones, Pinedo (2019) expone los siguientes elementos:

La primera dimensión de la gestión del servicio de calidad son los elementos tangibles, este elemento mide la percepción o sensación del usuario en cuanto a las instalaciones, apariencia del personal, equipos empleados y los materiales de comunicación de la institución. Esta apreciación es avalada por Cotte (1991) citado en Espinoza (2020) quién indico que este elemento incluye las demostraciones físicas y los componentes que participan en su servicio, del mismo modo sus instalaciones, la apariencia del personal y los equipos.

La segunda dimensión de la gestión del servicio de calidad es la seguridad, de acuerdo con Pinedo (2019) la seguridad consiste en una manifestación del intelecto, entendimiento y atención expuesto por los empleados y sus destrezas para incitar la confianza y veracidad. Asimismo, incorpora las concepciones como confianza, cortesía, seguridad y competencia. Además, Gonzales (2006) citado en Espinoza (2020) agrega que la seguridad tiene relación con el conocimiento en la representación, desarrollo y la cordialidad entregada por el personal, y de esta forma causar confianza en el usuario.

La tercera dimensión de la gestión del servicio de calidad es la fiabilidad, Pinedo (2019) sostuvo que es la aptitud o cualidad de ejecutar el servicio convenido en los aspectos y tiempo previamente determinados. Dentro de la conceptualización de la fiabilidad se presentan el interés o preocupación, cumplimiento, orden y puntualidad. Por otra parte, Farfán (2007) citado en Espinoza (2020) indico que es la realización de un procedimiento reduciendo el riesgo y sin errores simultáneamente con el seguimiento, de esta forma es tomado como un elemento básico para la competitividad de una institución en el mundo organizacional.

La penúltima dimensión de la gestión del servicio de calidad es la capacidad de respuesta, este elemento para Pinedo (2019) está vinculado con la celeridad y puntualidad en hacerse responsable del servicio. En el cual se resalta la predisposición y el plazo del servicio que utilizan los empleados a realizar el servicio. Adicionalmente, en un artículo publicado por Meehan y Dawson (2003) citados en Espinoza (2020) sostuvieron que es la respuesta que correlaciona la agudeza, inteligencia, precisión y veracidad de lo que los usuarios requieren, lo

que desean y lo que desconocen querer, asimismo se debe tomar en consideración el plazo de tiempo de respuesta en confrontación a otras instituciones.

La quinta dimensión de la gestión del servicio de calidad es la empatía, que según Pinedo (2019) corresponde al planteamiento de la atención individualizada que entrega la institución a sus usuarios, de forma personalizada, particularizada, apropiada y provechosa; igualmente de incorporar el concepto de entendimiento al usuario. Este concepto está avalado por Morae (2004) citado en Espinoza (2020) el cual lo complementa afirmando que la empatía de entregar un servicio particular e independiente, que se adapte a la preferencia del usuario, de esta forma el usuario siente entendimiento por parte de la institución ante sus requerimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básica tal como lo señala Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) siendo el objeto obtener información en las instituciones sobre las variables de estudio a fin de mostrar resultados.

Esta investigación utilizó el diseño no experimental de corte transversal, de nivel explicativo. Es una investigación no experimental, en este estudio se realizó de forma reservada y respetuosa prestando atención a lo observado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.149). Asimismo, es una investigación transversal, debido a la recolección de datos en un determinado tiempo. Es correlacional causal por su intención de determinar la influencia entre las variables en función a la relación de causa-efecto.

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Capacitación laboral

Definición conceptual: Cumple un papel muy importante en la educación y refuerzo del conocimiento, habilidades y experiencia, por lo que en la actualidad es considerada un pilar en la puesta en marcha de la táctica.

Asimismo, la velocidad con la que la tecnología se renueva se necesita que los empleados continúen mejorando y ampliando sus conocimientos, capacidades y habilidades, con el propósito de que puedan manejar los procesos o programas nuevos. Bohlander, Snell y Morris (2018).

Definición operacional: Para operar la variable capacitación laboral, se segmentó en cuatro elementos y cada uno de estos presentaron indicadores los cuales se utilizaron para el desarrollo de un cuestionario de 22 preguntas.

Variable: Gestión del servicio de calidad

Definición conceptual: Desde las percepciones desde la óptica de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2008)

Definición operacional: Para operar la variable gestión del servicio de calidad, se segmentó en cinco elementos y cada uno de estos presentaron indicadores los cuales se utilizaron para el desarrollo de un cuestionario de 24 preguntas.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), plantearon a la población como un grupo de sujetos y acontecimientos que coinciden con una sucesión de condiciones y exigencias, en ese sentido la población estuvo conformada por 70 servidores de la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial y sus diferentes sedes a nivel nacional. En este caso se trabajó con toda la población no siendo necesario hacer un muestreo, por lo que la muestra fue censal.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleó para el compendio de la información fue la encuesta, conceptualizada por Tamayo (2015), como un procedimiento donde

se determina la comunicación o trato con las unidades de análisis a través de los instrumentos anticipadamente establecidos.

Para la presente investigación se empleó como instrumento, el cuestionario, para Hurtado (2010), este instrumento está constituido por preguntas relacionadas con las variables tanto capacitación laboral como la gestión del servicio de calidad, preguntas elaboradas de tipo politómica y tipo escala.

Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la calidad e idoneidad del instrumento que calcula de manera significativa la particularidad, para lo cual fue elaborada, la que se consigue a través de la evaluación de expertos en tema de capacitación laboral y gestión del servicio de calidad, así como la metodología empleada.

Tabla 1. Juicio de expertos

	Experto	Opinión instrumento 1	Opinión instrumento 2
Experto 1	Dr. Edhin Campos Barranzuela	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Dr. Segundo Segismundo Pérez Saavedra	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Mtra. Susana Claudia Alviteres Quiroga	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la calidad que presenta un cuestionario para conseguir resultados apropiados y lógicos estadísticamente. Los cuestionarios confiables son determinados por medio de la coherencia interna a través de la aplicación de una prueba a una cantidad mínima de sujetos conocida como “prueba piloto”. Para ello se verifica la confiabilidad aplicando los instrumentos a un ejemplar piloto de 10 personas a fin de conocer el nivel de certeza de dichas respuestas, la información fue procesada mediante el estadístico de Alpha de Cronbach.

Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario sobre capacitación laboral	,877	22
Cuestionario sobre gestión del servicio de calidad	,851	24

Muestra que los instrumentos son confiables para su aplicación según análisis SPSS

3.5 Procedimientos

Previamente a la realización de la recolección de los datos, se pidió la autorización a la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar para luego proceder a realizar la encuesta de forma virtual, los datos se obtuvieron en aproximadamente una semana y media. Por último, se tabularon y consignaron en un archivo excel, siendo ingresados software estadístico SPSS v.25.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el obtener información de los datos se tomó en consideración la formulación de las hipótesis y la idea previamente establecida. Una vez recolectada la información numérica, se llevó a cabo el procesamiento de estos por medio del software estadístico SPSS v. 25.0. Para la descripción de las variables y sus dimensiones se empleó la distribución de frecuencia y porcentajes representados a través de tablas, gráficos y sus respectivas interpretaciones. Para la prueba de hipótesis se tuvo que emplear la prueba de regresión logística ordinal trabajándose con la significancia teórica $\alpha < 0,05$.

3.6 Aspectos éticos

En este estudio prevaleció el profesionalismo teniendo en cuenta las etapas de estudio, se consideró el derecho de autor, la reserva, el anonimato e igualmente la decisión de los trabajadores para desarrollar o no las encuestas.

IV. RESULTADOS

Descriptivos de la variable Capacitación laboral

Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la variable Capacitación laboral

	Frecuencia	Porcentaje marginal
Mala	32	45.70%
Regular	29	41.40%
Buena	9	12.90%
Válidos	70	100.00%

El resultado del estudio describe que la capacitación muestra que el 45.70% está en nivel mala, lo que indica que 32 servidores perciben que le falta mucho para lograr una buena capacitación, el 41.40% indican que esta regular y el 12.90% considera a la capacitación laboral como buena.

Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable capacitación laboral

	Evaluación de Necesidades		Diseño de la Capacitación		Implementación de la Capacitación		Evaluación de la Capacitación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	18	25.70%	33	47.10%	41	58.60%	39	55.70%
Regular	23	32.90%	37	52.90%	29	41.40%	2	2.90%
Buena	29	41.40%	0	0	0	0	29	41.40%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

En la tabla describe que en la dimensión evaluación de necesidades el 25.7% está en nivel mala, lo que muestra que existen servidores que consideran mejorar la evaluación de necesidades, el 41.40% consideran en un nivel regular, mientras que el 32.90% consideran una buena evaluación de necesidades. Respecto a la evaluación de la capacitación se considera que el 55.7% es mala o no se aplica, mientras que el 41.4% considera una evaluación regular y el 2.9% está considerando una buena evaluación. Asimismo, el diseño de la capacitación ha sido calificado con un 47.1% malo, con el 52.9% a considerado con un nivel regular. Finalmente, en cuanto a la implementación de la capacitación los servidores han considerado con un 58.6% mala y el 41.4% como regular.

Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la variable Gestión del Servicio de Calidad

Resumen de procesamiento de casos		
	Frecuencia	Porcentaje marginal
Deficiente	4	5.70%
Regular	36	51.40%
Eficiente	30	42.90%
Total	70	100%

Del estudio resulta que la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial el 5.7% es considerada como deficiente, mientras que el 51.40% es considerada con un nivel regular y el 42.90% está considerado como eficiente, lo que indica que 36 servidores perciben que la gestión del servicio de calidad como regular, debiéndose trabajar para llegar a un nivel eficiente.

Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión del Servicio de Calidad

	Capacidad de Respuesta									
	Tangibilidad		Fiabilidad		Seguridad		Empatía			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	20	28.60%	16	22.90%	19	27.10%	14	20.00%	6	8.60%
Regular	50	71.40%	27	38.60%	51	72.90%	30	42.90%	34	48.60%
Eficiente	0	0.00%	27	38.60%	0	0	26	37.10%	30	42.90%

En el cuadro describe que la dimensión tangibilidad como deficiente con un 28.6%, mientras que el 71.4% muestra que la consideran en un nivel regular, en cuanto a la fiabilidad es considerada como deficiente con el 22.9% y tanto el nivel regular como eficiente muestran un 38.6% el cual puede ser mejorado. En lo que respecta a la capacidad de respuesta se puede evidenciar que el 27.10% considera deficiente mientras que el 72.9% han considera que tiene un nivel regular. Referente a la seguridad han considerado como regular con un 42.9%, asimismo el 37.1% lo creen eficiente y solamente el 20% ha considerado como deficiente. Asimismo, podemos apreciar que la empatía ha sido considerada con un 8.6% como deficiente y un 48.6% eficiente en la subgerencia de capacitación.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La capacitación laboral no influye de manera significativa con la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Ha: La capacitación laboral influye de manera significativa con la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Tabla 7. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	71.197			
Final	23.935	47.262	2	<.001

Respecto a los datos mostrados en la tabla, explica la dependencia de una variable en la otra, la cual tiene el valor de chi-cuadrado es 47.262 y su $p_valor = <.001$, siendo un valor menor al de la significancia α de 0,05.

Tabla 8. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.491
Nagelkerke	0.57
McFadden	0.342

Se muestra la subordinación porcentual de la gestión del servicio de calidad en la capacitación laboral, el coeficiente mostrado según Nagelkerke es 0.57 la cual implica una variabilidad de la gestión del servicio de calidad en un 57% de la capacitación laboral en los servidores de la subgerencia de capacitación del poder judicial.

Tabla 9. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad

Estimaciones de parámetro					
Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%

							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacitación laboral 1 = 1]	-2.383	0.514	21.503	1	<.001	-3.39	-1.376
	[Capacitación laboral 1 = 2]	-1.303	0.405	10.34	1	0.001	-2.098	-0.509
	[Gestión del servicio de calidad 1=1]	-22.373	0	.	1	.	-22.373	-22.373
Ubicación	[Gestión del servicio de calidad 1=2]	-3.532	0.648	29.741	1	<.001	-4.801	-2.262
	[Gestión del servicio de calidad 1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En esta tabla, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba es mayor que 4. Esto quiere decir, que una capacitación laboral mala (Wald = 21.503 > 4; sig. =, 001 < 0,05), tiene influencia en que la gestión del servicio de calidad sea regular (Wald = 29.741; sig. =, 001 < 0,05).

Hipótesis específica 1

H0. La capacitación laboral no influye de manera significativa con la tangibilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Ha. La capacitación laboral influye de manera significativa con la tangibilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Tabla 10. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la tangibilidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	37.635			
Final	18.519	19.116	1	<.001

Los resultados de esta tabla explican la subordinación de una variable en la otra, así mismo se tiene que el valor de Chi cuadrado es de 19,119 y el valor de $\rho_{\text{valor}} = <.001$ el cual es menor al valor de significancia α de 0,05.

Tabla 11. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la tangibilidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.239

Nagelkerke	0.278
McFadden	0.138

Se muestra es la subordinación porcentual de capacitación laboral en la tangibilidad, siendo el coeficiente mostrado según Nagelkerke es 0.278, la cual implica una variabilidad de la tangibilidad en un 27.8% de la capacitación laboral en los servidores de la subgerencia de capacitación del poder judicial.

Tabla 12. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la tangibilidad

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacitacionlaboral 1 = 1]	-0.906	0.307	8.727	1	0.003	-1.507	-0.305
	[Capacitacionlaboral 1 = 2]	-0.242	0.283	0.729	1	0.393	-0.797	0.313
Ubicación	[Tangibilidad1=1]	-2.424	0.651	13.851	1	<.001	-3.7	-1.147
	[Tangibilidad1=2]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En esta tabla, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba es mayor que 4. Esto quiere decir, que una capacitación laboral mala (Wald = 8.727 > 4; sig. =, 003 < 0,05), influye en que la tangibilidad sea deficiente (Wald = 13.851; sig. =, 001 < 0,05).

Hipótesis específica 2

H0. La capacitación laboral no influye de manera significativa con la fiabilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Ha. La capacitación laboral influye de manera significativa con la fiabilidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Tabla 13. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la fiabilidad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	89.583			
Final	9.985	79.598	2	<.001

Los resultados de esta tabla explican la subordinación de una variable en la otra, así mismo se tiene que el valor de Chi cuadrado es de 79,598 y el valor de $\rho_{\text{valor}} = <.001$, el cual es menor al valor de significancia α de 0,05.

Tabla 14. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la fiabilidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.679
Nagelkerke	0.789
McFadden	0.576

Lo que se muestra es la dependencia porcentual de capacitación laboral en la fiabilidad, siendo el coeficiente mostrado según Nagelkerke es 0.789, la cual implica una variabilidad de la fiabilidad en un 78.9% de la capacitación laboral en los servidores de la subgerencia de capacitación del poder judicial.

Tabla 15. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la fiabilidad

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacitacionlaboral1 = 1]	-22.917	0.418	3002.624	1	0	23.737	-22.097
	[Capacitacionlaboral1 = 2]	-20.945	0.751	778.264	1	<.001	22.417	-19.474
	[Fiabilidad1=1]	-24.421	0.769	1009.495	1	<.001	25.927	-22.914
Ubicación	[Fiabilidad1=2]	-23.756	0	.	1	.	23.756	-23.756
	[Fiabilidad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En esta tabla, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba es mayor que 4. Esto quiere decir, que una capacitación laboral mala (Wald = 3002.624 > 4; sig. =, 0 < 0,05), influye en que la fiabilidad sea deficiente (Wald = 1009.495; sig. =, 001 < 0,05).

Hipótesis específica 3

H0. La capacitación laboral no influye de manera significativa con la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Ha. La capacitación laboral influye de manera significativa con la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Tabla 16. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la capacidad de respuesta

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	35.884			
Final	18.804	17.08	1	<.001

Los resultados explican la dependencia de una variable en la otra, así mismo se tiene que el valor de Chi cuadrado es de 17.08 y el valor de $p_valor = <.001$, el cual es menor al valor de significancia α de 0,05.

Tabla 17. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la capacidad de respuesta

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.217
Nagelkerke	0.251
McFadden	0.124

Lo que se muestra es la subordinación porcentual de capacitación laboral en la capacidad de respuesta, siendo el coeficiente mostrado según Nagelkerke es 0.251, la cual implica una variabilidad de la capacidad de respuesta en un 25.1% de la capacitación laboral en los servidores de la subgerencia de capacitación del poder judicial.

Tabla 18. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la capacidad de respuesta

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacitación laboral = 1]	-0.839	0.3	7.819	1	0.005	-1.427	-0.251
	[Capacitación laboral = 2]	-0.193	0.28	0.478	1	0.489	-0.742	0.355
Ubicación	[Capacidad de respuesta = 1]	-2.303	0.653	12.458	1	<.001	-3.582	-1.024
	[Capacidad de respuesta = 2]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En esta tabla, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba es mayor que 4. Esto quiere decir, que una capacitación laboral (Wald = 7.819 > 4; sig. =, 0 < 0,05), influye en que la capacidad de respuesta sea regular (Wald = 12.458; sig. =, 001 < 0,05).

Hipótesis específica 4

H0. La capacitación laboral no influye de manera significativa con la seguridad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Ha. La capacitación laboral influye de manera significativa con la seguridad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Tabla 19. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la seguridad

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	84.521			
Final	10.904	73.617	2	<.001

Se evidencia la subordinación de una variable en la otra, así mismo se tiene que el valor de Chi cuadrado es de 73.617 y el valor de $p_valor = <.001$, el cual es menor al valor de significancia α de 0,05.

Tabla 20. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la seguridad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.651
Nagelkerke	0.756
McFadden	0.533

Se muestra la subordinación porcentual de capacitación laboral en la seguridad, siendo el coeficiente mostrado según Nagelkerke es 0.756, la cual implica una inestabilidad de la seguridad en un 75.6% de la capacitación laboral en los servidores de la subgerencia de capacitación del poder judicial.

Tabla 21. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la seguridad

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacitacionlaboral1 = 1]	-21.599	0.395	2995.253	1	0	-22.373	-20.826
	[Capacitacionlaboral1 = 2]	-19.953	0.624	1021.127	1	<.001	-21.177	-18.729
Ubicación	[Seguridad1=1]	-22.959	0.767	895.2	1	<.001	-24.463	-21.455
	[Seguridad1=2]	-22.413	0	.	1	.	-22.413	-22.413
	[Seguridad1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En esta tabla, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba es mayor que 4. Esto quiere decir, que una capacitación laboral mala (Wald = 2995.253 > 4; sig. =, 0 < 0,05), tiene influencia en que la seguridad sea regular (Wald = 895.2; sig. =, 001 < 0,05).

Hipótesis específica 5

H0. La capacitación laboral no influye de manera significativa con la empatía en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Ha. La capacitación laboral influye de manera significativa con la empatía en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.

Tabla 22. Información de ajuste de los datos para la capacitación laboral en la empatía

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	67.807			
Final	16.524	51.283	2	<.001

Se explica la subordinación de una variable en la otra, así mismo se tiene que el valor de Chi cuadrado es de 51.283 y el valor de $p_valor = <.001$, el cual es menor al valor de significancia α de 0,05.

Tabla 23. Pseudo coeficiente de determinación de las variables capacitación laboral en la empatía

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.519
Nagelkerke	0.603
McFadden	0.371

Se muestra es al resultado de la subordinación porcentual de capacitación laboral en la empatía, siendo el coeficiente mostrado según Nagelkerke es 0.603, la cual implica una variabilidad de la empatía en un 60.3% de la capacitación laboral en los servidores de la subgerencia de capacitación del poder judicial.

