



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LA UGEL, CHICLAYO – 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. Ramirez Prieto Lesly Fabiola
<https://orcid.org/0000-0003-4566-3396>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea De Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel –Perú

2023

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL,
CHICLAYO – 2019**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

RAMIREZ PRIETO LESLY FABIOLA	72540621	
------------------------------	----------	---

Pimentel, 13 de abril de 2023

DEDICATORIA

Dedico este informe de investigación a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada momento, cuidándome, guiándome y dándonos fortaleza para continuar adelante. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo fundamental en todos mis logros alcanzados y depositando su entera confianza en cada paso que doy que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Señor de Sipán y su plana docente por darnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente y ser útil a la sociedad.

A mi docente Córdova Chirinos José William por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia profesional para orientarme en cada paso que doy.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo aplicar un plan de capacitación de talento humano para mejorar la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019. La metodología fue de tipo aplicada con un diseño pre experimental, se tuvo como muestra a 167 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta, así como también se tuvo al jefe de recursos humanos de la entidad en estudio a quien se le aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que los usuarios consideran que la apariencia de las instalaciones no son visualmente atractivas, el mobiliario no está en buenas condiciones, no es adecuado el tiempo de espera, las fechas pactadas para las solicitudes son muy largas y no se suelen cumplir a la fecha, además, los trabajadores no tienen la preocupación por resolver los problemas de los usuarios, no inspiran confianza y no tienen los conocimientos necesarios para resolver sus problemas. Se concluye que posterior a la aplicación del aporte científico la situación cambio, debido que la mayoría de las solicitudes y reclamos ya eran resueltos a la fecha pactada, además el tiempo de espera se redujo, debido que la mayoría de los trabajadores no malgastaban el tiempo y se empeñaron en ser más empáticos con los usuarios.

Palabras clave: calidad de servicio, capacitación, talento humano.

ABSTRACT

The purpose of this research was to apply a human talent training plan to improve the quality of service at UGEL, Chiclayo-2019. The methodology was applied with a pre-experimental design, 167 users were shown as a survey, as well as the head of human resources of the entity under study to whom a survey was applied. The results showed that users consider that the appearance of the facilities are not visually attractive, the furniture is not in good condition, the waiting time is not adequate, the dates agreed for the requests are very long and they are not usually met Date, in addition, workers do not have the concern to solve user problems, do not inspire confidence and do not have the necessary knowledge to solve their problems. It is concluded that after the application of the scientific contribution the situation changed, since most of the requests and claims were already resolved at the agreed date, in addition the waiting time was reduced, because most of the workers did not waste time and they insisted on being more empathic with users.

Keywords: quality of service, training, human talent.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	16
1.1.1. Contexto Internacional.....	16
1.1.2. Contexto Nacional.....	18
1.1.3. Contexto Local.....	20
1.2. Trabajos Previos	21
1.2.1. A Nivel Internacional.....	21
1.2.2. A Nivel Nacional.....	25
1.2.3. A Nivel Local.....	29
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	32
1.3.1. Plan de Capacitación de Talento Humano.....	32
1.3.2. Calidad de servicio.....	40
1.4. Formulación del problema	43
1.5. Justificación e Importancia del Estudio	43
1.6. Hipótesis	45
1.7. Objetivos.....	45
1.7.1. Objetivo General.....	45
1.7.2. Objetivos Específicos.....	45
II. MATERIAL Y MÉTODO	46
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	47
2.1.1. Tipo de Investigación.....	47
2.1.2. Diseño de Investigación.....	47
2.2. Población y Muestra	48
2.2.1. La Población.....	48
2.2.2. Muestra.....	48
2.3. Variables, Operacionalización	49

2.3.1.	Variables.....	49
2.3.2.	Cuadro de Operacionalización de Variables.	50
2.4.	Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad ..	53
2.4.1.	Técnica e Instrumento de Recolección.....	53
2.4.2	Validez y Confiabilidad.	53
2.5.	Procedimientos de Análisis de Datos.....	54
2.6.	Aspectos Éticos.....	54
2.7.	Criterios de Rigor Científico.....	55
III.	RESULTADOS	56
3.1.	Tablas y Figuras.....	57
3.2.	Discusión de Resultados	99
3.3.	Aporte Científico	106
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
4.1.	Conclusiones.....	118
4.2.	Recomendaciones	119
	REFERENCIAS.....	120
	ANEXOS	126

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Operacionalización de variable independiente.....	50
Tabla 2	Operacionalización de variable dependiente.....	51
Tabla 3	Alfa de Cronbach de encuesta.....	54
Tabla 4	¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?.....	57
Tabla 5	¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?.....	58
Tabla 6	¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?.....	59
Tabla 7	¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?.....	60
Tabla 8	¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?.....	61
Tabla 9	¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?.....	62
Tabla 10	¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?.....	63
Tabla 11	¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?.....	64
Tabla 12	¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?.....	65
Tabla 13	¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?....	66
Tabla 14	¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?.....	67
Tabla 15	¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?.....	68
Tabla 16	¿Considera que los trabajadores de la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?.....	69
Tabla 17	¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?....	70
Tabla 18	¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?.....	71
Tabla 19	¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?.....	72
Tabla 20	¿Considera que los trabajadores de la UGEL resuelven los problemas que se presentan?.....	73
Tabla 21	¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?.....	74
Tabla 22	¿Considera que los trabajadores en la UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo).....	75
Tabla 23	¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?.....	76
Tabla 24	¿Considera que los trabajadores son empáticos?.....	77
Tabla 25	¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?.....	78
Tabla 26	¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?	79
Tabla 27	¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?.....	80
Tabla 28	¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?.....	81

Tabla 29	¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?.....	82
Tabla 30	¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?.....	83
Tabla 31	¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?.....	84
Tabla 32	¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?.....	85
Tabla 33	¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?.....	86
Tabla 34	¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?....	87
Tabla 35	¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?.....	88
Tabla 36	¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?.....	89
Tabla 37	¿Considera que los trabajadores en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?.....	90
Tabla 38	¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?....	91
Tabla 39	¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?.....	92
Tabla 40	¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?.....	93
Tabla 41	¿Considera que los trabajadores en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?.....	94
Tabla 42	¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?.....	95
Tabla 43	¿Considera que los trabajadores en la UGEL están identificados? (Carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo).....	96
Tabla 44	¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?.....	97
Tabla 45	¿Considera que los trabajadores son empáticos?.....	98
Tabla 46	Análisis FODA.....	109
Tabla 47	Conocimientos esenciales.....	111
Tabla 48	Calidad de servicio.....	112
Tabla 49	Gestión de reclamos.....	113
Tabla 50	Resumen de plan de capacitación.....	114
Tabla 51	Costo de beneficio.....	115
Tabla 51	Plan de acción.....	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?.....	56
Figura 2 ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?.....	57
Figura 3 ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?.....	58
Figura 4 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?.....	59
Figura 5 ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?.....	60
Figura 6 ¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?.....	61
Figura 7 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?.....	62
Figura 8 ¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?.....	63
Figura 9 ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?.....	64
Figura 10 ¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?...	65
Figura 11 ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?.....	66
Figura 12 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?.....	67
Figura 13 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?.....	68
Figura 14 ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?...	69
Figura 15 ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?.....	70
Figura 16 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?.....	71
Figura 17 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL resuelven los problemas que se presentan?.....	72
Figura 18 ¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?.....	73
Figura 19 ¿Considera que los trabajadores en la UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo).....	74
Figura 20 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?.....	75
Figura 21 ¿Considera que los trabajadores son empáticos?.....	76
Figura 22 ¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?.....	77
Figura 23 ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?.....	78
Figura 24 ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?.....	79
Figura 25 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?.....	80
Figura 26 ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?.....	81
Figura 27 ¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?.....	82

Figura 28 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?.....	83
Figura 29 ¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?.....	84
Figura 30 ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?.....	85
Figura 31 ¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?...86	
Figura 32 ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?.....	87
Figura 33 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?.....	88
Figura 34 ¿Considera que los trabajadores en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?.....	89
Figura 35 ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?...90	
Figura 36 ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?.....	91
Figura 37 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?.....	92
Figura 38 ¿Considera que los trabajadores en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?.....	93
Figura 39 ¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?.....	94
Figura 40 ¿Considera que los trabajadores en la UGEL están identificados? (Carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)......	95
Figura 41 ¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?.....	96
Figura 42 ¿Considera que los trabajadores son empáticos?.....	97

I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo se ha sufrido un desarrollo en los aspectos de calidad y capacitación, provocado, intrínsecamente, por un mundo cada vez más conectado. Cada ser humano puede, con la facilidad de un solo clic, sumergirse en una mar de data y tener conocimiento de sucesos ocurridos en todo el planeta. La calidad ha sido motivo de interés para cada uno de nosotros, quienes buscamos constantemente la mejora del ambiente en donde vivimos y desarrollamos.

Obedeciendo a la búsqueda por la mejoría, la capacitación y calidad de servicio reciben una completa atención e interés en el mundo empresarial. Anteriormente, la amplitud del comercio era restringida, y con la evolución de las mercancías y los espacios en donde ofrecerlas, la clientela hace su aparición, junto a una asombrosa diversidad de objetos que ofrecer, impulsada por las diferencias entre los mismos.

Por ello el presente estudio buscó elaborar un plan de capacitación adecuado a las necesidades de los empleados del centro de investigación, para su posterior aplicación y mejora de la calidad de servicio. Posteriormente, se mencionan los capítulos de la investigación:

Capítulo I: Realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de análisis de datos, aspectos éticos, criterios de rigor científico.

Capítulo III: resultados en tablas y figuras, pre y pos test, discusión de resultados y aporte científico.

Capítulo IV: conclusiones y recomendaciones

Por último, se tiene las referencias y los anexos.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Contexto Internacional.

Acosta (2019) afirma que, en México, la empresa Asgrow, tienen algunos inconvenientes con la incorrecta calidad de servicio que ofrecen algunos de sus colaboradores, es por eso que vienen elaborando una plataforma de capacitación llamada Talent Asgrow, la cual se encarga de entrenar y capacitar al personal, aprovechando las tecnologías y las nuevas formas de mejorar la calidad de servicio. Esto permite que los cooperadores garanticen un soporte oportuno a sus clientes manteniéndolos informados sobre las nuevas tecnologías y la información de vanguardia. El programa se basa en la integración, intercambio de conocimiento y conocimiento de los caracteres y también las propiedades de los bienes y valores de la marca. Este caso da a conocer la importancia de la capacitación, la empresa no solo la realiza de manera periódica, sino que implementa todo un programa con certificaciones, que le permite al colaborador mejorar su desempeño.

Devoto (2018) menciona que, en España, en el sector público los ministerios encargados no miden, ni mejoran la calidad de servicio, ni aprovechan que los usuarios son cautivos, es decir no tienen alternativas de elección. La autora plantea la hipótesis de que para el gobierno le conviene que cada individuo opte por realizar migraciones partiendo de los servicios públicos hacia los privados, de manera que inclusive una inadecuada calidad de servicio en el aspecto publico podría contribuir a que se liberen recursos públicos. Pero siendo ese caso que pasa con las instituciones donde no existe una alternativa privada y aún si la hubiera, el estado debe estar en la obligación de ofrecer una correcta calidad de servicios promoviendo el bienestar público. La capacitación es una de las soluciones que debe brindar el estado, debido a que en primera instancia incrementa conocimientos y desarrolla habilidades, por ende, mejora la productividad en los procesos, y en segunda instancia concientiza a los colaboradores acerca de la gran relevancia que puede ofrecer una calidad de servicio.

Un caso claro vinculado a una inadecuada calidad de servicio es la experiencia del restaurante El Gringo Naco en México, pues según Lazovska (2017) la empresa tuvo una crítica por un comensal sobre la poca cantidad de comida a un alto precio, lo cual para el cliente no estaba bien debido a que el sabor no era el mejor. El restaurante en vez de tratar de contentar al cliente o realizar un comentario constructivista, respondió de una manera

déspota, burlándose del cliente y en algunos casos insultándolo. Esto generó críticas por otros clientes quienes no aceptaron el comportamiento del colaborador. A pesar de que el cliente no tiene la razón, el colaborador debe ser capaz de poder sobrellevar la situación, por medio de la capacitación es que los trabajadores deben aprender a tener esa habilidad, en tanto que las empresas están obligadas a capacitarlos.

Aguirre (2016) afirma que, en Chile, muchas de las empresas públicas tienen un alto índice de reclamos debido a la escasa empatía y el bajo desempeño que tienen los colaboradores, así como también por la deficiencia en los procesos. Los colaboradores no suelen estar motivados, por ende, tampoco comprometidos con la institución donde laboran. Además de ello, existe falta de capacitación y profesionalismo. Esto genera que no puedan resolver los problemas de los clientes o actuar proactivamente ante situaciones críticas. La capacitación está ligada a la productividad de los empleados y al rendimiento, por lo que es importante que sea periódica para la optimización en base a la calidad de servicio. Para ofrecer servicios de calidad, es que los cooperadores pasen por diferentes procesos de formación de acuerdo a las áreas, si eso se desarrolla, estos esfuerzos impactarán en la satisfacción de cada uno de los consumidores. Repercutiendo en los resultados económicos de la empresa.

Isaza (2016) indica que, en Colombia, suele ser difícil que se encuentren entidades que suelen caracterizarse y destacar por brindar una vivencia de servicio idónea, teniendo presente que con pocas y cualidades las veces que una entidad colombiana puede llegar a brindar satisfacción y a exceder las perspectivas de los consumidores partiendo del servicio hasta llegar al punto de hacer que los sujetos logren hablar de los mismos, es por eso que los directivos deben usar estrategias enfocadas a la calidad de servicio siendo unas de las técnicas partiendo en la que las empresas puedan diferenciarse. Diferenciarse de la competencia es importante, de esta manera las organizaciones podrán crecer de manera empresarial, la calidad de servicio va mucho más allá de atender bien al cliente, es por eso que la capacitación es una solución para poder optimizar la calidad de servicio de los cooperadores.

Isaza (2016) describe los errores críticos en las áreas de atención en México, pues indica que una de las mayores problemáticas de los colaboradores es que no saben escuchar y carecen de empatía, solo trabajan porque es su obligación, no suelen sentirse

comprometidos con el tipo de servicio o el producto que les ofrecen. Es decir, dichos trabajadores no comprenden lo que en realidad necesita el cliente. Ante eso, los colaboradores necesitan esforzarse para poder prestar una atención especial a todas las cosas o solicitudes que tiene el usuario y tratar de ubicarse a su costado con la finalidad de entender lo más posible su situación. De tal forma que el cliente sentirá que no solo es el colaborador, sino también la organización le entiende y podrá solventar las necesidades y solicitudes que este pueda tener, debido a ello es que es importante gestionar capacitaciones frecuentes.

1.1.2. Contexto Nacional.

Gestión Pública (2019) indica que uno de los problemas actuales para la actualización del manejo del estado peruano es la mejora de la calidad de prestación de bienes y servicios a la ciudadanía, es por eso que se empezó a desarrollar talleres de sensibilización y capacitación a los colaboradores de las entidades públicas peruanas, debido a la aprobación de la norma técnica para la adecuada administración de los servicios en el sector público. Estos talleres están enfocados a los canales de atención, estándares de calidad de servicio, la utilización de las tecnologías de las informaciones y las comunicaciones y otros medios que aporten a mejorar la calidad del bien o servicio público. Los talleres constan de cuatro tramos, cada uno de manera anual, los cuales serán supervisados por la secretaría de gestión pública. A pesar de ello los talleres están enfocados a brindar información sobre modelos de gestión de calidad y normas técnicas de manera general, mas no están enfocados a la problemática de cada organización. Es por eso que es necesario que cada organización pública analice la situación de satisfacción de los usuarios, así como las problemáticas que lo acontece, y de acuerdo a ello planificar los contenidos de capacitación.

Chanamé (2017) manifiesta que el gobierno peruano, no recoge las necesidades de la población y por ende realiza planes que no están direccionados a las principales problemáticas que se deben cubrir que es ofrecer un apropiado nivel de calidad de servicio, es por eso que las estrategias se vuelven ineficaces en las entidades públicas. Ocasionado que los procesos en las organizaciones públicas no se desarrollen de manera adecuada. Es por eso que el recurso humano logra convertirse en un socio netamente estratégico de cada una de los departamentos de una organización, si se desarrolla los colaboradores serán capaces de trabajar en grupo y de este modo lograr cambiar la entidad de una manera radical. Las soluciones que suele brindar el estado son estrategias de motivación o programas de

entretenimiento, pero de qué sirve ello si por más motivados que estén, sin tener los conocimientos necesarios de brindar una adecuada calidad de servicio, entonces su desempeño no será alto.

Chamorro (2016) indica lo mismo que Arellano, pues el problema que tienen las organizaciones peruanas es que casi siempre se designa con este concepto al departamento o servicio que se trata de comunicar directamente con los usuarios, en la que pueden direccionarse para extender las informaciones, solicitando cualquier servicio técnico, poniendo tanto sugerencias como también reclamaciones, entre otros, pero en realidad la calidad de servicio engloba a toda la organización, tenga o no contacto directo con el cliente. A pesar de que existen trabajadores que no tienen un trato directo con los clientes, estos realizan procesos o actividades que tendrán como punto final una incidencia con el usuario, por lo que la calidad de servicio engloba a cada uno de los colaboradores, desde el personal de limpieza, administrativo, operativo y gerencia. La adecuada calidad de servicio debe ser brindada por todo el personal en una organización, es por eso que es necesario capacitar al personal en general así no tenga un contacto directo con cada uno de los consumidores, ya que así pueden brindar una calidad de servicio idónea.

La calidad de servicio no solo se encuentra constituida por la atención al cliente, sino también por capacidad de respuesta rápida y la resolución de problemas. Según Arellano (2015) los clientes en la actualidad esperan o exigen a la empresa una calidad de servicio idónea, y en muchos casos las empresas en el Perú no están preparadas para ello, debido a eso es que es necesario que los colaboradores estén enfocados en incrementar la calidad de servicio en las funciones que llevan a cabo. Para que los colaboradores puedan estar enfocados en maximizar el nivel de la calidad de servicio debiéndose llevar a cabo capacitaciones idóneas, debido a que los mismos deben formarse y por medio de ello tener las herramientas y medios necesarios para mejorar su desempeño.

Pereira (2015) menciona que uno de los roles de los colaboradores del estado de Perú es brindar un buen servicio a los individuos que lo demanden. La inducción de dichos trabajadores del estado en servicio al consumidor es uno de los requerimientos constantes, a los cuales no se la apropiada atención por la autoridad respectivas. Generando un enorme fastidio el cual es manifestado en cantidades grande los reclamos de los consumidores de los servicios públicos. Si no se cuenta con inducción apropiada, los colaboradores del estado,

irán haciendo crecer las cualidades necesarias para poder suministrar a los usuarios una experiencia satisfactoria. Es por eso que la capacitación se convirtió en una necesidad por parte de las organizaciones públicas.

1.1.3. Contexto Local.

Una institución logra obtener una ventaja competitiva de gran trascendencia cuando esta le dedica gran parte de sus tareas, recursos y también tiempo, al alineamiento, adecuada y también eficiente administración del recurso humano, más aún si es una entidad pública y el ser eficiente para el correcto uso de los recursos de la población es de gran importancia. Dicha administración de talento humano en el día de hoy desempeña un rol fundamental dentro de la institución para una apropiada calidad de servicios hacia la comunidad en forma global. Es así que dicha administración de talento humano empieza por el entrenamiento y la capacitación. Muchas organizaciones entrenan a sus colaboradores, pero casi siempre no le toman importancia a la capacitación, más aún cuando el colaborador ya tiene un tiempo en la organización y pocas veces recibe capacitaciones periódicas sobre actualización de información o sobre la calidad de servicio, a pesar de que la calidad de servicio se considera como parte esencial para lograr alcanzar el éxito de las entidades.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, es una dependencia descentralizada de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque la cual es relacionada dentro del procesamiento de la descentralización, está orientada a actuar administrativamente en alcanzar los propósitos y metas trazados por el Gobierno Regional de Lambayeque, teniendo como visión ser una entidad con gestión pública, moderna, promotora y articuladora del desarrollo sostenible, principal proveedor de servicios públicos de calidad, para el bien de la ciudadanía Lambayecana.

A pesar de que la visión de la UGEL es prever por el bienestar de la población, realiza capacitaciones eventuales sobre actualizaciones de procesos o información para el desarrollo de sus labores, pero sobre la calidad de servicio la capacitación es esporádicas, lo cual puede afectar la satisfacción de los usuarios.

La capacitación genera de manera positiva que los colaboradores tengan arduos conocimientos sobre los procesos, pero la falta de esto causa de manera negativa que la calidad de servicio en algunos momentos no sea el adecuado ya sea por el tiempo de atención es bastante alto, de igual manera para las solicitudes o reclamos, o pocas veces los

colaboradores no se preocupan por ser empáticos, amables o cordiales, entre otras casuísticas negativas en la calidad de servicio.

Por lo tanto, el presente estudio optó por plantear una correcta capacitación de talento humano que le permita a la organización mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A Nivel Internacional.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en Chile, realizaron una tesis denominada: “Capacitación y su intervención en la productividad laboral de las entidades chilenas”. Tuvieron como principal propósito el análisis de los impactos de las inducciones en base a la productividad laboral de las entidades chilenas. El estudio fue descriptivo, y cuyo diseño fue no experimental, teniendo como muestra a aquellas fundamentales empresas chilenas que se capacitan. Se obtuvo como resultado que la inducción no poseería una consecuencia significativa acerca de la productividad laboral de las organizaciones chilenas, lo cual representaría una contrariedad con parte de la literaria, el cual se espera que la inducción tenga un efecto positivo y también relevante en lo que concierne la productividad laboral. Concluye que es una anomalía común entre algunos países de Latinoamérica, la mala realización de la inducción, la no identificación de necesidades, la incorrecta planificación, la falta de compromiso son bastante deficientes lo cual causa que la capacitación no sea la adecuada.

De nada vale implementar un plan de capacitación, si éste está mal planificado y por ende mal ejecutado, si la capacitación no es la adecuada entonces no generará resultados positivos en la organización, por ello es importante analizar en primera instancia las necesidades críticas de los colaboradores respecto a sus funciones y tareas diarias, así como también la perspectiva de los clientes.

Araya (2017) en España, realizó una tesis denominada: “Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia”. Tuvo por propósito evaluar y reconocer las dimensiones que necesitan ser tomadas en cuenta para lograr calcular el nivel de la calidad de servicio en lo que respecta la educación superior a modalidad distancia, acerca de la relación que puede existir entre lo que es calidad de servicio y la satisfacción. La investigación fue descriptiva

y optó por un diseño no experimental, en cuanto a recolectar la información se usaron cuestionarios, entrevistas y focus group, la muestra fue de 622 estudiantes. Se obtuvo como resultado que la educación a distancia hace posible que los individuos logren acceder a instrucción superior sin limitaciones de tiempos y también espacios, sin considerar las ocupaciones o niveles de los participantes, este tipo de educación ha recibido muchas críticas, entre ellas que se obtiene menores niveles de calidad en comparación a la asistente, la cual no cuenta con rigurosidad académica y la cual hace presente una carencia de comunicación entre alumnos. Concluyendo que dichas instituciones de educación superior necesitan evaluar la percepción del servicio adquirido por el consumidor, por lo que deberán tener instrumentos adecuados de medición de calidad de servicio.

La calidad de servicio debe ser medida de manera permanente, debido a que dependiendo de ello se podrá tener indicadores sobre si la empresa está realizando su procesamiento de un modo idóneo. Esto es debido a que la calidad de servicio engloba cada uno de los procesamientos que se realizan en una entidad.

Acevedo, Herazo y Jiménez (2015) en Colombia, realizaron una tesis denominada: “Diseño de un plan de capacitación para la cooperativa Asobanarcoop mediante la evaluación de desempeño por competencias”. Tuvieron por objetivo elaborar un programa de inducción para los trabajadores que hagan posible suplir y fortificar los requerimientos, de competencia reconocida partiendo del análisis del rendimiento en aras de producir y administrar las sapiencias en los interiores de la Cooperativa. La investigación fue ex post facto de tipo descriptivo. La muestra se constituyó 17 colaboradores a los cuales se les empleó una encuesta. Obteniéndose como resultado las competencias que necesitan potencializarse o fortificarse, en su orden de prioridad son: Vocación al Servicio y Trabajo en equipo, con la que se trata de optimizar el clima empresarial en los interiores de la Cooperativa. Se concluye que en su gran mayoría los trabajadores poseen una puntuación aceptable en torno a la competencia de Conocimiento.

El análisis de las competencias de los colaboradores también es importante, debido a que permite identificar los puntos críticos que deberían ser idóneos según las funciones que realicen los colaboradores. El nivel de conocimiento es importante, pero el trabajo en equipo y la vocación al servicio como se indicaba, son también pilares para la

satisfacción laboral y por ende los colaboradores brindarán una adecuada calidad de servicio.

Nowell (2015) en Guatemala, realizó una tesis denominada: “Capacitación y servicio al cliente”. Tuvo como propósito establecer el nivel de la relación que existe entre la capacitación con la calidad del servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional, siendo no experimental por diseño y se seleccionó como población a los usuarios y también a trabajadores de los restaurantes. Se obtuvo como resultado que los usuarios se sienten satisfechos por la calidad del servicio que le han ofrecido en ambos restaurantes, no obstante, en su gran mayoría de los mozos no han podido recibir capacitaciones relacionadas al estudio. Se concluyó que cada uno de los trabajadores satisfechos con sus jefes directos por lo que se encuentran contentos con sus actividades y por último las variables presentaron un nivel de relación significativo directo.

Si el clima laboral en la organización es adecuado y las relaciones interpersonales también lo son entre los colaboradores y directivos, entonces como se indica en dicho estudio en la que se obtiene una correcta calidad de servicio. Sin embargo, es necesario programas de capacitación periódicas que le permitan a la organización aprovechar las fortalezas y mejorar continuamente.

