

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023

TESIS

Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración

Autor:

Br. Deyli Danae Albarrán Granda

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Albarrán Granda Deyli Danae (Autora) _____

Mg. Guerrero García Galvani (Asesor) _____

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Murga Fernández, Gilmer Rubén (Presidente)

Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dr. Vera Namay, Emilio Máximo (Secretario)

Código ORCID: 0000-0001-8887-2441

Mg. Guerrero García, Galvani (Vocal)

Código ORCID: 0000-0003-1038-1866

Tumbes, 2024

Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 24 días del mes mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas, en el auditorio “Álvaro Camacho Sánchez”, de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 554-2023/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Dr. **GILMER RUBÉN MURGA FERNÁNDEZ**, (**Presidente**) Dr. **EMILIO MÁXIMO VERA NAMAY** (**Secretario**) y Mg. **GALVANI GUERRERO GARCÍA**, (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. **Galvani Guerrero García**, como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**denominado: “Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes,2023”**”, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por el Bachiller: **DEYLI DANNAE ALBARRÁN GRANDA**,

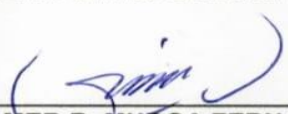
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: **DEYLI DANNAE ALBARRÁN GRANDA**, con calificativo **APROBADO BUENO**

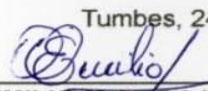
Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.


En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10 horas 50 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 24 de mayo de 2024


Dr. **GILMER R. MURGA FERNÁNDEZ**
DNI N°: 007700664
Código ORCID N° 0000-0003-3937-2613
Presidente


Dr. **EMILIO M. VERA NAMAY**
DNI N°: 18000233
Código ORCID N° 0000-0001-6464-8189
Secretario


Mg. **GALVANI GUERRERO GARCÍA**
DNI N°: 45101586
Código ORCID N°: 0000-0003-1038-1866
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

Reporte de Turnitin

Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

ORIGINALITY REPORT

29% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

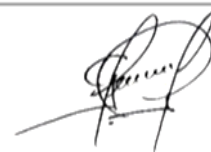
1	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	17%
2	repositorio.usil.edu.pe Internet Source	1%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet Source	1%
4	hdl.handle.net Internet Source	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	1%
6	cdn.www.gob.pe Internet Source	1%
7	repositorio.ujcm.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Internet Source	1%



9	John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de servicio en el proceso de admisión. Un enfoque práctico para la gestión de la calidad", ACVENISPROH Académico, 2023 Publication	1%
10	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet Source	1%
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Student Paper	<1%
12	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	<1%
13	Submitted to National University College - Online Student Paper	<1%
14	repositorio.up.edu.pe Internet Source	<1%
15	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	<1%
16	repositorio.unfv.edu.pe Internet Source	<1%
17	www.clubensayos.com Internet Source	<1%



18	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Student Paper	<1 %
19	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Student Paper	<1 %
20	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Student Paper	<1 %
21	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Internet Source	<1 %
22	repositorio.upao.edu.pe Internet Source	<1 %
23	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
24	repositorio.puce.edu.ec Internet Source	<1 %
25	1library.co Internet Source	<1 %
26	www.theibfr.com Internet Source	<1 %
27	renati.sunedu.gob.pe Internet Source	<1 %
28	repositorio.utesup.edu.pe Internet Source	<1 %



29	tesis.usat.edu.pe Internet Source	<1 %
30	de.slideshare.net Internet Source	<1 %
31	www.studocu.com Internet Source	<1 %
32	ojs.revistagesec.org.br Internet Source	<1 %
33	repositorio.unac.edu.pe Internet Source	<1 %
34	repositorio.une.edu.pe Internet Source	<1 %
35	moam.info Internet Source	<1 %
36	Submitted to unjbg Student Paper	<1 %
37	www.acede.org Internet Source	<1 %
38	Submitted to ULACIT Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología Student Paper	<1 %
39	repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet Source	<1 %
40	Submitted to uncedu Student Paper	

<1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 15 words

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. J. ...', located in the bottom right area of the page.

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos desde el inicio de mis días y darme la fuerza que tanto he necesitado para superar cada obstáculo. Son cuatro las mujeres que contribuyeron en mi formación personal, aquellas que dedicaron su tiempo, cariño, dedicación y comprensión para lograr en mí, una mujer desarrollada con buenos valores y gracias a ellas, las cuales son: Mi madre, Luz Granda, por ser una mamá guerrera por incentivar me, y enseñarme que todo lo que queremos se puede lograr. Abuelita; quisiera que estés disfrutando de cada logro en que te prometí cuando decidiste volar. Tía Fely, eres la persona que siempre está en los momentos difíciles de mi vida, Margarita Granda, el ángel que Dios nos envió a nuestra casa. Y sobre todo a las personas más importantes de mi vida, aquella que llegó a regalarme la familia más hermosa. Mi amor, "Marco R. García Masías, eres la pieza fundamental de mi vida, por regalarme a una hija hermosa que es la que amo con todo mi corazón, este logro y todos los demás que voy a cumplir es porque ustedes son mi mayor incentivo, el más importante de cada día, los amo demasiado.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un profundo agradecimiento a Dios, a mi madre, a mi esposo y a mi hija por el amor infinito que me brindan cada día. mis tías y mi padre por contribuir con sus consejos incentivándome a salir adelante.

A mi asesor, Mg Galvani Guerrero por su tiempo, dedicación, y sus enseñanzas, las cuales se ven reflejadas en este logro. También quiero expresar un agradecimiento al Doctor, Gilmer Murga por haberme brindado todo su apoyo durante mi etapa profesional, y a todos los docentes que me brindaron sus enseñanzas en la universidad nacional de Tumbes.

ÍNDICE

RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	23
2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS.....	23
2.1.1. Capacitación.....	23
2.1.2. Calidad de servicio	31
2.2. Antecedentes	37
2.2.1. Nivel internacional	37
6.2.2. A nivel nacional	40
6.2.3. A nivel local	43
6.3. Definición de términos.....	47
III. MATERIALES Y MÉTODOS	49
3.1. HIPÓTESIS	49
3.2. Tipo y diseño de investigación	49
3.3. Población y muestra.....	50
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.5. Variable y operacionalización.....	52
3.6. Procesamiento y análisis de la información	53
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones e indicadores de capacitación laboral	5251
Tabla 2: Dimensiones e indicadores de calidad de servicio	532
Tabla 3: Escala valorativa de capacitación	5453
Tabla 4: Escala valorativa calidad de servicio	5453
Tabla 5: Niveles de Rho Spearman	5554
Tabla 6: Nivel de capacitación Laboral y Calidad de Servicio.....	56
Tabla 7: Nivel de la Satisfacción y la Calidad de Servicio	587
Tabla 8: Nivel del Sentimiento y la Calidad de Servicio	587
Tabla 9: Nivel Apoyo Organizativo y la Calidad de Servicio	598
Tabla 10: Pruebas de Normalidad.	609
Tabla 11: Prueba de Correlación entre Capacitación Laboral y Calidad de Servicio.	60
Tabla 12: Prueba de Correlación entre Satisfacción y Calidad de Servicio.	60
Tabla 13: Prueba de Correlación entre Sentimiento y Calidad de Servicio.	6261
Tabla 14: Prueba de Correlación entre Apoyo Organizacional y Calidad de Servicio.	6362

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: <i>Matriz de consistencia</i>	7473
Anexo 2: Matriz de operacionalización	74
Anexo 2: Instrumento de medición variable capacitación	75
Anexo 4: Instrumento de medición variable calidad de servicio.....	76
Anexo 5: Validez del instrumento	77

RESUMEN

La presente investigación denominada “Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023”, establece su objetivo general determinar la relación entre capacitación laboral y calidad de servicio brindado en el INABIF, el enfoque es cuantitativo de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional. La técnica utilizada fue la encuesta planteando dos cuestionarios de 12 y 18 ítems respectivamente, aplicado a 20 colaboradores y 80 usuarios del INABIF. Los hallazgos demostraron que, sí existe relación entre Capacitación Laboral y Calidad del Servicio con lo que respecta a la institución del INABIF. Utilizando la prueba de hipótesis R de Spearman, obteniendo el valor de ($p=0,000 <0,01$), con un Rho Spearman = 0,878 en un nivel alto de relación. Concluyendo que la capacitación laboral si se ejecuta y se brinda a los colaboradores de manera regular en algunas áreas de la entidad, generando predisposición, compromiso hacia el usuario que percibe un servicio de calidad con las condiciones necesarias para sus necesidades. Así mismo, la entidad apoya en cierta medida el desarrollo de las capacitaciones.

Palabras claves: Capacitación laboral, calidad de servicio, satisfacción, sentimiento y apoyo organizativo.

ABSTRACT

The present investigation called “Training and its relationship with the quality of service offered in the national comprehensive program for family well-being Tumbes, 2023”, establishes its general objective to determine the relationship between job training and quality of service provided in the INABIF, the focus It is quantitative of a descriptive correlational type, with a non-experimental transectional design. The technique used was the survey, posing two questionnaires of 12 and 18 items respectively, applied to 20 collaborators and 80 INABIF users. The findings demonstrated that there is a relationship between Job Training and Service Quality with regard to the INABIF institution. Using Spearman's R hypothesis test, obtaining the value of ($p=0.000 < 0.01$), with a Spearman Rho = 0.878 at a high level of relationship. Concluding that job training is executed and provided to collaborators on a regular basis in some areas of the entity, generating predisposition and commitment towards the user who perceives a quality service with the necessary conditions for their needs. Likewise, the entity supports to a certain extent the development of training.

Keywords: Job training, service quality, satisfaction, feeling and organizational support.

I. INTRODUCCIÓN

La capacitación y la calidad del servicio son dos aspectos fundamentales en el mundo empresarial contemporáneo. La capacitación se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficazmente un trabajo o función específica. Por otro lado, la calidad del servicio se relaciona con la entrega de productos o servicios que satisfagan o superen las expectativas y necesidades de los clientes. Estos dos conceptos están estrechamente interconectados, ya que la capacitación adecuada del personal es un factor clave para garantizar la calidad del servicio.

Absolutamente, la capacitación del talento humano es esencial en el ámbito de las instituciones públicas y privadas. Proporciona a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. En el contexto de las instituciones públicas, la capacitación del personal es esencial para garantizar que los servicios públicos se presten de manera efectiva y eficiente. En ese sentido Gonzales (2015) refiere que la capacitación ayuda a los empleados públicos a mantenerse actualizados sobre las regulaciones y políticas cambiantes ya mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En resumen, la capacitación es un elemento crucial para aumentar la productividad laboral, mejorar el desempeño de los empleados y lograr los objetivos de la organización, ya sea en el sector público o privado.

Por su lado (Morris, 2011, p.192) sostiene que la calidad del servicio es un nivel de excelencia que las organizaciones buscan alcanzar al proporcionar a sus clientes lo que necesitan. Este nivel de excelencia implica no solo satisfacer las necesidades del cliente, sino también superar sus expectativas. Vargas y Aldana (2006) hacen hincapié en que una organización orientada hacia la calidad del servicio debe incorporar valor en cada etapa, desde el diseño hasta la entrega del servicio. Esto implica un enfoque holístico en la organización, donde la calidad del servicio es una preocupación que atraviesa todos los procesos.

Alcalde (2010) destaca que la percepción del cliente sobre la calidad del servicio puede cambiar a medida que conoce mejor el producto o servicio y satisface sus necesidades. Esto sugiere que la calidad del servicio no es estática, sino que puede evolucionar a lo largo de la experiencia del cliente. En conjunto, estas citas resaltan la importancia de la calidad del servicio como un factor crítico en la satisfacción del cliente y el éxito de una organización. Buscar la excelencia, incorporar valor en cada etapa y comprender la evolución de la percepción del cliente son componentes esenciales para brindar un servicio de alta calidad que supere las expectativas de los clientes.

En un mercado altamente competitivo y en constante evolución, las organizaciones se esfuerzan por brindar experiencias excepcionales a sus clientes. La calidad del servicio se ha convertido en un diferenciador crucial y en un factor determinante para la fidelización de los clientes. Cuando una empresa invierte en la capacitación de su personal, está invirtiendo en la mejora de la calidad del servicio que ofrece.