Tabla 24. Estimación de parámetro de las variables capacitación laboral en la empatía

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Capacitacion] aboral1 = 1]	-3.041	0.649	21.929	1	<.001	-4.314	-1.768
	[Capacitacion] aboral1 = 2]	-1.846	0.531	12.079	1	<.001	-2.887	-0.805
	[Empatia1=1]	-4.511	1.219	13.687	1	<.001	-6.9	-2.121
Ubicación	[Empatia1=2]	-4.114	0.737	31.196	1	<.001	-5.557	-2.67
	[Empatia1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En esta tabla, observa que entre la capacitación laboral en la empatía el coeficiente Wald asociado a la prueba es mayor que 4. Esto quiere decir, que una capacitación laboral mala (Wald = 21.929 > 4; sig. =, 001 < 0,05), tiene influencia en que la empatía sea regular (Wald = 31.196; sig. =, 001 < 0,05).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó establecer la influencia de la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad, es preciso indicar que para esta investigación se tuvo como expectativa una capacitación laboral positiva, a pesar de que se viene trabajando con mucho esfuerzo y dedicación, pero, los resultados obtenidos no han sido los esperados, será necesario establecer una mejora continua en los servicios hacia los usuarios tanto internos como externos. Asimismo, me parece importante considerar una población de estudio más grande, podría recogerse más información que ayude a mejorar, todo ello en beneficio de los ciudadanos.

Es así que, por la coyuntura actual y para obtener los resultados se consideró obtener la información bajo la técnica de encuesta a través de un cuestionario en línea por Google forms, asimismo se coordinó con el Subgerente de la institución para la autorización y enviar el link del cuestionario por correo institucional a los servidores para que sea respondido en un momento disponible del servidor dentro de su horario laboral o fuera de este. De ello se puede advertir que, para obtener un dato mucho más objetivo y real, debió considerarse la probabilidad de que sea una encuesta en vivo a través de un meet o zoom pudiendo quizá haber realizado una investigación experimental. Es posible que la información levantada en esta investigación tenga un margen de error, debido que las respuestas pudieron ser respondidas con rapidez o tomadas muy a la ligera por los servidores. Siendo así estos resultados no pueden ser generalizado, debido a que son diferentes unidades orgánicas dentro de la institución.

Respecto a la validez y confiabilidad de los instrumentos es importante indicar que se ha pasado por el proceso de revisión y que posteriormente fueron validados por expertos en la especialidad, quienes han sido muy rigurosos en la descripción de cada uno de ellos, se elaboraron con la finalidad de lograr obtener la información que responda a la investigación. Asimismo, es importante indicar que los resultados han sido obtenidos de acuerdo a la disponibilidad de los servidores.

Asimismo, se presentan cotejos, semejanzas, discrepancias, obtenidos después de aplicar en línea a los 70 servidores que conforman la población de esta investigación.

Después de la información recibida y basándose en las respuestas obtenidas se puede evidenciar que la capacitación laboral es percibida como mala por un 45.70% de servidores. Siguiendo la investigación de Silva (2018) quién investigó en la institución con una muestra de 48 y con diferentes dimensiones, mostró que su variable capacitación laboral tiene un nivel Malo al 100%, lo que indica que a pesar de que es la misma institución no es posible generalizar la información debido a que la institución cuenta con diferentes unidades orgánicas.

En cuanto a la variable gestión del servicio de calidad, Cusiquispe (2019) en su investigación con una muestra de 83, encontró que esta variable se ubica en un nivel de satisfacción adecuada teniendo un 32.5%, para este trabajo se han considerado las mismas dimensiones propuesta en esta investigación, la cual no muestra un resultado alarmante respecto a esta variable. Lo que sucede contrariamente a Cama M. (2017) en su estudio Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una sede del Poder Judicial, utilizó diferentes dimensiones en la cual concluyó que el 95% perciben que el nivel de la calidad de servicio es regular, si bien es cierto se realizó en la misma institución, pero varía el porcentaje de respuesta, siendo esto a diferentes poblaciones y ubicación, finalmente que es necesario una mejora continua en la gestión del servicio de calidad. Dicha Información obtenido es muy parecida a la investigación en este estudio, debido a que los servidores están percibiendo a esta variable como regular, mostrando un 51.40%.

Los resultados inferenciales la gestión del servicio de calidad depende de la capacitación laboral, tal como se demuestra el $p_valor < 0,05$, y el valor de chi-cuadrado es 47.262, con un valor menor al de la significancia α de 0,05, lo que nos indica que no son independientes. Asimismo, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba de estimación de parámetros, es mayor que 4. Siendo que una capacitación laboral mala (Wald = 21.503 > 4; sig. =, 001 < 0,05), tiene influencia en que la gestión del servicio de calidad sea regular (Wald = 29.741; sig. =, 001 < 0,05). Finalmente, esto implica inestabilidad de la gestión del servicio de calidad en un 57% de la capacitación laboral. Con estos valores se indica que la capacitación laboral influye en la gestión del servicio de calidad y se rechaza la H_0 .

Tal como lo menciona Ibáñez (2018) el personal no capacitado puede generar problemas en todos los aspectos, mientras que los empleados capacitados mejoran sus habilidades y actitudes, mejorando así el servicio que se ofrece en la entidad. La capacitación laboral es importante, debido a que los servidores reciben y actualizan conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para una mejor interacción con las personas dentro de una institución debiendo ser de formación continua para que la entidad sea percibida y diferenciada por su atención de calidad.

Respecto a la primera hipótesis específica en nuestro estudio se ha obtenido que una capacitación laboral mala influye en que la tangibilidad sea deficiente con 71.40%, debiéndose mejorar. Siendo un caso opuesto al como indica Cusiquispe (2019) en su investigación quién encontró que esta dimensión ha sido valorada con un 38% adecuado. Asimismo, Arrestegui (2020) indica que el 56.72% está de acuerdo, lo que demostraría que existe un alto índice que percibe una buena infraestructura.

Los resultados inferenciales la tangibilidad depende de la capacitación laboral, tal como se demuestra el $p_valor < 0,05$, y el valor de chi-cuadrado es 19,119 con un valor menor al de la significancia α de 0,05, lo que nos indica que no son independientes. Asimismo, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba de estimación de parámetros, es mayor que 4. Siendo que una capacitación laboral mala (Wald = 8.727 > 4; sig. =, 003 < 0,05), influye en que la tangibilidad sea deficiente (Wald = 13.851; sig. =, 001 < 0,05). Finalmente, esto implica inestabilidad en la tangibilidad con 27.8% de la capacitación laboral. Con estos valores se indica que la capacitación laboral si influye y se rechaza la H_1 .

Asimismo, la segunda hipótesis ha mostrado que una mala capacitación laboral influye de manera significativa con la fiabilidad mostrándonos un nivel regular y eficiente ambos con 38.6%. Mientas que Arrestegui (2020) demuestra que cerca de 82.09% de encuestados no están de acuerdo.

Los resultados inferenciales la fiabilidad depende de la capacitación laboral, tal como se demuestra el $p_valor < 0,05$, y el valor de chi-cuadrado es 79,598 con un valor menor al de la significancia α de 0,05, lo que nos indica que no son

independientes. Asimismo, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba de estimación de parámetros, es mayor que 4. Siendo que una capacitación laboral mala ($Wald = 3002.624 > 4$; sig. =, $0 < 0,05$), influye en que la fiabilidad sea deficiente ($Wald = 1009.495$; sig. =, $001 < 0,05$). Finalmente, esto implica inestabilidad en la fiabilidad 78.9% de la capacitación laboral. Con estos valores se indica que la capacitación laboral influye y se rechaza la H₂.

En la tercera hipótesis ha mostrado que una mala capacitación laboral influye de manera significativa en la capacidad de respuesta mostrando que ésta sea regular 72.9%. Mientas que Arrestegui (2020) demuestra que cerca de 46.3% de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. De la misma manera Cusiquispe (2017) indica en sus estudios que el 41.0% encuentra a esta opción como inadecuada.

Por lo que los resultados inferenciales la capacidad de respuesta depende de la capacitación laboral, tal como se demuestra el $p_valor < 0,05$, el valor de chi-cuadrado es de 17.08, la significancia α de 0,05, lo que nos indica que no son independientes. Asimismo, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba de estimación de parámetros, es mayor que 4. Siendo que una capacitación laboral mala ($Wald = 7.819 > 4$; sig. =, $0 < 0,05$), influye en que la capacidad de respuesta sea regular ($Wald = 12.458$; sig. =, $001 < 0,05$). Finalmente, esto implica inestabilidad en la capacidad de respuesta 25.1% de la capacitación laboral. Con estos valores se indica que la capacitación laboral influye y se rechaza la H₃.

Cuarta hipótesis ha mostrado que una mala capacitación laboral influye de manera significativa en la seguridad mostrando que ésta sea regular 42.9%. Mientas que Arrestegui (2020) demuestra que cerca de 58.2% de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. De la misma manera Cusiquispe (2017) indica en sus estudios que el 42% encuentra a esta opción como inadecuada.

Por lo que los resultados inferenciales la capacidad de respuesta depende de la capacitación laboral, tal como se demuestra el $p_valor < 0,05$, el valor de chi-cuadrado es de 73.617, la significancia α de 0,05, lo que nos indica que no son

independientes. Asimismo, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba de estimación de parámetros, es mayor que 4. Siendo que una capacitación laboral mala ($Wald = 2995.253 > 4$; sig. =, $0 < 0,05$), tiene influencia en que la seguridad sea regular ($Wald = 895.2$; sig. =, $001 < 0,05$). Finalmente, esto implica inestabilidad en la seguridad 75.6% de la capacitación laboral. Con estos valores se indica que la capacitación laboral influye y se rechaza la H4.

La última hipótesis ha mostrado que una mala capacitación laboral influye de manera significativa en la empatía mostrando que se encuentre en un nivel regular con 48.69%. Mientras tanto Arrestegui (2020) demuestra que cerca de 50% de encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Y de la misma condición Cusiquispe (2017) indica en sus estudios que el 34.9% encuentra a esta opción como inadecuada. Finalmente se puede percibir que la capacitación laboral dentro de una entidad debe ser considerada como muy voluble y debe ser cuidada debido a lo importante que es, para el desarrollo profesional y, asimismo, lograr una mejor productividad.

Por lo que los resultados inferenciales la empatía depende de la capacitación laboral, tal como se demuestra el $p_valor < 0,05$, el valor de chi-cuadrado es de 73.617, la significancia α de 0,05, lo que nos indica que no son independientes. Asimismo, se observa que el coeficiente Wald asociado a la prueba de estimación de parámetros, es mayor que 4. Siendo que una capacitación laboral mala ($Wald = 21.929 > 4$; sig. =, $001 < 0,05$), tiene influencia en que la empatía sea regular ($Wald = 31.196$; sig. =, $001 < 0,05$). Finalmente, esto implica inestabilidad en la empatía 60.3% de la capacitación laboral. Con estos valores se indica que la capacitación laboral influye y se rechaza la H5.