Bernal, Martínez y Parra (2015) en Colombia, realizaron una tesis denominada: “Investigación documental sobre calidad de la educación en centros superiores”. Tuvieron por objetivo determinar el estado del estudio acerca de la calidad. Dicho trabajo fue descriptivo y en cuando su diseño fue no experimental, con el fin de obtener información se usó el análisis documental y la muestra fue los otros registros de los 10 años últimos respecto al tema de investigación. Se obtuvo como resultado para el fortalecimiento de una sistematización de gestión de calidad en lo que corresponde en el contexto educativo es primordial contar con políticas, capacidad organizacional y disposición de recursos, ligado a la convicción, sapiencias y mando de conocimientos y capacidades que se necesitan como el ser dinámico, incluyente y funcional, transfigurando procesamientos de optima continua, partiendo de la fortificación de los liderazgos, colaboración, planeación, realización, control y análisis de las consecuencias. Se concluye que los roles fundamentales de los análisis es

conservar la optimización del sistema de educación, constituyendo y tramitando los acontecimientos internos como externos.

Las casuísticas mencionadas para la consolidación de un sistema de calidad solo se podrán llevar a cabo por medio de los procesos de la capacitación de talento humano, el plan de formación debe ser tomado con importancia y llevarlo a cabo de una manera idónea, es así como se podrá mantener el sistema educativo de una manera organizada y productiva.

Najul (2015) en Venezuela, realizó una tesis denominada: “El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio”. Tuvo por objetivo el describir por medio de teorías de diferentes autores las variables atención al consumidor del capital humano y la calidad de servicio. La metodología fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, usándose el análisis documental como técnica de recopilación de datos, la muestra fue diferentes artículos y datos bibliográficos. Se obtuvo como resultado que los principales esfuerzos deben dirigirse hacia el consumidor, ya que se relaciona con el sujeto como motor de todas las actividades de la entidad, donde el producto o servicio no necesita ser de buena calidad, a precios competitivos y presentarlo en perfectas condiciones si no hay compradores para el servicio. Se concluye que los consumidores tienen un gran poder, son más exigentes en la calidad del servicio y la atención que le brinden.

Dada la importancia del consumidor en la investigación se puede decir que una de los motivos por el cual dar un servicio al consumidor es esencial para el incremento de una organización es que cuando un usuario es atendido de una forma excepcional y se resolvió cada uno de sus inconvenientes, este mostrará lealtad y recomendará a la organización.

Rodríguez (2015) en Venezuela, realizó una tesis denominada: “Programa de capacitación para el desarrollo de competencias en el personal administrativo”. Tuvo por objetivo diseñar una propuesta de un programa de capacitación como una de las herramientas de la gerencia para los administrativos. El estudio fue descriptivo y no experimental, determinándose como muestra del estudio a 63 trabajadores. Obteniéndose como resultado que dichas tareas de capacitación ejecutas se llevan a cabo a nivel de cursillos, seminarios y también talleres en lo que se trata principalmente dar solución a situaciones y proporcionar diferentes opciones, mediante el trabajo en grupo y manipulación de los sentimientos. Con

respecto a la capacitación los administrativos se ejecutan de una manera interna, con la excepción de que dichos facilitadores de las tareas son realmente contratados por la entidad, de forma que esta se basa en constituir cierta debilidad. Concluye que no todos los trabajadores centro de estudio se estima que ha logrado el nivel de seguridad en si mismos, para poder llevar a cabo las actividades, del mismo modo que con la identificación y el sentido de pertenencia con la institución, pudiendo afectar el nivel de la satisfacción de los cooperadores y disminuyendo los niveles de los rendimientos y la productividad laboral, perjudicándose con esto la administración empresarial.

La evaluación posterior a una capacitación es esencial, debido a que permite determinar si la misma dio resultados positivos, o negativos, si fueran resultados no esperados se podrá mejorar el plan de capacitación al identificar los puntos críticos del mismo.

1.2.2. A Nivel Nacional.

Espinoza y Rodríguez (2018) en Trujillo, realizó una tesis denominada: “Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017”. Tuvo como propósito determinar el nivel de la relación entre la capacitación con el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de la universidad. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, asimismo tuvo un diseño no experimental. Determinados como muestra a los cooperadores, a los cuales se les empleó una encuesta como técnica. Se obtuvo como resultado que la capacitación se encuentra relacionada con el desempeño laboral, siendo una relación significativa directa. Dichas dimensiones de capacitación como sapiencias, destrezas y actitudes presentan un nivel alto. Se concluye que la dimensión eficiencia y productividad no tienen una relación significativa.

Los planes de capacitación son importantes en las organizaciones, debido a que les permite a los colaboradores fortalecer sus sapiencias y destrezas para optimizar su rendimiento de colaboradores, es decir mejorar los procesos, cumplir con los objetivos y tener una adecuada calidad de servicio.

Barrientos (2017) en Lima, realizó una tesis denominada: “La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”. Tuvo por propósito identificar el nivel de la relación que existe entre

las variables estudiadas. Este estudio fue correlacional explicativa, con un diseño experimental, y se integró la muestra por los clientes y a los cooperadores de dicha organización. Obtuvieron como resultado que el tiempo de capacitación suelen ser de gran relevancia en cuanto a la calidad de servicio, la cantidad de asesores es el correcto para brindar la atención necesaria a los clientes y que la motivación de los trabajadores es de suma relevancia para la calidad de servicio. Concluimos que si hay una correlación significativa directa entre ambas variables.

Como se indicaba anteriormente las capacitaciones deben ser contantes, asegurando que los procesos se lleven a cabo idóneamente y no generen problemas que causen pérdida de dinero, insatisfacción de los clientes y pérdida de tiempo.

Condor y Durand (2017) en Huancayo, realizaron una tesis denominada: “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo 2013”. Tuvieron por objetivo establecer de que forma la calidad del servicio incide en la satisfacción de los consumidores en el gimnasio. Con respecto al tipo del estudio usado fue el descriptivo correlacional, asimismo un diseño no experimental. Por otra parte, se utilizó a los consumidores de la entidad como muestra en estudio. Se obtuvo como resultado que la calidad del servicio incide en la satisfacción del consumidor de Iron Gym de forma directa, un 89.1% de la variación de la satisfacción del cliente esta pronunciado por el nivel de la calidad de servicio. De las 5 dimensiones analizadas, el nivel de fiabilidad, empatía, sensibilización y componentes tangibles siendo descubiertas por los consumidores siendo la empatía, confiabilidad y sensibilidad. Aquellas que suelen ser menos percibidas fueron elementos tangibles y seguridad. Se concluye que todas las dimensiones tienen un valor alto de importancia en la organización, por lo que el directivo debe implementar estrategias que permita mejorar esas dimensiones.

Dependiendo de las necesidades, gustos o preferencias de los usuarios es que algunas dimensiones son más importantes que otras, en el caso de esta organización, muchos clientes buscan elementos tangibles idóneos que les permita desenvolverse en la organización adecuadamente.

Delgado (2017) en Lima, realizó una tesis denominada: “Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los empleados operativos de la UGEL 1, 2015”. Se tuvo por propósito demostrar que el desempeño laboral del personal operativo de la UGEL 01,

2015 mejora con la implementación de un plan de capacitación. La investigación fue de tipo experimental, de diseño pre experimental, se tuvo como población a los usuarios que asistieron a la organización los últimos tres meses, los cuales fueron 100. Se tuvo como resultado que los empleados previamente a la implementación del programa de capacitaciones, se halló que este era competente por los usuarios con cierto porcentaje promediado por 3.39 contando con una escala de 0 a 10, el desempeño laboral no se encontraba bien visto por cada uno de los clientes. Se asevera que el 95% de la probabilidad de la implementación de un plan de capacitaciones optimizara el desempeño laboral actitudinal de cada uno de los colaboradores. Concluyendo que a través de un análisis contrastado de los efectos anteriores como posteriores de dicha implementación se ha demostrado que el plan mejorará el desempeño laboral de los cooperadores.

El implementar un plan de capacitación contribuirá a maximizar el desempeño de cada uno de dichos colaboradores y si existe un buen desempeño por parte de ellos, la calidad de servicio que brindarían sería idóneo y así los beneficiados serían los clientes.

Ruiz (2017) en Tacna, realizó una tesis denominada: “La capacitación de personal y el desempeño laboral de los cooperadores del Restaurante La Glorieta Tacneña, periodo 2016”. Tuvo por propósito establecer como interviene la capacitación de los colaboradores en el rendimiento laboral de los empleados de la entidad. Dicha investigación fue pura, de un nivel correlacional y también un diseño longitudinal, transversal, en torno a la muestra esta estuvo integrada por 60 trabajadores de la entidad. Se obtuvo como resultado que sí existe un nivel de relación directa entre las variables, en la que el rendimiento laboral se logra correlacional con la capacitación de los colaboradores, en 81.77%. Se concluye dicha capacitación realizada en la empresa suelen proporcionar efectos directos en el rendimiento de los empleados, de manera que, conforme se ofrezca una mayor inducción a los trabajadores, el rendimiento evidenciara tendencias a proporcionar óptimos resultados favorables para la entidad.

Las capacitaciones deben ser periódicas, mas no realizarse solo cuando se encuentran deficiencias. Es decir, los colaboradores deben estar debidamente capacitados de manera constante para prevenir problemáticas a largo plazo y asegurar la calidad de servicio.

García (2015) en Trujillo, realizó una tesis denominada: “La Formación del personal docente y la calidad del servicio en el jardín de niños Mi Nuevo Amanecer en la ciudad de Huamachuco”. Tuvo como finalidad establecer la existencia y tipo de relación entre las variables que se encuentran estudiando. La investigación fue descriptiva correlacional, usándose una encuesta para recolectar los datos. La muestra fue 13 profesores y 59 padres. Se obtuvo como resultado que los maestros tienen una muy buena formación profesionalista, la cual abarca las vivencias profesionales, las inducciones universitarias, las capacitaciones constantes y un elevado nivel de supervisión y también acompañamiento pedagógico, por lo que es nivel de fiabilidad era alto, todo ello se muestra en la calidad de servicio que se ofrece, debido a que los padres de familia manifiestan estar satisfechos con la calidad de servicio. Concluimos, se obtuvo una relación alta significativa entre ambas variables.

Dicho estudio es un claro ejemplo de los resultados positivos que puede brindar la capacitación constante, generando no solo el incremento del valor del colaborador, sino también de la organización, de manera que se considera de gran relevancia para invertir en programas de capacitación.

Lluque (2015) en Andahuaylas, realizó una tesis denominada: “Proceso de capacitación y calidad de servicio en la entidad de transporte público urbano José María Arguedas Andahuaylas 2015”. Tuvo por objetivo establecer el nivel de la relación que existe entre el procesamiento de la capacitación y también de la calidad del servicio. Con respecto a la tecnología se determinó que esta es de un enfoque numérico y el diseño de estudio es en tanto no experimental, de tipo transaccional correlacional. Se tomó en cuenta a los 70 trabajadores para la aplicación del instrumento. Se definió como consecuencia que, si existe una relación positiva entre las variables con un nivel de fiabilidad de 90%, de igual manera el nivel de correlación arrojó un resultado de 0.747. Por lo que se concluye que si existe una relación positiva alta entre ambas variables.

En muchas investigaciones se obtienen resultados idóneos respecto a que la capacitación mejora la calidad de servicio, pero esto sucede solo si la capacitación es la adecuada, es llevada a cabo según las necesidades de la organización y si se obtiene el compromiso de los colaboradores.

1.2.3 A Nivel Local.

Díaz y Lloclla (2019) en Pimentel, realizó una tesis denominada: “Calidad de servicio para fidelizar al consumidor externo de la Botica Econosalud, Chiclayo – 2017”. Tuvieron como propósito diseñar una propuesta en base a estrategias de calidad de servicio para lograr la fidelización de los clientes externos de la botica. Con referencia a la metodología fue descriptivo correlacional y un diseño no experimental, teniéndose a 87 clientes como muestra a los cuales se les empleó una encuesta. Se obtuvo como resultado que la organización no tiene muchos clientes fidelizados, debido a que estos suelen comprar también en otros establecimientos, a pesar de ello los consumidores se muestran estar satisfechos con el servicio. Concluyéndose que si existe una relación entre las variables de manera que será de gran relevancia que se optimice la calidad de servicio para lograr aumentar el nivel de clientes fidelizados.

Los directivos deben prestar siempre atención a la calidad de servicio e identificar los medios y herramientas que serán necesarias aplicar para llegar a la calidad de servicio idónea, más aún si lo que se busca lograr fidelizar a los consumidores así mismo generando la lealtad de cada uno de sus clientes.

Capuñay (2018) en Lambayeque, realizó una tesis denominada: “Evaluación del impacto del programa de capacitación laboral jóvenes productivos en el departamento de Lambayeque”. Tuvo por propósito establecer el efecto de los programas de capacitaciones laboral Jóvenes Productivos en la inserción laboral de sus beneficiarios en el departamento de Lambayeque. La investigación fue explicativa correlacional, también se contó con un diseño no experimental transversal. En torno a la muestra se integró por 66 jóvenes que han sido beneficiados mediante la capacitación que se brindó en el programa de capacitación laboral “Jóvenes Productivos”. Se obtuvo como resultado, que la obtención de empleo a través del Programa Jóvenes Productivos ha sido en un pequeño tanto por ciento y que su excelencia tampoco ha sido la esperada. La efectividad de la mencionada capacitación para la viabilidad empresarial en si misma ha resultado ser baja, debido a que la periodicidad comercial sería máximo anual. En un mayor porcentaje, cada beneficiado tiene la creencia de un campo de trabajo lleno de demanda y competencia. Así mismo, las exigencias, tanto laborales como profesionales o el límite de años cumplidos. Es por ello, la necesidad de una

capacitación constante. Se concluye que el Programa Jóvenes Productivos no alcanzó sus metas establecidas, las cuales han venido disminuyendo año tras año.

La competitividad laboral es bastante alta, para ello los egresados deben estar debidamente calificados para que puedan ingresar al mercado laboral, ahora no basta con solo tener un título universitario es necesario estar preparado para las exigencias que puede tener una organización.

Ochoa y Vega (2018) en Pimentel, realizaron una tesis denominada: “Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”. Tuvo como propósito establecer el nivel de la relación entre las variables en estudio. Dicha investigación es descriptiva y correlacional, asimismo su diseño es no experimental, donde se consideró a 195 personas como muestra a los cuales se consideró necesario aplicar una encuesta. Obteniendo ciertos resultados que la calidad de servicio se ve perjudicado por la falta de compromiso de ciertos empleados de la municipalidad para brindar un buen servicio, razón por la cual muchos clientes consideran que el servicio no es del todo bueno. Se concluye que la satisfacción del cliente está impulsada por elementos como: el tiempo de respuesta de la ciudad, la resolución de problemas y la satisfacción con los resultados que se obtuvieron.

La satisfacción de los usuarios es causada por el adecuado rendimiento de los colaboradores y también la calidad de servicio de la empresa en general, es por eso que la capacitación tiene gran importancia, sin ella los colaboradores no podrían brindar un adecuado servicio.

Silva (2018) en Lambayeque realizó una tesis denominada: La capacitación de recursos humanos, la motivación para el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios: caso Región Lambayeque. El estudio era de tipo correlacional, se tuvo como muestra a 54 colaboradores a quienes se les realizó una encuesta. Se obtuvo como resultado que el nivel de la capacitación laboral de los docentes, el nivel de incentivo para del trabajo y el nivel del desempeño de la labor es calificada como media. El nivel de influencia de la capacitación laboral en el desempeño laboral, es de 0.982. El nivel de influencia de la motivación para el trabajo en el desempeño laboral es de 0.929. Se concluye

que la capacitación laboral y la motivación para el trabajo influyen directa, positiva y significativamente en el desempeño laboral.

La capacitación le permitirá a la organización contar con colaboradores calificados y productivos en el desarrollo de las tareas, de esta manera podrán mejorar su rendimiento.

Díaz (2017) en Pimentel, realizó una tesis denominada: “Capacitación del personal para mejorar las competencias laborales en la Institución Educativa Peruano Canadiense, Chiclayo 2016”. Tuvo por objetivo diseñar una propuesta de capacitación de los colaboradores para la optimización de las competencias en dicha institución. La metodología fue descriptiva propositiva, asimismo, fue no experimenta, teniéndose a 17 colaboradores como muestra. Obteniendo como principales resultados que dichas competencias son fundamentales para lograr optimizar las consecuencias que tiene la empresa. Concluyéndose el programa de capacitación es importante para reforzar las competencias laborales en las que los empleados muestran deficiencia, por medio de capacitaciones.

Gonzales (2017) en Pimental, realizó una tesis denominada: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la entidad comercializadora de manera Arbolito SAC Chiclayo – 2016”. Se tuvo como propósito determinar la relación que existe entre ambas variables. Metodológicamente fue descriptivo correlacional en un diseño no experimental, teniéndose a 98 clientes como muestra a los cuales se les realizó un cuestionario. En donde se obtuvieron resultados que el promedio de calidad de servicio fue de 3.04 es cual es un nivel medio y con respecto a la satisfacción del cliente 3.5, el cual también en un nivel medio. Esto era debido a que las solicitudes de los clientes no se realizaban según la fecha acordada. Concluyéndose que, si coexiste una relación entre las variables estudiadas, puesto que se logró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.859.

En este caso es necesario que la empresa tenga instalaciones más modernas, así se podrá brindar una mejor imagen a la organización, los colaboradores serán más eficientes y se podrá cumplir con los requerimientos de los consumidores.

Aguilar y Marlo (2016) en Pimentel, realizaron una tesis denominada: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015”. Tuvieron por propósito elaborar un plan en base a capacitaciones para

optimizar el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital. Con referencia al tipo de investigación se determinó por ser no experimental, en lo que concierne su muestra estuvo constituida por 114 colaboradores. Entre los principales resultados se determinó que un 54.6% de participantes manifestaron que no se ejecuta un plan de capacitaciones, identificándose un elevado porcentaje con relación a la carencia de sapiencias de la existencia de un plan de capacitación, concluyéndose finalmente que se proporciona un rendimiento laboral bajo y una debilidad para dicho hospital, por no contar con unas definidas funciones de su recurso humano.

Las capacitaciones deberán ser procesamientos constantes, ya que, la realidad, las tecnologías y también las sapiencias no permiten que se cambien y desarrollen, asimismo, se considera de gran relevancia señalar que los jefes necesitan ser los mas interesados en su misma formación y los responsables en brindar las capacitaciones a los subordinados.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Plan de Capacitación de Talento Humano.

1.3.1.1. Definición de plan.

Según La Real Academia Española (2019) sostiene que un plan es una intención o proyecto, es aquel modelador sistemático de una acción la cual se ejecuta previamente para direccionarla y dirigirla. El cual es escrito en que concisamente se suelen precisar los detalles para llevar a cabo una acción.

Pérez y Merino (2019) indican que un plan es aquel propósito o planeación. Tratándose de un modelador de sistema que se ejecuta previamente a la realización de las acciones, con el propósito de direccionar y dirigirla, en tal caso, un plan además se considera como todo un escrito el cual especifica detalladamente ciertos puntos relevantes para ejecutar una operación.

1.3.1.2. Definición de capacitación.

Según Siliceo (2015) señala que toda capacitación es el medio o herramienta que se encarga de enseñar y desarrollar metódicamente y colocando en contextos de la competencia y también de competitividad a cualquier individuo, se considera de suma importancia que se señale también que la competitividad del individuo no podrá erradicarse ciertos términos imperiosos, sin embargo, si se minimiza elocuentemente. Dicho

avance de los seres humanos en sus diversas declaraciones requiere una adecuada actualización diaria de las sapiencias.

Según Alles (2016) manifiesta que la capacitación necesita enfocarse en el cargo actual, para contribuir a las destrezas y dichas competencias que se encuentran relacionadas con el rendimiento del trabajo. El crecimiento de los individuos se denomina como aprendizaje, considerándose este como un cambio positivo a la conducta de un sujeto que posee nuevas destrezas, modos, capacidades, competitividades y habilidades.

1.3.1.3. Definición de talento humano.

Allés (2016) sostiene que el recurso humano es la aptitud de llevar a cabo establecidas operaciones como resultados de las capacidades o destrezas que se posean y las sapiencias y vivencias que se hayan obtenido durante el largo de su vida.

Chiavenato (2017) argumenta que los talentos humanos son aquellas capacidades del individuo que comprende y entiende de un modo más inteligente la manera de dar solución en establecidas ocupaciones, tomando en cuenta las habilidades, cualidades, vivencias, destrezas y conductas propias de los sujetos talentosos. Influyendo en las competencias vivencias, estimulaciones, intereses, vocaciones aptitudinales, potencialización, bienestar, entre más.

1.3.1.4. Definiciones de plan de capacitación de talento humano.

Chiavenato (2017) manifiesta que dicho plan de capacitación es aquel procesamiento en el que se desarrollan destrezas en el recurso humano, a través de la preparación, con la finalidad de que estos logren ser mayormente productivos y logren contribuir al alcance de cada uno de los propósitos de la entidad. Para poder desarrollar y a la vez preparar a cada uno de su recurso humano y de esta manera lograr alcanzar los objetivos ya trazados, se considera de gran relevancia conformar todo un procesamiento de la capacitación y de esta manera transformar sistemáticamente las conductas de cada uno de los trabajadores. La misma se relaciona con las habilidades y capacidades que obligan en la actualidad los puestos de trabajo.

Alania (2018) señala que cierta cantidad de los planeamientos de la capacitación, trata de transformar ciertas conductas reactivas y también conservadoras de los sujetos por conductas muy proactivas e innovadoras para optimizar el alma de los trabajadores.

1.3.1.5. Importancia del plan de capacitación de talento humano.

Alles (2016) evidencia que la capacitación es una de las actividades planificadas y basadas en los requerimientos reales de una entidad u empresa y enfocada hacia una transformación en las sapiencias, cualidades y tareas de los trabajadores. Para que los propósitos de la entidad se realicen, se considera necesario las capacitaciones constantes de los trabajadores, de modo que se satisfagan cada uno de las solicitudes actuales de la organización y se logran prever los requerimientos futuros de la misma.

De acuerdo Alles (2016) expone que las entidades necesitan tener presente una frecuente adaptación a los que corresponde el medio competitivo de la actualidad, para tal se encuentran obligados a hallar diferentes métodos innovadores que logren desarrollar a la propia; por ende se necesita de las capacitaciones como componentes culturales de la organización y de esta manera un optimización y el desarrollo frecuente y tenaz de la organización.

Las informaciones del detalle del cargo son necesario para lograr reconocer los requerimientos de las capacitaciones y el crecimiento de los colaboradores dentro de las organizaciones. Dichas informaciones se propone las destrezas, aptitudes y sapiencias que necesita el individuo para lograr realizar las funciones que requiere el cargo, debiéndose a que los trabajadores no suelen siempre contar con cada uno de las necesidades y para tal se necesitar brindar capacitaciones, de esta manera son enfocados para lograr desempeñar adecuadamente las actividades para las que son solicitadas (Alles, 2016).

Incrementar las sapiencias de los individuos, implicando las informaciones sobre la entidad, sus bienes y/o servicios y sus normas, reglas y realización de los equipamientos, maquinarias y técnicas. Desarrollándose, modificándose la conducta aludiendo a los cambios de las conductas negativas por conductas positivas, también de concienciación y sensibilización a aquellos clientes tanto externos como internos, para finalizar, elevando el nivel de la abstracción, el cual se encarga de desarrollar pensamientos y teorías para la contribución de los individuos en pensar en términos generales (Alles, 2016).

1.3.1.6. La educación en la empresa.

Siliceo (2015) asegura que las capacitaciones y el desarrollo que suelen aplicarse en las entidades necesitan concebirse apropiadamente como modeladores

de la educación mediante los cuales se requiere en primera mano la formalización de una cultura de identidad empresarial basándose en los valores sociales en lo que concierne la calidad y también productividad de las actividades laborales.

Para Siliceo (2015) estimar la capacitación como son los conocimientos de instrumentos y la manipulación de números y sistematizaciones no significa instruir si no que se robotiza brindándole al colaborador no únicamente un escaso concepto sobre el mundo y de la misma actividad sino más bien delimitándolo en lo que respecta su creatividad y asimismo la capacidad del desarrollo y la propia realización.

Pain (2015) indica que ciertas partes de la calidad, excelencia y productividad que poseen las entidades de la actualidad las cuales serán conseguidos en lo que corresponde mediante un modelador instructivo integral formándose y transmitiéndose dicha cultura de productividad partiendo de valores de la calidad de excelencia, ahorro, eficacia entre otros. Para tal se encuentran involucrados aquellos administrativos los operarios los empresarios y los directivos, todos deben formar parte en los modeladores de la educación que proporcionen y también una cultura y la filosofía de las actividades hacia la obtención del logro de la valoración de la productividad.

Según Pain (2015) sostiene que, desarrollando la personalidad de los trabajadores de una organización, mediante una elevada instrucción y cultura, asimismo incrementa la productividad pensándose en la instrucción, ya que, tanto de las sociedades. Las organizaciones de manera global necesitan brindar aquellas bases con la finalidad de que sus trabajadores posean la instrucción especializada como también necesaria las cuales les haga posible enfrentarse ante las óptimas condiciones a sus actividades diarias. Porque las capacitaciones para logra elevados niveles de las estimulaciones y también de la productividad integral compromiso y asimismo solidaridad en los colaboradores de una entidad.

Según Siliceo (2015) indican que es de gran relevancia indicar el sentido trascendental de cada una de las funciones educativas a la cual se le puede llamar adiestramiento capacitación crecimiento educativo o instrucción. Esta educación del hombre necesita ser aquella inquietud de los grupos sociales y preparar a los individuos para que se desenvuelva en dicha comunidad el rol que le comprende. Formar al sujeto para que pueda llevar una vida normalmente útil y de los servicios a la sociedad es decir orientar dicho desempeño del individuo en lo que abarca la esfera social estimulando y fortificando aquel

desarrollo de su autonomía, tales como sus responsabilidades, derechos y obligaciones componiendo la causa fundamental de la educación.

1.3.1.7. Propósito de la capacitación.

Para Siliceo (2015) argumenta estas se componen de siete propósitos:

Crear difundir reforzar conservar y lograr la actualización de la cultura y los valores de dicha entidad.