La capacitación no solo se limita a proporcionar conocimientos técnicos, sino que también abarca aspectos como la comunicación efectiva, el manejo de situaciones difíciles y la empatía hacia los clientes. Un personal bien capacitado está mejor preparado para comprender y atender las necesidades de los clientes, resolver problemas de manera eficiente y mantener una actitud positiva en todo momento.

Además, la capacitación continua es esencial, ya que los mercados y las expectativas de los clientes evolucionan constantemente. Las organizaciones exitosas comprenden que la inversión en el desarrollo de su personal es esencial para mantener y mejorar la calidad del servicio a lo largo del tiempo.

En pocas palabras, la capacitación y la calidad del servicio son componentes críticos para el éxito empresarial en la actualidad. Las empresas que reconocen la importancia de capacitar a su personal de manera efectiva y brindar un servicio de alta calidad tienen mayores posibilidades de mantener la lealtad de los clientes y prosperar en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

La capacitación de los trabajadores es una inversión valiosa que puede generar una mejora significativa en la productividad laboral y en los resultados de la organización en general. Ayuda a los empleados a mantenerse actualizados, a adquirir nuevas habilidades y adaptarse a un entorno organizacional en constante cambio, lo que es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

La información proporcionada por Jáuregui (2018) sobre los estudios realizados por el Work Institute en Estados Unidos, destaca una problemática relevante en el entorno laboral actual. Los hallazgos que señalan la carencia de oportunidades de crecimiento, problemas de conducta o falta de liderazgo por parte de los jefes, y la necesidad de desarrollar habilidades sociales, prácticas, relaciones interpersonales y funciones, son cuestiones importantes que afectan la dinámica de trabajo y la productividad en las organizaciones.

Entonces podemos decir que la capacitación y el desarrollo de habilidades, tanto técnicas como blandas, así como el liderazgo efectivo y la creación de oportunidades de crecimiento, son elementos clave para abordar los desafíos en el entorno laboral y mejorar la productividad y la dinámica organizacional. Estos son temas importantes en la gestión de recursos humanos y la gestión estratégica de las organizaciones.

Eurostat (2018) menciona que en la Unión Europea existe la participación de aproximadamente un tercio de los trabajadores en cursos de formación relacionados con sus actividades profesionales, destacando así un desafío común para la gestión del talento humano y la capacitación, asumiendo así que este problema persiste en muchos lugares del mundo.

Entonces es así que la gestión del talento humano y la capacitación son aspectos fundamentales en el desarrollo de habilidades y la mejora de la productividad laboral. La falta de acceso equitativo a oportunidades de capacitación es un desafío importante que debe abordarse mediante políticas efectivas y esfuerzos colaborativos entre gobiernos, empresas y otras partes interesadas para garantizar

que todos los trabajadores tengan la posibilidad de adquirir los conocimientos necesarios para su desempeño y desarrollo profesional.

La situación que se describe en Perú, donde las instituciones consideran la capacitación como importante, pero enfrentan restricciones presupuestarias, es un desafío común en muchas organizaciones, tanto en el sector público como en el privado. La falta de inversión adecuada en capacitación puede tener un impacto significativo en el desarrollo de habilidades y la productividad de los empleados, ya su vez, en la competitividad de la organización.

Lo que menciona Cortes (2022) resalta un desafío importante en el contexto laboral peruano. La alta tasa de empleo informal en el país plantea dificultades adicionales para la gestión del talento humano y la capacitación de los trabajadores.

La presente investigación delimitó como ámbito de estudio al Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, en adelante (INABIF) y al realizar el diagnóstico inicial se observó una serie de quejas y sugerencias por los beneficiarios del programa, donde aducen que existen ciertos factores por mejorar en el personal, y que por falta de capacitación no se presta un buen servicio al ciudadano que tiene una serie de necesidades. Ante ello, se ha decidido plantear el siguiente problema general.

Problema general

¿De qué manera la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023?

Problemas específicos

1. ¿De qué forma la satisfacción de la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023?
2. ¿De qué manera el sentimiento de los empleados sobre la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023?

3. ¿De qué forma el apoyo organizativo de la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023?

Interrogantes que buscaron determinar la relación de la capacitación laboral con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023. Por consiguiente, se plantearon también, 1. Identificar la relación de la satisfacción de la capacitación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023, 2. Conocer la relación del sentimiento de los empleados de la capacitación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023 y 3. Determinar la relación del apoyo organizativo de la capacitación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

Para el desarrollo de la presente investigación, se planteó un marco conceptual sobre la capacitación y el servicio de atención al cliente y su relación entre ambas variables, fundamentado en la teoría del establecimiento de metas Mohamed (2017), la primera variable se sustenta en (Schmidt S. W., 2007). Quien fundamenta la capacitación en tres dimensiones (Satisfacción de la formación, sentimiento del empleado en la formación y el apoyo organizativo en la formación laboral), mientras tanto la variable calidad de servicio se sustenta en el modelo Servqual de Zeithaml, Bitner y Gremler (2009).

Así mismo, en la presente investigación, se hizo uso de técnicas de la encuesta, herramientas como el Excel, el SPSS, y procedimientos para la recolección y análisis de la información. De igual manera, se usó un enfoque de tipo descriptivo – correlacional que va a determinar la relación existente entre las variables objeto de estudio, la confiabilidad se dará a través del alfa de Cronbach y la constatación de hipótesis con el Rho Spearman.

Los resultados de la investigación permitieron delimitar el problema de la capacitación y atención al usuario en el INABIF Tumbes, y de esa manera la entidad

va a tomar mejores decisiones en cuanto a la formación del personal y la calidad de servicio. Las decisiones mejoradas por parte del personal de servicio en INABIF, agilizará los procedimientos de atención al usuario, reduciendo costos innecesarios en el proceso de atención al público.

Finalmente, la presente investigación orienta sus resultados para contribuir con la dirección de recursos humanos, así mismo con los colaboradores, ellos tomarán mejores decisiones en cuanto a atención y por tanto los usuarios tendrán un servicio de calidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

2.1.1. Capacitación

Definición

"La capacitación es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas para mejorar el rendimiento en el trabajo." (Aguilar, 2004, p.26), Por otro lado, la capacitación en un conjunto de actividades de corto plazo, en el cual los colaboradores reciben conocimientos relacionados a un área de estudio, de manera sistemática con el objetivo de fortalecer sus habilidades y competencias (Chiavenato, 2011, p.322). Así mismo, "La capacitación consiste en la adquisición de conocimientos de los colaboradores de acuerdo a los objetivos establecidos de la organización" (Chiavenato, 2007, p.386).

La capacitación laboral involucra una serie de actividades de adquisición de conocimientos relacionadas a un área de trabajo, con la finalidad de mejorar las habilidades del trabajador y por ende su productividad. Por ejemplo, mejorar el sistema de ventas (Licombe, 2018). La definición citada de la capacitación proporcionada por Schmidt (2007) a través de Memon, Salleh y Baharom (2016) es una descripción precisa y amplia de lo que implica la capacitación laboral en el contexto organizacional. A continuación, la definición:

"La capacitación laboral no es un evento único, sino un proceso continuo y planificado. Implica una serie de actividades diseñadas específicamente para mejorar el conocimiento, las habilidades o el comportamiento de los empleados. Tiene como objetivo principal mejorar la competencia de los empleados en relación con las tareas y responsabilidades de su trabajo. Esto puede incluir la adquisición de nuevos conocimientos técnicos o la mejora de habilidades existentes".

Entonces, la capacitación laboral es esencial en el mundo empresarial moderno, ya que ayuda a las organizaciones a mantenerse competitivas y a los empleados a mejorar sus habilidades y desempeño laboral. La definición proporcionó énfasis en la importancia de la planificación y la alineación de la capacitación con los objetivos organizacionales, así como la mejora tanto de las habilidades técnicas como del comportamiento de los empleados.

Características de la capacitación

Una capacitación de calidad se caracteriza por estar diseñada y ejecutada de manera efectiva para lograr resultados óptimos en el desarrollo de habilidades y conocimientos de los participantes. A continuación, se presentan algunas características clave de una capacitación:

- a) Relevancia: La capacitación debe estar directamente relacionada con las necesidades y objetivos de la organización y los participantes;
- b) Enfoque en Objetivos: Debe tener objetivos claros y medibles. Los participantes deben comprender qué se espera que aprendan y cómo se evaluará su progreso;
- c) Diseño Instruccional Sólido: Debe contar con un diseño de cursos o programas que utilicen métodos pedagógicos efectivos. Esto puede incluir presentaciones, ejercicios prácticos, estudios de caso, simulaciones, entre otros.
- d) Interacción: Fomenta la participación activa y el diálogo entre los participantes y los instructores;
- e) Feedback y Evaluación: Proporciona retroalimentación continua a los participantes sobre su desempeño. Esto puede incluir evaluaciones formales e informales, así como oportunidades para preguntas y discusiones.
- f) Adaptabilidad: La capacitación debe ser flexible y capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización y de los participantes.
- g) Recursos Apropriados: Debe contar con los recursos necesarios, como material de capacitación, tecnología y personal calificado.
- h) Aplicabilidad Práctica: Los participantes deben poder aplicar lo que aprendieron en su entorno laboral

Principios

Según (Jaureguiberry, s.f) La capacitación, implica diversos aspectos a tomar en cuenta para mejorar las acciones de desarrollo organizacional y estos son:

- a) La participación. Es importante que todos los colaboradores se involucren y participen activamente en el proceso de capacitación.
- b) La responsabilidad. Tanto como el capacitador y los que van a ser capacitados deben asumir la responsabilidad.
- c) La actitud de investigación. Debe haber una actitud positiva y predisposición de fomentar los conocimientos y experiencias entre la organización y los que reciben la capacitación.
- d) El espíritu crítico, Debe haber puntos críticos de los participantes de los temas recibidos con la finalidad de retroalimentarse.
- e) Capacidad para el aprendizaje y la evaluación. Es necesario que se evalúe lo aprendido después de haber recibido una capacitación.

Teorías

Teoría del establecimiento de metas

La teoría del establecimiento de metas, como se describe según, Mohamed (2017), es un enfoque psicológico que sostiene que los objetivos y las intenciones conscientes desempeñan un papel fundamental en el comportamiento humano. Esta teoría se basa en tres principios clave:

“Influencia de las Metas en el Comportamiento: Según esta teoría, las metas y objetivos que una persona establece influyen en su comportamiento. Las metas proporcionan dirección y un propósito claro para las acciones de una persona. **Generación de Energía y Atención:** Las metas actúan como un motivador intrínseco. Cuando las personas tienen metas claras, sienten una mayor energía y hacia la tarea que les ayudará a alcanzar esas metas. Esto puede aumentar la dedicación y el esfuerzo que ponen en su trabajo o en cualquier otra actividad relacionada con sus objetivos. **Mantenimiento**

del Esfuerzo en el Tiempo: Las metas también pueden ayudar a mantener el esfuerzo a lo largo del tiempo”.

La aplicación de la teoría del establecimiento de metas en el diseño de programas de capacitación es una estrategia efectiva para mejorar el aprendizaje y la participación de los participantes. Aquí hay algunas razones por las cuales esta teoría es relevante y beneficiosa en el contexto de la capacitación:

- a) **Claridad de objetivos:** Al establecer metas y objetivos específicos y desafiantes para una sesión de capacitación o un programa completo, se proporciona a los participantes una comprensión clara de lo que se espera de ellos. Esto aumenta la motivación y el compromiso, ya que saben hacia dónde se dirigen.
- b) **Mantenimiento de la Atención:** Las metas ayudan a mantener la atención de los participantes. Saben que el contenido de la capacitación está directamente relacionado con el logro de sus metas, lo que fomenta un mayor enfoque y participación activa en las actividades de aprendizaje.
- c) **Fomento de la Persistencia:** Las metas desafiantes pueden motivar a las personas a persistir a pesar de los desafíos. Cuando los participantes se enfrentan a dificultades durante la capacitación, la idea de alcanzar sus metas puede alentarlos a superar obstáculos y continuar su aprendizaje.
- d) **Evaluación y Medición:** Las metas proporcionan un criterio claro para evaluar el éxito de la capacitación. Los formadores y los participantes pueden medir su progreso y logros en función de si han alcanzado las metas establecidas.