Del estudio se puede manifestar que es posible considerar otras hipótesis en las próximas investigaciones como, por ejemplo, evaluar la influencia de las habilidades sociales directivas, cultura de calidad, rendimiento laboral y clima institucional.

VI. CONCLUSIONES

De la información obtenida en la investigación se concluye lo siguiente:

- Primera: Se llegó a determinar la influencia de la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad, debido a que mostró el valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$, y de la misma forma el índice de Nagelkerke implica una inestabilidad en la gestión del servicio de calidad en un 57% de la capacitación laboral en los trabajadores.
- Segunda: Se concluye que la capacitación laboral influye en la tangibilidad, debido a que se mostró como valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$ y de la misma manera el índice implica una inestabilidad en la tangibilidad en un 27.8% de la capacitación laboral en los trabajadores.
- Tercera: Se concluye que la capacitación laboral influye en la fiabilidad, debido a que se mostró como valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$ y de la misma manera el índice implica una inestabilidad de en la fiabilidad 78.9% de la capacitación laboral en los trabajadores.
- Cuarta: Se concluye que la capacitación laboral influye en la capacidad de respuesta, debido a que se mostró como valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$ y de la misma manera el índice implica una inestabilidad en la capacidad de respuesta 25.1% de la capacitación laboral en los trabajadores.
- Quinta: Se concluye que la capacitación laboral influye en la seguridad, debido a que se mostró como valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$ y de la misma manera el índice implica una inestabilidad en la seguridad 75.6% de la capacitación laboral en los trabajadores.
- Sexta: Se concluye que la capacitación laboral influye en la empatía, de acuerdo al valor de significancia de $p = ,001 < 0,05$ y de la misma manera el índice implica una inestabilidad en la empatía 60.3% de la capacitación laboral en los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Elaborar y diseñar el Plan de Desarrollo de Personas de acuerdo a las necesidades laborales. Asimismo, tener en cuenta la Norma técnica para la gestión de calidad del servicio en bien del usuario, resulta muy necesario capacitar al personal sobre ello, asimismo, deberá realizarse de acuerdo a las generaciones para que de esta forma la atención resulte eficiente.

Segunda: Establecer o mantener un Programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades de capacitación acorde a las funciones de los trabajadores, ello apunta a mejorar la percepción sobre las capacitaciones tanto internas como externas, lo cual beneficiará en la optimización de la institución.

Tercera: Programar capacitaciones en habilidades socioemocionales con la finalidad de que fortalezcan y ayuden a que los trabajadores socialicen con su entorno, generando un ambiente de confianza y de buena disposición para la atención, lo que permitirá mejorar el servicio.

Cuarta: Mejorar los equipos y la tecnología de la información y comunicación de esta forma se generaría un compromiso subjetivo, esto mejoraría la capacidad de respuesta siendo mucho más rápida y con la seguridad que se requiere, esto también va a generar empatía en la atención con el usuario interno como externo.

Quinta: Proponerse la meta de conseguir la confianza del usuario mediante una buena atención, procesos ágiles y eficientes, asimismo, se debe trabajar con compromiso institucional toda vez que ayuda a generar un reconocimiento de los usuarios y a su vez ayuda a mejorar la imagen de la entidad.

Sexta: Realizar un estudio mucho más amplio con la finalidad de identificar otras variables que se asocien con el servicio de calidad que más deficiencia presenta, y trabajar en mantener un proceso de mejora continua en la gestión del servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., Ghazali, P. (2019). *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. Management Science Letters*, 9(1), pp.13 -24. <http://growingscience.com/beta/msl/2983-assessing-the-effects-of-service-quality-on-customer-satisfaction.html>
- Aguirre, J. P. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de La Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. Andahuaylas: [Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas]*<http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAEInca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alabbas, Marwan & Alshaboul, Mohammad & Daud, Dazmin. (2020). *Talent Management and Service Quality in the Jordanian Information Technology Companies: Conceptual Framework. Journal of Human Resource Management*. 8. p56-59. https://www.researchgate.net/publication/339843715_Talent_Management_and_Service_Quality_in_the_Jordanian_Information_Technology_Companies_Conceptual_Framework
- Alonso, L., Gamboa, R. y Zaldívar, L. (2019). *Formación de la competencia comunicativa profesional en los estudiantes de Ingeniería Mecánica en el contexto laboral. Revista de Formación y Calidad Educativa (REFCaE)*, 7 (2), pp.13-32. <http://www.refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2993>
- Antúnez, M. E. (2018). *El perfil de un buen colaborador*. <https://www.lapresna.hm/vivir/560472-97/el-perfil-de-un-buen-colaborador>
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). *Análisis de las Teorías de Motivación de*

Contenido: Una Aplicación al Mercado Laboral de Chile del año 2009.
Revista Ciencias Sociales, 46.

Arellano Díaz, M. (2018). *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado comisaría Vitarte*. Lima: [Tesis de magister, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arellano_DME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arrestegui Garcia, J.V. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre Interprovincial de pasajeros del distrito de La victoria, 2020*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autoridad Nacional del Servicio Civil. *Finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado*. <https://www.gob.pe/7455-autoridad-nacional-del-servicio-civil-quienes>

Ayala, C., J (2017). Caracterización de la capacitación y la formación, recibida por los estudiantes – trabajadores matriculados en programas de educación superior en la ciudad de Medellín. *Revista Espacios*, 37 (33), p.19.
<http://revistaespacios.com/a16v37n33/16373319.html#uno>

Barrantes Sánchez, A. C., Romero Bautista C. L., Montaña Castañeda. E. M., Sánchez Rojas, E. A., Penagos Basto, M. V. *Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020*.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38133/emmontanac.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Beteta Cabezas, M. E., Caiña Vela, J., Quinto Quinto, E. M., Reyes Toledo,

D. T., Ruiz Zegarra, U. M., & Sarria Stuccchi, C. M. (2015).
Servicio de capacitación en el sector público.

Beno, S. (1990). *Educación, administración y calidad de vida.* Santillana Bs.As.

Bentum-Micah, Geoffrey y Wang, Wenxin y A. Ameyaw, Moses y Ma, Zhiqiang y Bondzie-Micah, Victor, Los antecedentes de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes impulsan igualmente la lealtad de los pacientes en la prestación de atención médica privada: pensando en el futuro (2020). *Revista internacional de administración, contabilidad y economía*, 2020.
<https://ssrn.com/abstract=3628239>

Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2018). Administración de recursos humanos (18.a ed.). (C. García, Trad.) Santa Fe, México: Cengage Learning.

Cama Meza, M. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1

Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación.* Lima - Perú: San Marcos.
<https://repositorio.up.edu.pe/discover?scope=%2F&query=Carrasco+D%C3%ADaz%2C+S.+%282017%29.+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.+Lima+-+Per%C3%BA%3A+San+Marcos.&submit=>

Chiavenato (2004). *Gestión del talento humano*, ed. Mc Graw Hill, Bogotá, p. 45.

Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos (Vol. 2).* ed. McGraw-Hill. P. 81.

- Chiavenato, I. y Nagore Cázares, G. (2017). Administración de recursos humanos. Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana.
http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Administracion/Fundamentos-Gestion-de-Personas/GFSP02_U4_GA.pdf
- Chung Chung, E. (2013). The Relationship of Training and Organizational Commitment in One Korean Organization. 1-135. <https://n9.cl/5ecq2>
- Gomes Maia, L., & Bittencourt Bastos, A. (09 de 2015). *Organizational Commitment, Psychological Contract Fulfillment and Job Performance: A Longitudinal Quanti-qualitative Study*. *BAR - Brazilian Administration Review*, 12(3), pp.250- 267.
<https://n9.cl/29wg>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. & Preciado, M. L. (2009). Fundamentos teóricos de la calidad de vida laboral. En *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT- GOHISALO*. México.
- Hernández-Cueto, Salinas-Aguirre, Yañez-Flores, Arriaga-Reyes, Sánchez-Rivera, Espericueta-Medina, Muñoz-López, y Delgado-Estrada (2020). International Conference Science, Technology and Innovation. *Paradigmas laborales expresados en un modelo de desarrollo y capacitación de personal para el sector productivo, Capacitación: Evaluación áulica y desarrollo de habilidades docentes* p.44-45.
https://www.ecorfan.org/collections/Collection_CISTI/Abstracts_Collection.pdf
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. (6ª. Ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014): *Metodología de la investigación*. 5ta Ed.) México: EDAMSA IMPRESIONES S.A. de C.V.

http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Jehanzeb, K., Rasheed, A., & F. Rasheed, M. (2013). Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8, 79-90. <https://n9.cl/nd3f>

Liu, E., & Huang, J. (1 de 08 de 2019). *Occupational self-efficacy, organizational commitment, and work engagement. Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(8), 1-7. <https://doi.org/10.2224/sbp.8046>

M. Diab, S., & T. Ajlouni, M. (2015). *The Influence of Training on Employee's Performance, Organizational Commitment, and Quality of Medical Services at Jordanian Private Hospitals*. *International Journal of Business and Management*, 10(2), 117-127. <https://n9.cl/kljc5>

Martínez Marín, A., & Ríos Rosas, F. (2006). *Los conceptos de conocimiento, epistemología y paradigma, como base diferencial en la orientación metodológica del trabajo de grado*. *Cinta moebio* 25, 25(1).

Martínez, R. D., Montero, Y. H., Pedrosa, M. E. y Martin, E. I. (2006). *La capacitación docente en informática y su transferencia al aula: Un estudio en la provincia de Buenos Aires*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (2). <https://redie.uabc.mx/vol8no2/contenido Vidal2.html>

Maslow, A. (1943). *Motivation an personality* (Segunda ed.). Nueva York: Harper and Bros Publisher.

Maslow, A. (1991). *TMotivación y personalidad* (Vol. V). (D. d. Santos, Ed.) España: MCGraw-Hill Interamerica Editores.

Meehan, S. y Dawson, Ch. (2002). Capacidad de respuesta. business

Strategy. <https://bit.ly/3koh3K3>

Mendoza, A. (2005). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. México: Trillas.