Dicho éxito en la ejecución de 5 actividades va a depender del nivel de la sensibilidad y también de la concienciación agudeza y modelo que se ocupes los diferentes valores organizacionales.

Clasificar apoyar y consolidar los cambios organizacionales.

Aquellas técnicas de educación moderna y también las psicologías humanas aplicadas en la vida de las entidades dejando en claro que los cambios de comportamientos de la persona capacitada es un indicador irrefutable han dejado claramente que los cambios de las conductas de las personas capacitadas es un hito irrefutable de la seguridad en lo que comprende los reales cambios de actitudes en uno de los sentidos evolutivos logrados a través del proceso educativo son requisitos indispensables para lograr confirmar transferencias positivas en la organización.

Elevar la calidad del desempeño.

Reconocer ciertos casos de carencias en los diferentes tipos de rendimientos individuales por la carencia de las sapiencias o destrezas, lo cual quiere decir que el haber logrado detectar una de las más relevantes prelações de las capacitaciones técnicas humanas o administrativas, no obstante, se deberá tener en cuenta que no exactamente todas las dificultades basadas en la ineficacia hallaran sus alternativas de solución por medio de la capacitación debido a que puede ser también por otros factores.

Resolver problemas.

La alta gerencia tiene que enfrentar cada día los requerimientos de conseguir la realización de diferentes metas con elevados niveles de excelitud a través de diferentes problemas financieros administrativos tecnológicos y también humanos, puesto que, si bien dichas dificultades empresariales son designados en muy diversos sentidos de la instrucción y la capacitación compone eficazmente los procesamientos de ayuda para poder

brindar las adecuadas soluciones a varios de aquellos la instrucción empresarial en sus diversos modos agregada a las demás programaciones de gran extensión universitaria y a las planificaciones de las asistencias profesionales formales dirigidos por medio de consultores externos representando una invaluable contribución para que los colaboradores vayan brindando solución a sus dificultades y optimizando el nivel de su efectividad.

Habilitar para una promoción.

Referente a la conceptualización del progreso y la planificación de la carrera en el interior de cualquier organización practica trayectoria la cual logra atraer y estimula a los colaboradores al conservar en los interiores de la misma cuando suele practicarse se ejecuta de una manera sistemática apoyando dichos programas de capacitaciones que hacen posible que las reglas de las diferentes promociones se vuelvan una realidad al poder dar habilitación integralmente al sujeto para transitar exitosamente el recorrido desde el cargo que actualmente tiene hacia los demás de una categoría mayor y los cuales involucran una responsabilidad mucho mayor. En dicho punto se considera de gran significancia, ya que, al contar con cierta filosofía en un completo crecimiento individual que no estima al procesamiento de las capacitaciones como una parte integral de sus normas logrará que se deje de contar con colaboradores de gran valor con el frecuente perjuicio a la continuación operativa y también productiva del resto de integrantes de la entidad.

Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.

Dichas impresiones que un colaborador puede obtener de la organización tendrán que poseer un enérgico impacto siendo su productividad y también las actitudes hacia los trabajos y la misma entidad. La gran gerencia y vinculaciones industriales avalarán que coexista un programa de sistema que haga posible al trabajador nuevo reconocer y comprender dichas cuestiones tales como son la misión, los valores, las filosofías de la organización los integrantes del equipo administrativo las perspectivas de la entidad las normas y reglas de la entidad los procesamientos productivos y los recursos y facilidades del desarrollo en el interior de una organización.

Actualizar conocimientos y habilidades.

Un insistente desafío administrativo se basa en mantenerse siempre en alerta de tecnología nueva y técnicas para poder hacer que las actividades optimicen y la entidad sea la más segura a las trasformaciones tecnológicas llevadas a cabo en la empresa

produciendo al mismo tiempo ciertas modificaciones de la manera de realizar aquellas actividades es relevante entonces que desde el instante que se planee dichos cambios se logren considerar prácticamente las adecuadas discrepancias que poseerán en referencia a las diferentes sapiencias y también cualidades. Observarlo apropiadamente y de esta manera actuar en efecto redundante en un estado de ánimo provechoso al cambio y se podrá lograr una ejecución tanto eficaz y sostenimiento del propio, dicha actualización es una manera no únicamente de desarrollarse dentro de la empresa, sino que también es una forma de supervivencia.

1.3.1.8. Análisis de la situación

Es importante que antes de implementar un plan de capacitación se analice la situación en una organización, Chiavenato (2017) indica que el análisis FODA representa una metodología eficiente en este caso, facilita un plan estratégico, con la capacidad de analizar internamente las Fortalezas y Debilidades, así como externo, con las Oportunidades y Amenazas en la empresa, con la finalidad de dirigir con el análisis los puntos positivos de la empresa y por otro lado, desde fuera de la misma, identificar los puntos negativos capaces de afectarla.

Según Chiavenato (2017) si existiera una situación compleja el análisis FODA será capaz de enfrentarse a ella de manera fácil y eficiente. Prestando especial atención en cada aspecto que tenga un golpe importante en la empresa y hasta en el día a día de las personas, posteriormente habrá que realizar elecciones eficaces y acciones adecuadas. Asimismo, el FODA favorece poder conseguir una perspectiva perfeccionada, logrando competir en el campo comercial, al cual la compañía está enfocada, consiguiendo ocasiones de acción y proponer planeamientos competentes.

1.3.1.9. Dimensiones del plan de capacitación de talento humano.

Chiavenato (2017) manifiesta que dicho plan de capacitación se comprende de 2 maneras: es decir tanto externamente como internamente. En el caso interno, se ejecuta dentro del propio equipo de trabajo, conociéndose además como una capacitación inherente. En la parte externa, es ejecutado por medio de un personal entreno a la entidad ofreciendo las sapiencias que se soliciten, la cual es denominada como una capacitación inducida. Dichos métodos se consideran de gran efectividad y se usan de

acuerdo a situaciones que lo necesiten. Dichos planes de capacitación se encuentran constituidos por 4 dimensiones, las cuales son mencionadas a continuación:

Análisis de la situación.

Identifica aquellos requerimientos de conocimiento y desempeño en el contexto del trabajo. El análisis organizacional, es un análisis que estima los requerimientos como sustento, cultura y eficiencias de la entidad. Realizándose un análisis a través de la observación del contexto, tácticas y también materiales de la empresa para llegar a establecer departamentos en la que se necesitan enfatizar las capacitaciones. Estos análisis son tareas, las cuales implican la investigación del cargo establecido las tareas del propio y las destrezas que se requieren para lograr ejecutar ciertas tareas. Los indicadores son: análisis de la organización y análisis de la tarea.

Diseño del plan de capacitación.

Basándose en las informaciones recolectadas en la primera etapa, que comprende en planear y crear de paso una programación que permita dar contestación a cada uno de los objetivos y además los comprendidos de los conocimientos, a los cuales se dirige, caracteres del mentor, técnicas a utilizar para repartir el programa. Los indicadores son: objetivos de la capacitación y nivel de participación.

Implementación del plan de capacitación.

Mediante las estrategias estimadas anteriormente. se es posible calcular el grado de la participación, correspondiente al involucramiento que tengan los colaboradores. El nivel de los contenidos, en donde puede apreciarse los propósitos que se encuentran procedentes de los requerimientos, dichos contenidos logran ser acerca de la organización, en cierto grado profesionistas o a ya sea personalmente. El indicador es: nivel de aprendizaje.

Evaluación del plan de capacitación.

Permite establecer los efectos, alcances y también las efectividades con respecto a las finalidades determinados. Para tal procesamiento se requiere de agentes que se encarguen de realizar las evaluaciones, los componentes y también de los momentos. El indicador es: nivel de evaluación.

1.3.2. Calidad de servicio.

1.3.2.1. Calidad.

Según Vargas y Aldana (2017) sostiene que dicho nivel de la ejecución de las exigencias de los servicios o del bien, lo cual lo convierte en preferido por los consumidores, para alcanzar lo necesario que cada una de las tareas de la institución que funcionen de una adecuada manera.

Según Evans y Lindsay (2015): “estos suelen depender a gran escala de ciertos enfoques que se encuentran comprendidos por los usuarios y el inducida por los requerimientos de generar un valor añadido a los consumidores y, por ende, lograr influenciar en lo que comprende tanto la preferencia como la satisfacción” (p. 52).

Evans y Lindsay (2015) aseguran que la fidelidad hace referencia a cualesquiera de las actividades planteadas y sistematizadas encaminadas a proporcionar a los usuarios bienes de nivel de calidad conveniente, de acuerdo con el nivel de confianza de a que los bienes logran satisfacer las necesidades de los usuarios. Dicho aseguramiento del nivel de la calidad dependerá de la excelstitud en 2 puntos concéntricos en las negociaciones: la creación tanto de bienes como de servicios y asimismo el control con referencia a la calidad en el lapso de la realización de la manufactura y la entrega de servicios.

1.3.2.2. Servicio

Para Kotler y Armstrong (2017) “aquel servicio es una labor o también beneficio que cierta parte logra ofrecerle a otra” (p. 32). De manera que, un servicio es principalmente impalpable, no pudiéndose tener, es decir es aquella acción que es útil para satisfacer un requerimiento específico de un consumidor.

Así mismo, Kotler y Armstrong (2017) indican que dichos servicios son una manera de productos que se basan en tareas, satisfacciones o también beneficios brindados a la comercialización y son sencillamente impalpables puesto que no poseen un efecto la adquisición de las propiedades de algo.

Grande (2014) sostiene que un servicio: “es una acción que brinda satisfacción establecida a los requerimientos de los usuarios por el lado de una organización mediante la efectividad de una tarea económica” (p.5). en tal caso, se puede considerar que dichos servicios son bienes impalpables brindados por diferentes entidades, debido que

carecen de una forma material y estas son ejecutadas en permuta de una remuneración monetaria. Por otro lado, en el servicio pueden influir factores tangibles que incidan en el cliente.

1.3.2.3. Definiciones de calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2017) relatan a Parasuramán, Zeithaml y Berry, sustentan que la calidad en los servicios suele considerarse por cualquier organización uno de los componentes mas relevantes de la administración organizacional, debido a que puede lograr distinguirse de las otras al referir con ciertas formalidades relacionados a la atención a los usuarios, dichos componentes acerca de la fidelidad y también de la satisfacción de cada uno de los usuarios, generalmente de este modo suele darse la preocupación por determinar ciertas acciones que fortifiquen el nivel de la calidad de los servicios que se encuentren brindando.

Ibarra (2015) muestra que el grado de satisfacción que disfruta un servicio es lo que lo hace preferido por los clientes. Para ello, se debe realizar mejor cada tarea de la empresa.

Palomo (2014) enfatizando que la calidad del servicio está relacionada con la calidad, pero no equivale a la complacencia, e implica confrontar diferentes puntos de vista con el conocimiento del desempeño, por otro lado, el nivel de calidad imparcial se refiere a la superioridad medible y demostrable de un bien o servicio sobre otro, según para algunos criterios predefinidos. Esto se relaciona con las diversas definiciones empleadas para detallar la superioridad técnica de un activo.

1.3.2.4. Dimensiones calidad de servicio.

Ibarra (2015) mencionan a Zeithaml, Parasuramán, y Berry, lo cual sustenta que los primeros en lograr establecer las dimensiones con referencia a la calidad de los servicios describiendo cinco dimensiones, las cuales son aquellas estimadas en lo que respecta el modelo de SERVQUAL, éstas miden las perspectivas de un usuario y también los conocimientos de aquellos. Por ello, se tenía que aplicar dicho instrumento que contribuye a la recaudación de la información 2 períodos, antes de la compra (expectativa) y luego de la compra (percepción).

Ibarra (2015) señalan a Cronin y Taylor por lo cual sustentan que se modifica el modelo SERVQUAL y crea el modelo SERVPERF, donde se evalúa la calidad del servicio percibida. Dichos escritores acerca de la metodología del SERVPERF aluden a que el modelador SERVQUAL hace presente una variedad de falencias como las dificultades de las discusiones que se plantean a los participantes, suponiendo alguna redundancia en los instrumentos que permiten la medición, de acuerdo a las perspectivas que se encuentran afectadas por diferentes perspectivas con lo que se generarán un sosegado creíblemente valorado. De esta manera usan las mismas dimensiones e indicadores del modelo SERVQUAL, pero solo miden la percepción.

Elementos tangibles: Dichos elementos hacen referencia a los aspectos de las infraestructuras, y también de la calidad de los grupos y recursos con las cuales se logran brindar el servicio. Los indicadores son: aspecto de infraestructura, aspecto de los colaboradores y tecnología.

Fiabilidad: involucra las cualidades y las aptitudes de la organización para conseguir el servicio de un modo netamente eficiente en dicho periodo trazado. El indicador es: nivel de fiabilidad.

Capacidad de respuesta: es aquella disponibilidad que posee cada uno de los cooperadores de la entidad para ofrecer un apoyo rápido a cada uno de los usuarios, o para dar solución a ciertas dudas o consultas de dichos en los instantes en los que son solicitados. Dicha dimensión logra medirse mediante el anhelo de apoyar a los consumidores y de la forma rápida de respuestas. Los indicadores son: tiempo y disposición de apoyo.

Seguridad: dicha dimensión involucra las sapiencias técnicas que se tiene los colaboradores de la organización para lograr brindar atención de una forma más conveniente a los clientes y de esta manera poder ganarse la credibilidad y asimismo la confianza. Esta dimensión se logra calcular mediante la confianza en los colaboradores por el lado de los usuarios y también la seguridad en las instituciones. Los indicadores son: nivel de credibilidad, confianza y conocimientos.

Empatía: se refiere a la atención individualizada que brinda la entidad a cada uno de los usuarios para avalar el nivel de satisfacción con respecto al servicio y la disposición de asistencia en ciertas horas que los usuarios suelen solicitar. Esta empatía se logra calcular por medio de las asistencias que se brindan a los requerimientos de los usuarios

de una manera cortés y amable, así como también el nivel de comunicación que se tiene. Los indicadores son: grado de comunicación, cortesía y amabilidad.

1.3.2.5. Brechas de la calidad de servicio.

Bateson y Hoffman (2015) afirma que:

Una brecha en el servicio se refiere a algunas de las opiniones de los clientes con respecto al servicio y sus opiniones cuando se proporcionó. Sin olvidar que la calidad de servicio se centra en la actitud hacia la entidad que los clientes acumulan a partir de las múltiples experiencias, buenas o malas, sobre el servicio que reciben. (p. 326)

Bateson y Hoffman (2015) sostiene que para que la empresa acabe con las brechas del servicio, necesitan estrecharse o finalizarse con brechas siguientes:

Aquella brecha, que no es más que las discrepancias entre lo que los clientes tratan de obtener de algún servicio y lo que la misma entidad quiere obtener de ellos.

Las brechas de las reglas, discrepancia de la parte administrativa distingue en lo que esperan los usuarios y además las reglas de las calidades establecidas para el buen servicio.

La brecha de la prestación, discrepa entre las normas de la calidad determinadas para determinar la prestación de los servicios y de igual manera la verdadera calidad.

Y la brecha de la comunicación, diferencia entre lo que es la calidad verdadera de los servicios ofrecidos y la que se detalló y prometió con referencia a la externa comunicación de cierta entidad.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación del plan de capacitación de talento humano mejorará la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo – 2019?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

La significancia de la aportación comprende el beneficio que se le otorga a la UGEL por medio de la capacitación. Se realizó esta investigación porque se observa que los colaboradores no tienen una calidad idónea de atención, por lo que el plan de capacitación,

más allá de los conocimientos o técnicas, puede influenciar en la actitud que debe tener el colaborador con los usuarios. Por último, esta investigación se realizó para que consiga aprovechar como base para demás aportaciones que desean diagnosticar la calidad de servicio de otras instituciones públicas de tal forma que se puedan beneficiar con la implementación del plan de capacitación.

Justificación teórica

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) aquella justificación teórica se enuncia se logran ciertos vacíos de las sapiencias, si los efectos producen conocimientos, si dichas informaciones que se adquieren serán de utilidad para poder corregir, desarrollar o afirmar cierta base teórica.

Se justifica teóricamente debido a que se citó a autores reconocidos que describían las variables en estudio, tanto el plan de capacitación de talento humano, así como también calidad de servicio, en el caso de la variable independiente se citó principalmente a Chiavenato y en el caso de la variable dependiente se citó a Ibarra que mencionan a Zeithaml, Parasuramán, y Berry que por medio del modelo SERVQUAL indican los elementos que intervienen en la calidad de servicio.

Justificación metodológica

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) en lo que respecta la justificación metodológica se enuncia si esta logra crear un instrumento nuevo el cual contribuye a la recolección de información, haciéndose uso de los diferentes métodos científicos, si este logra contribuir a la determinación de las variables o inclusive si estos pueden conseguirse optimizaciones de las propias.

Se justifica metodológicamente debido a que la investigación se basó científicamente según Hernández, Fernández y Baptista, además se usó la técnica de la encuesta y entrevista, los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de entrevista, para la recolección de datos. Así mismo, la investigación es de tipo aplicada con un diseño pre experimental. Por último, se tuvo en cuenta aspectos de rigor científico para que la investigación de lleve a cabo de una manera idónea.

Justificación social

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) con respecto a la justificación social logra enunciarse la trascendencia del estudio para la sociedad o una organización, es decir quiénes son los beneficiados del estudio.

Justificándose socialmente puesto que este hizo posible que la empresa mejore su calidad de servicio en beneficios de sus usuarios y de la organización por medio de la aplicación del plan de capacitación, así mismos a largo plazo la organización podrá identificar nuevos puntos críticos que podría agregar en el plan de capacitación.

1.6. Hipótesis

La aplicación del plan de capacitación de talento humano mejora la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Aplicar un plan de capacitación de talento humano para mejorar la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Diagnosticar la actual calidad de servicio de la UGEL, Chiclayo-2019.

Diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.

Validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación.

Explicativa-aplicada, puesto que se realizó el plan de capacitación y de acuerdo a Hernández, Fernandez y Baptista (2014) la investigación explicativa-aplicada es aquella que se genera cambios en la variable dependiente.

La investigación resultó ser cuantitativa debido al uso de escalas numéricas y así poder representar instrumentos estadísticos. Se aplicó una determinada data numérica con el objetivo de que las respuestas finales sean materia de análisis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) cada estudio de enfoque cuantitativo está compuesta de medidas numéricas que serán tratadas previsiblemente mediante técnicas estadísticas.

2.1.2. Diseño de Investigación.

La investigación tiene un diseño pre experimental debido a que no se manipuló las variables en la organización, pero influyó en la calidad de servicio por medio del plan de capacitación. En lo que concierne Hernández, Fernandez y Baptista (2014) manifiestan que los estudios son pre experimentales puesto que se manipulan adrede las variables mínimamente, se trata de estudios en los que no varía en forma intencional mínima la variable independiente para establecer su resultado acerca de la variable dependiente.

G.E. : O₁ X O₂

Donde:

G.E. : MUESTRA

O₁ : PRE TEST

X : ESTATEGIAS

O₂ : POST TEST

2.2. Población y Muestra

2.2.1. La Población.

Se tuvo dos poblaciones con el fin de aplicar diferentes instrumentos cada una y obtener información relevante por el estudio.

La primera población estuvo conformada por el total de usuarios promedio que asisten a la UGEL, que pertenecen al sector de educación y padres de familia, pero no existe un registro de ingreso de los usuarios que asisten diariamente a la UGEL, el personal brinda información inexacta, por lo que la población es infinita.

La segunda población estuvo constituida por el jefe de recursos humanos de la UGEL.

2.2.2. Muestra.

Con referencia a lo que se denomina muestra de la primera población estuvo conformada por los clientes que pertenecen al sector de educación y padres de familia, pero debido a que la población es un número grande, se usará la fórmula para la población infinita:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

Z_{μ}^2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (93%)

$p*q$ = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (7%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,81^2 * 0,5 * 0,5}{0,07^2}$$

$$n = 167$$

La muestra estuvo constituida por 167 usuarios de la UGEL.

La segunda muestra sigue siendo el jefe de recursos humanos.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables.

Variable independiente: Plan de capacitación de talento humano

Chiavenato (2017) manifiesta que dicho plan de capacitación es aquel procesamiento en el que se desarrollan destrezas en el recurso humano, a través de la preparación, con la finalidad de que estos logren ser mayormente productivos y logren contribuir al alcance de cada uno de los propósitos de la entidad. Para poder desarrollar y a la vez preparar a cada uno de su recurso humano y de esta manera lograr alcanzar los objetivos ya trazados, se considera de gran relevancia conformar todo un procesamiento de la capacitación y de esta manera transformar sistemáticamente las conductas de cada uno de los trabajadores. La misma se relaciona con las habilidades y capacidades que obligan en la actualidad los puestos de trabajo.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Vargas y Aldana (2017) relatan a Parasuramán, Zeithaml y Berry, sustentan que la calidad en los servicios suele considerarse por cualquier organización uno de los componentes más relevantes de la administración organizacional, debido a que puede lograr distinguirse de las otras al referir con ciertas formalidades relacionados a la atención a los usuarios, dichos componentes acerca de la fidelidad y también de la satisfacción de cada uno de los usuarios, generalmente de este modo suele darse la preocupación por determinar ciertas acciones que fortifiquen el nivel de la calidad de los servicios que se encuentren brindando.

2.3.2. Cuadro de Operacionalización de Variables.

Tabla 1

Operacionalización de variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento	
Variable Independiente: Plan de capacitación de talento humano	Análisis de la situación	Análisis de la organización	¿Se les brinda a los trabajadores los medios y recursos necesarios para que desempeñen correctamente sus funciones?	Técnica: entrevista.	
			¿Se promueven los valores organizacionales en la UGEL (honestidad, responsabilidad, autoestima, solidaridad con equidad, Tolerancia, Responsabilidad Institucional, Responsabilidad Social y Responsabilidad Ambiental)?		
			¿Cree que los trabajadores se sienten comprometidos con los objetivos organizacionales?		
			¿Cuáles considera usted que son las fortalezas de la institución?		
	Análisis de la tarea		¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la institución?		
			¿Se toma en cuenta las habilidades de los trabajadores para las tareas o actividades que se les asigna?		
	Diseño del plan de capacitación	Objetivos de la capacitación	¿Suelen capacitar a los trabajadores sobre la calidad de servicio?		Instrumento: guía de entrevista.
			¿Se realiza un análisis de necesidades de los trabajadores antes de ejecutar la capacitación?		
Implementación el plan de capacitación	Nivel de participación	¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores posterior a la capacitación?			
	Nivel de aprendizaje	¿Cree que hay mejora el desempeño de los colaboradores posterior a las capacitaciones?			
Evaluación del plan de capacitación	Nivel de evaluación	¿Cree que los trabajadores brindan una adecuada calidad de servicio?			

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2

Operacionalización de variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Variable dependiente: Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas? ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones? ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
		Apariencia del personal	¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)? ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?	
		Tecnología	¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos? ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?	
	Fiabilidad	Nivel de fiabilidad	¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz? ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?	
		Tiempo	¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL? ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?	
	Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo	¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?	

Seguridad	Nivel de credibilidad y confianza	¿Considera que los trabajadores de la UGEL velan por el bienestar de los usuarios? ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad? ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?
	Nivel de conocimientos	¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas? ¿Considera que los trabajadores de la UGEL resuelven los problemas que se presentan?
Empatía	Grado de comunicación	¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL? ¿Considera que los trabajadores en la UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)
	Cortesía y amabilidad	¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables? ¿Considera que los trabajadores son empáticos?

Fuente: Elaboración Propia.

2.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnica e Instrumento de Recolección.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) aquellas técnicas son utilizadas para lograr la recolección de los datos de una muestra en específico, la cual hace posible que se obtengan datos significativos para un estudio, realidad problemática o cualquier acontecimiento.

De modo que dicha técnica que se consideró conveniente utilizar para la presente aportación es la denominada encuesta. La misma que se encuentra compuesta por una variedad de interrogantes acerca de las variables en estudio, la misma que se empleó en cada uno de los participantes.

Además, se aplicó la entrevista. Son preguntas abiertas sobre el plan de capacitación de talento humano, la cual fue aplicada al jefe de recursos humanos.

Dichos instrumentos suelen derivarse de las herramientas que pueden utilizarse en las aportaciones, por lo tanto, este instrumento necesario que sea objetivo y también claro (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014)

Por lo tanto, el instrumento utilizado para este estudio fue el cuestionario, el mismo que fue realizado a la muestra determinada.

Como segundo instrumento se tuvo la guía de entrevista, la cual fue realizada al jefe de recursos humanos de la UGEL.

2.4.2 Validez y Confiabilidad.

Dicha validez fue realizada mediante la validación del cuestionario, éste fue aprobado por tres especialistas, los cuales firmaron un formato de validez para el instrumento.

La fiabilidad suele darse a través de las aplicaciones de una prueba piloto, en el Alfa de Cronbach, el mismo que fue realizado por medio de una encuesta en un 10% con respecto a la muestra de usuarios de la UGEL, y se tabularon a través del programa estadístico SPSS V25, para lograr la fiabilidad. Dando como resultado lo siguiente:

Tabla 3

Alfa de Cronbach de encuesta

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	21

Fuente: Programa SPSS V.25.

2.5. Procedimientos de Análisis de Datos

Los datos fueron recopilados por medio de la realización de la encuesta a los clientes de la UGEL, posterior a la realización del instrumento se tabularon cada uno de los resultados tal y como fueron descritos, posterior a la tabulación se realizaron las tablas en el programa SPSS 25, las figuras se realizaron en el programa Excel con el fin de realizar las figuras de manera idónea. Las tablas y figuras se analizaron el programa Word, para poder diagnosticar la calidad de servicio e identificar los puntos críticos de la organización.

De esta manera se pudo diseñar el plan de capacitación que mejore la calidad de servicio, posterior a ello se validó el plan de capacitación para ser aplicado a los cooperadores de la UGEL. Una vez aplicado el plan de capacitación se volvió a aplicar la encuesta a los usuarios y los primeros procesos descritos hasta el análisis de los resultados. Por último, se analizaron ambos resultados, es decir antes de la capacitación y después de ello, de esta manera se pudo comparar ambos resultados y se definió la influencia del plan de capacitación de talento humano en la calidad de servicio.