En pocas palabras, la teoría del establecimiento de metas es una herramienta valiosa en la planificación y ejecución de programas de capacitación efectivos, ya que ayuda a alinear los objetivos de aprendizaje con las metas individuales y organizativas, así mejorando la eficacia y la participación en la capacitación.

La teoría del capital humano (HC)

La teoría del capital humano (HC) es un enfoque económico y sociológico que se centra en la inversión en educación, capacitación y desarrollo de habilidades de las personas como un medio para aumentar su productividad y valor en el mercado laboral. Esta teoría considera a las personas como "activos" que pueden aumentar su valor a través de la adquisición de conocimientos y habilidades, similar a cómo las empresas invierten en activos físicos como maquinaria o tecnología para aumentar su producción. (Villa, 1995)

A continuación, se presentan algunos conceptos claves asociados con la teoría del capital humano:

1. **Inversión en Educación y Capacitación:** La teoría del capital humano sugiere que las personas pueden mejorar sus perspectivas económicas al invertir en su educación y capacitación
2. **Rendimiento Laboral y Salarios:** Según esta teoría, las personas que poseen un mayor capital humano tienden a desempeñarse mejor en el trabajo y, por lo tanto, pueden ganar salarios más altos.
3. **Aprendizaje Continuo:** La teoría del capital humano enfatiza la importancia del aprendizaje a lo largo de toda la vida. A medida que las tecnologías y las demandas del mercado evolucionan, es esencial que las personas sigan adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos para mantener su empleabilidad y aumentar su capital humano.
4. **Rentabilidad de la Inversión en Educación:** La teoría del capital humano también se relaciona con la idea de que las personas evalúan la rentabilidad de invertir en su educación. Consideran los costos de la educación y la capacitación en comparación con los beneficios futuros, como salarios más altos y mejores oportunidades laborales.
5. **Desarrollo Económico y Social:** A nivel más amplio, la teoría del capital humano sugiere que las sociedades pueden experimentar un mayor desarrollo económico y social cuando invierten en la educación y la capacitación de su población, ya que esto aumenta la productividad general y la calidad de vida.

En resumen, la teoría del capital humano es una perspectiva fundamental en la economía y la sociología que destaca la importancia de la inversión en educación y capacitación como medio para mejorar el rendimiento laboral, los salarios y el desarrollo económico y social en general.

Dimensiones de la capacitación

Para explicar las dimensiones de la capacitación se utiliza la definición del investigador Schmidt, S. W. (2007), citado por Memon, M. A., Salleh, R., y Baharom, M. N. R. (2016), dado que es quien explica de mejor manera dichas dimensiones.

Satisfacción con la capacitación

La satisfacción con la capacitación laboral es un indicador clave que evalúa el grado de contenido o insatisfacción de las personas con respecto a las actividades de capacitación que han experimentado. Esta medida refleja la percepción y la evaluación subjetiva de los participantes sobre la calidad, utilidad y eficacia de la capacitación que han recibido.

La satisfacción con la capacitación se basa en las percepciones y opiniones personales de los participantes. No se trata solo de la calidad objetiva de la capacitación, sino de cómo los participantes la experimentan y la valoran. Asimismo, esta puede influir en la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando las personas están satisfechas con la capacitación, es más probable que se sientan motivadas para aplicar lo que han aprendido en su trabajo y que estén dispuestas a participar en futuras oportunidades de desarrollo.

La retroalimentación sobre la satisfacción con la capacitación es esencial para mejorar programas futuros. Las organizaciones pueden utilizar esta información para ajustar y mejorar la calidad de la capacitación en función de las necesidades y expectativas de los participantes. La satisfacción con la capacitación está relacionada con la calidad de la experiencia de aprendizaje en términos de

contenido, métodos de enseñanza, interacción con instructores y compañeros, y utilidad percibida en el trabajo.

Aunque la satisfacción con la capacitación es una medida subjetiva, puede estar vinculada a resultados más objetivos. Por ejemplo, si los empleados están satisfechos con la capacitación y aplican lo que han aprendido de manera efectiva, esto puede traducirse en mejoras en el desempeño laboral y en los resultados del negocio.

Sentimiento de los empleados sobre la capacitación

Los sentimientos y actitudes de los empleados hacia la capacitación son un componente crucial en su satisfacción laboral y en su experiencia en el lugar de trabajo. La satisfacción laboral de un empleado puede verse significativamente influenciada por su experiencia de capacitación. Cuando los empleados perciben que tienen oportunidades de aprendizaje y desarrollo en el trabajo, es más probable que se sientan satisfechos y comprometidos con sus roles, a la vez esta puede brindar a los empleados un sentido de propósito y significado en su trabajo. Cuando se les da la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos, es más probable que se sientan valorados y comprometidos con su crecimiento profesional.

Las actitudes positivas hacia la capacitación a menudo se relacionan con un mayor interés en el desarrollo profesional. Los empleados que valoran la capacitación están más dispuestos a asumir la responsabilidad de su propio crecimiento y buscar oportunidades de aprendizaje adicionales.

Cuando los empleados tienen actitudes positivas hacia la capacitación y aplican lo que han aprendido en su trabajo, es probable que mejoren su desempeño laboral. Esto, a su vez, puede contribuir a su satisfacción laboral al experimentar un sentido de logro y éxito en sus funciones. En resumen, las actitudes de los empleados hacia la capacitación desempeñan un papel crucial en su satisfacción laboral y en su contribución al éxito de la organización. La capacitación efectiva no solo se trata de

adquirir habilidades, sino también de crear un entorno donde los empleados valoren y se beneficien de las oportunidades de aprendizaje en el trabajo.

Apoyo organizativo para la capacitación

El apoyo organizativo para la capacitación se refiere a las actitudes y acciones que las empresas adoptan para respaldar y promover la capacitación de sus empleados. Este apoyo es esencial para crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo, y puede tener un impacto significativo en el comportamiento y la retención de los empleados.

Las empresas que brindan apoyo organizativo para la capacitación suelen asignar recursos financieros, técnicos y de tiempo para facilitar la formación. Esto puede incluir la financiación de cursos, la provisión de materiales de capacitación y la asignación de tiempo durante el horario laboral para el aprendizaje.

Las organizaciones que promueven una cultura de aprendizaje fomentan la importancia del desarrollo continuo de habilidades y conocimientos entre sus empleados. Esto crea una mentalidad de mejora constante y refuerza actitudes positivas hacia la capacitación; pero esto primeramente viene mediante una aprobación o respaldo de la alta dirección; cuando los líderes de la organización muestran un compromiso claro con la formación y participante activa en ella, envían un mensaje poderoso sobre su importancia.

Las empresas pueden reconocer y recompensar el esfuerzo y los logros de los empleados en la capacitación. Esto puede incluir el reconocimiento público, incentivos financieros o la promoción de aquellos que han adquirido nuevas habilidades y conocimientos.

El apoyo organizativo también implica evaluar periódicamente la efectividad de la capacitación y realizar un seguimiento de los resultados.

2.1.2. Calidad de servicio

Definiciones

La calidad del servicio se refiere a la excelencia en la prestación de servicios, donde las expectativas y necesidades del cliente se cumplen o superan de manera consistente. Asimismo, Gryna, Chua, y Defeo (2007) La calidad del servicio se mide en gran parte por la satisfacción del cliente. Cuando los clientes están contentos con la forma en que se les atiende y se satisfacen sus necesidades, se considera que el servicio es de alta calidad.

La calidad del servicio implica cumplir o superar las expectativas del cliente. Esto significa que los clientes obtienen lo que esperaban o incluso más de lo que esperaban al utilizar un servicio. Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), La confiabilidad se refiere a la capacidad de un servicio para brindar resultados consistentes y confiables. Los clientes esperan que el servicio funcione de manera constante y que no experimenten interrupciones o problemas.

Albercht (2005) La calidad del servicio también se relaciona con la capacidad de responder rápidamente a las necesidades y solicitudes de los clientes. La prontitud en la atención y la solución de problemas contribuyen a una mayor calidad.

Características

Las características de la calidad de servicio pueden variar dependiendo del autor y del contexto específico, pero aquí hay algunas características comunes de la calidad de servicio:

- a. **Fiabilidad:** Los clientes esperan que el servicio se proporcione de manera confiable y consistente en todas las interacciones. Esto significa que el servicio debe cumplir con las expectativas del cliente;
- b. **Responsabilidad:** Los clientes esperan que los proveedores de servicios sean responsables de sus acciones y asuman la responsabilidad por los errores o problemas que puedan surgir;

- c. **Empatía:** Los clientes esperan que los proveedores de servicios comprendan y se preocupen por sus necesidades individuales y proporcionen soluciones personalizadas que satisfagan esas necesidades;
- d. **Tangibilidad:** En algunos casos, los clientes pueden evaluar la calidad del servicio en función de aspectos tangibles, como la apariencia física del entorno de servicio, la apariencia y el comportamiento del personal;
- e. **Accesibilidad:** Los clientes esperan que los servicios sean accesibles y fáciles de usar, ya sea a través de canales en línea o en persona;
- f. **Seguridad:** Los clientes esperan que los proveedores de servicios garanticen la seguridad y protección de su información personal y financiera, así como la seguridad física en el entorno de servicio.

En general, la calidad del servicio se relaciona con la capacidad del proveedor de servicios para satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas en cada interacción.

Teorías de la calidad de servicio

El modelo teórico de "**Compromiso Organizacional con el Cliente**" propuesto por (Meyer y Allen, 1991) se centra en la relación entre los empleados y los clientes en el contexto de la prestación de servicios. Este modelo es una contribución significativa al campo de la gestión de servicios y resalta la importancia del compromiso de los empleados con la organización y con los clientes como un factor crucial en la calidad del servicio. Algunos puntos claves relacionados con este modelo incluyen:

El modelo se basa en la idea de que los empleados que están comprometidos con la organización tienen más probabilidades de estar comprometidos con los clientes. Este compromiso se refiere a la lealtad, el entusiasmo y la dedicación de los empleados hacia su trabajo y la empresa. El compromiso de los empleados con los clientes influye directamente en la calidad del servicio que brindan. Los empleados comprometidos tienden a esforzarse más por satisfacer las necesidades de los clientes y proporcionar un servicio excepcional.

El modelo reconoce la importancia de la relación entre los empleados y los clientes. Un fuerte compromiso por parte de los empleados puede llevar a relaciones más sólidas y duraderas con los clientes, lo que puede ser beneficioso para la organización a largo plazo. El compromiso organizacional con el cliente puede influir en la lealtad del cliente. Cuando los empleados demuestran un alto compromiso con los clientes, es más probable que los clientes se sientan valorados y satisfechos, lo que puede llevar a la lealtad a largo plazo.

En resumen, el modelo de "Compromiso Organizacional con el Cliente" destaca la relación entre los empleados, la organización y los clientes como un elemento fundamental en la calidad del servicio. Este enfoque resalta la importancia de cultivar un ambiente donde los empleados estén comprometidos tanto con la organización como con los clientes para ofrecer un servicio excepcional.

El modelo de las "**cinco brechas**", propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1993, es un marco teórico que describe las brechas que pueden surgir en la prestación de servicios y que pueden afectar la calidad del servicio percibida por el cliente. Estas brechas representan las diferencias entre lo que los clientes esperan y lo que realmente experimentan. A continuación, se describen las cinco brechas clave en el modelo:

“a) Brecha de percepción del cliente: la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción que tiene del servicio que se le proporciona. **b) Brecha de diseño del servicio:** la brecha entre lo que la organización cree que el cliente quiere y lo que realmente quiere el cliente. **c) Brecha de entrega del servicio:** la brecha entre lo que la organización promete y lo que se entrega en realidad. **d) Brecha de comunicación:** la brecha entre lo que la organización comunica a sus clientes y lo que realmente entrega. **e) Brecha de servicio al cliente:** la brecha entre lo que la organización piensa que está proporcionando a sus clientes y lo que los clientes realmente experimentan”.

Modelo SERVQUAL

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial que se utiliza para medir y evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes. Su objetivo principal es comprender las expectativas de los clientes y cómo perciben la calidad del servicio que reciben.

Este modelo permite el análisis de aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Esto le permite conocer los factores incontrolables e impredecibles de sus clientes. El modelo Servqual proporciona información detallada sobre varios aspectos relacionados con la calidad del servicio y se utiliza como una herramienta para evaluar, mejorar y comparar el desempeño de las organizaciones en el ámbito del servicio.