Meñaca, I.; Cazallo, A.M.; Sanz, D. A.; Bascón, M.; Simanca, V. y Palacio, B. E. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 58 (38), 7-14. <https://www.resvistaespacios.com/a17v38n58/17385807.html>

Morales, F. (2017). Los colaboradores son creadores de valor en las empresas. <https://blog.acsendo.com/los-colaboradores-son-creadores-de-valor-en-las-empresas>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Olson, J y Dover, P. (1979). Disconfirmation of consumer expectations through product trial. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 64, pp. 179-189. <http://www.sciepub.com/reference/199922>

Oor, B. A.; Delgado, J. L.; Melendez, J. R.; Dumagualla, A. E. y Ramirez, G. A. (2019). Programa de capacitación empresarial para el sector informal: Determinación econométrica. *Revista Espacios*, 40 (33). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n33/a19v40n33p02.pdf>

Palacios Flores, J. C. (2018). *La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39388/Palacios_FJC.pdf?sequence=1

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. States United.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L. (2008). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Rengifo Maco, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16316>

Retuerto Figueroa, A. (2017). El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016. [Tesis, Universidad César Vallejo, Comas].
<https://n9.cl/p0ap>

Reyes, M. (2017). Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI S.A.C, año 2016- Piura. Tesis, Universidad Nacional de Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1084>

Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una Mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la economía latinoamericana. www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm

Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra. (2013). *Los Servicios Públicos en el Perú. Una visión Preliminar*. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 589-600.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-er%C3%BAUNAM.pdf>

Rodríguez, D., Cintra, A. Y Montoya, J. (2016). *La capacitación profesional de funcionarios policiales en Venezuela*, *Revista Formación y Calidad Educativa*, 4 (3), p.1-10.
http://www.refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1_494

- Rodríguez Llanos, N. (2017). *“Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia”*. [Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima]. <https://n9.cl/yp139>
- Rojas Santos, F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. [Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango]. <https://n9.cl/zy8f>
- Sampieri, R. H., & Torres, P. M. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HIL.
- Silva Ramírez, J. S. (2019). *La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4014/Silva_RJS.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Sodexo, Blog (2019) *¿Qué es la calidad de vida laboral y cuáles son sus beneficios?* <https://blog.sodexobeneficios.co/blog/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>
- Solorzano Nieto, L. (2018). *Capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018*. [Tesis, Universidad César Vallejo, Lima]. <https://n9.cl/nquq>
- Syed Mubasher, H., & Muhammad Atif, K. (2013). Employees Training and Organizational Performance: Mediation by Employees Performance. 5(4), pp 490-503. <https://n9.cl/6dud>
- Syed Monirul Hossain, Vichayanan Rattanawiboonsom (2020) A CRITICAL REVIEW OF RESEARCH ON SOCIAL CAPITAL-BASED ON-THE-JOB TRAINING PRACTICES FOR DEVELOPING MANAGERIAL SKILLS: EVIDENCE FROM BANGLADESH. *Journal of Critical Reviews*, 7 (15), pp.2373-2387. [10.31838/jcr.07.15.317](https://doi.org/10.31838/jcr.07.15.317)
- Umiña Flores, B. S. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016*. [Tesis, Universidad

Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf>

Valentin, E. (2017). *La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú - Los Olivos, 2017*. Lima: Universidad cesar Vallejo.

Valdez, El.; Saca, I.; Guevara; J. & Aybar, J. (2018) *Calidad en el Servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco*. [Tesis Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Van Der, E. (2005). *Gestión y gerencias empresariales aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Vecino, J. M. (2019). *De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas*. <https://www.gestiopolis.com/obrero-a-colaborador-transicion-incompleta-empresas/>

Zambrano, H. A.S, Pelegrin, E. E (2020) *La capacitación de los colaboradores de las empresas para la mejora de la calidad de vida laboral*. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE) <http://www.refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3157/1993>

Zhernakova, M., Krotenko, T., & Rummyantseva, I. (2020). *Tasks of Preparing Smart Managers for Smart Business. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 155*, pp.1678–1686. 10.1007 / 978- 3-030-59126-7_183

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México: Instituto Politécnico Nacional.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cómo influye la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?	Determinar la influencia de la capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.	La capacitación laboral influye de manera significativa con la gestión del servicio de calidad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.	Variable 1: Capacitación laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
			Evaluación de necesidades	Análisis de la organización Análisis de las tareas Análisis de las personas	1 - 6	(1) Nunca siempre (2) Casi siempre (3) A veces siempre (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Mala (22 - 50) (2) Regular (51 - 80) (3) Buena (81 - 110)
Diseño de la capacitación	Objetivos de la instrucción	7 - 13					
	Disponibilidad de los capacitandos Principios de aprendizaje						
Implementación de la capacitación	Métodos en el puesto Métodos fuera del puesto	14 - 17					
	Evaluación de la capacitación	Reacciones	18 - 22				
Aprendizaje							
Comportamiento							
Resultados							
Variable 2: Gestión del servicio de calidad							
¿Cómo influye la capacitación laboral en la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021?	Determinar la influencia de la capacitación laboral en la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.	La capacitación laboral influye de manera significativa con la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
			Tangibilidad	Presentación del personal Plataformas virtuales	1 - 4	(1) Nunca siempre (2) Casi siempre (3) A veces siempre (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Deficiente (24 - 55) (2) Regular (56 - 87) (3) Eficiente (88 - 120)
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	5 - 9					
	Fiable Interés por resolver problemas del Capacitandos						
Capacidad de respuesta	Brindar un servicio con urgencia Disposición de atención	10 - 13					
	Seguridad	Confianza Credibilidad del servicio Conocimiento	14 - 18				
Empatía		Atención de los docentes		19 - 24			
		Comprensión Respeto Cortesía					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: Básico Descriptivo-correlacional-causal Diseño: No experimental Método: Hipotético-deductivo	Población: La población está constituida por 70 trabajadores Tipo de Muestreo: Se trabajó con toda la población por lo tanto la muestra es censal	Variable 1: Capacitación laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Gestión del Servicio de Calidad Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Para la estadística descriptiva se utilizó tablas de frecuencia y porcentajes las cuales se presentan en gráficos de barras Para la estadística inferencial se utilizó la prueba de regresión ordinal

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Capacitación laboral	Cumple un papel muy importante en la educación y refuerzo del conocimiento, habilidades y experiencia, por lo que en la actualidad es considerada un pilar en la puesta en marcha de la táctica. Asimismo, la velocidad con la que la tecnología se renueva se necesita que los empleados continúen mejorando y ampliado sus conocimientos, capacidades y habilidades, con el propósito de que puedan manejar los procesos o programas nuevos. Bohlander, Snell y Morris (2018).	Para operar la variable capacitación laboral, se segmentó en cuatro elementos y cada uno de estos presentaron indicadores los cuales se utilizaron para el desarrollo de un cuestionario de 22 preguntas.	Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	1 - 6	(1) Nunca (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Mala (22 - 50) (2) Regular (51 - 80) (3) Buena (81 - 110)
				Análisis de las tareas			
				Análisis de las personas			
			Diseño de la capacitación	Objetivos de la instrucción	7 - 13		
				Disponibilidad de los capacitandos			
				Principios de aprendizaje			
			Implementación de la capacitación	Métodos en el puesto	14 - 17		
				Métodos fuera del puesto			
			Evaluación de la capacitación	Reacciones	18 - 22		
				Aprendizaje			
				Comportamiento			
				Resultados			
Gestión del servicio de calidad	Desde las percepciones desde la óptica de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2008)	Para operar la variable gestión del servicio de calidad, se segmentó en cinco elementos y cada uno de estos presentaron indicadores los cuales se utilizaron para el desarrollo de un cuestionario de 24 preguntas.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
			Tangibilidad	Presentación del personal	1 - 4	(1) Nunca (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Deficiente (24 - 55) (2) Regular (56 - 87) (3) Eficiente (88 - 120)
				Plataformas virtuales			
			Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	5 - 9		
				Fiable			
				Interés por resolver problemas del Capacitandos			
			Capacidad de respuesta	Brindar un servicio con urgencia	10 - 13		
				Disposición de atención			
			Seguridad	Confianza	14 - 18		
				Credibilidad del servicio			
				Conocimiento			
				Atención de los docentes			
			Empatía	Comprensión	19 - 24		
				Respeto			
				Cortesía			

Ficha Técnica del cuestionario para medir la Capacitación Laboral

Denominación Cuestionario sobre Capacitación Laboral

Autor Doris Smith Guarnizo Salvador, (2021)

Objetivo Medir las dimensiones básicas en el desarrollo de la Capacitación Laboral

Lugar Subgerencia de Capacitación

Duración 20 minutos

Aplicación Individual

Validez Juicio de expertos

Categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

Estructura 22 ítems

Baremos Mala (22 - 50), Regular (51 - 80), Buena (81 - 110)

Ficha Técnica del cuestionario para medir la gestión del servicio de calidad

Denominación Cuestionario sobre gestión del servicio de calidad

Autor Doris Smith Guarnizo Salvador, (2021)

Objetivo Medir las dimensiones básicas en la gestión del servicio de calidad

Lugar Subgerencia de Capacitación

Duración 20 minutos

Aplicación Individual

Validez Juicio de expertos

Categorías Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

Estructura 24 ítems

Baremos Deficiente (24 - 55), (2) Regular (56 - 87), Eficiente (88 - 120)

Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario sobre la Capacitación Laboral

Estimado Sr(a): Mi nombre es Doris Smith Guarnizo Salvador alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la capacitación laboral. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

INDICADORES		1	2	3	4	5
1	Las capacitaciones responden a las necesidades de los trabajadores.					
2	Es consultado sobre la necesidad de capacitaciones					
3	Tiene el conocimiento necesario para aportar con el logro de los objetivos institucionales					
4	Diferencia cuando una capacitación es administrativa o jurisdiccional					
5	Conoce si la Institución cuenta con un modelo de indicadores que permite medir el impacto de las acciones de capacitación					
6	Conoce si se verifican los resultados de las capacitaciones que se realizan					
7	La Subgerencia programa las capacitaciones de acuerdo a las áreas de trabajo					
8	Las capacitaciones impartidas son relevantes para su formación profesional					
9	Las capacitaciones mejoran tus competencias profesionales y personales					
10	Considera que las capacitaciones son necesarias para su desarrollo laboral					
11	Las horas de capacitación son las necesarias para tu aprendizaje					
12	Considera que son importantes las capacitaciones para realizar una mejor labor					
13	En la capacitación se desarrollan temas que te facilitan su trabajo					
14	Percibes que las capacitaciones incrementan su conocimiento para coordinar con mayor eficacia tu actividad laboral					
15	Las capacitaciones me permiten tomar mejores decisiones					
16	Con las capacitaciones podrás realizar otras actividades en la Institución					
17	La capacitación adquirida te da más seguridad para realizar otros trabajos					
18	En la institución se miden los resultados obtenidos de las capacitaciones.					
19	En la institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.					
20	Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo.					
21	Considera adecuado el tiempo de presentación de temas de capacitación					
22	Los conocimientos adquiridos tienen aplicación efectiva en su práctica laboral.					