2.6. Aspectos Éticos

Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) señalan como preciso el hecho por el cual todo análisis o indagación necesita tener aspectos éticos, es por ello que presenta varios. Particularmente en el actual trabajo hay que tomar en cuenta los siguientes:

Respeto a las personas:

La consideración de las cualidades personales conlleva a tomar en cuenta al menos un par de convencimientos éticos; todo individuo es un mediador independiente y se debe de asegurar esta independencia a quienes no lo posean.

Beneficencia:

Cada persona es tratada éticamente, además de brindar un respeto hacia sus elecciones y protegiéndolas, como también se valora su importancia. Este conocimiento está presente en la esfera de la caridad social.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Los criterios de rigor científico expuestos por Noreña, Alcaraz y Rojas (2012): son los siguientes:

Autorización conocida, ya que cada integrante aprueba la realización actual, manifestando estar de acuerdo ante el progreso de la investigación.

Ser reservado, gracias a que se velará por los datos personales de cada integrante que cumpla con informar, con el fin de resguardar su integridad.

Inspección integradora, permitiendo proceder prudentemente con ética laboral, y para ello, siendo responsable de cada información resultante de la acumulación de la información.

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Resultados pre test.

Tabla 4

¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	62	37%
Desacuerdo	90	54%
Acuerdo	10	6%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

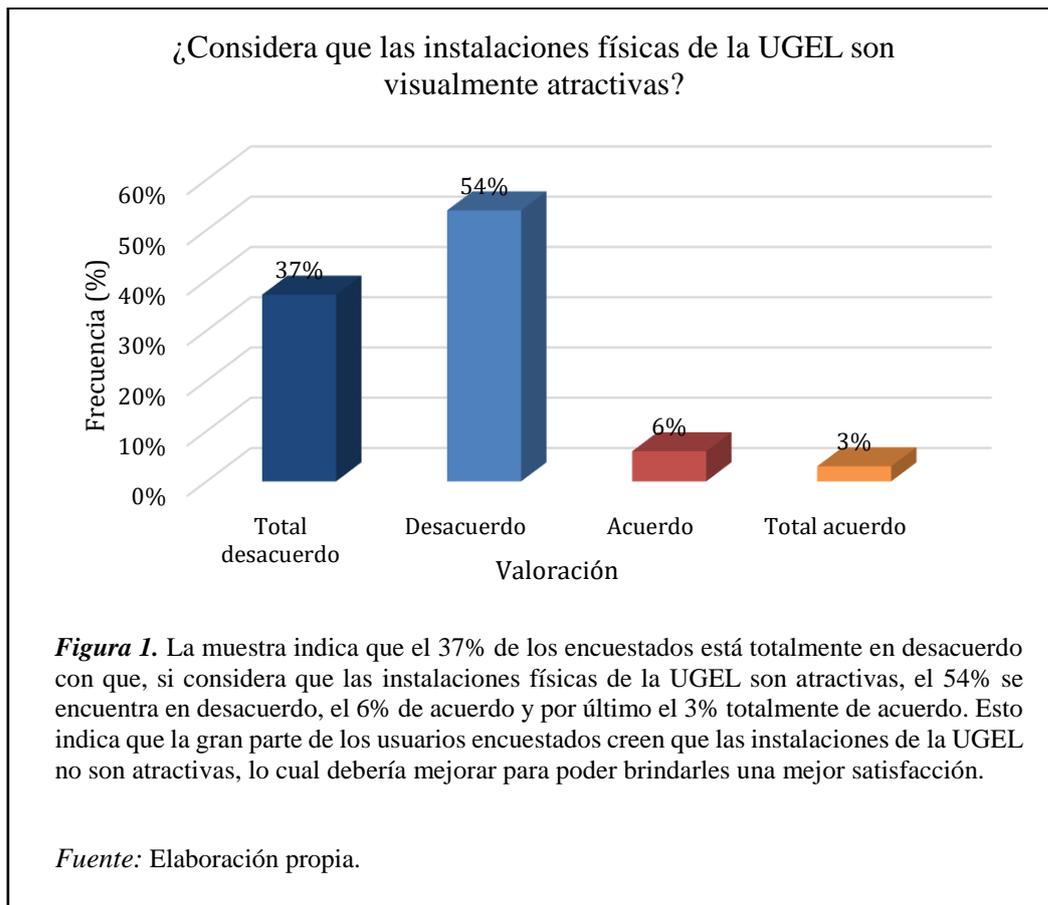


Tabla 5

¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	45	27%
Desacuerdo	86	51%
Indiferente	15	9%
Acuerdo	15	9%
Total acuerdo	6	4%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

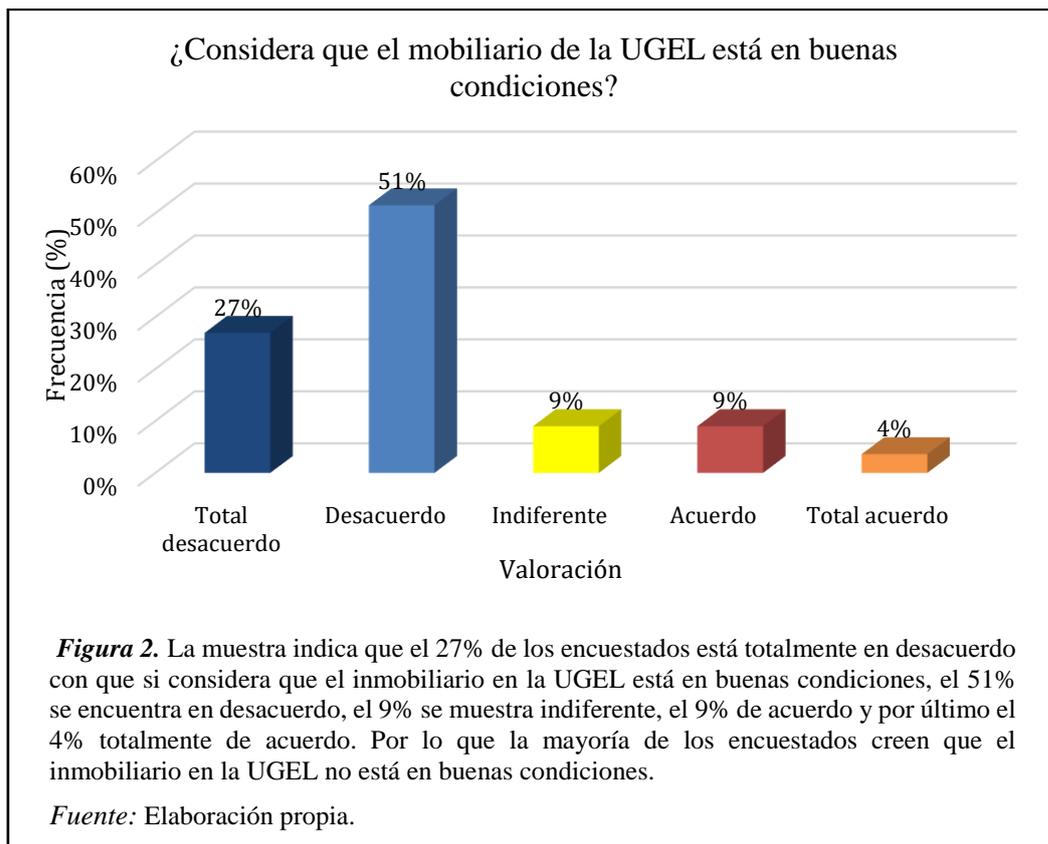


Tabla 6

¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	26	16%
Desacuerdo	91	54%
Acuerdo	40	24%
Total acuerdo	10	6%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

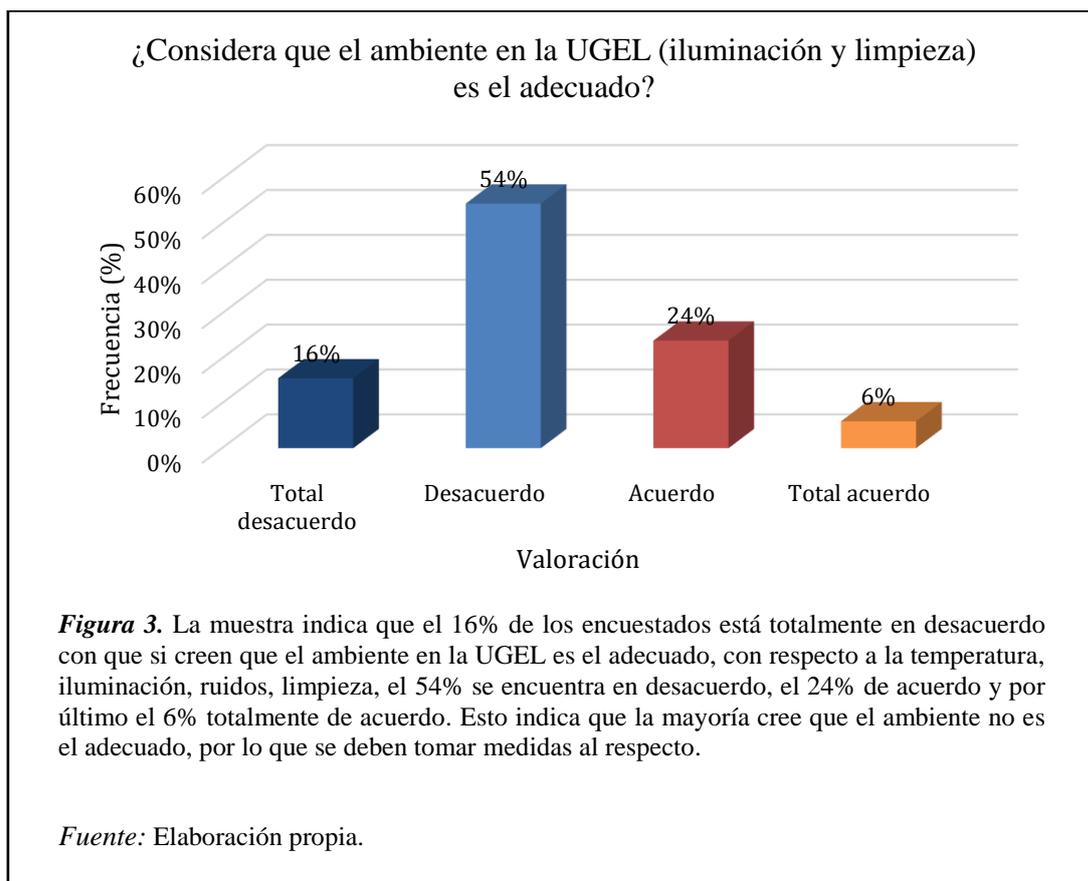


Tabla 7

¿Considera que los empleados de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	10	6%
Desacuerdo	25	15%
Acuerdo	100	60%
Total acuerdo	32	19%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

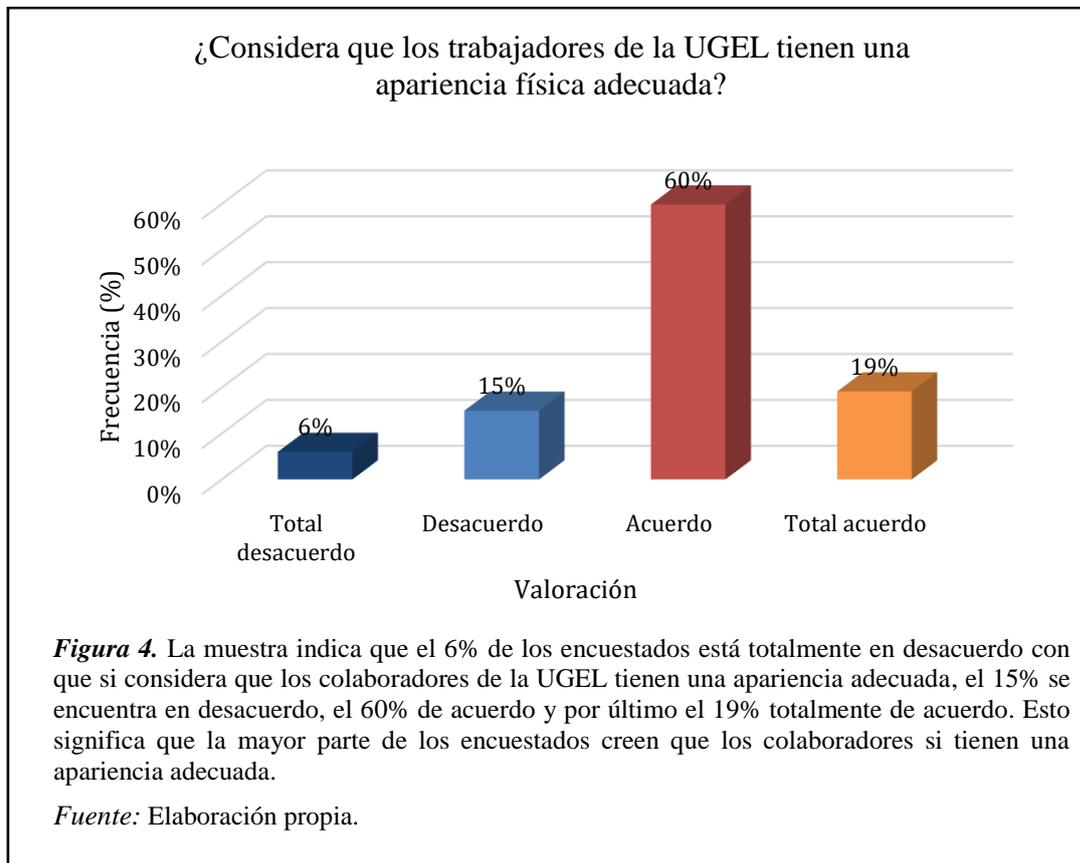


Tabla 8

¿Considera que los empleados están vestidos de manera adecuada?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	15	9%
Desacuerdo	20	12%
Indiferente	10	6%
Acuerdo	107	64%
Total acuerdo	15	9%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

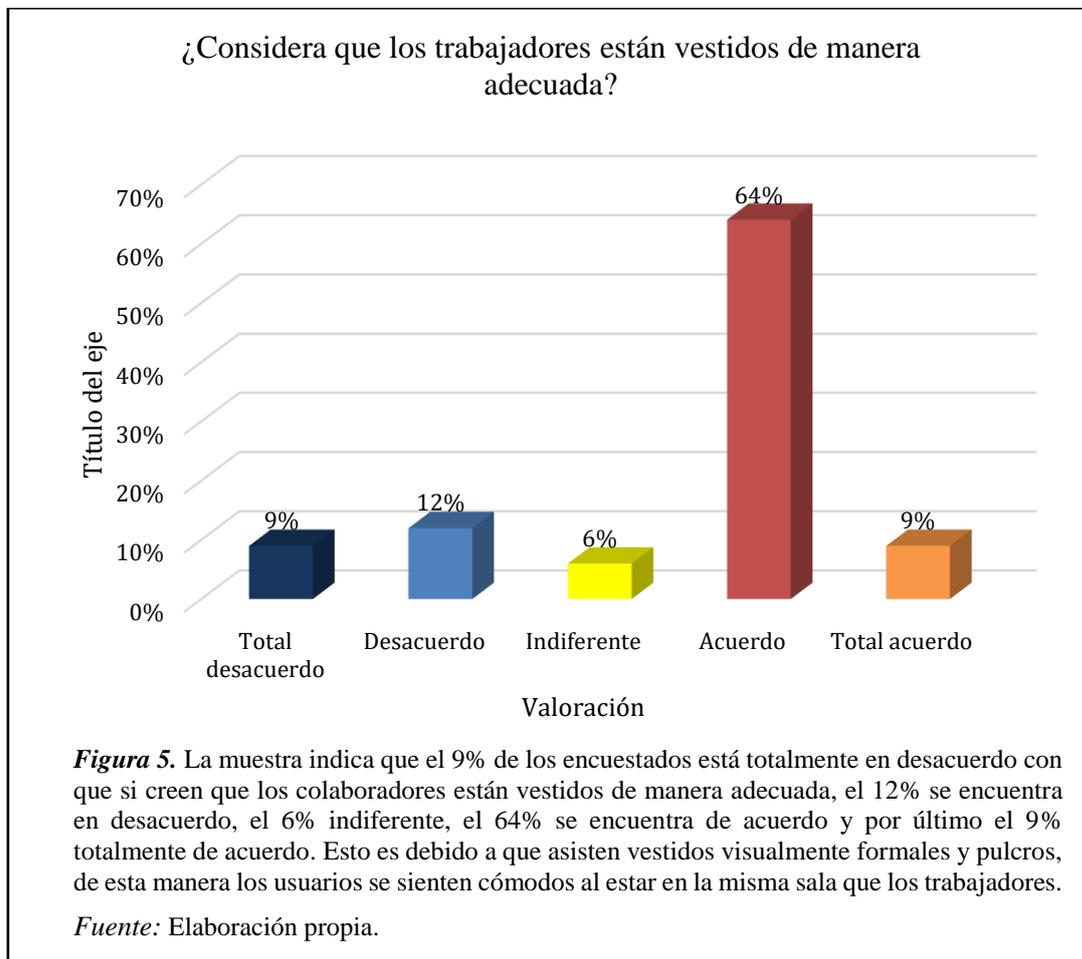


Tabla 9

¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	50	30%
Desacuerdo	71	43%
Indiferente	20	12%
Acuerdo	16	10%
Total acuerdo	10	6%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

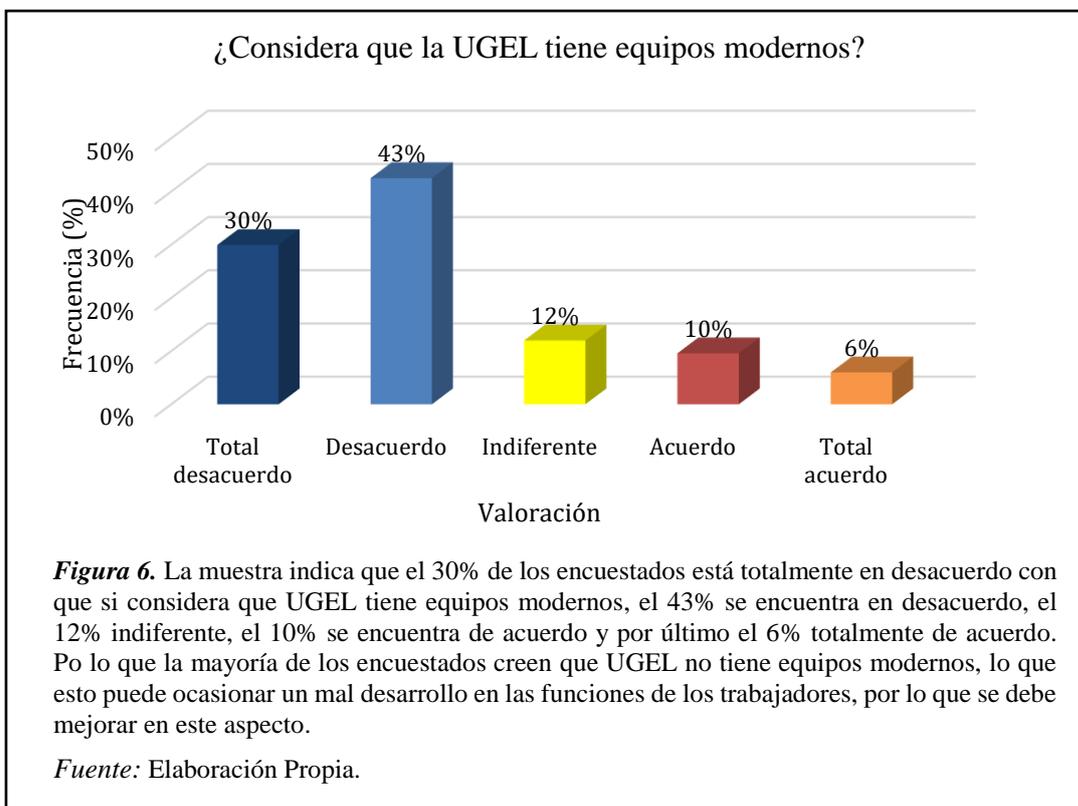


Tabla 10

¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	10	6%
Desacuerdo	15	9%
Acuerdo	132	79%
Total acuerdo	10	6%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

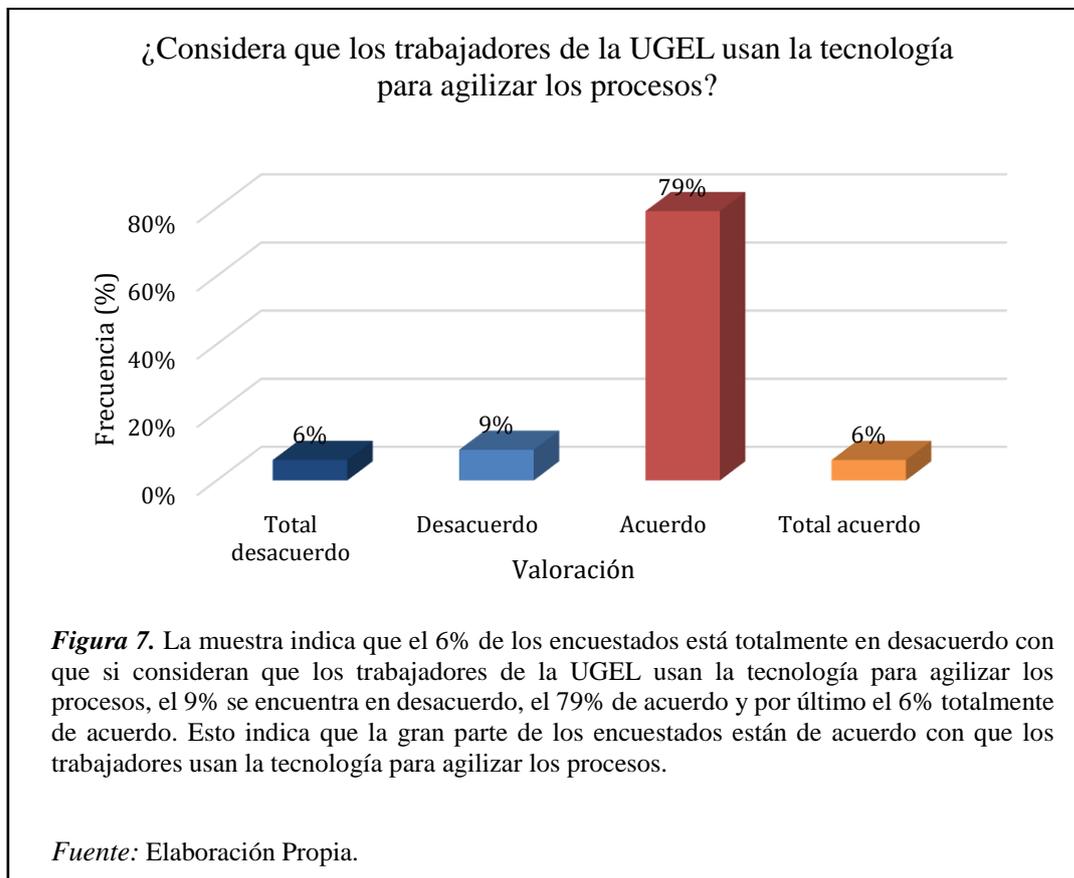


Tabla 11

¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	15	9%
Desacuerdo	15	9%
Indiferente	10	6%
Acuerdo	127	76%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

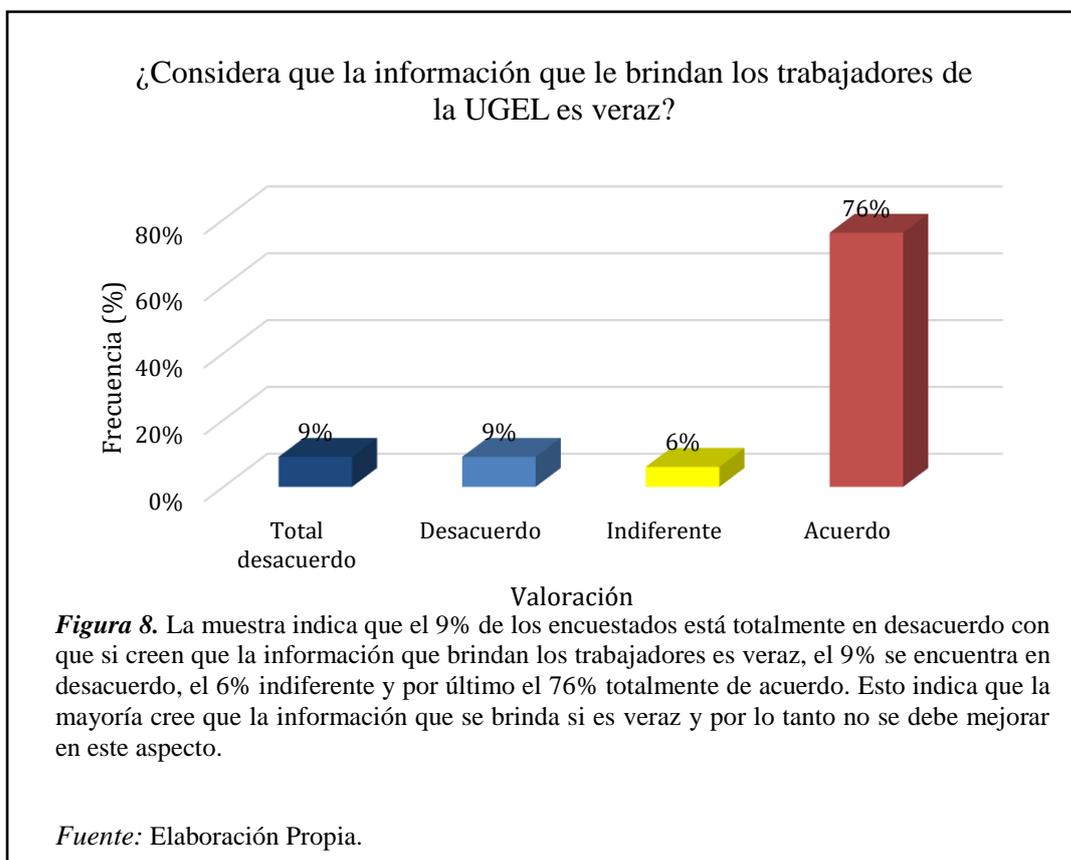


Tabla 12

¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	56	34%
Desacuerdo	86	51%
Indiferente	5	3%
Acuerdo	15	9%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