En resumen, el modelo Servqual es una herramienta integral para evaluar y mejorar la calidad del servicio en una organización. Proporciona una visión completa de la percepción de los clientes, comentarios, sugerencias y opiniones, lo que permite a las organizaciones tomar medidas concretas para elevar la calidad de su servicio. También facilitar la comparación con otras organizaciones en la industria para identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.

Modelo SERVPERF

Dimensiones de la calidad de servicio

Nishizawa, (2023) El modelo Servqual, desarrollado por Zeithaml, Bitner y Gremler en 2009, agrupa cinco dimensiones clave para medir la calidad del servicio. Estas dimensiones ayudan a evaluar y comprender la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. Aquí están las cinco dimensiones y sus indicadores del modelo Servqual:

- a) **Fiabilidad:** La confiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para proporcionar servicios de manera confiable y consistente. Los clientes esperan que los servicios se entreguen sin errores, retrasos o interrupciones. La confiabilidad implica cumplir las promesas y expectativas del cliente de manera confiable (Nishizawa, 2023).

Promesas cumplidas, Implica hacer lo que se dice que se hará y cumplir con las obligaciones asumidas, **Interés en solucionar problemas**, Representa la disposición y la motivación para abordar desafíos y encontrar soluciones efectivas a los problemas que surgen en diversas situaciones, **Entregas correctas**, Implica un enfoque en la calidad, la precisión y la atención al detalle en todas las etapas del proceso de entrega, **Tiempos de respuesta correctas**, se refieren al período de tiempo en el cual se proporciona una respuesta o solución a una pregunta, solicitud, problema o desafío de manera que se cumplan las expectativas o estándares predefinidos, **Libre de errores y quejas**, Esto implica minimizar o eliminar los errores, problemas y quejas que puedan surgir en el proceso de proporcionar productos, servicios o llevar a cabo proyectos.

- b) **Sensibilidad:** La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y capacidad de la organización para ayudar a los clientes de manera oportuna. Implica la rapidez con la que se responden las consultas, solicitudes o problemas de los clientes. Los clientes valoran la capacidad de obtener ayuda cuando la necesitan (Nishizawa, 2023).

Información oportuna, se refiere a la entrega de datos, noticias o conocimientos en el momento adecuado, cuando son necesarios o cuando tienen el mayor valor, **Atención rápida**, se refiere a la capacidad de una empresa, organización o individuo para responder y satisfacer las necesidades, preguntas o demandas de los clientes, usuarios o personas de manera ágil y eficiente, **Empleados serviciales**, son aquellos que tienen una actitud proactiva y están comprometidos en proporcionar un excelente servicio a los clientes, usuarios o personas con quienes interactúan, **Disponibilidad de atención**, se refiere a la capacidad de una empresa, organización o profesional para estar accesible y dispuesto a brindar asistencia o servicio a los clientes, usuarios o personas en el momento en que lo necesitan.

- c) **Seguridad:** La seguridad se relaciona con la confianza y la credibilidad que la organización brinda a sus clientes. Implica aspectos como la competencia del personal, la comunicación efectiva y la transparencia en las transacciones. Los

clientes deben sentirse seguros en sus interacciones con la organización (Nishizawa, 2023).

Inspira confianza, significa generar en otras personas un sentimiento de seguridad y credibilidad en una persona, empresa, organización o idea, **seguridad en las transacciones**, implica garantizar que las transacciones financieras y los datos personales de los clientes estén protegidos contra fraudes y amenazas cibernéticas, **empleados amables**, es fundamental para crear una experiencia positiva para los clientes y fomentar relaciones sólidas, **empleados capacitados**, esto ayuda a brindar un mejor servicio al cliente.

d) **Empatía**: La empatía implica la atención individualizada y la preocupación que la organización muestra hacia los clientes. Se trata de entender y responder a las necesidades emocionales de los clientes. Los empleados deben mostrar empatía al interactuar con los clientes y comprender sus preocupaciones y emociones (Nishizawa, 2023).

Variedad en el servicio, se refiere a la capacidad de una empresa o proveedor de ofrecer una amplia gama de opciones y alternativas a sus clientes en términos de servicios, **Horarios de atención convenientes**, se refieren a los horarios en los que una empresa, organización o establecimiento está disponible para atender a sus clientes, pacientes o usuarios de una manera que sea cómoda y adaptada a sus necesidades y preferencias; **Atención personalizada**, se refiere a un enfoque en el servicio al cliente que busca proporcionar una experiencia individualizada y adaptada a las necesidades, preferencias y expectativas específicas de cada cliente. **Prioridad en los intereses de sus clientes**, se refiere a la filosofía empresarial en la que la satisfacción y el beneficio de los clientes son considerados como la máxima prioridad. **Entienden las necesidades**, se refiere a la capacidad de una empresa, organización o individuo para comprender de manera efectiva lo que otra persona o entidad requiere o desea.

e) **Elementos tangibles**: La tangibilidad en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la apariencia física y concreta de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación que una organización utiliza para brindar el

servicio. Estos elementos tangibles son visibles y perceptibles para los clientes y pueden influir en la evaluación que hacen los clientes sobre la calidad del servicio (Nishizawa, 2023). Para ello se tiene los siguientes indicadores:

Apariencia moderna, se refiere a un aspecto o diseño contemporáneo y actualizado en términos de estilo, tecnología o moda, **Instalaciones atractivas**, se refiere a espacios físicos o estructuras que han sido diseñadas o mejoradas de manera que resultan visualmente agradables y atractivas para las personas. **Empleados presentables**, se refiere a los trabajadores que mantienen una apariencia personal y profesional adecuada en el entorno laboral, **Materiales atractivos**, se refiere a materiales o recursos que se destacan debido a sus características visuales, estéticas o funcionales, lo que los hace deseables o llamativos

2.2. Antecedentes

2.2.1. Nivel internacional

Clerque (2022) en su estudio: “Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca. Tenía como objetivo evaluar la calidad de atención del servicio en el área de emergencia pediátrica de un hospital. A continuación, se resumen los aspectos clave de la metodología y los resultados de la investigación: Tipo de investigación: No experimental y transversal. De Enfoque: Cuantitativo. Se utilizó una muestra de 75 personas para la investigación. Se aplicó una encuesta directamente relacionada con el tema de calidad de atención en el área de emergencia pediátrica. Los criterios de evaluación incluyen aspectos como confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles relacionados con la calidad de atención en el área de emergencia pediátrica. Según la información recopilada a través de la muestra, se encontró evidencia de una evaluación entre las variables evaluadas, lo que sugiere que la calidad de atención en el área de emergencia pediátrica estaba relacionada con los criterios mencionados, como la confiabilidad, seguridad y empatía. Además, se llegó a la conclusión de que el servicio brindado en el área de emergencia

pediátrica era percibido como de calidad por los encuestados. Este estudio reveló que había una evaluación entre la calidad de atención en el área de emergencia pediátrica de un hospital y los criterios de evaluación utilizados, y que el servicio en esta área era percibido como de calidad por los pacientes y/o usuarios. Estos resultados pueden ser útiles para mejorar la calidad de atención en entornos de atención médica pediátrica”.

Pincay y Parra (2020) en su estudio: “Esta investigación se centró en la gestión de la calidad en el servicio al cliente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) comercializadoras en Ecuador, con un enfoque específico en una empresa de alimentos. A continuación, se resumen los puntos clave de la metodología, los resultados y las conclusiones de la investigación: Tipo de investigación: Cualitativa. Método empleado: Inductivo. Enfoque: Revisión documental de carácter descriptivo. La empresa de alimentos objeto de estudio presentó una calidad de servicio considerada como "regular". Se identifican varios problemas relacionados con la calidad de servicio en la empresa, siendo el principal de ellos la falta de empatía en la atención al cliente. Otros problemas identificados incluyen una atención lenta a los clientes y la falta de habilidad del personal para realizar el servicio sin cometer errores, lo que generaba una percepción negativa por parte de los clientes. Se destacó la importancia de las micro y pequeñas empresas (MIPYMES) en el contexto económico y social de Ecuador y otras regiones, especialmente en la generación de empleo y el desarrollo socioeconómico local. Se subrayó que la calidad de servicio ofrecido por las PYMES desempeña un papel fundamental en su éxito y permanencia en el mercado. La fidelidad de los clientes y la competitividad de estas empresas están estrechamente relacionadas con la calidad del servicio que brindan. Los resultados del estudio pusieron de manifiesto la necesidad de mejorar la calidad de servicio en la empresa de alimentos analizada y, posiblemente, en otras PYMES similares, con el fin de fortalecer su posición en el mercado y mantener la lealtad de los clientes. Este trabajo de investigación resalta la relevancia de la calidad de servicio en el éxito y la sostenibilidad de las PYMES, y ofrece una visión crítica de los desafíos que enfrentan estas empresas en Ecuador en términos de la calidad de servicio al cliente. Además, propone la necesidad de implementar un plan de mejora en la calidad de servicio para abordar los problemas identificados”.

Sotelo, Figueroa, Montesinos y Solís (2019) en su artículo que tiene un enfoque único sobre la correlación que se genera entre la capacitación y la calidad brindada en el servicio del personal por el personal CMF. La metodología usada en esta investigación fue descriptiva correlacional cómo se aplicó una encuesta a la cantidad de 151 colaboradores, siendo estos la muestra de la investigación con la finalidad de que éstos puedan determinar la percepción de la capacidad recibida también la de la calidad del servicio. Los resultados permitieron concluir que en efecto se genera una correlación positiva entre la capacitación y calidad del servicio.

Cárdenas y Escobar en (2019) en su investigación: El trabajo de investigación tenía como objetivo principal mejorar los enfoques de atención al cliente y contables en el Minimarket Joselito ubicado en Chongón, Ecuador. A continuación, se resumen los aspectos clave de la metodología y los resultados de la investigación: Tipo de investigación: Cualitativa. Enfoque: Explicativo y descriptivo. Herramientas de recolección de datos: Entrevistas y fichas de observación. Se decidió que el enfoque de atención al cliente en el Minimarket Joselito presentaba deficiencias. Además, se analizó la posibilidad de formalizar e implementar un sistema de cobro en el Minimarket, lo que se esperaba que generara un aumento en los ingresos del negocio. Como conclusión, se recomendó al propietario de la empresa que llevara a cabo mejoras en los procesos deficientes identificados en el enfoque de atención al cliente. También se sugerirá implementar el proceso de sistema de cobro propuesto, ya que se consideró que esto mejoraría el rendimiento y la administración del negocio. Este estudio propuso una serie de mejoras tanto en la al cliente como en los aspectos contables del Minimarket Joselito en Ecuador. Estas recomendaciones tenían como objetivo principal ayudar al negocio a brindar un mejor servicio a sus clientes ya optimizar sus procesos internos para aumentar sus ingresos.

6.2.2. A nivel nacional

Rios, (2023) en su estudio: Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación para mejorar la calidad de servicio en la microempresa "Pollería La Granja" en Iquitos, durante el año 2022. Tipo de investigación: Diseño no experimental, transversal, descriptivo y de propuesta. Población: 15 trabajadores de la microempresa "Pollería La Granja". Se utilizó una muestra censal, lo que significa que se encuestó al 100% de la población. Técnica utilizada: Encuesta. Instrumentos: Dos cuestionarios con 8 y 12 preguntas para medir las variables de capacitación y calidad de servicio, respectivamente. El 53,3% de los trabajadores opinan que la empresa rara vez realiza un análisis de las necesidades de capacitación, pero consideran que es importante para mejorar su desempeño y el servicio al cliente. En cuanto a la calidad de servicio, se cuenta que el personal no brinda un nivel esperado de amabilidad según el 53,3% de los trabajadores. Además, el 46,7% de los trabajadores considera que no se siguen los procedimientos formales en la prestación del servicio. Se concluyó que La gerencia no percibe los beneficios de implementar un plan de capacitación que se alinea con las necesidades de la empresa, lo que podría generar ventajas competitivas. La calidad del servicio no es satisfactoria debido a que el personal carece de experiencia en atención al cliente y de vocación de servicio, lo que limita una adecuada relación con los clientes finales. En consecuencia, la investigación ofrece una propuesta de mejora con un plan de acción inmediato para abordar estos problemas y mejorar la calidad de servicio en la microempresa "Pollería La Granja". Esta investigación proporciona información valiosa sobre los desafíos que enfrenta la microempresa en términos de capacitación y calidad de servicio, y propone medidas para abordar estos problemas y mejorar su desempeño en el mercado.