¡Muchas gracias!

Cuestionario sobre la Gestión del Servicio de Calidad

Estimado Sr(a): Mi nombre es Doris Smith Guarnizo Salvador alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la gestión del servicio de calidad. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

INDICADORES		1	2	3	4	5
1	En las capacitaciones, el docente cuida su presentación e imagen personal.					
2	El docente brinda una adecuada atención a las necesidades del participante					
3	El Aula Virtual es de fácil acceso para la revisión de los materiales educativos de las capacitaciones					
4	En las capacitaciones, se emplean diversos elementos digitales atractivos para el desarrollo de los temas.					
5	La Subgerencia cumple con el plan de desarrollo de Capacitaciones.					
6	La Subgerencia está comprometida en brindar un servicio de capacitación de calidad.					
7	Los cursos de capacitación que ofrece la Subgerencia son de su interés					
8	La Subgerencia se interesa en reforzar los conocimientos					
9	La Subgerencia brinda confianza al mostrando interés en resolver sus inconvenientes					
10	El personal encargado de la Subgerencia me brinda un servicio oportuno					
11	El personal de la Subgerencia está dispuestos a atender dudas y necesidades académicas.					
12	La comunicación de los trabajadores de la Subgerencia es adecuada					
13	Me siento satisfecho con el servicio que ofrece la Subgerencia de Capacitación					
14	Las capacitaciones responden a las necesidades de formación de la Institución					
15	Se propicia un ambiente de confianza en el desarrollo de las capacitaciones					
16	Los docentes cuentan con conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los participantes.					
17	El docente garantiza la seguridad de la información que brinda a los capacitandos					
18	El docente responde oportunamente las consultas realizadas					
19	El docente comprende las necesidades de los participantes.					
20	El docente brinda una atención personalizada a los participantes.					
21	El docente capta la atención de los participantes.					
22	El docente se comunica asertivamente con el personal de la subgerencia.					
23	El personal de la subgerencia propicia un buen trato con los participantes.					
24	El personal de la Subgerencia genera una interrelación agradable.					

Confiabilidad de Instrumentos

Variable: Capacitación laboral

CAPACITACIÓN LABORAL																						
DIMENSIÓN 01						DIMENSIÓN 02						DIMENSIÓN 03				DIMENSIÓN 04						
Evaluación de necesidades						Diseño de la capacitación						Implementación de la capacitación				Evaluación de la capacitación						
Enc.	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	5	1	1	5	2	1	1	2	5	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	1	1	5	1	1	5	1	1	2	1	5	1	5	2	1	5	1	1	1	2	2	1
3	1	4	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	2	2	2	2	2
4	3	4	4	2	5	4	3	5	3	2	3	2	5	3	5	3	3	5	3	3	2	1
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	5	3	1	4	4	5	1	2	5	3	3	2	2	5	3	5	2	2	5	3	2
7	3	4	2	2	2	4	2	5	3	2	5	2	3	4	1	5	3	5	2	3	5	1
8	2	4	2	2	2	4	4	2	5	2	3	5	3	2	2	2	5	3	5	3	3	5
9	2	2	2	1	1	1	2	4	1	5	1	1	5	2	2	1	1	5	1	5	2	1
10	1	2	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	2	5	1	2	1	2	5	1	5	1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
<hr/>	
,877	22
<hr/>	

Variable: Gestión del servicio de calidad

GESTIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD																								
Enc.	DIMENSIÓN 01				DIMENSIÓN 02					DIMENSIÓN 03				DIMENSIÓN 04					DIMENSIÓN 05					
	Tangibilidad				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
2	1	2	4	5	5	1	1	4	1	5	5	5	4	1	5	1	1	5	4	1	5	1	5	5
3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
4	1	5	1	2	4	3	5	1	1	4	1	5	2	3	4	1	5	1	1	5	4	1	5	1
5	1	1	4	1	2	5	5	4	1	1	5	1	4	2	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1
6	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1
7	4	4	1	1	3	1	2	4	2	3	1	1	4	1	3	2	4	4	1	4	1	1	1	4
8	2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	4	1	1	5	1	2	2	2	3	1	5	1	1	3
9	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
10	3	5	4	1	4	1	1	4	1	2	3	5	4	1	1	3	1	3	2	5	4	1	5	1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	24

Figura: Frecuencias y porcentajes de la variable Capacitación laboral

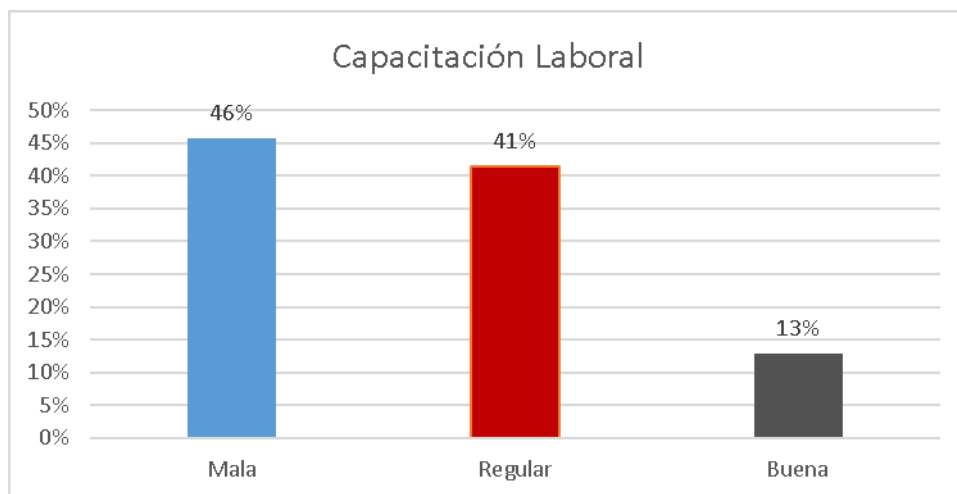


Figura: Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable capacitación laboral