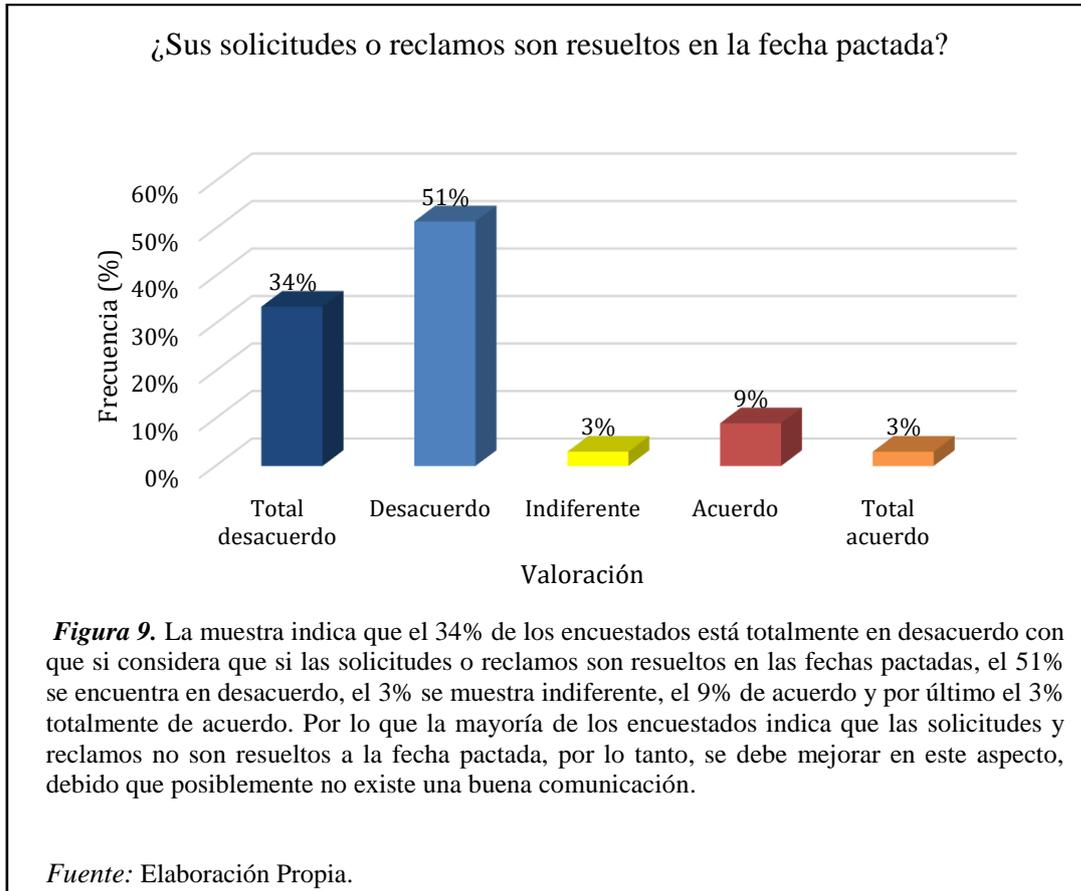


Tabla 13

¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	56	34%
Desacuerdo	86	51%
Acuerdo	20	12%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

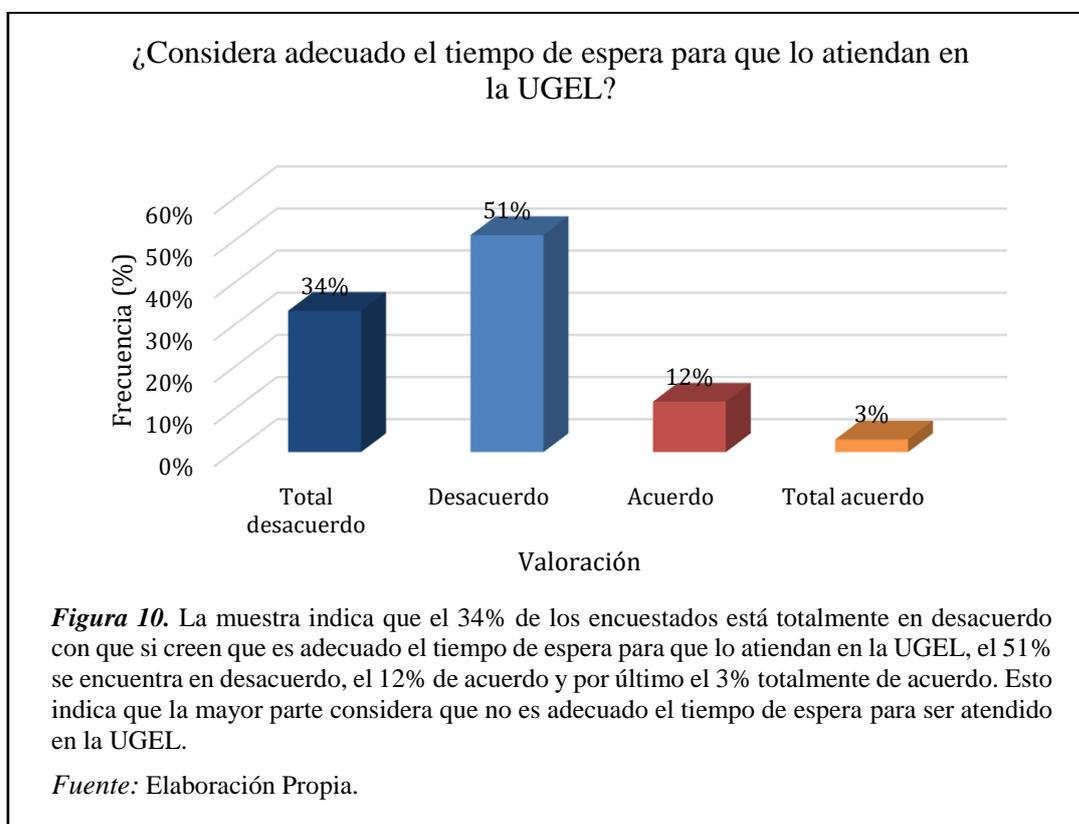


Tabla 14

¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	60	36%
Desacuerdo	92	55%
Acuerdo	10	6%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

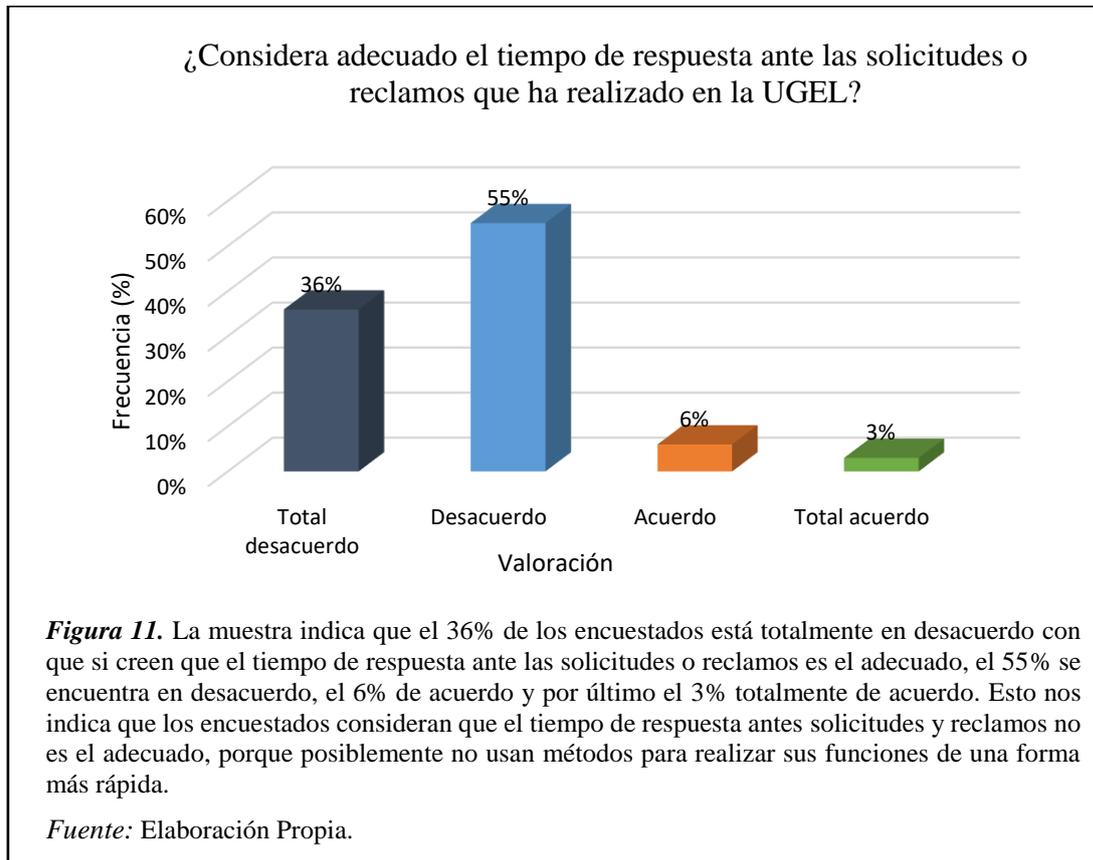


Tabla 15

¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	57	34%
Desacuerdo	90	54%
Acuerdo	15	9%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

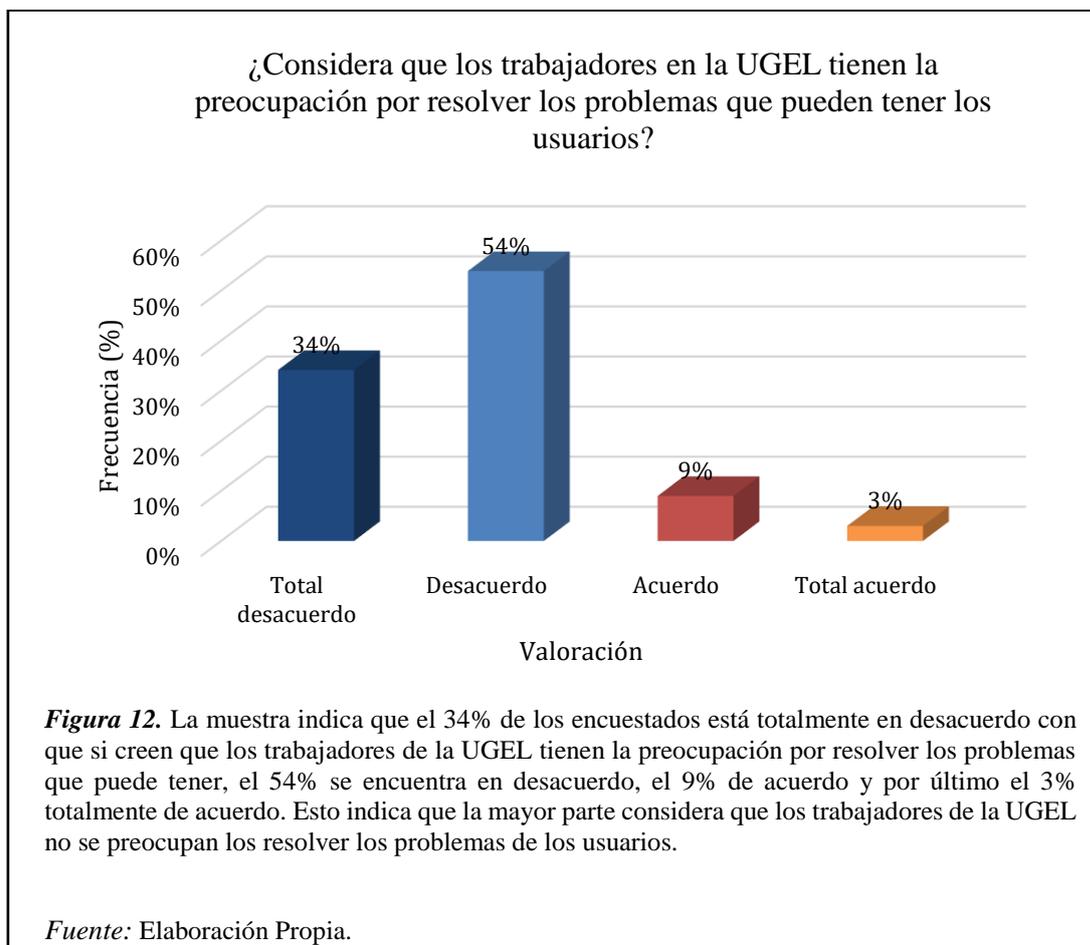


Tabla 16

¿Considera que los empleados de la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	27	16%
Desacuerdo	75	45%
Indiferente	16	10%
Acuerdo	37	22%
Total acuerdo	12	7%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

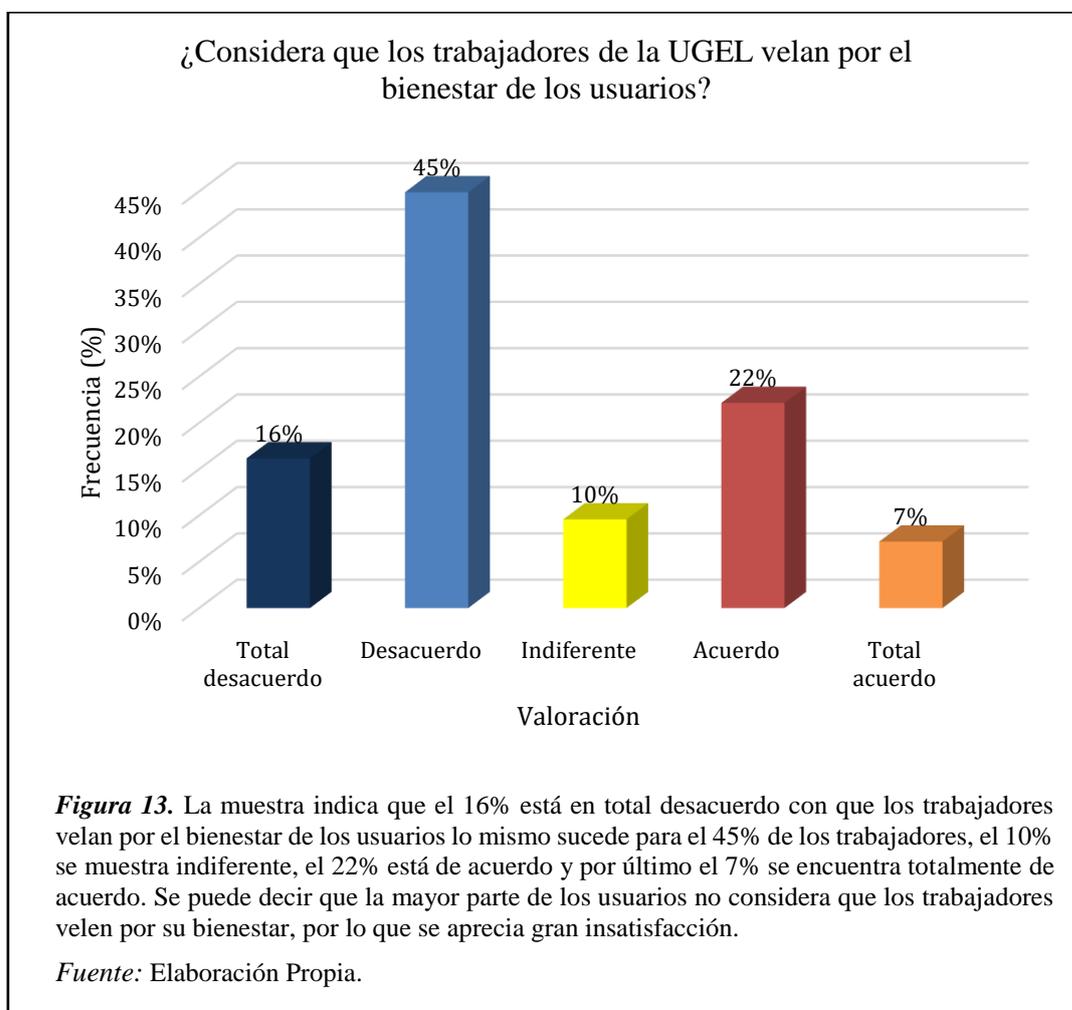


Tabla 17

¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	47	28%
Desacuerdo	85	51%
Indiferente	5	3%
Acuerdo	25	15%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia

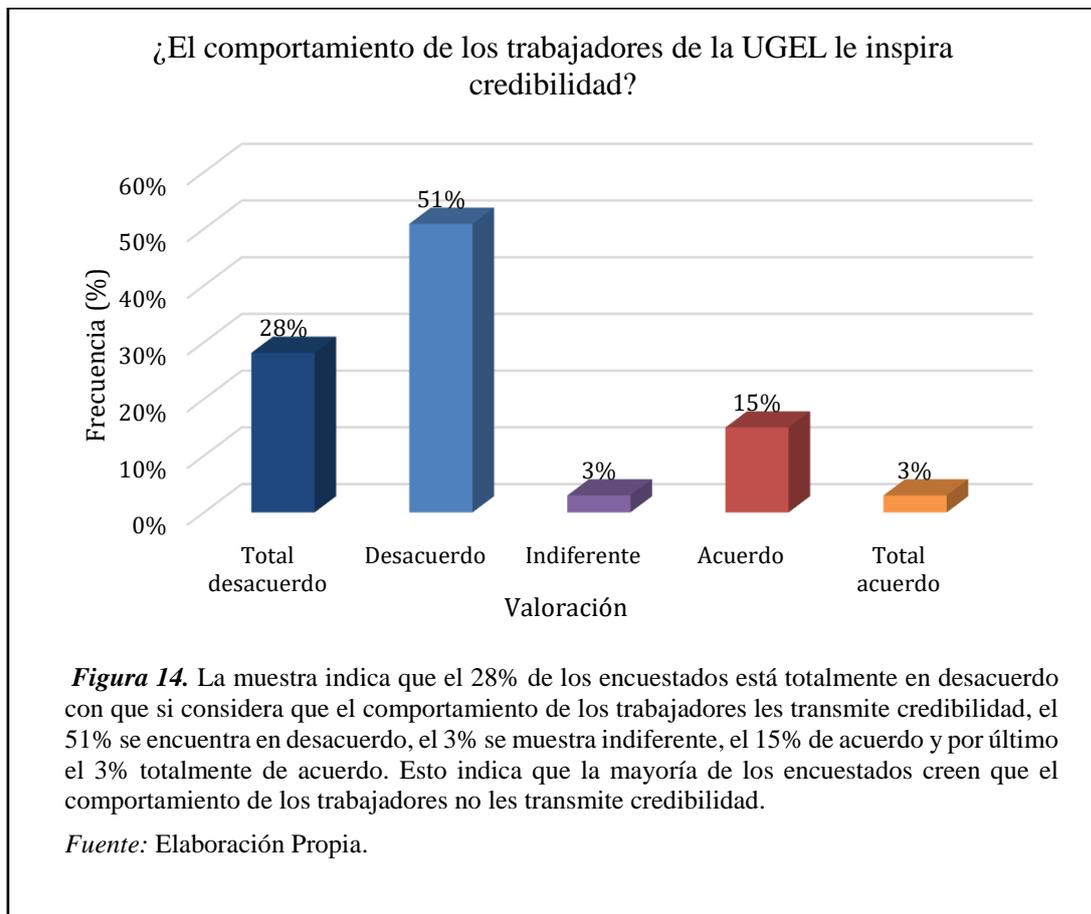


Tabla 18

¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	59	35%
Desacuerdo	83	50%
Acuerdo	20	12%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia

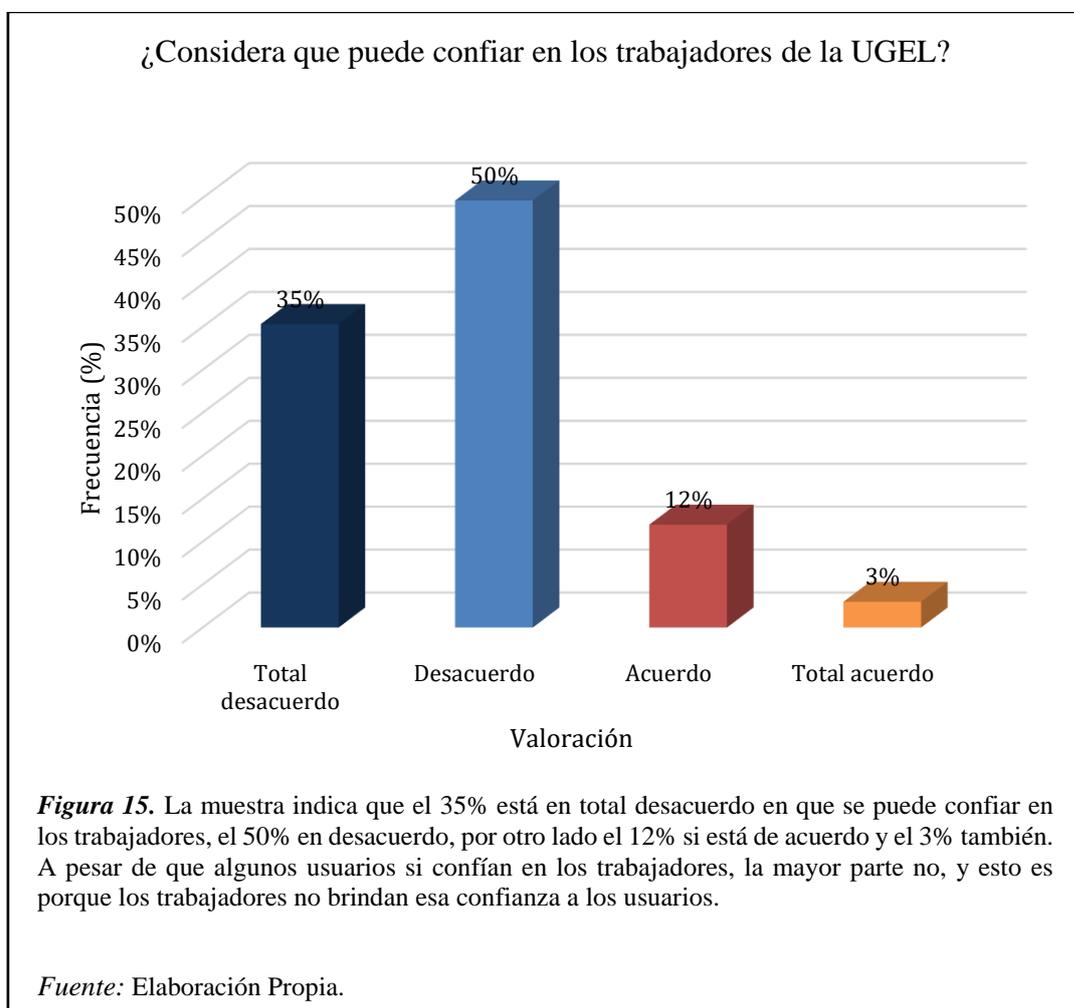


Tabla 19

¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	76	46%
Desacuerdo	91	54%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

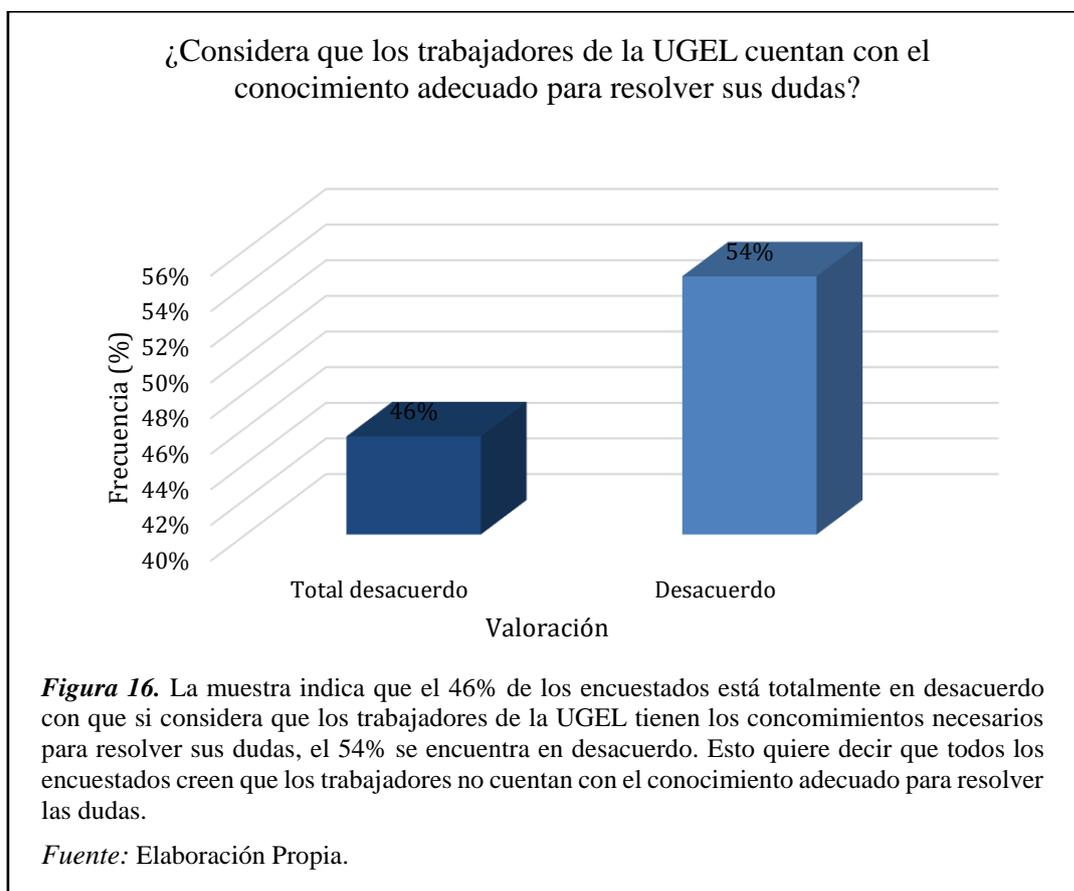


Tabla 20

¿Considera que los empleados de la UGEL resuelven los problemas que se presentan?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	50	30%
Desacuerdo	96	57%
Indiferente	5	3%
Acuerdo	11	7%
Total acuerdo	5	3%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