Lecaros, (2023) en su tesis: "Gestión de capacitación y calidad total del área de administración de la empresa racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022". "Este estudio se centra en establecer la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en el área de administración de la empresa Racionalización Empresarial SA en Arequipa durante el año 2022. Diseño no experimental, correlacional y descriptivo. Se seleccionaron 50 colaboradores como participantes

para recopilar datos sobre ambas variables. Se utilizaron dos cuestionarios, cada uno con 21 ítems, para medir la gestión de capacitación y la calidad total. Análisis de datos: Se utilizó el software estadístico SPSS para procesar la información. Los resultados fueron: La gestión de capacitación en la organización fue evaluada por los colaboradores como "mediana" con un puntaje del 54%. En cuanto a la variable calidad total, los colaboradores la calificaron como "regular" con un puntaje del 70%. Estos resultados indican que ambas variables necesitan mejoras según la percepción de los colaboradores. Se concluye que existe una relación significativa y directa entre la gestión de capacitación y la calidad total en la organización. El valor de Rho de Spearman, que en este caso es $Rho=0,695$, demuestra que esta relación es positiva y alta. Este estudio revela que en la empresa Racionalización Empresarial SA en Arequipa, la gestión de capacitación y la calidad total en el área de administración requieren mejoras significativas. Además, se demuestra que existe una correlación positiva y fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que una mejora en la gestión de capacitación podría tener un impacto positivo en la calidad total del área de administración de la empresa".

Matamoros, (2021) en su investigación: "Influencia de la capacitación del personal de soporte técnico en la satisfacción del cliente en la empresa Ase System SAC". El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la influencia de la capacitación del personal de soporte técnico en la satisfacción del cliente en la empresa ASE System SAC. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se encuestó a 64 clientes que fueron atendidos por el personal de soporte técnico de la empresa durante el año 2020. Se aplicó una encuesta de tipo Likert para recopilar datos sobre la satisfacción de los clientes. Se utilizó el coeficiente de calificación Rho de Spearman para analizar la relación entre la capacitación del personal de soporte técnico y la satisfacción del cliente. Los resultados indicaron que con el coeficiente de calificación Rho de Spearman fue de 0.543, lo que indica una calificación positiva moderada entre la capacitación del personal de soporte técnico y la satisfacción del cliente. El nivel de significancia obtenido fue de 0.000, que es menor que el umbral de significancia de 0.05. Esto significa que la evaluación entre estas dos variables es estadísticamente significativa. Como resultado de estos hallazgos, se aceptó la hipótesis planteada

en el estudio, que establecía que la capacitación del personal de soporte técnico tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente en la empresa ASE System SAC. Entonces este estudio demuestra que existe una calificación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal de soporte técnico y la satisfacción del cliente en la empresa ASE System SAC. Estos resultados respaldan la importancia de la capacitación del personal de soporte técnico en la mejora de la satisfacción del cliente en la empresa.

Róman, (2019) en su tesis: “Capacitación del personal y la calidad de servicio de los trabajadores de una tienda por Departamento del Distrito de San Isidro”. La tesis se enfocó en investigar la relación entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de los trabajadores en una Tienda por Departamento en el distrito de San Isidro durante el año 2019. Investigación de tipo Aplicada y descriptiva. La población estuvo compuesta por 2,405 trabajadores y 850,000 clientes de una Tienda por Departamento en el distrito de San Isidro, según datos de SUNAT en 2018. Se utilizó una muestra probabilística de 332 trabajadores y 332 clientes. Se aplicó un cuestionario que constaba de 20 preguntas utilizando la escala Likert con alternativas de respuesta múltiple. Análisis de datos: Se empleó el coeficiente de compensación de Spearman para analizar la relación entre las variables, dado que eran cualitativas. Los resultados obtenidos a través del análisis de datos indicaron que la capacitación del personal y la calidad de servicio de los trabajadores en la Tienda por Departamento estaban relacionados de manera significativa. Esta relación se desarrolló como estadísticamente significativa a través de la prueba de evaluación de Spearman. En otras palabras, se demostró que cuando el personal recibía una capacitación adecuada, esto tenía un impacto positivo en la calidad del servicio que ofrecían a los clientes de la tienda. Esta investigación concluyó que había una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de los trabajadores en una Tienda por Departamento en San Isidro durante el año 2019. Esto respalda la importancia de proporcionar una capacitación efectiva para mejorar la calidad del servicio al cliente en el entorno de ventas al por menor”.

Aguilar, (2019) en su trabajo de investigación: “Capacitación por competencias y calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas (ESSALUD) Lima 2019”. Esta investigación se centra en analizar la relación entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas ubicadas en Lima Metropolitana. Investigación Cuantitativa de diseño No experimental, Técnica utilizada Fue la Encuestas para medir la capacitación por competencias y la calidad del servicio del personal administrativo. La muestra consistió en 57 trabajadores de las oficinas de seguros y prestaciones económicas en Lima Metropolitana. Los resultados de la investigación mostraron una estrecha relación positiva entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo. El coeficiente de evaluación (r) obtenido fue de 0,769, lo que indica una clasificación fuerte entre estas dos variables. El nivel de significancia (Sig.) fue igual a 0.000, lo que significa que la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio es estadísticamente significativa. En base a los resultados, se concluye que la capacitación por competencias desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas. Los hallazgos de esta investigación proporcionarán aportes importantes que pueden ser utilizados para mejorar las estrategias de capacitación por competencias en estas oficinas, con el objetivo de elevar aún más la calidad del servicio brindado.

6.2.3. A nivel local

Rodríguez, (2022) en su investigación: “Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021”. El objetivo principal de la investigación fue determinar cómo la capacitación afecta la calidad de atención al usuario en una entidad de salud específica. Se utilizó una metodología descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Esto significa que se analizaron datos recopilados en un momento específico sin realizar intervenciones ni manipular variables. La investigación se basó en dos variables principales: capacitación y calidad de atención al usuario. La población consistió en 72 colaboradores de la Dirección Regional de Salud Tumbes,

y la muestra utilizada fue igual al tamaño de la población, lo que implica que se encuestó a todos los colaboradores. Se utilizó una encuesta que contenía un cuestionario con 18 ítems, divididos en 9 preguntas para cada una de las dos variables de estudio (capacitación y calidad de atención al usuario). Los encuestados respondieron utilizando una escala de Likert de 4 puntos, que iba desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". Los resultados del estudio mostraron que la capacitación de usuario fue calificada como buena por el 68.1% de los encuestados, mientras que la calidad de atención al fue calificada como buena por el 80.6% de los encuestados. Esto sugiere una influencia positiva y directa de la capacitación en la calidad de atención al usuario. Se utilizó el coeficiente de proporción de Spearman (Rho Spearman) para analizar la relación entre las variables. Se obtuvo un valor de 0.578, lo que indica una calificación moderada y positiva entre la capacitación y la calidad de atención al usuario. La investigación concluye que existe una influencia positiva moderada del usuario de las dimensiones de "necesidades de capacitación" y "programas de formación" en la calidad de atención al. Sin embargo, la "evaluación de capacitaciones" tiene una influencia positiva pero baja en la atención al usuario. Esto sugiere que es necesario mejorar la evaluación e impacto de las capacitaciones en los colaboradores para aumentar la calidad de atención al usuario. El estudio proporciona evidencia de la importancia de la capacitación en el sector de la salud y cómo puede influir en la calidad de atención al usuario. También destaca la necesidad de mejorar la forma en que se evalúan y se implementan las capacitaciones para obtener mejores resultados en la atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes.

Barreto, (2022) en su tesis: "Capacitación del talento humano y su implicancia en la productividad laboral en el Gobierno Regional de Tumbes, Tumbes 2022". La presente investigación se enfoca en Determinar la implicancia de la capacitación del talento humano en la productividad laboral en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022. La investigación utiliza un enfoque deductivo e inductivo, es descriptiva y cuantitativa, y se lleva a cabo a través de un diseño transversal. Se aplicarán encuestas y cuestionarios basados en la escala de Likert para recopilar datos. La muestra consta de 78 trabajadores nombrados en el Gobierno Regional de Tumbes. Las variables principales son la capacitación, que incluye conocimientos,

habilidades y actitudes, y la productividad laboral, que se componen de eficiencia, eficacia y efectividad. Los resultados obtenidos muestran que la capacitación tiene un nivel alto en un 32.05% de los trabajadores y un nivel medio en un 39.74%, mientras que la productividad laboral en el Gobierno Regional de Tumbes se considera alta, alcanzando un 88.46%. Sin embargo, el análisis estadístico mediante la rho de Spearman indica que no existe una evaluación significativa entre la capacitación del talento humano y la productividad laboral. Se sugiere que, a pesar de la falta de capacitación formal en la institución, los trabajadores buscan adquirir conocimientos por su cuenta y aplicarlos en su trabajo, lo que contribuye a la alta productividad observada. Se concluyó, que, aunque la capacitación formal puede ser limitada en el Gobierno Regional de Tumbes, los trabajadores muestran una alta productividad debido a su disposición para adquirir conocimientos de forma independiente y aplicarlos en sus roles laborales.

Balladares (2021) en su estudio titulado: “Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la capacitación laboral del personal del hospital y la satisfacción de los usuarios que acuden a la unidad de emergencia. La metodología empleada es descriptiva y no experimental. Se recopilaron datos de una población muestral compuesta por 113 trabajadores del hospital y 123 usuarios de la unidad de emergencia. Se utilizaron encuestas con cuestionarios que constaban de 15 preguntas cada uno, aplicadas mediante la escala de Likert. Los resultados obtenidos indican que se lleva a cabo un programa de capacitación laboral en el hospital, pero es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la capacitación, se encontró que los trabajadores adquirieron conocimientos cognoscitivos relacionados con protocolos de calidad y atención al usuario, así como conocimientos prácticos adquiridos a través de talleres de especialización. Sin embargo, no se realizarán evaluaciones posteriores a la capacitación para medir su eficacia. En relación con la satisfacción del usuario, se observa que los trabajadores brindan atención adecuada y en tiempos razonables, pero a veces no transmiten confianza. Además, la infraestructura y los equipos utilizados para la atención de los usuarios son antiguos y algunos están en mal estado. La investigación concluye que existe una relación

entre la capacitación laboral y la satisfacción del usuario en el hospital. Se sugiere mejorar la capacitación a través de evaluaciones posteriores y modernizar la infraestructura y equipos para brindar una atención más satisfactoria a los usuarios de la unidad de emergencia”.

Castillo y Lazo, (2018) en su investigación: “Capacitación de los trabajadores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Región Tumbes, 2017”. El objetivo central de la investigación fue determinar en qué medida la capacitación de los trabajadores afecta la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Zorritos. La metodología empleada fue de tipo no experimental y cuantitativa, con un diseño transversal. La población de estudio consistió en 42 trabajadores municipales. Se utilizaron dos cuestionarios con escalas de Likert, uno con 12 preguntas relacionadas con la capacitación y otro con 15 preguntas relacionadas con la calidad de los servicios. Los resultados indicaron que los elementos de la variable "capacitación" (información, habilidades, actitudes y conceptos) presentaron un nivel alto, con un 48% de respuestas de los trabajadores municipales considerando estos aspectos en su capacitación. En cuanto a la variable "calidad de los servicios", los elementos tangibles (por ejemplo, infraestructura) obtuvieron un menor porcentaje de respuestas favorables, lo que sugiere que este aspecto puede ser una oportunidad de mejora. La investigación concluyó que la capacitación de los trabajadores municipales tiene una incidencia significativa en la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad de Zorritos. Esto se basó en los altos niveles de respuestas favorables por parte de los trabajadores en relación con los elementos de capacitación y su influencia en la calidad de los servicios. Se recomendó mejorar los planes de capacitación de la institución, posiblemente enfocándose en aspectos tangibles para lograr una mejora más amplia y equilibrada en la calidad de los servicios municipales. Estos resultados sugieren que el fortalecimiento de la capacitación puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Zorritos”.