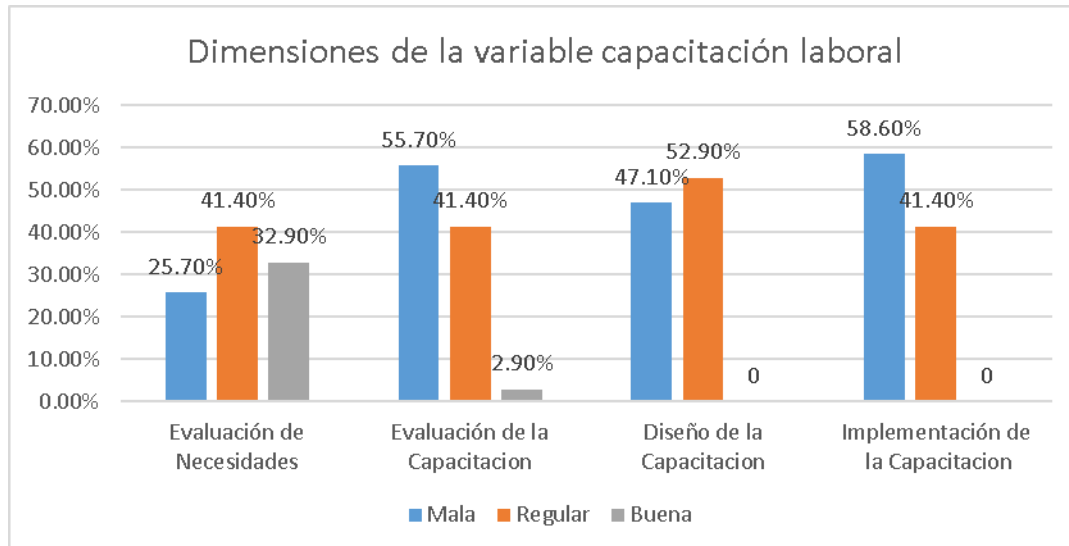


Figura: Frecuencias y porcentajes de la variable Gestión del Servicio de Calidad

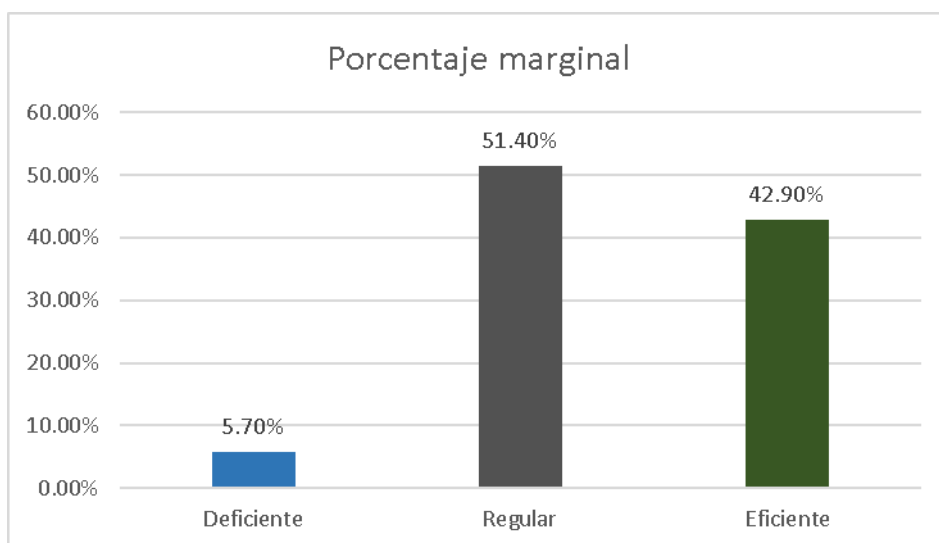
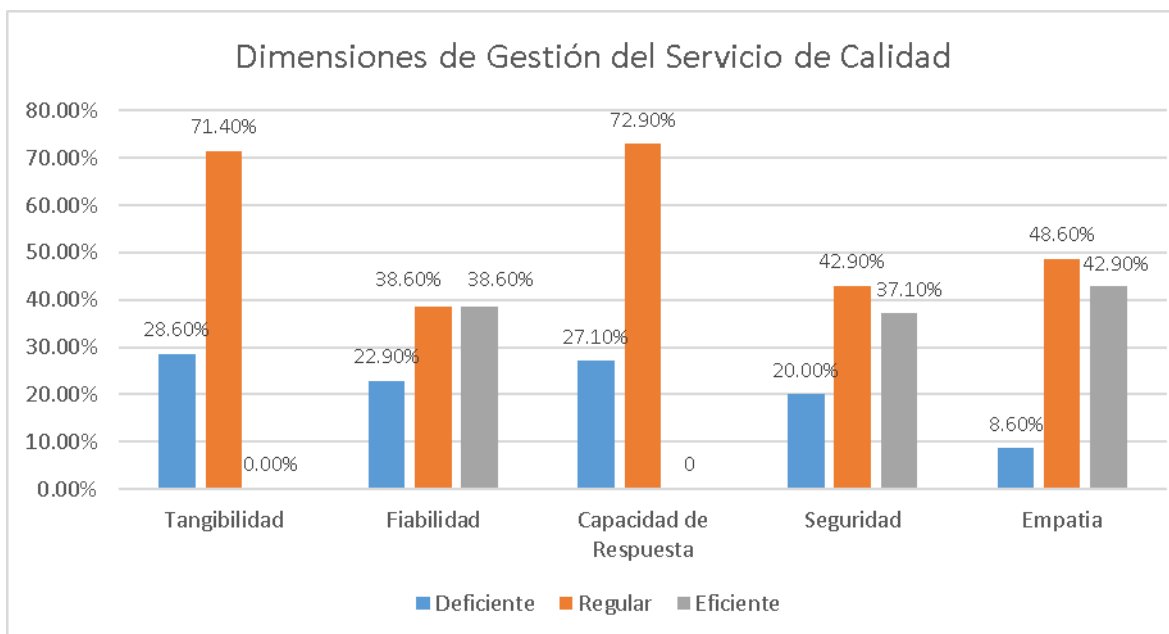


Figura: Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión del Servicio de Calidad



Certificado de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES								
1	Las capacitaciones responden a las necesidades de los trabajadores.	X		X		X		
2	Es consultado sobre las necesidades de capacitaciones	X		X		X		
3	Tiene el conocimiento necesario para aportar con el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		
4	Diferencia cuando una capacitación es administrativa o jurisdiccional	X		X		X		
5	Conoce si la Institución cuenta con un modelo de indicadores que permite medir el impacto de las acciones de capacitación	X		X		X		
6	Conoce si se verifican los resultados de las capacitaciones que se realizan	X		X		X		
DIMENSIÓN: DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN								
7	La Subgerencia programa las capacitaciones de acuerdo a las áreas de trabajo	X		X		X		
8	Las capacitaciones impartidas son relevantes para su formación profesional	X		X		X		
9	Las capacitaciones mejoran tus competencias profesionales y personales	X		X		X		
10	Considera que las capacitaciones son necesarias para su desarrollo laboral	X		X		X		
11	Las horas de capacitación son las necesarias para tu aprendizaje	X		X		X		
12	Considera que son importantes las capacitaciones para realizar una mejor labor	X		X		X		
13	En la capacitación se desarrollan temas que te facilitan su trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
14	Percibes que las capacitaciones incrementan su conocimiento para coordinar con mayor eficacia tu actividad laboral	X		X		X		
15	Las capacitaciones me permiten tomar mejores decisiones	X		X		X		
16	Con las capacitaciones podrás realizar otras actividades en la Institución	X		X		X		
17	La capacitación adquirida te da más seguridad para realizar otros trabajos	X		X		X		
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
18	En la institución se miden los resultados obtenidos de las capacitaciones.	X		X		X		
19	En la institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.	X		X		X		
20	Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo.	X		X		X		
21	Considera adecuado el tiempo de presentación de temas de capacitación	X		X		X		
22	Los conocimientos adquiridos tienen aplicación efectiva en su práctica laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Campos Barranzuela, Edhin

DNI: 03892376

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

28 de mayo del 2021

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES								
1	Las capacitaciones responden a las necesidades de los trabajadores.	x		X		X		
2	Es consultado sobre las necesidades de capacitaciones	x		X		X		
3	Tiene el conocimiento necesario para aportar con el logro de los objetivos institucionales	x		X		X		
4	Diferencia cuando una capacitación es administrativa o jurisdiccional	x		X		X		
5	Conoce si la Institución cuenta con un modelo de indicadores que permite medir el impacto de las acciones de capacitación	x		X		X		
6	Conoce si se verifican los resultados de las capacitaciones que se realizan	x		X		X		
DIMENSIÓN: DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN								
7	La Subgerencia programa las capacitaciones de acuerdo a las áreas de trabajo	x		X		X		
8	Las capacitaciones impartidas son relevantes para su formación profesional	x		X		X		
9	Las capacitaciones mejoran tus competencias profesionales y personales	x		X		X		
10	Considera que las capacitaciones son necesarias para su desarrollo laboral	x		X		X		
11	Las horas de capacitación son las necesarias para tu aprendizaje	x		X		X		
12	Considera que son importantes las capacitaciones para realizar una mejor labor	x		X		X		
13	En la capacitación se desarrollan temas que te facilitan su trabajo	x		X		X		
DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
14	Percibes que las capacitaciones incrementan su conocimiento para coordinar con mayor eficacia tu actividad laboral	x		X		X		
15	Las capacitaciones me permiten tomar mejores decisiones	x		X		X		
16	Con las capacitaciones podrás realizar otras actividades en la Institución	x		X		X		
17	La capacitación adquirida te da más seguridad para realizar otros trabajos	x		X		X		
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
18	En la institución se miden los resultados obtenidos de las capacitaciones.	x		X		X		
19	En la institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.	x		X		X		
20	Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo.	x		X		X		
21	Considera adecuado el tiempo de presentación de temas de capacitación	x		X		X		
22	Los conocimientos adquiridos tienen aplicación efectiva en su práctica laboral.	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo

DNI: 25601051

Especialidad del validador: Doctor en Gestión de la Educación

15 de junio del 2021

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES								
1	Las capacitaciones responden a las necesidades de los trabajadores.	X		X		X		
2	Es consultado sobre las necesidades de capacitaciones	X		X		X		
3	Tiene el conocimiento necesario para aportar con el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		
4	Diferencia cuando una capacitación es administrativa o jurisdiccional	X		X		X		
5	Conoce si la Institución cuenta con un modelo de indicadores que permite medir el impacto de las acciones de capacitación	X		X		X		
6	Conoce si se verifican los resultados de las capacitaciones que se realizan	X		X		X		
DIMENSIÓN: DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN								
7	La Subgerencia programa las capacitaciones de acuerdo a las áreas de trabajo	X		X		X		
8	Las capacitaciones impartidas son relevantes para su formación profesional	X		X		X		
9	Las capacitaciones mejoran tus competencias profesionales y personales	X		X		X		
10	Considera que las capacitaciones son necesarias para su desarrollo laboral	X		X		X		
11	Las horas de capacitación son las necesarias para tu aprendizaje	X		X		X		
12	Considera que son importantes las capacitaciones para realizar una mejor labor	X		X		X		
13	En la capacitación se desarrollan temas que te facilitan su trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
14	Percibes que las capacitaciones incrementan su conocimiento para coordinar con mayor eficacia tu actividad laboral	X		X		X		
15	Las capacitaciones me permiten tomar mejores decisiones	X		X		X		
16	Con las capacitaciones podrás realizar otras actividades en la Institución	X		X		X		
17	La capacitación adquirida te da más seguridad para realizar otros trabajos	X		X		X		
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN								
18	En la institución se miden los resultados obtenidos de las capacitaciones.	X		X		X		
19	En la institución se realiza una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas.	X		X		X		
20	Considera que el material brindado en la capacitación fue pertinente e informativo.	X		X		X		
21	Considera adecuado el tiempo de presentación de temas de capacitación	X		X		X		
22	Los conocimientos adquiridos tienen aplicación efectiva en su práctica laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvireres Quiroga, Susana Claudia

DNI: 07505740

Especialidad del validador: Maestra en Administración de la Educación

28 de mayo del 2021

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



Susana Alvireres Quiroga
Lic. Psicología
C.P.P. 12428

Firma del Experto Informante.