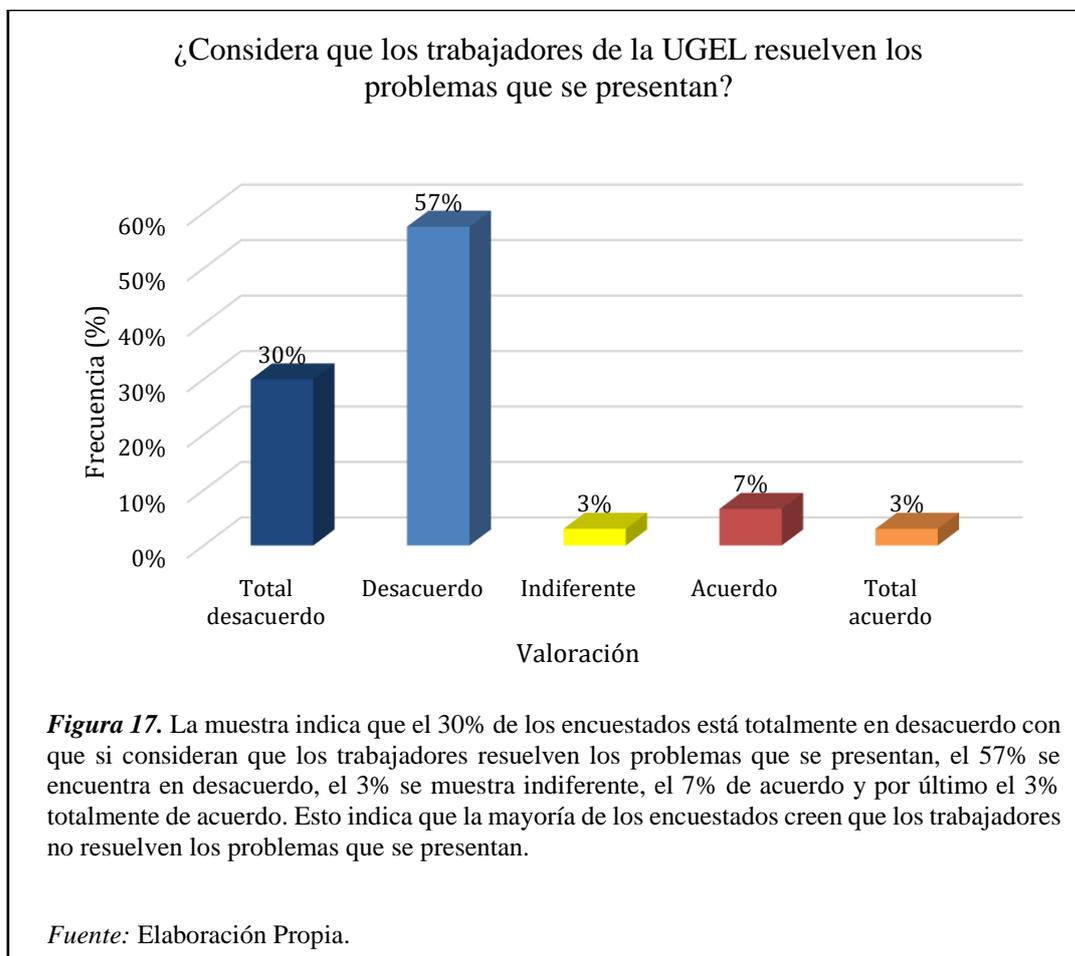


Tabla 21

¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	71	43%
Desacuerdo	76	46%
Indiferente	20	12%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

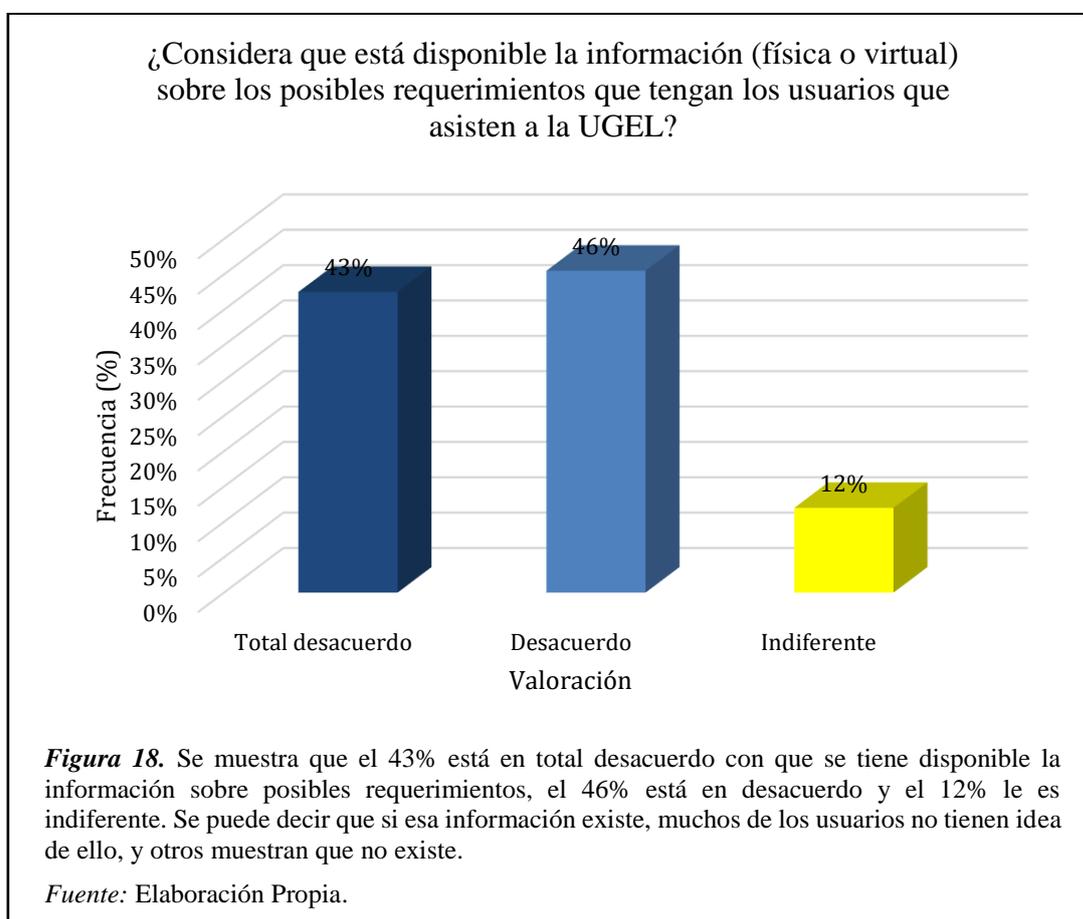


Tabla 22

¿Considera que los empleados en la UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	82	49%
Desacuerdo	85	51%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

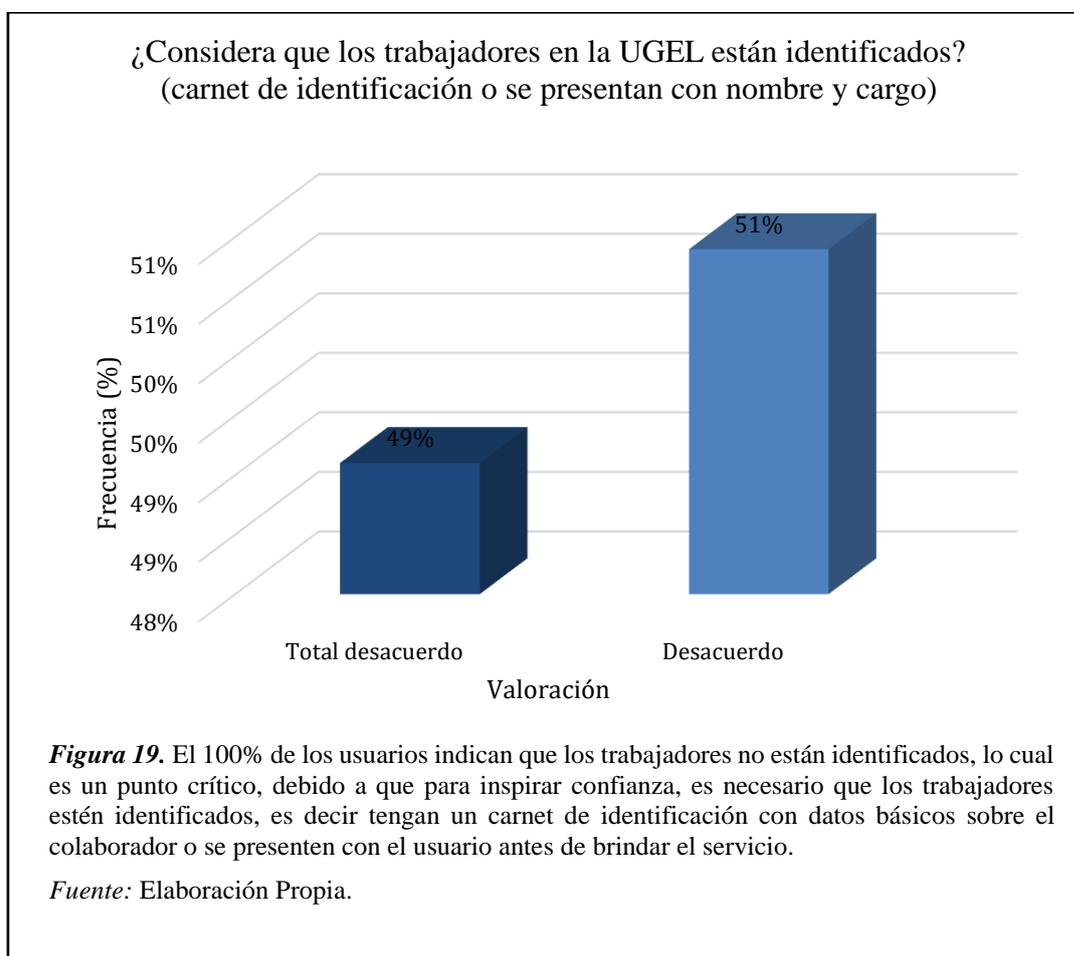


Tabla 23

¿Considera que los empleados de la UGEL son corteses y amables?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	36	22%
Desacuerdo	81	49%
Acuerdo	40	23%
Total acuerdo	10	6%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

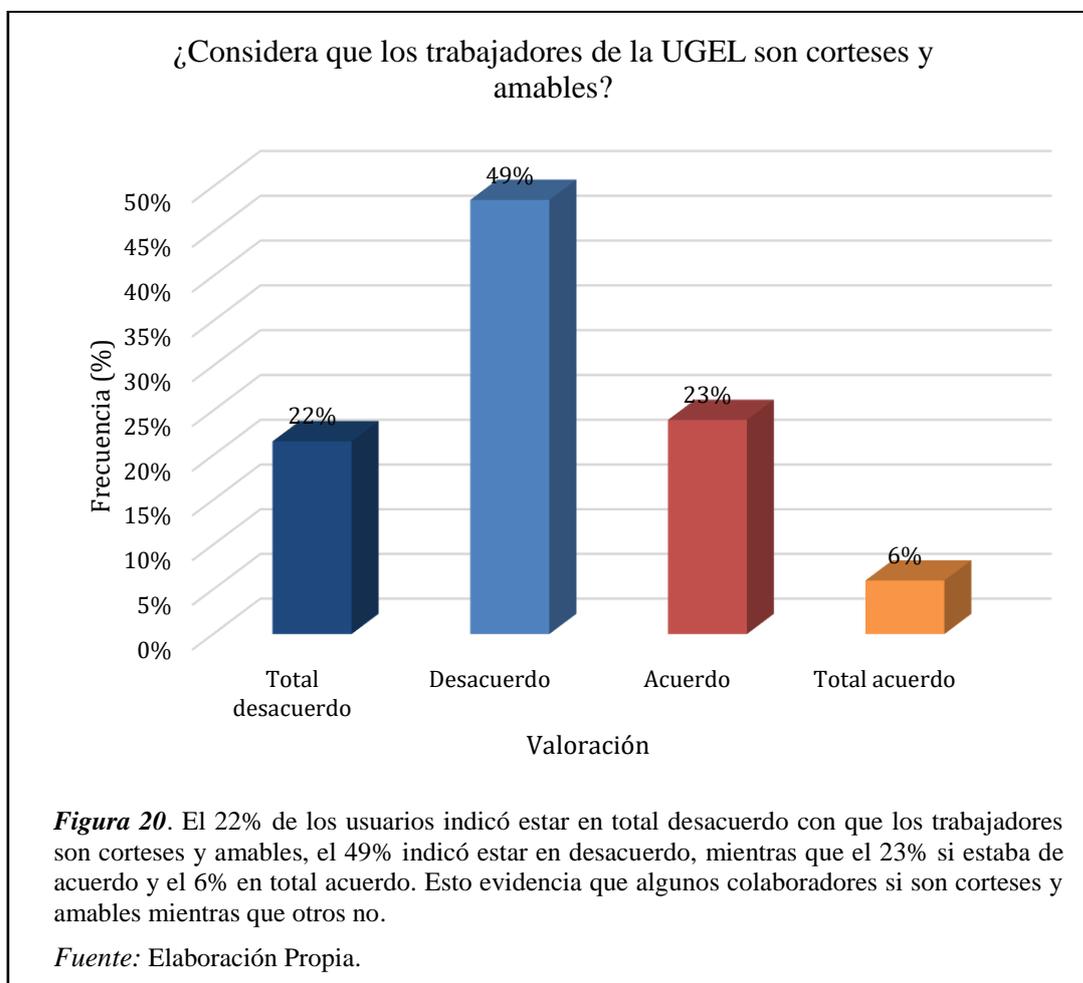
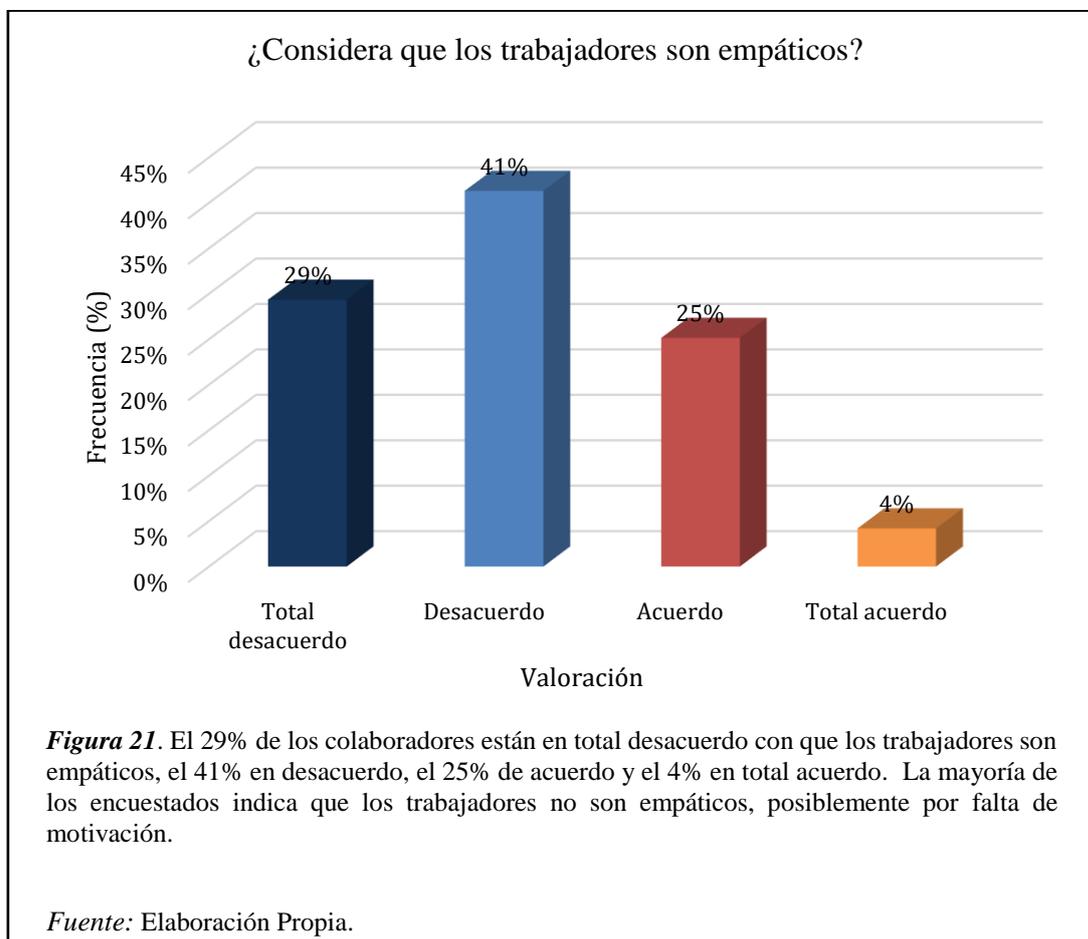


Tabla 24

¿Considera que los empleados son empáticos?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	49	29%
Desacuerdo	69	41%
Acuerdo	42	25%
Total acuerdo	7	4%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.



3.1.2. Resultados post test.

Tabla 25

¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	21	12%
Desacuerdo	81	48%
Acuerdo	47	28%
Total acuerdo	18	11%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

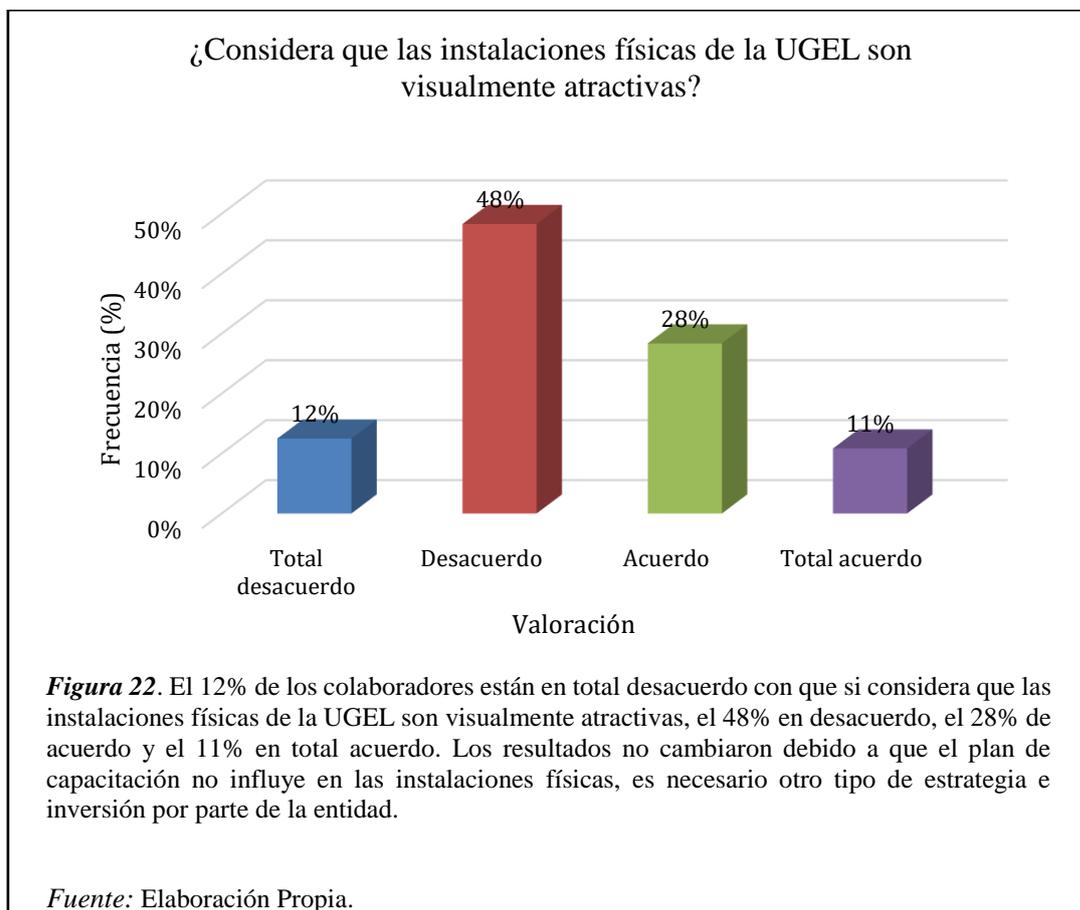


Tabla 26

¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	28	17%
Desacuerdo	94	57%
Acuerdo	45	27%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

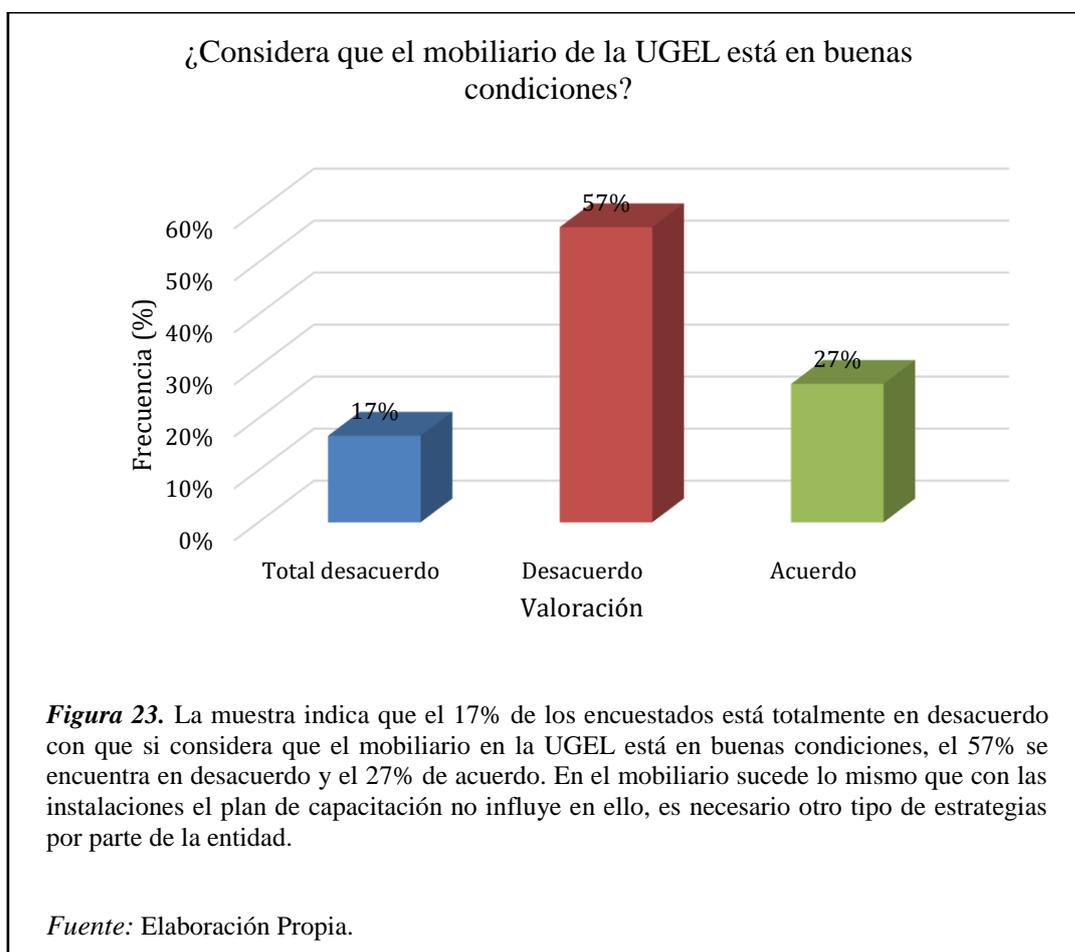


Tabla 27

¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	8%
Desacuerdo	45	27%
Acuerdo	92	56%
Total acuerdo	18	11%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

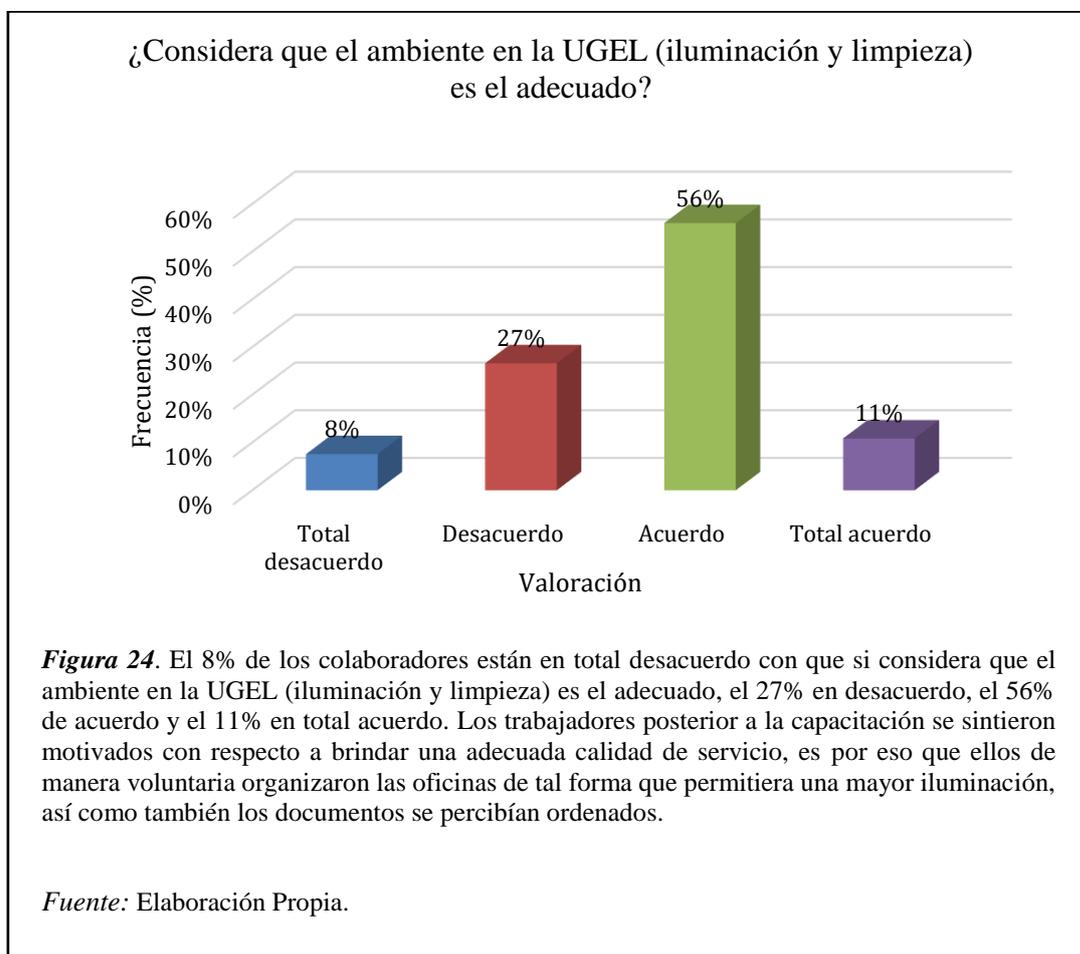


Tabla 28

¿Considera que los empleados de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	6%
Acuerdo	88	53%
Total acuerdo	69	41%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