6.3. Definición de términos

Capacitación

"La capacitación es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas para mejorar el rendimiento en el trabajo." (Aguilar, 2004, p.26)

Calidad de servicio

Albercht (2005) La calidad del servicio también se relaciona con la capacidad de responder rápidamente a las necesidades y solicitudes de los clientes. La prontitud en la atención y la solución de problemas contribuyen a una mayor calidad.

Fiabilidad

La confiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para proporcionar servicios de manera confiable y consistente. Los clientes esperan que los servicios se entreguen sin errores, retrasos o interrupciones. La confiabilidad implica cumplir las promesas y expectativas del cliente de manera confiable (Nishizawa, 2023).

Empatía

Los clientes esperan que los proveedores de servicios comprendan y se preocupen por sus necesidades individuales y proporcionen soluciones personalizadas que satisfagan esas necesidades.

Sensibilidad

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y capacidad de la organización para ayudar a los clientes de manera oportuna. Implica la rapidez con la que se responden las consultas, solicitudes o problemas de los clientes. Los clientes valoran la capacidad de obtener ayuda cuando la necesitan (Nishizawa, 2023).

Seguridad

La seguridad se relaciona con la confianza y la credibilidad que la organización brinda a sus clientes. Implica aspectos como la competencia del personal, la

comunicación efectiva y la transparencia en las transacciones. Los clientes deben sentirse seguros en sus interacciones con la organización (Nishizawa, 2023).

Elementos tangibles

La tangibilidad en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la apariencia física y concreta de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación que una organización utiliza para brindar el servicio. Estos elementos tangibles son visibles y perceptibles para los clientes y pueden influir en la evaluación que hacen los clientes sobre la calidad del servicio (Nishizawa, 2023).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general

La capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

Hipótesis específicas

1. . La satisfacción de la capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.
2. . El sentimiento de los empleados de la capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.
3. El apoyo organizativo de la capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

3.2. Tipo y diseño de investigación

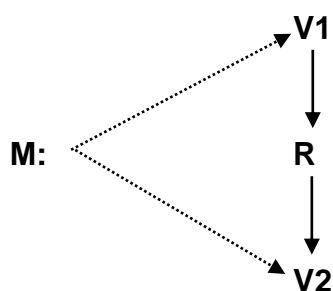
Tipo de investigación

La investigación planteada es de tipo básica sustantiva, ya que se enfoca en el desarrollo de teorías, sin buscar explicaciones prácticas Zorrilla (1993), la finalidad principal es la generación de nuevo conocimiento científico, se caracteriza por partir de un modelo teórico hacia la generación del conocimiento estudiando los fenómenos de las variables capacitación y calidad de servicio.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, se basa en la recolección y análisis de datos estadísticos para estudiar la relación entre las variables. Según (Tamayo, 2000) se busca obtener datos objetivos y medibles que permitan analizar correlaciones y tendencias de las variables objeto de estudio.

Diseño de investigación

La presente investigación será no experimental ya que los sujetos de estudio son los colaboradores del Inabif y los usuarios, por ende no se podrán manipular, por lo que solo se va a medir sus percepciones sobre la capacitación y la calidad de servicio que se observa dentro del centro de estudios. La investigación es de corte transversal porque solo se medirá una sola vez en el tiempo a través de un cuestionario que se le aplicará en el año 2023 (Mar Orozco et al., 2020).



Donde:

M: Muestra

V1: Variable1 (Capacitación)

R: Relación

V2: Variable 2 (Calidad de servicio)

3.3. Población y muestra

Población

La población escogida para el desarrollo del presente trabajo ha sido la base de datos de los 20 colaboradores que se encargan de la atención del INABIF. Así mismo, las 80 familias usuarias que reciben el servicio por parte de INABIF. Considerando para esta última población como finita.

Muestra

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), la define como un “subgrupo de la población donde los individuos tienen la misma posibilidad de ser escogidos” (p.137).

Para la primera variable capacitación la población se tomarán a los 20 colaboradores del INABIF y para la variable calidad de servicio la muestra serán las 80 familias beneficiarias de los servicios de INABIF.

Muestreo.

La técnica utilizada fue la probabilística por conveniencia porque ambas poblaciones tanto colaboradores como usuarios estarán inmersas en el análisis de estudio, conformando la muestra de estudio, los participantes son el principal medio de información.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

“En el presente estudio se ha considerado aplicar la encuesta. Se va hacer uso como instrumento el cuestionario; la cual será entregado a los colaboradores de la institución 20 para que a través de sus respuestas podamos adquirir los resultados esenciales con respecto a los factores del examen”: y por otro lado a las 80 personas que reciben el servicio de INABIF.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar para recabar información sobre la variable Capacitación fue el cuestionario, que consta de tres dimensiones y 12 ítems, con una escala de valoración de tipo Likert. De igual manera, para la variable calidad de servicio, se aplicará el cuestionario como instrumento de recolección de información, considerando 5 dimensiones y 17 ítems. El primer cuestionario será aplicado a 20 colaboradores de INABIF y el segundo cuestionario será aplicado a 80 usuarios de INABIF.

3.5. Variable y operacionalización

Definición operacional

Variable 01: Capacitación

Esta variable se mide por sus dimensiones que son: Satisfacción de la capacitación, sentimiento de la capacitación, apoyo organizacional para la capacitación. También se toma en cuenta la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 12 preguntas en el que se han empleado la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TDA) = 5, De acuerdo (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2 Y totalmente en desacuerdo (TED) = 1 aplicándose a los colaboradores del programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú .

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de capacitación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de la capacitación	Satisfacción en la formación Aplicabilidad de la formación	1,2,3
Sentimiento de la capacitación	Oportunidad de desarrollo profesional Proactividad en formarse Metas de desarrollo personal	4, 5, 6, 7, 8
Apoyo organizacional para la capacitación	Capacitación planificada Interés en capacitarse Fomento de la formación	9, 10, 11, 12

Nota: La tabla muestra las dimensiones e indicadores de la variable capacitación laboral.

Definición operacional

Variable 01: Calidad de servicio

Esta variable se mide por sus dimensiones que son: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. También se toma en cuenta la técnica

de la encuesta con el instrumento del cuestionario, con 17 preguntas en el que se han empleado la escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TDA) = 5, De acuerdo (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2 Y totalmente en desacuerdo (TED) = 1 aplicándose a los usuarios del programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú .

Tabla 2

Dimensiones e indicadores de calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos	1, 2, 3
	solución de problemas	
	Atención oportuna	
Sensibilidad	Información clara	4, 5, 6, 7
	Disposición de ayudar al usuario	
Seguridad	Confianza	8, 9, 10
	Cortesía del empleado	
	Conocimiento del empleado a las inquietudes	
Empatía		11, 12, 13
	Atención	
	Conocimiento de necesidades Horarios flexibles	
Elementos tangibles	Instalaciones cómodas	14, 15, 16, 17
	Equipos modernos	
	Apariencia del trabajador	

Nota: La tabla muestra las dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio.

3.6. Procesamiento y análisis de la información

Procesamiento de datos

“Se hizo uso de dos cuestionarios con 12 y 17 preguntas cada uno de ellos, para así poder medir las variables; dichos cuestionarios fueron contestados por los

colaboradores y usuarios de INABIF lo cual nos va a permitir recolectar información muy valiosa para el desarrollo del proyecto en estudio. Además, dicha información fue ordenada así mismo se clasificará, proporcionándose en una data en Microsoft Excel y debiendo ser procesada mediante el programa IBM SPSS”.

“Al revisar lo recolectado en las herramientas de adquisición de datos, se generarán tablas y gráficos correspondientes por objetivos y en Excel, se interpretarán de acuerdo a las preguntas realizadas y luego usamos soft. SPSS para abordar el objetivo general”.

Las categorías para la medición del nivel de las variables y dimensiones fue tomada de Hernandez, Fernandez y baptista (2014), en alto, medio y bajo.

A continuación, la escala valorativa para cada variable

Tabla 3

Escala valorativa de capacitación

Categoría	Puntaje
Alto	[46 - 60]
Medio	[33 - 45]
Bajo	[20 - 32]

Nota: La tabla muestra la escala valorativa de la capacitación

Tabla 4:

Escala valorativa calidad de servicio

Categoría	Puntaje
Alto	[35 - 45]
Medio	[25 - 34]
Bajo	[15 - 24]

Nota: La tabla muestra la escala valorativa de la calidad de servicio.

Análisis de datos

Para determinar la información, se diseñaron tablas según los objetivos, a través de las cuáles se analizaron los datos llegando a los resultados, luego se planteó la discusión en base de estos y al final se llegó a la conclusión del proyecto en relación de la variable capacitación laboral y calidad de servicio en INABIF Tumbes . Asimismo, para determinar la significancia de la hipótesis de investigación planteada se empleó el coeficiente Rho de Spearman. Que permitió determinar la relación entre las variables, a medida que la capacitación es significativa de igual manera la calidad de servicio.

Tabla 5

Niveles de Rho Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: La tabla muestra los niveles de Rho Spearman

Confiabilidad y análisis del instrumento

Confiabilidad

El cuestionario para la variable capacitación, ha sido adaptado de (Schmidt S. M., 2017) donde analiza la satisfacción de la capacitación. Y para la variable calidad de servicio el cuestionario ha sido adaptado de (Nishizawa, 2023) donde analiza el modelo servquest relacionado a la calidad de servicio.

Validez del instrumento

En el presente estudio se recopiló información de los cuestionarios adaptados, e incluso se hizo validar de 3 expertos en la materia de estudio.

Experto	Resultados
Mg. Guerrero García Galvani	Aplicable
Dr. Jesús Merino Velázquez	Aplicable
Mg. Giancarlo Castro Carrillo	Aplicable

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Para el objetivo general: Determinar la relación de la capacitación laboral con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

Tabla 6

Nivel de capacitación Laboral y Calidad de Servicio

Nivel de capacitación Laboral y Calidad de Servicio						
Capacitación Laboral				Calidad de Servicio		
Nivel	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	46-60	1	5.00%	63-85	71	88.75%
Medio	33-45	19	95.00%	40-62	9	11.25%
Bajo	20-32	0	0.00%	17-39	0	0.00%
Total		20	100%	Total	80	100%

Nota: La tabla muestra el nivel de capacitación laboral y calidad de servicio

Descripción:

El Tabla 6, muestra que 19 colaboradores del INABIF mencionan que existe un nivel medio de capacitación, el cual representa el 95.00% del total. Por otra parte, 1 colaborador menciona que existe un nivel alto, el cual está representado con 5.00%.

Para el objetivo específico 1: Identificar la relación de la satisfacción de la capacitación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

Tabla 7*Nivel de la Satisfacción y la Calidad de Servicio*

Nivel de la Satisfacción y la Calidad de Servicio						
Satisfacción				Calidad de Servicio		
Nivel	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	14-20	3	15.00%	63-85	71	88.75%
Medio	9-13	15	75.00%	40-62	9	11.25%
Bajo	4-8	2	10.00%	17-39	0	0.00%
Total		20	100%	Total	80	100%

Nota: La tabla muestra el nivel de satisfacción y calidad de servicio

Descripción:

El Tabla 7, muestra que 15 colaboradores del INABIF mencionan que existe un nivel medio de satisfacción, el cual representa el 75.00% del total. Por otra parte, 3 colaboradores mencionan que existe un nivel alto, el cual está representado con 15.00%, asimismo 2 colaboradores mencionan que existe baja satisfacción representada con un 10.00%.

Para el objetivo específico 2: Conocer la relación del sentimiento de los empleados de la capacitación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

Tabla 8*Nivel del Sentimiento y la Calidad de Servicio*

Nivel del Sentimiento y la Calidad de Servicio						
Sentimiento				Calidad de Servicio		
Nivel	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	14-20	19	95.00%	63-85	71	88.75%
Medio	9-13	1	5.00%	40-62	9	11.25%
Bajo	4-8	0	0.00%	17-39	0	0.00%
Total		20	100%	Total	80	100%

Nota: La tabla muestra el nivel de sentimiento y calidad de servicio

Descripción:

El Tabla 8, muestra que 19 colaboradores del INABIF mencionan que existe un nivel alto del sentimiento, el cual representa el 95.00% del total. Por otra parte, 1 colaborador menciona que existe un nivel medio, el cual está representado con 5.00%.

Para el objetivo específico 3: Determinar la relación del apoyo organizativo de la capacitación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.