Base de Datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	GESTIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD																													
1	CAPACITACIÓN LABORAL																											GESTIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD																														
2	CAPACITACIÓN LABORAL																											GESTIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD																														
3	Evaluación de las necesidades						Diseño de la capacitación						Implementación de la capacitación					Evaluación de la capacitación					VI	Tangibilidad				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				V2														
4	Enc	P01	P02	P03	P04	P05	P06	D1V1	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	D2V1	P14	P15	P16	P17	D3V1	P18	P19	P20	P21	P22	D4V1	P01	P02	P03	P04	D1V2	P05	P06	P07	P08	P09	D2V2	P10	P11	P12	P13	D3V2	P14	P15	P16	P17	P18	D4V2	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D5V2		
5	1	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	3	4	2	19	2	2	1	2	2	2	11	92
6	2	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	3	2	3	2	14	2	3	2	3	10	2	2	3	3	2	12	43	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	29
7	3	3	4	2	2	3	4	18	2	1	2	2	2	2	3	14	4	3	2	3	12	2	1	3	3	2	11	55	4	4	4	3	15	3	1	1	2	1	8	1	4	4	4	13	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	3	21	75
8	4	3	4	4	2	2	4	19	1	1	2	2	1	3	2	12	4	3	1	3	11	2	2	3	3	2	12	54	3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	2	2	15	62
9	5	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	24	104	5	5	5	1	16	5	5	5	5	1	21	5	5	5	5	20	1	5	5	5	5	21	1	5	5	5	5	1	22	100
10	6	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	3	3	2	1	12	3	2	2	3	10	2	1	3	2	2	10	39	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	29
11	7	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	29	115	
12	8	4	3	3	1	3	4	18	2	2	2	1	2	2	3	14	2	2	2	3	9	2	2	3	2	2	11	32	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	6	1	1	2	1	1	1	7	29
13	9	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
14	10	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
15	11	3	3	3	1	2	3	15	3	1	3	2	3	3	3	18	3	3	1	3	10	3	2	3	3	2	13	36	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	1	2	2	8	2	1	3	3	3	12	4	3	3	3	3	4	20	69
16	12	1	1	2	1	1	1	7	3	1	2	1	1	1	3	12	2	1	2	2	7	2	3	3	2	2	12	38	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	15	3	4	2	3	3	15	3	2	4	3	4	3	19	81
17	13	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
18	14	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	1	3	3	16	3	1	2	2	8	3	2	3	2	2	12	52	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	12	2	3	3	2	10	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	2	2	14	58
19	15	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
20	16	1	1	2	1	1	1	7	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	3	2	9	2	3	3	3	2	13	44	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	1	2	13	62
21	17	4	5	1	1	2	3	16	1	1	2	3	2	2	2	17	3	2	2	3	10	2	3	3	3	1	12	30	2	1	1	5	1	3	3	4	3	14	3	2	1	1	7	1	1	2	1	1	6	1	1	4	5	5	5	21	53	
22	18	1	1	2	1	1	1	7	1	3	3	3	2	2	3	17	3	2	1	3	9	1	2	3	2	2	10	43	2	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	5	1	1	5	5	5	17	5	5	2	1	1	1	15	48
23	19	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
24	20	1	1	2	1	1	1	7	3	3	3	2	2	2	2	17	3	2	2	3	10	2	3	3	3	1	12	46	3	2	2	3	10	1	3	2	2	3	11	1	3	2	2	8	3	1	3	2	2	11	3	1	3	2	2	3	14	54
25	21	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
26	22	4	4	3	2	2	4	19	2	2	2	3	2	2	2	15	2	1	3	3	9	2	3	3	3	2	13	36	3	5	4	3	15	3	3	5	4	3	18	3	3	5	4	15	3	3	3	5	4	18	3	3	3	5	4	3	21	87
27	23	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
28	24	4	4	2	2	2	4	18	2	2	2	2	2	3	2	15	2	2	2	3	9	3	3	3	3	2	14	36	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	19	3	1	1	1	6	2	1	4	5	4	16	3	3	4	5	4	3	22	79
29	25	3	4	3	2	2	4	18	2	3	2	3	3	3	3	19	2	2	1	3	8	1	2	3	3	2	11	36	4	5	4	3	16	3	4	5	4	3	19	3	4	5	4	16	3	3	4	5	4	19	3	3	4	5	4	3	22	92
30	26	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
31	27	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
32	28	1	1	2	1	1	1	7	3	2	2	2	2	3	2	16	3	2	2	3	10	2	3	3	3	1	12	45	3	4	4	2	13	3	3	4	4	2	16	3	3	4	4	14	2	3	3	4	4	16	2	3	3	4	4	2	18	77
33	29	2	4	2	1	3	4	16	3	2	3	2	2	3	2	17	3	3	3	3	12	1	3	3	3	1	11	36	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	3	21	87
34	30	1	1	2	1	1	1	7	3	3	2	3	3	2	3	19	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	13	30	3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	14	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20	82
35	31	3	4	3	2	3	4	19	2	3	3	2	2	3	2	17	2	2	2	3	9	1	3	3	2	1	10	55	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4				

45	41	1	1	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	3	1	14	2	1	1	3	7	3	2	3	2	1	11	39	4	4	4	2	14	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	2	20	86	
46	42	3	4	3	2	2	4	18	2	2	2	2	3	3	3	17	3	2	2	3	10	2	2	3	2	2	11	56	3	5	4	3	15	3	3	5	4	3	18	3	3	5	4	15	3	3	3	5	4	18	3	3	3	5	4	3	21	87
47	43	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	4	31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	105	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
48	44	1	1	2	1	1	1	7	3	2	2	3	3	3	3	19	2	2	1	2	7	3	3	3	2	2	13	46	2	3	3	2	10	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	2	15	62
49	45	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
50	46	2	4	3	2	2	4	17	3	2	2	3	3	3	3	19	2	2	3	2	9	2	2	3	2	2	11	56	2	3	3	2	10	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	2	15	62
51	47	1	1	2	1	1	1	7	2	2	3	1	3	2	3	16	2	1	2	1	6	1	2	3	2	1	9	38	4	4	5	1	14	3	4	4	5	1	17	3	4	4	5	16	1	3	4	4	5	17	1	3	4	4	5	1	18	82
52	48	3	4	2	1	3	5	18	3	2	3	1	2	3	2	16	3	2	3	3	11	2	3	3	1	1	10	55	2	3	3	2	10	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	2	15	62
53	49	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	2	2	2	3	19	105
54	50	1	1	2	1	1	1	7	2	2	3	1	3	2	3	16	3	3	3	2	11	2	2	3	2	1	10	44	3	5	4	2	14	4	3	5	4	2	18	4	3	5	4	16	2	4	3	5	4	18	2	4	3	5	4	2	20	86
55	51	3	5	3	1	3	4	19	2	3	2	2	3	3	2	17	3	2	3	1	9	3	1	3	2	1	10	55	4	4	5	1	14	3	4	4	5	1	17	3	4	4	5	16	1	3	4	4	5	17	1	3	4	4	5	1	18	82
56	52	1	1	2	1	1	1	7	2	3	3	1	3	2	3	17	3	1	1	3	8	3	3	3	2	1	12	44	2	3	3	2	10	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	3	2	15	62
57	53	3	5	2	2	2	4	18	2	1	2	2	3	3	3	15	3	2	1	2	8	2	3	3	2	3	13	54	3	4	5	3	15	3	3	4	5	3	18	3	3	4	5	15	3	3	3	4	5	18	3	3	3	4	5	3	21	87
58	54	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	24	104	5	5	4	3	15	4	3	5	4	3	19	4	3	5	4	16	3	4	3	5	4	19	3	4	3	5	4	3	22	91
59	55	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
60	56	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	24	104	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28	115
61	57	1	1	2	1	1	1	7	3	2	3	1	2	3	2	16	3	2	3	3	11	2	3	3	1	2	11	45	4	5	5	2	16	3	4	5	5	2	19	3	4	5	5	17	2	3	4	5	5	19	2	3	4	5	5	2	21	92
62	58	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
63	59	1	1	2	1	1	1	7	3	3	2	2	2	2	2	16	3	2	1	3	9	2	3	3	1	3	12	44	4	5	5	3	17	3	4	5	5	3	20	3	4	5	5	17	3	3	4	5	5	20	3	3	4	5	5	3	23	97
64	60	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	24	104	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28	115
65	61	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
66	62	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	24	104	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28	115
67	63	3	5	2	2	2	4	18	2	1	2	1	2	3	3	14	3	1	2	2	8	2	3	2	1	3	11	51	4	4	5	1	14	4	4	4	5	1	18	4	4	4	5	17	1	4	4	4	5	18	1	4	4	4	5	1	19	86
68	64	1	1	2	1	1	1	7	3	1	2	1	3	3	3	16	3	2	2	2	9	1	1	2	1	2	7	39	1	2	1	2	6	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	7	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	3	9	37	
69	65	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
70	66	2	3	3	1	3	5	17	2	2	3	3	2	2	1	15	3	1	1	3	8	3	3	3	1	3	13	52	4	5	5	4	18	3	4	5	5	4	21	3	4	5	5	17	4	3	4	5	5	21	4	3	4	5	5	4	25	102
71	67	1	1	2	1	1	1	7	2	3	3	1	2	2	2	15	3	2	2	3	10	2	3	3	2	2	12	44	3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	14	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20	82
72	68	2	5	4	2	2	4	19	3	2	2	3	1	3	1	15	2	3	1	1	7	1	3	2	2	3	11	52	3	5	5	2	15	3	3	5	5	2	18	3	3	5	5	16	2	3	3	5	5	18	2	3	3	5	5	2	20	87
73	69	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115
74	70	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	5	5	31	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	98	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	29	115

Carta de Presentación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 24 de junio de 2021
Carta P. 0488-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Juan Rivera Céspedes
Gerente de Recursos Humanos y Bienestar
Poder Judicial

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GUARNIZO SALVADOR, DORIS SMITH; identificada con DNI N° 80427133 y con código de matrícula N° 7002511448; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador GUARNIZO SALVADOR, DORIS SMITH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Carta de Respuesta de la Institución.



Gerencia General
Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 15 de Julio del 2021



Firmado digitalmente por RIVERA
CESPEDES Juan FAU 20159961216
JRS
Gerente De Recursos Humanos Y
Bienestar
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 19:21:42 -0500

CARTA N° 000770-2021-GRHB-GG-PJ

Doctor:
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de PosGrado de la UCV – Filial Lima Norte
Presente. -

Asunto: Se otorga el permiso para realizar el trabajo de investigación académico.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente, con la finalidad de informarle que, la Gerencia de Recursos Humanos y Bienestar de la Gerencia General, ha procedido con la AUTORIZACIÓN de lo solicitado en la Carta P. 0488-2021-UCV-VA-EPG-F01/J, a la estudiante de la Maestría en Administración de la Educación, GUARNIZO SALVADOR, DORIS SMITH; identificada con DNI N° 80427133 y con código de matrícula N° 7002511448; a quién previa coordinación y con supervisión de la Subgerencia de Capacitación se le otorgará información para que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

Es preciso indicar que, esperamos disponer de los resultados obtenidos en dicha investigación, con la finalidad de fortalecer nuestros servicios y lograr una mejora continua.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JUAN RIVERA CESPEDES
Gerente de Recursos Humanos y Bienestar
Gerencia General



Firmado digitalmente por CASIANO
ORTIZ Juan Del Carmen FAU
20159961216
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 12:08:50 -0500



Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifica.pj.gob.pe/doc/sgd> CÓDIGO: 178164 CLAVE: DQ10QU
CARTA N° 000770-2021-GRHB-GG Página 1 de 1