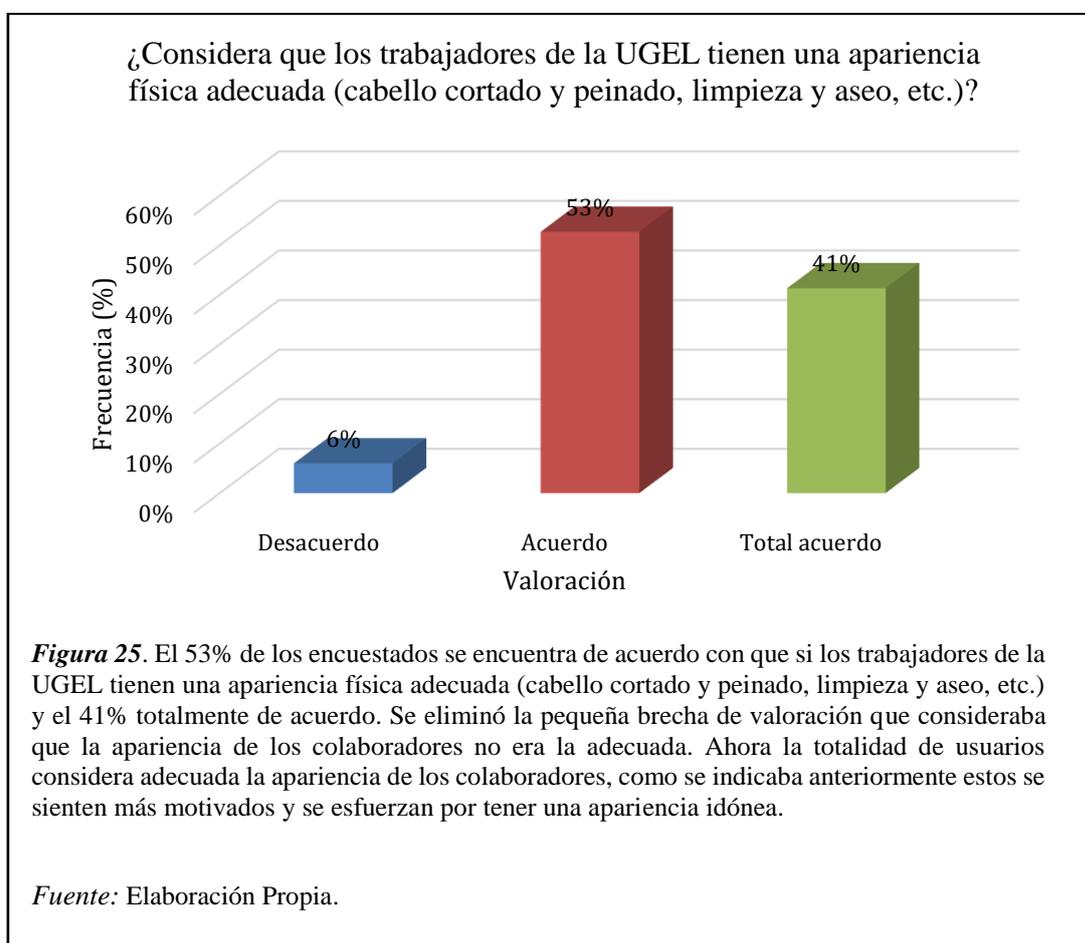


Tabla 29

¿Considera que los empleados están vestidos de manera adecuada?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	8%
Desacuerdo	19	11%
Acuerdo	38	23%
Total acuerdo	96	57%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

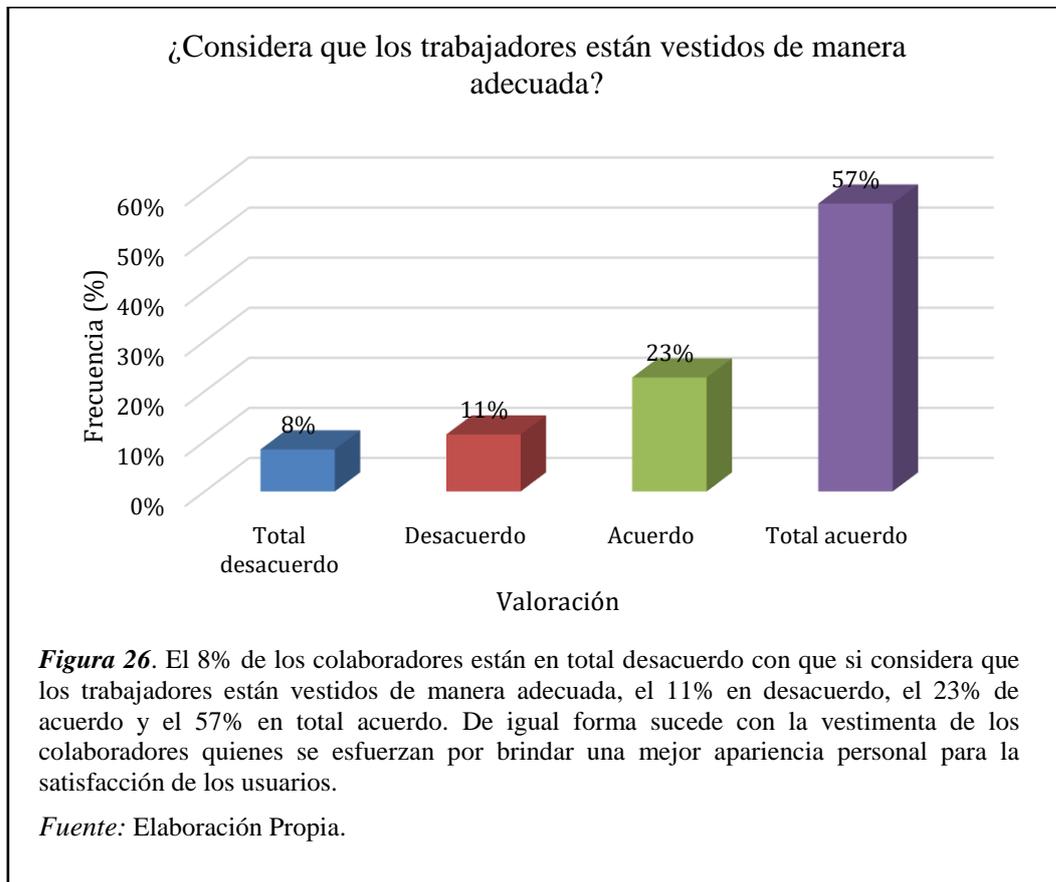


Tabla 30

¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	49	29%
Desacuerdo	65	39%
Indiferente	23	14%
Acuerdo	18	11%
Total acuerdo	12	7%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

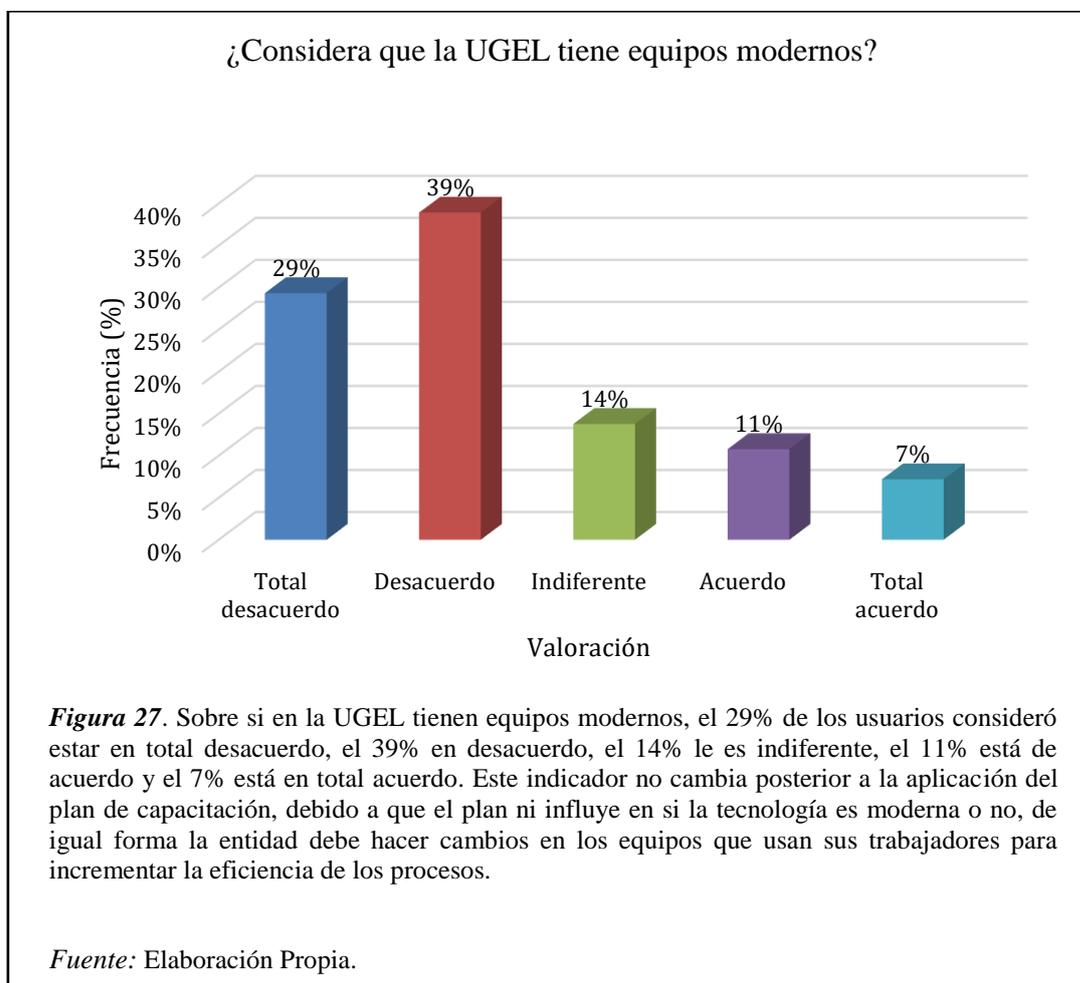


Tabla 31

¿Considera que los empleados de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	15	9%
Acuerdo	109	65%
Total acuerdo	43	26%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

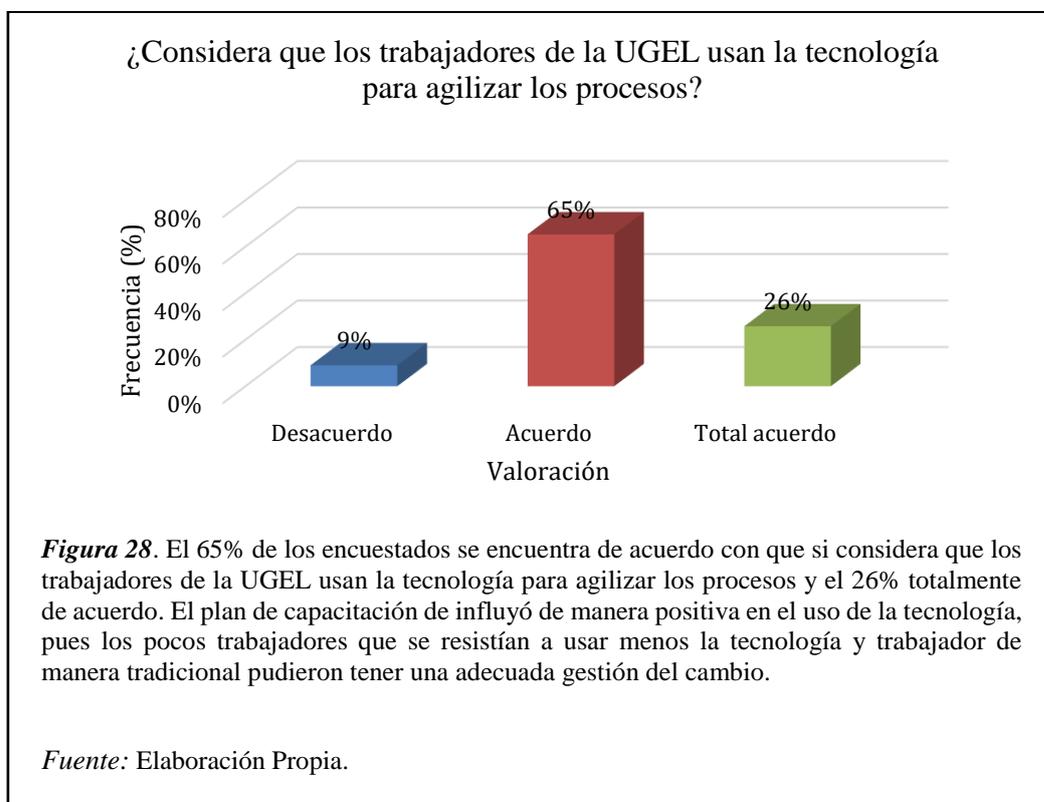


Tabla 32

¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	2%
Acuerdo	91	54%
Total acuerdo	71	42%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

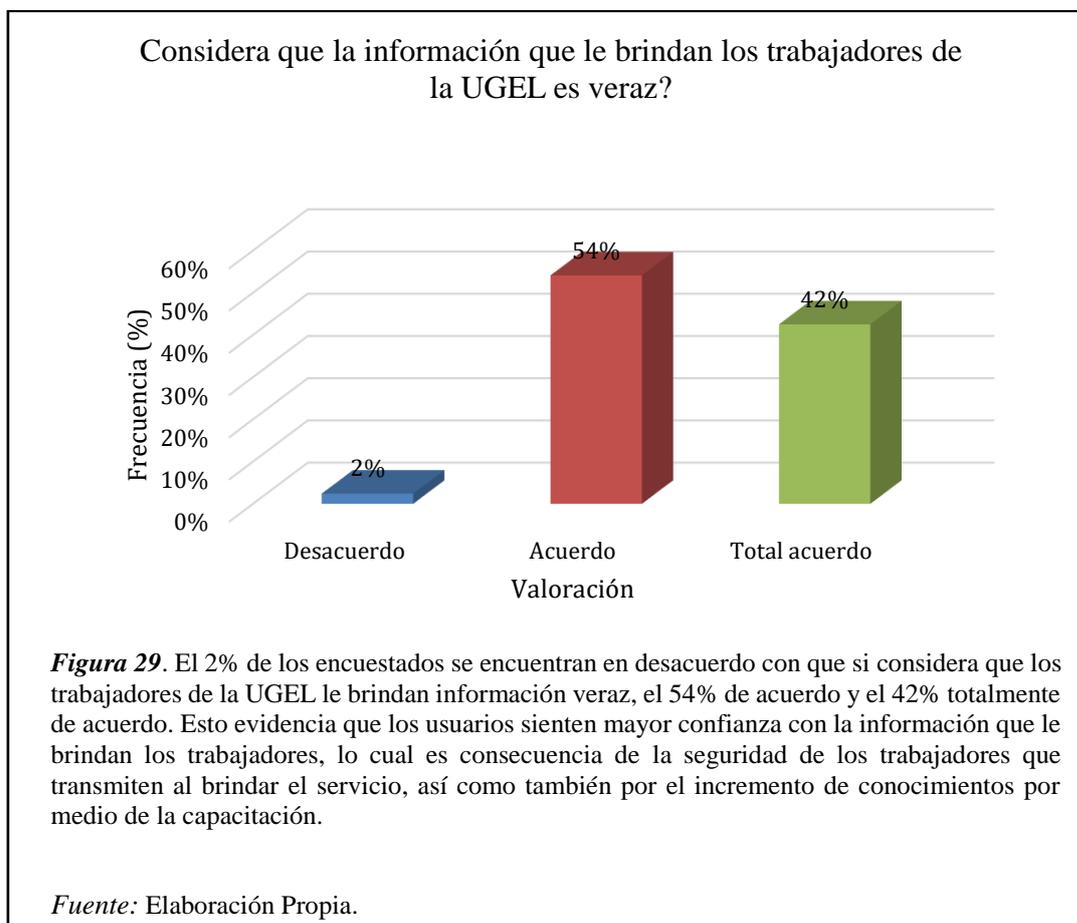


Tabla 33

¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	16	9%
Acuerdo	107	64%
Total acuerdo	44	27%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

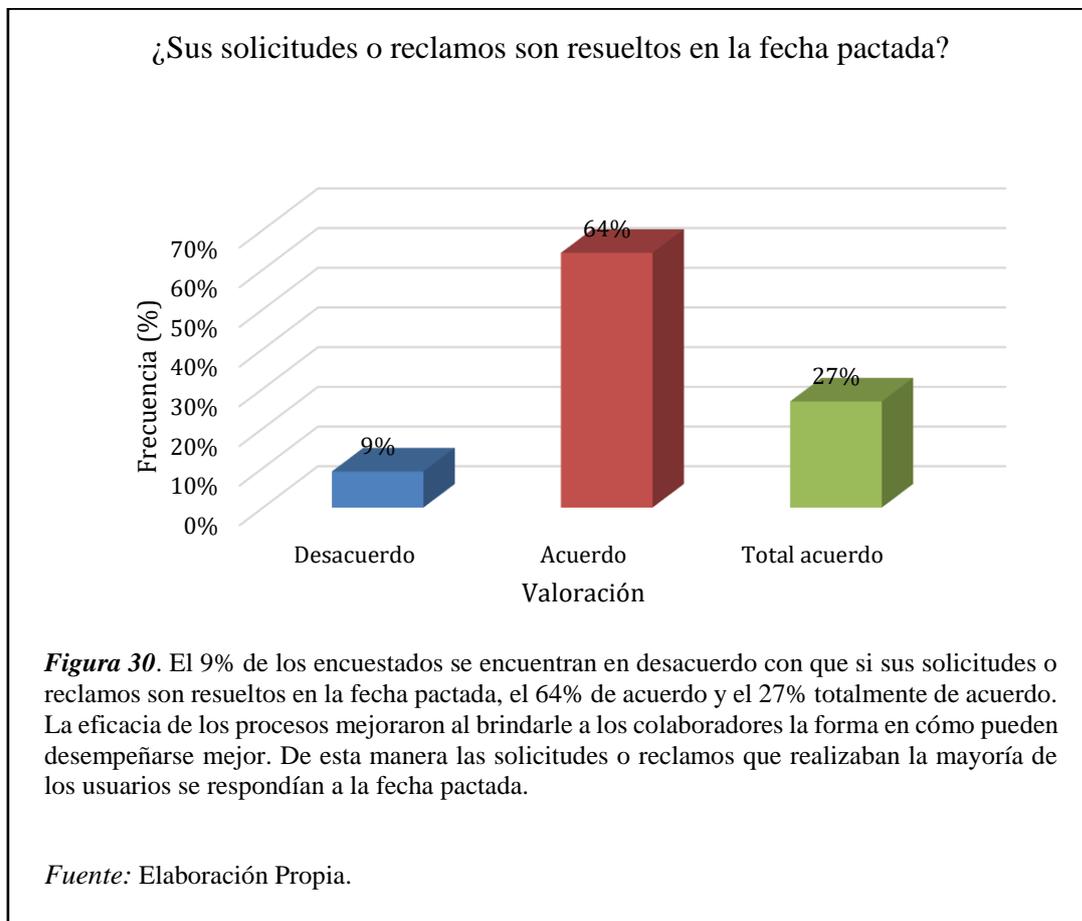


Tabla 34

¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	7%
Acuerdo	106	63%
Total acuerdo	49	29%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

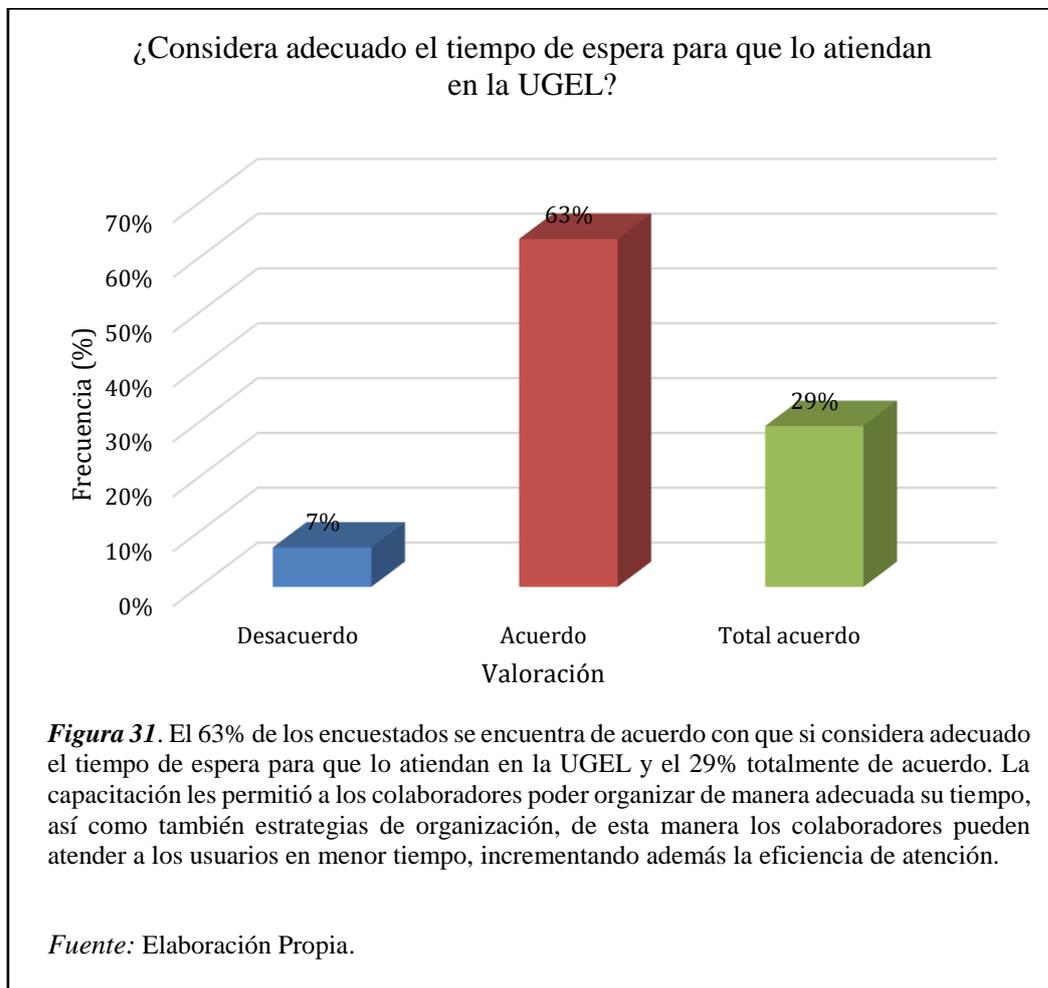


Tabla 35

¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	6%
Acuerdo	106	63%
Total acuerdo	51	31%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

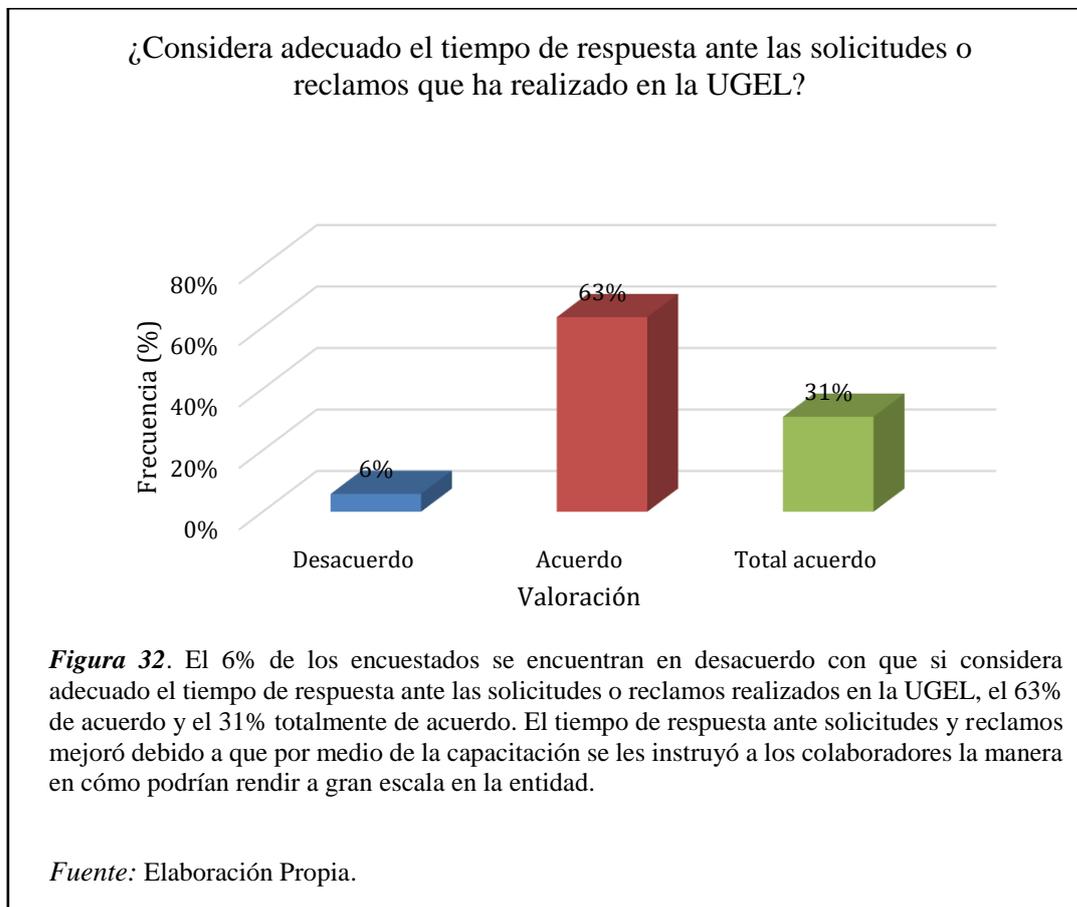


Tabla 36

¿Considera que los empleados de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	18	11%
Acuerdo	98	59%
Total acuerdo	51	30%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