Tabla 9

Nivel Apoyo Organizativo y la Calidad de Servicio

Nivel Apoyo Organizativo y la Calidad de Servicio						
Nivel	Apoyo Organizativo			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	14-20	1	5.00%	63-85	71	88.75%
Medio	9-13	10	50.00%	40-62	9	11.25%
Bajo	4-8	9	45.00%	17-39	0	0.00%
	Total	20	100%	Total	80	100%

Nota: La tabla muestra el nivel de apoyo organizativo y calidad de servicio

Descripción:

El Tabla 9, muestra que 10 colaboradores del INABIF mencionan que existe un nivel medio de apoyo organizativo, el cual representa el 50.00% del total. Por otra parte, 9 colaboradores mencionan que existe un nivel bajo, el cual está representado con 45.00%, asimismo 1 colaborador menciona que existe bajo apoyo organizativo representado con un 5.00%.

4.2. Prueba de Normalidad y Correlación

Se aplicó a los datos obtenidos mediante la encuesta de investigación con la finalidad de establecer el tipo de estadístico que se debe aplicar para la prueba de hipótesis, la prueba de normalidad que se aplicó, por ser la muestra de investigación menor a 50 personas, fue la de Shapiro-Wilk, para lo cual se utilizó el programa SPSS, para lo cual se establecieron las hipótesis siguientes:

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Seguidamente se estableció el nivel de confianza, tal como se muestra a continuación:

Nivel de confianza = 0.95

Margen de error = 0.05

En el caso del estadístico de prueba se debe tener en consideración lo siguiente:

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta H0, caso contrario se rechaza.

Después de ejecutar la prueba de normalidad se obtuvieron los resultados siguientes:

Tabla 10

Pruebas de Normalidad.

Pruebas de Normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,164	20	,000	,917	20	,000
Laboral						
Calidad de Servicio	,167	80	,000	,903	80	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: la tabla muestra las pruebas de normalidad

El valor de significancia para las dos variables en estudio resultó ser menor a 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis H0 y se acepta H1, es decir los datos no siguen una distribución normal.

Debido a que los datos no siguen una distribución normal, se aplicará el estadístico de Rho de Spearman para la contrastación de la hipótesis.

Tabla 11*Prueba de Correlación entre Capacitación Laboral y Calidad de Servicio.*

Coefficiente de Rho Spearman		Capacitación Laboral	Calidad de Servicio
Capacitación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: La tabla muestra la correlación entre capacitación laboral y calidad de servicio

Descripción:

En el Tabla 11, se puede apreciar el resultado comparativo de hipótesis sobre la relación entre la Capacitación Laboral y Calidad de Servicio, para ello, utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se puede percibir que la estadística aplicada da evidencia que se acepta la relación positiva entre Capacitación Laboral y Calidad de Servicio, rechazando la Hipótesis nula. Cuando se observa el valor de Rs de 0,878, el cual se encuentra en el nivel Alto de Correlación ($P=0,000 < 0,01$).

Tabla 12*Prueba de Correlación entre Satisfacción y Calidad de Servicio.*

Coefficiente de Rho Spearman		Satisfacción	Calidad de Servicio
Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: La tabla muestra la relación entre satisfacción y calidad de servicio

Descripción:

En el Tabla 12, se puede apreciar el resultado comparativo de hipótesis sobre la relación entre la dimensión Satisfacción y Calidad de Servicio, para ello, utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se puede percibir que la estadística aplicada da evidencia que se acepta la relación positiva entre Satisfacción y Calidad de Servicio, rechazando la Hipótesis nula. Cuando se observa el valor de Rs de 0,615, el cual se encuentra en el nivel Alto de Correlación ($P=0,000 < 0,01$).

Tabla 13

Prueba de Correlación entre Sentimiento y Calidad de Servicio.

		Coefficiente de Rho Spearman	
		Sentimiento	Calidad de Servicio
Sentimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: La tabla muestra la relación entre sentimiento y calidad de servicio

Descripción:

En el Tabla 13, se puede apreciar el resultado comparativo de hipótesis sobre la relación entre la dimensión de Sentimiento y Calidad de Servicio, para ello, utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se puede percibir que la estadística aplicada da evidencia que se acepta la relación positiva entre el Sentimiento y Calidad de Servicio, rechazando la Hipótesis nula. Cuando se observa el valor de Rs de 0,712, el cual se encuentra en el nivel Alto de Correlación ($P=0,000 < 0,01$).

Tabla 14*Prueba de Correlación entre Apoyo Organizacional y Calidad de Servicio.*

Coefficiente de Rho Spearman		Apoyo Organizacional	Calidad de Servicio
Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: La tabla muestra la relación entre apoyo organizacional y calidad de servicio

Descripción:

En el Tabla 14, se puede apreciar el resultado comparativo de hipótesis sobre la relación entre la dimensión Apoyo Organizacional y Calidad de Servicio, para ello, utilizando la prueba Rho de Spearman para muestras relacionadas, se puede percibir que la estadística aplicada da evidencia que se acepta la relación positiva entre el Apoyo Organizacional y Calidad de Servicio, rechazando la Hipótesis nula. Cuando se observa el valor de Rs de 0,696, el cual se encuentra en el nivel Alto de Correlación ($P=0,000 < 0,01$).

4.2. Discusión

“Procediendo a la interpretación de la discusión del presente estudio que es a partir de la comparación de investigaciones previas plasmadas en tesis, antecedentes y artículos científicos respecto al tema de Capacitación Laboral y Calidad de Servicio, y logrando a través del proceso de la información obtenido por la muestra con ayuda del software SPSS, y mediante la estadística descriptiva se pudo obtener los resultados de contraste de hipótesis tanto general como específicas, corroborando si las hipótesis se rechaza o se aceptan”.

Objetivo general: En el Tabla 11 se puede observar que mediante la prueba R de Spearman para muestras relacionadas, un nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), y un $r_s = 0,878$, por lo que se puede afirmar que existe correlación positiva de forma estadística con un nivel alto entre Capacitación Laboral y Calidad de Servicio, este resultado concuerda con el estudio realizado por Lecaros, (2023) donde concluye que existe una relación significativa y directa entre la gestión de capacitación y la calidad total en la organización. El valor de Rho de Spearman, fue de $Rho=0,695$, demuestra que esta relación es positiva y alta. Este estudio revela que en la empresa Racionalización Empresarial SA en Arequipa, la gestión de capacitación y la calidad total en el área de administración requieren mejoras significativas. Además, se demuestra que existe una competencia positiva y fuerte entre ambas variables, lo que sugiere que una mejora en la gestión de capacitación podría tener un impacto positivo en la calidad total del área de administración de la empresa”. Respecto a la Capacitación Laboral cuya apreciación según la muestra tomada de los colaboradores del INABIF nos comenta que está en un Nivel Medio (19 Colaboradores del INABIF) y 1 dice que está en un nivel Alto, por otra parte, respecto a la Calidad de Servicio, los usuarios del INABIF expresan que está Nivel Alto (71 usuarios), mientras que 9 usuarios comentan que están en un nivel Medio.

Objetivo específico N° 01: En el Tabla 12 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), con un valor de $r_s = 0,615$ por lo tanto si existe correlación positiva estadísticamente en un nivel Moderada entre la dimensión Satisfacción y Calidad de Servicio, estos datos de investigación concuerdan con la investigación realizada por Castillo (2018) concluyó que la capacitación de los trabajadores municipales tiene una incidencia significativa en la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad de Zorritos. Esto se basó en los altos niveles de respuestas favorables por parte de los trabajadores en relación con los elementos de capacitación y su influencia en la calidad de los servicios. Se recomendó mejorar los planos de capacitación de la institución, posiblemente enfocándose en aspectos tangibles para lograr una mejora más amplia y equilibrada en la calidad de los servicios municipales. Respecto a la satisfacción cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Medio

(15 trabajadores del INABIF) y 3 dice que está en un nivel Alto, por otro lado, solo 2 personas hace mención que hay un nivel bajo de satisfacción.

Objetivo específico N° 02: En la Tabla 13 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=0,000<,01$), con un valor de $r_s = ,712$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente en un nivel moderado entre la dimensión Sentimiento y Calidad de Servicio, estos datos de investigación concuerdan con la investigación realizada por Aguilar, (2019) donde concluyo con una estrecha relación positiva entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo, corroborado con un Rho spearman de 0,769, lo que indica una clasificación fuerte entre estas dos variables. El nivel de significancia (Sig.) fue igual a 0.000, lo que significa que la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio es estadísticamente significativa. En base a los resultados, se concluye que la capacitación por competencias desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas. Respecto a la dimensión de sentimiento cuya apreciación nos dice que está en un Nivel Alto (19 trabajadores del INABIF) y 1 dice que está en un nivel Medio.

Objetivos específico N° 03: En el Tabla 14 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), con un valor de $r_s = 0,696$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente entre Apoyo Organizativo y Calidad de Servicio, estos datos de investigación concuerdan con el estudio realizado por Matamoros (2021) donde concluye con un Rho de Spearman de 0.543. indica una calificación positiva moderada entre la capacitación del personal de soporte técnico y la satisfacción del cliente. El nivel de significancia obtenido fue de 0.000, que es menor que el umbral de significancia de 0.05. Esto significa que la evaluación entre estas dos variables es estadísticamente significativa. Como resultado de estos hallazgos, se aceptó la hipótesis planteada en el estudio, que establecía que la capacitación del personal de soporte técnico tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente en la empresa ASE System SAC. Respecto al Apoyo Organizativo cuya apreciación

nos dice que está en un Nivel Medio (10 Colaboradores del INABIF) y 9 dice que está en un nivel Bajo, mientras que solo 1 persona comenta que está en un nivel alto.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, si existe relación entre Capacitación Laboral y Calidad del Servicio con lo que respecta a la institución del INABIF. Utilizando la prueba de hipótesis R de Spearman, obteniendo el valor de ($p=0,000 < 0,01$), con un Rho Spearman = 0,878 en un nivel alto de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada. Determinando que en gran medida las capacitaciones brindadas por la entidad si influye en la calidad de servicio.
2. Se identificó que, si existe relación entre la dimensión Satisfacción y Calidad de Servicio del INABIF. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=0,000 < 0,01$), con un $r_s = 0,615$ en un nivel alto de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.
3. Se conoció que, si existe relación entre la dimensión Sentimiento y Calidad de Servicio en los colaboradores del INABIF. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=0,000 > 0,01$), con un $r_s = 0,712$, en un nivel alto de relación logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.
4. Se determino que, si existe relación entre Apoyo Organizativo y Calidad de Servicio en la institución del INABIF. Utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=0,00 < 0,01$), con un $r_s = 0,696$, en un nivel alto de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe seguir implementando y mejorando las capacitaciones de manera constante con contenidos adecuados que ayuden al desempeño de los trabajadores en sus actividades llevando de esta manera a maximizar su eficiencia de los trabajadores del INABIF con respecto a la calidad de servicio que brindan a los usuarios.
2. Evaluar el desempeño de la capacitación virtual o física para medir el nivel de aprendizaje alcanzado en el momento y saber si las capacitaciones satisfacen las necesidades de conocimiento y así exigir al capacitado a adquirir habilidades para resolver inconvenientes en el trabajo.
3. Realizar constantes evaluaciones del personal para así poder ver que realmente está fallando en cada uno de ellos, así como también hacer encuestas al personal sobre qué temas quieren que se desarrollen en las capacitaciones para generar motivación e interés de los trabajadores hacia las capacitaciones que se impartan.
4. Realizar un eficiente programa de capacitación con contenidos motivacionales de compromiso e identidad donde los trabajadores sientan el respaldo de la institución del INABIF y puedan trabajar sin presión por el día a día teniendo en cuenta que su trabajo de forma correcta genera una mejor calidad de servicio al usuario del INABIF.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: EDITORIAL LIMUSA, S.A.
- AGUILAR, M. M. (2019). *Capacitación por competencias y calidad de servicio del personal administrativo en las oficinas de seguros y prestaciones económicas (ESSALUD) LIMA 2019*. Lima - Peru: Universidad Autónoma del Peru .
- Albercht, K. (2005). *La excelencia en el Servicio*. México: McGraw-Hill.
- Alcalde San Miguel, P. (2010). *Calidad* (2 da edición ed.). Madrid: Paraninfo.
- Anne Morris Díaz, A. V. (2011). *La Calidad del Servicio en las Unidades de Atención a los Trabajadores de la Industria Petrolera* . España- Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Balladares., L. d. (2021). *Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes .
- CAHUE, F. D. (2019). *Capacitación del personal y la calidad de servicio de los trabajadores de una tienda por departamento del distrito de SAN ISIDRO*. Peru : Universidad Inca Garcilaso de la Vega .
- Cárdenas, J. E. (2019). *Propuesta de capacitación del enfoque de atención al cliente para el Minimarket Joselito*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Castillo, Y. R., & Lazo, F. M. (2018). *Capacitación de los trabajadores y calidad del servicio en la Municipalidad Dsitrital de Zorritos, Region Tumbes, 2017*. Tumbes : Universidad Nacional de Tumbes.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Cortes, N. (29 de enero de 2022). *Geovitoria*. Obtenido de Geovictoria: <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/gestion-del-talento-humano/>
- Enzo Gabriel, B. G. (2022). *Capacitación del talento humano y su implicancia en la productividad laboral en el Gobierno Regional de Tumbes, Tumbes 2022*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes .

- Eurostat. (6 de Marzo de 2018). *El boletín*. Obtenido de El boletín: <https://www.elboletin.com/en-que-paises-europeos-participan-mas-trabajadores-en-cursos-de-capacitacion-y-formacion/>
- Gonzales, F. M. (2015). *Beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de la pequeñas empresas*. BOGOTA: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Método Juran: Análisis y planeación de la calidad* (5ta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico : McGraw Hill.
- Jáuregui, K. (3 de Julio de 2018). *Esan, Graduate school of bussines*. Obtenido de Esan, Graduate school of bussines: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/fuga-de-talentos-como-acabar-con-esta-problematica-en-las-organizaciones>
- Jaureguiberry, M. (s.f). Facultad de Ingeniería.
- LECAROS, C. R. (2023). *Gestión de capacitación y calidad total del área de administración de la empresa racionalización empresarial S.A. AREQUIPA, 2022*. Moquegua - Peru: Universidad Jose Carlos Mariategui.
- Licombe, L. C. (2018). *Examining the Impact of Training and Development on Employees Performance in Public Sector: A Case of Tanzania Telecommunication Company Limited (TTCL)*. The Open University of Tanzania).
- Lissy, R. G. (2023). *Capacitación para mejorar la calidad de servicio en la microempresa "pollería la granja", IQUITOS 2022*. Chimbote - Peru: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote .
- María, C. R. (2022). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades "José Carrasco Arteaga" de la ciudad de Cuenca*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- MATAMOROS, L. A. (2021). *Influencia de la capacitación del personal de soporte técnico en la satisfacción del cliente en la empresa ase system sac*. Lima - Peru: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Matsumoto, N. R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181-209. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Memon, M. A. (2016). *El vinculo entre la satisfaccion con la formacion, el compromiso laboral y la intencion de rotacion*. Revista Europea de Formación y Desarrollo.
- Meyer, J. P. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Mohamed, A. A. (2017). *Training and developmental activities evaluation in a company*. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta.
- Nishizawa, R. M. (14 de Septiembre de 2023). Desarrollo del Modleo Servqual para la medicion de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, págs. 181-209. doi:http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Pincay, Y. P. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Rodríguez, J. L. (2022). *Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes .
- Schmidt, S. M. (2017). La relacion entre la satisfaccion de la formacion y la satisfaccion del trabajo . *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT QUARTERLY*, 481- 498. doi: 10.1002/hrdq.1216
- Schmidt, S. W. (2007). *La relacion entre la satisfaccion con la formacion en el lugar de trabajo y la satisfaccion laboral general*. *Human Resource Development Quarterly*.
- Sotelo Asef, J. G. (2019). *La capacitación y su correlación con la calidad en el servicio en una institución médica*. RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración.

- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *La investigacion cientifica*. Santa Fe de Bogota : ARFO EDITORES LTDA.
- Vargas Quiñones , M. E., & Aldana de Vega, L. (2006). *Calidad y Servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Villa, F. G. (1995). *El estudiante como actor racional objeciones a la teoria del cpaital humano*. Universidad de Salamanca.
- Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestion de servicios*. Madrid : Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.	Problema general ¿De qué manera la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023?	General Determinar la relación de la capacitación laboral con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023	General La capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.	Variable independiente e	Satisfacción de la capacitación	Tipo de investigación Descriptiva correlacional
	Problemas específicos 1. ¿De qué forma la satisfacción de la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023?. 2. ¿De qué manera el sentimiento de los empleados para la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023?. 3. ¿De qué forma el apoyo organizativo para la capacitación laboral se relaciona con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023?.	Específicos 1. Determinar la relación de la satisfacción de la capacitación laboral con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023. 2. Conocer la relación del sentimiento de los empleados de la capacitación laboral con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023. 3. Determinar la relación del apoyo organizativo de la capacitación laboral con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.	Hipótesis Específicas 1. H1. La satisfacción de la capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023. 2. H2. El sentimiento de los empleados de la capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023. 3. H3. El apoyo organizativo de la capacitación laboral se relaciona positivamente con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023.	Variable dependiente	Capacitación laboral Apoyo organizacional para la capacitación Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles	Diseño No experimental transaccional Población 1 La población estará constituida por 20 colaboradores de INABIF Población 2 La población estará constituida por 80 usuarios del INABIF Muestra 20 colaboradores de INABIF y 80 usuarios de INABIF
				Calidad de servicio		Tipo de muestra Aleatoria simple

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación laboral	"La capacitación es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas para mejorar el rendimiento en el trabajo." (Aguilar, 2004, p.26)	Se aplicó el cuestionario para la variable capacitación en donde se determinaron 12 interrogantes y la utilización de la escala de Likert para su delimitación de las opciones de respuesta.	Satisfacción de la capacitación	Satisfacción en la formación Aplicabilidad de la formación	Ordinal con valoración Likert
			Sentimiento de la capacitación	Oportunidad de desarrollo profesional Proactividad en formarse Metas de desarrollo personal	
			Apoyo organizacional para la capacitación	Capacitación planificada Interés de capacitarse Fomento de la formación	
Calidad de servicio	Albercht (2005) La calidad del servicio también se relaciona con la capacidad de responder rápidamente a las necesidades y solicitudes de los clientes. La prontitud en la atención y la solución de problemas contribuyen a una mayor calidad.	Se aplicó el cuestionario para la variable calidad de servicio en donde se determinaron 17 interrogantes y la utilización de la escala de Likert para su delimitación de las opciones de respuesta.	Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos Solución de problemas Atención oportuna	Ordinal con valoración Likert
			Sensibilidad	Información clara Disposición de ayudar al usuario	
			Seguridad	Confianza Cortesía del empleado Conocimiento del empleado a las inquietudes	
			Empatía	Atención Conocimiento de necesidades Horarios flexibles	
			Elementos tangibles	Instalaciones cómodas Equipos modernos Apariencia del trabajador	

Anexo 2: Instrumento de medición variable capacitación

Buenos días/tardes, estimado encuestado. El presente cuestionario, su finalidad es adquirir información desde su percepción sobre la investigación titulada: Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.

:Lea y analice cuidadosamente cada pregunta y marque con una **(X)** solo una alternativa.

Edad: _____

Sexo: M F

Preguntas	Alternativas				
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente
Las capacitaciones recibidas en INABIF satisfacen sus necesidades de conocimiento					
El entrenamiento recibido en INABIF es el necesario para desarrollar sus actividades					
Usted pone en práctica los contenidos teóricos y prácticos que le brindan en INABIF					
El puesto de trabajo que desempeña esta alineado a su formación profesional					
Busca oportunidades de seguir aprendiendo en su formación					
Considera que la formación es un esfuerzo continuo					
Se considera una persona proactiva en la búsqueda de seguir capacitándose					
Usted tiene objetivos de formación laboral y profesional a futuro					
INABIF planifica oportunamente la formación de sus empleados					
INABIF ofrece oportunidades de formación hacia sus empleados					
INABIF muestra interés constante en el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores					
INABIF fomenta y premia a sus colaboradores que se capaciten					

Fuente: Adaptación del Instrumento (Schmidt S. M., 2017)

Anexo 4: Instrumento de medición variable calidad de servicio

Buenos días/tardes, estimado encuestado. El presente cuestionario, su finalidad es adquirir información desde su percepción sobre la investigación titulada: Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.

:Lea y analice cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) solo una alternativa.

Edad: _____

Sexo: M F

Preguntas	Alternativas				
	Totalmente	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente
INABIF cumple con los servicios que ofrecen a sus beneficiarios					
INABIF muestra un sincero interés, cuando el usuario tiene problemas					
INABIF ejecuta el servicio cuando el usuario realmente necesita					
INABIF cuenta con un registro de quejas y sugerencias					
INABIF mantiene informado a los usuarios sobre la prestación de los servicios y actividades que ofrece.					
Los trabajadores de INABIF realizan su trabajo de manera eficiente					
Los trabajadores de INABIF están dispuestos a ayudarte cuando lo necesitas					
Los trabajadores de INABIF le generan confianza en Usted.					
Usted se siente seguro en las instalaciones del INABIF					
Los trabajadores de INABIF le tratan de manera cortés cuando se dirigen hacia Usted.					
Los trabajadores de INABIF lo tratan de manera personalizada y directa					
INABIF se preocupa por mejorar sus intereses y servicios					
Los horarios de atención son los adecuados para atender a sus necesidades					
Los equipos de INABIF son modernos y responden a sus necesidades					
Las instalaciones físicas de INABIF son modernas y atractivas					
Los empleados de INABIF están correctamente uniformados					
Los materiales utilizados en la prestación del servicio en INABIF están en perfectas condiciones					

Fuente: Adaptación del Instrumento de Servperf y de lealtad (Matsumoto, 2014)

Anexo 5: Validez del instrumento

Constancia de validación

Yo, **Jesús Merino Velásquez** con DNI 00240035, Dr. en Administración: RCU N° 0432-2010-CU-UIGV; de Profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándose actualmente como Profesor Principal en **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los colaboradores de INABIF , Tumbes	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los **17** días del mes de enero de Dos mil veinticuatro



Firma

Dr. Jesús Merino Velásquez

DNI: 00240035

Especialidad: **Administración**

E – Mail: jmerinov@untumbes.edu.pe

Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20		21 - 40		41 - 60		61 - 80		81 - 100												
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																76					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 17 de enero 2024



Dr. Jesús Merino Velásquez

DNI: 00240035

RUC- CLAD: Colegiatura: 02189

Constancia de validación

Yo, **Giancarlo Castro Carrillo** con DNI **42467554**, de Profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándose actualmente como trabajador en **UGEL de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los colaboradores de INABIF, Tumbes	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los **17** días del mes de enero de Dos mil veinticuatro.

Lic: **Giancarlo Castro Carrillo**
DNI: 42467554
Especialidad: **Administración**
Colegiatura: **19610**



Firma

**Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar
Tumbes, Perú, 2023.**

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																76					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando.

Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 17 de enero 2024



Lic: **Giancarlo Castro Carrillo**
DNI: 42467554
Especialidad: **Administración**
Colegiatura: **19610**

Constancia de validación

Yo, **Galvani Guerrero García** con DNI 45101586, Mg. En Dirección de personas y organizaciones; de Profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándose actualmente como Profesor auxiliar en **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los colaboradores de INABIF , Tumbes	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los **19** días del mes de enero de Dos mil veinticuatro



Firma

Mg. Galvani Guerrero García

DNI: 45101586

Especialidad: **Administración**

E – Mail: gguerrero@untumbes.edu.pe

Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, Perú, 2023.

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20		21 - 40		41 - 60		61 - 80		81 - 100												
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		85			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																	80				
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 19 de enero 2024



Mg. Galvani Guerrero García

DNI: 45101586

RUC- CLAD: Colegiatura: 0883

CERTIFICACIÓN

Mg. Galvani Guerrero Garcia, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Escuela de Posgrado, del departamento de Maestría de Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado “Capacitación y su relación con la calidad de servicio ofrecida en el programa integral nacional para el bienestar familiar Tumbes, 2023”, presentado por la Br. Deyli Danae Albarran Granda, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 30 de mayo de 2023



Mg. Galvani Guerrero García
Código ORCID: 0000-0003-1038-1866
Asesor del Proyecto de Tesis