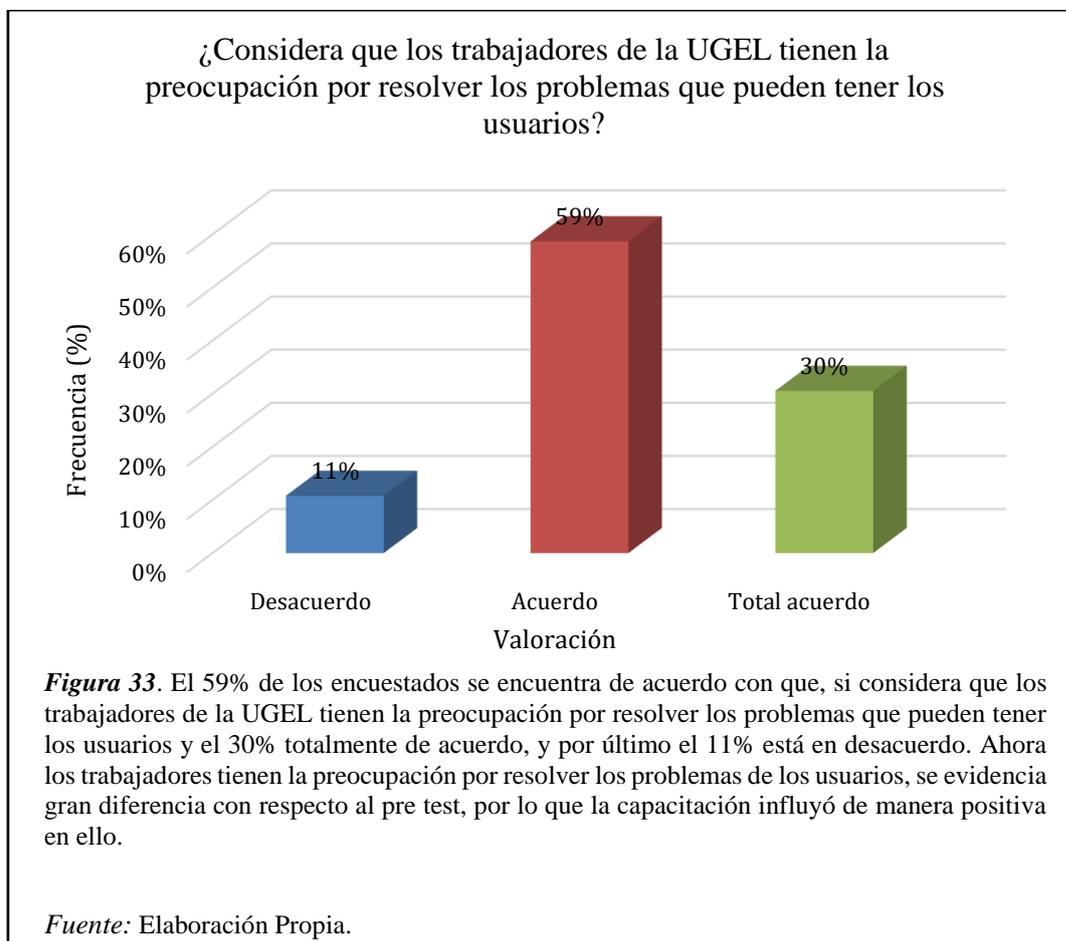


Tabla 37

¿Considera que los empleados en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	5%
Acuerdo	90	54%
Total acuerdo	69	41%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

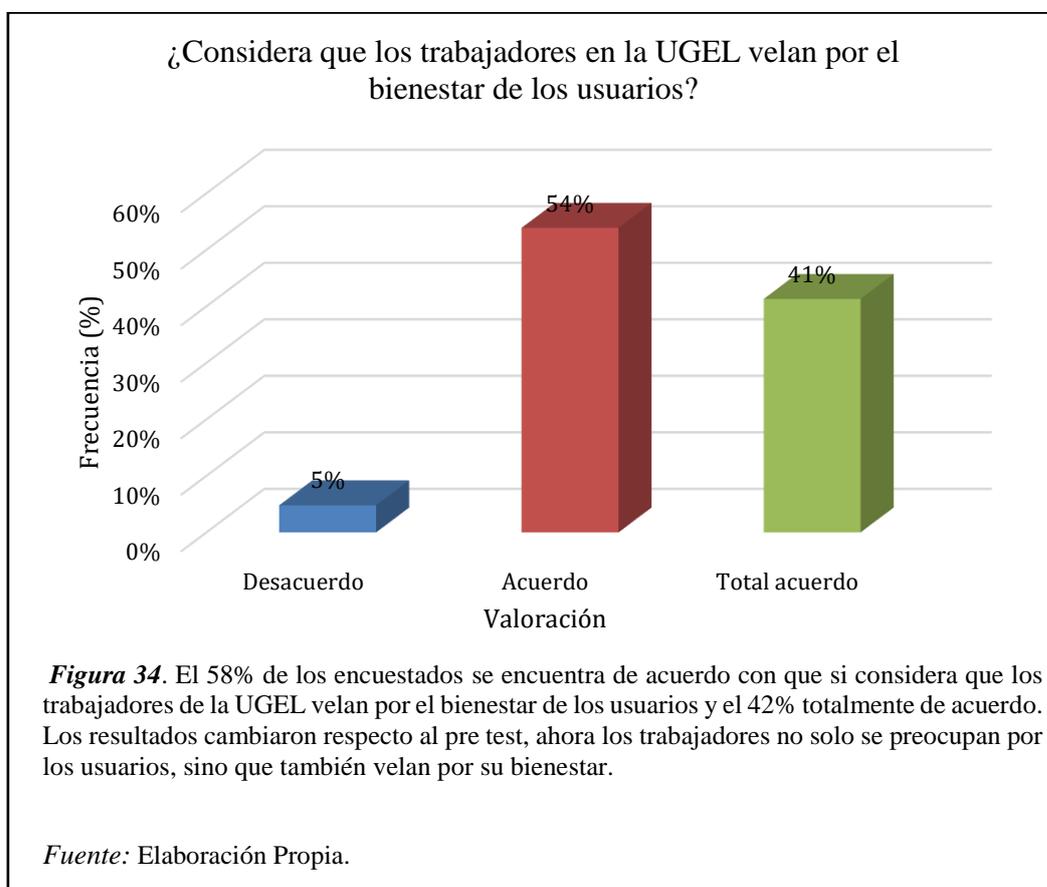


Tabla 38

¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	3%
Acuerdo	90	52%
Total acuerdo	77	45%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

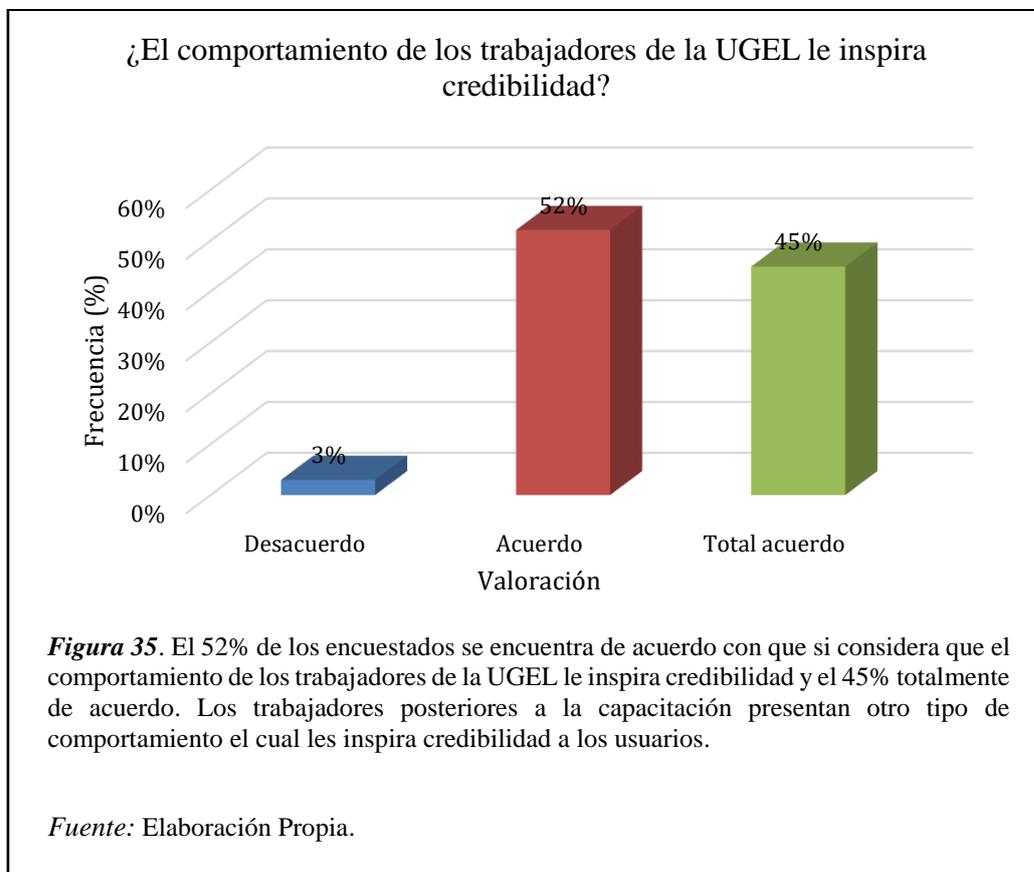


Tabla 39

¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	6%
Acuerdo	108	64%
Total acuerdo	49	29%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

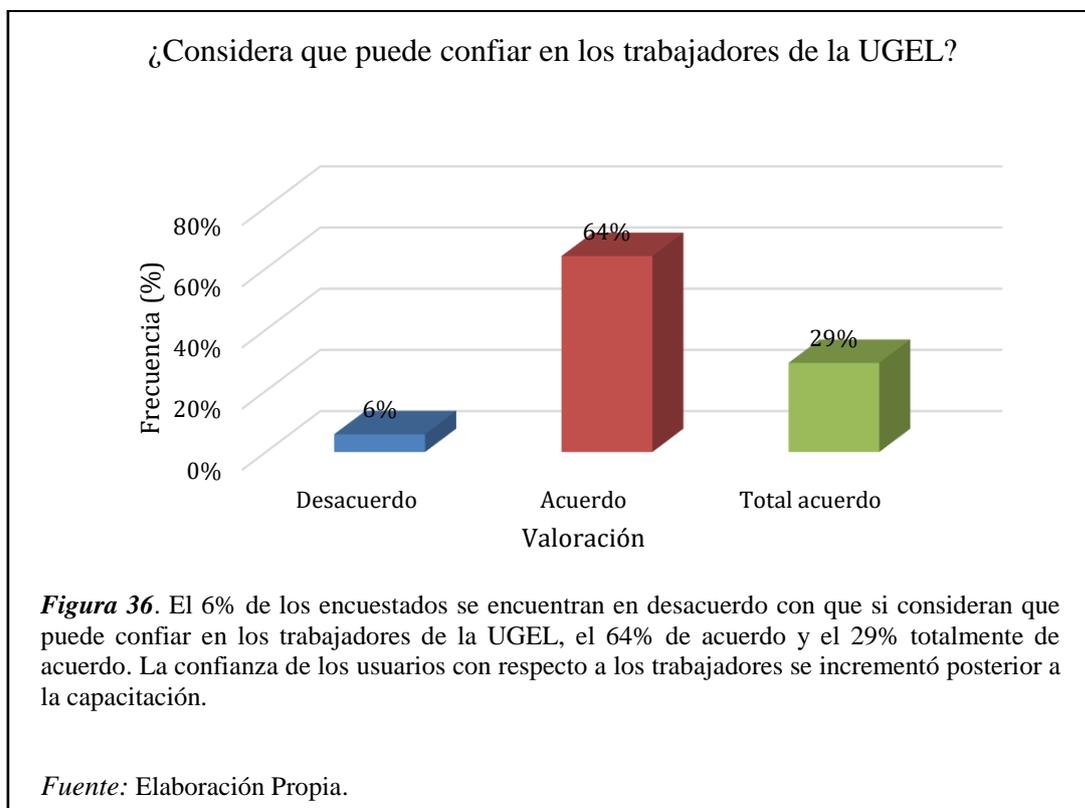


Tabla 40

¿Considera que los empleados de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	7%
Acuerdo	117	70%
Total acuerdo	38	23%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

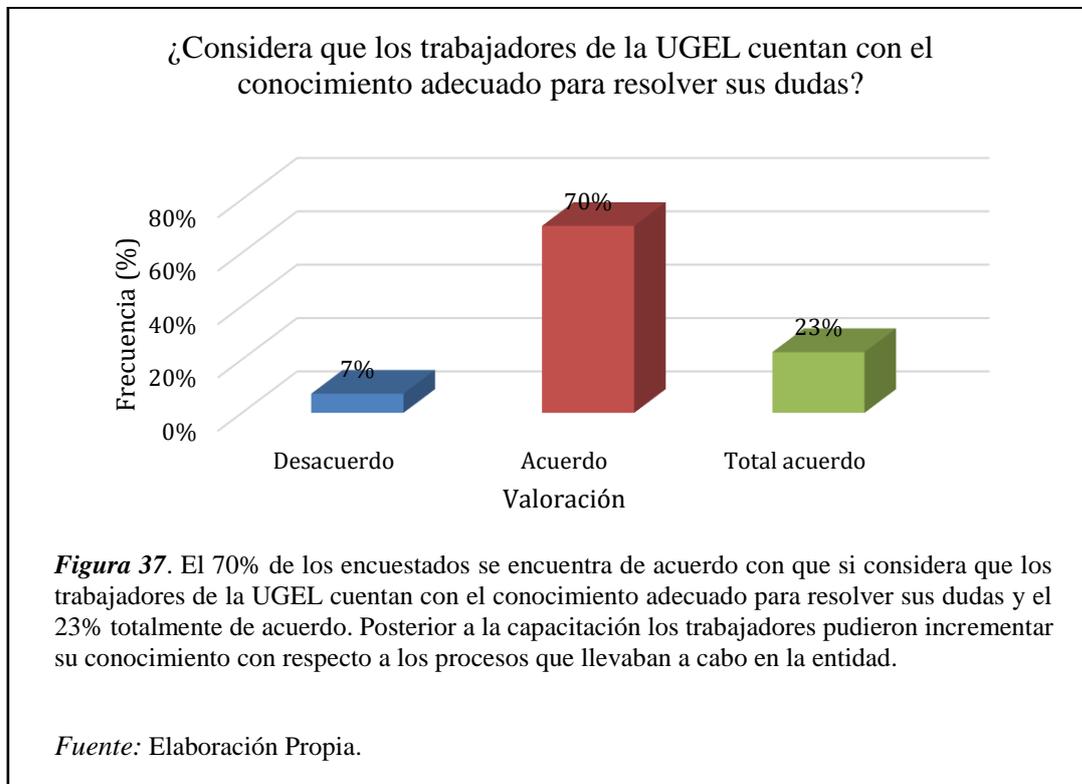


Tabla 41

¿Considera que los empleados en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	2%
Desacuerdo	11	7%
Acuerdo	85	51%
Total acuerdo	66	39%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

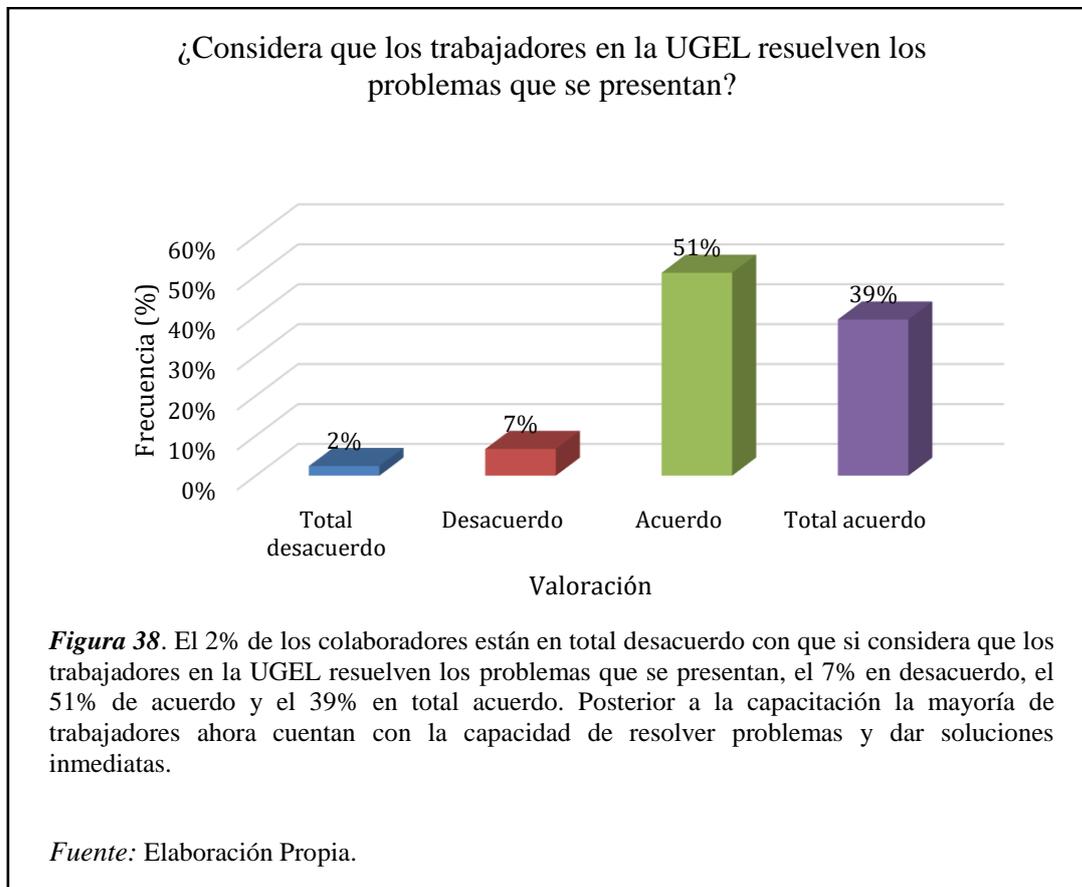


Tabla 42

¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	8%
Desacuerdo	128	77%
Acuerdo	18	11%
Total acuerdo	9	6%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

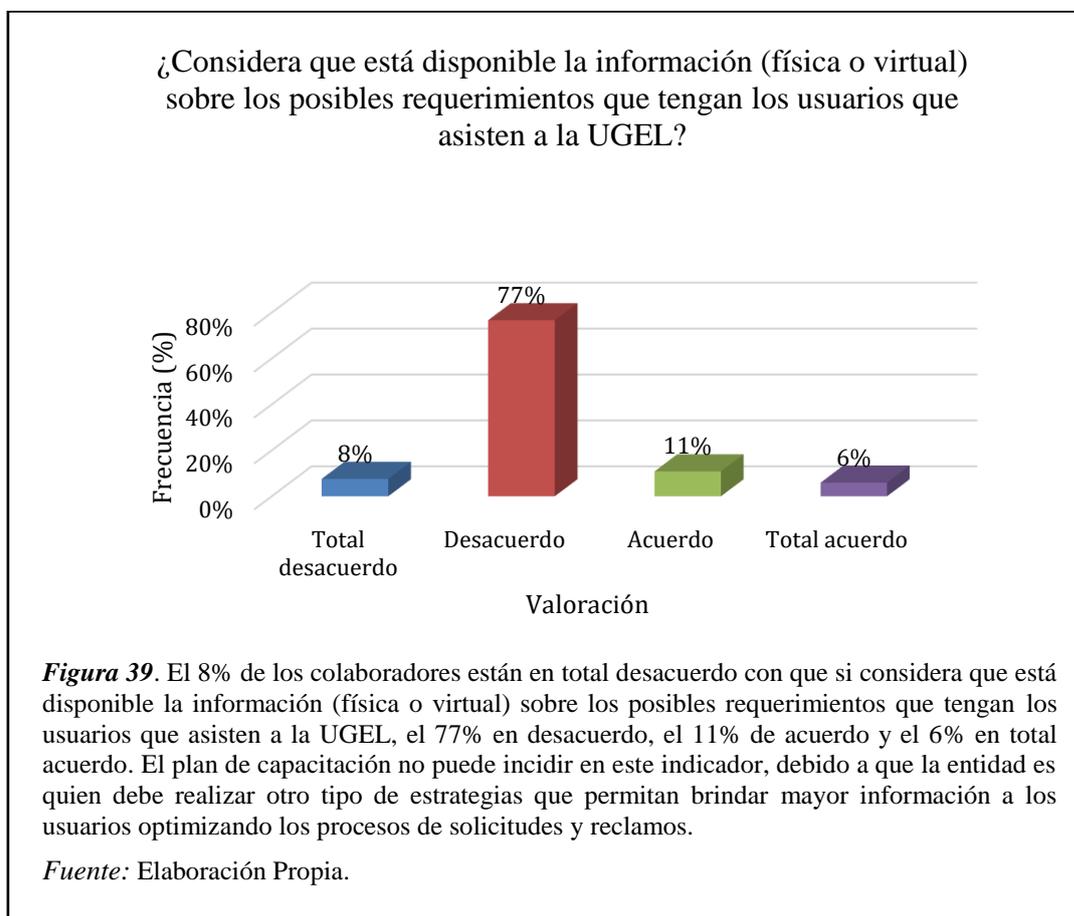


Tabla 43

¿Considera que los empleados en la UGEL están identificados? (Carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	21	12%
Acuerdo	97	58%
Total acuerdo	49	29%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

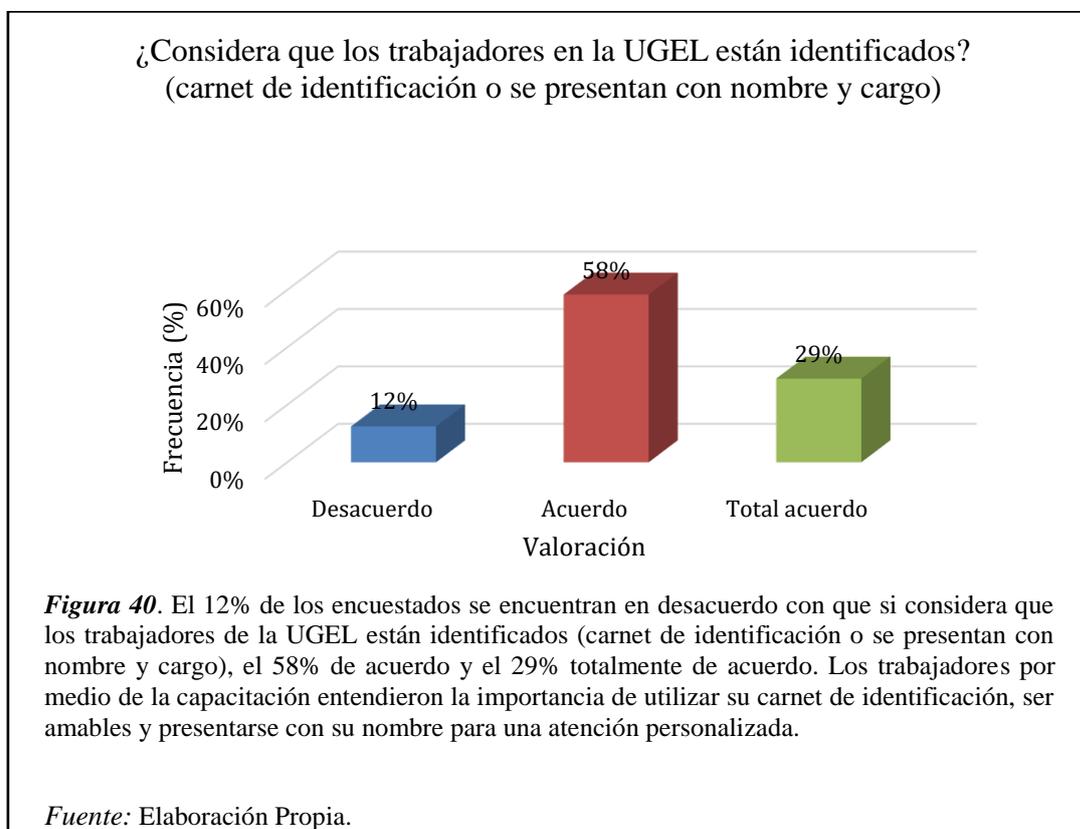


Tabla 44

¿Considera que los empleados de la UGEL son corteses y amables?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	3%
Acuerdo	113	68%
Total acuerdo	49	29%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.

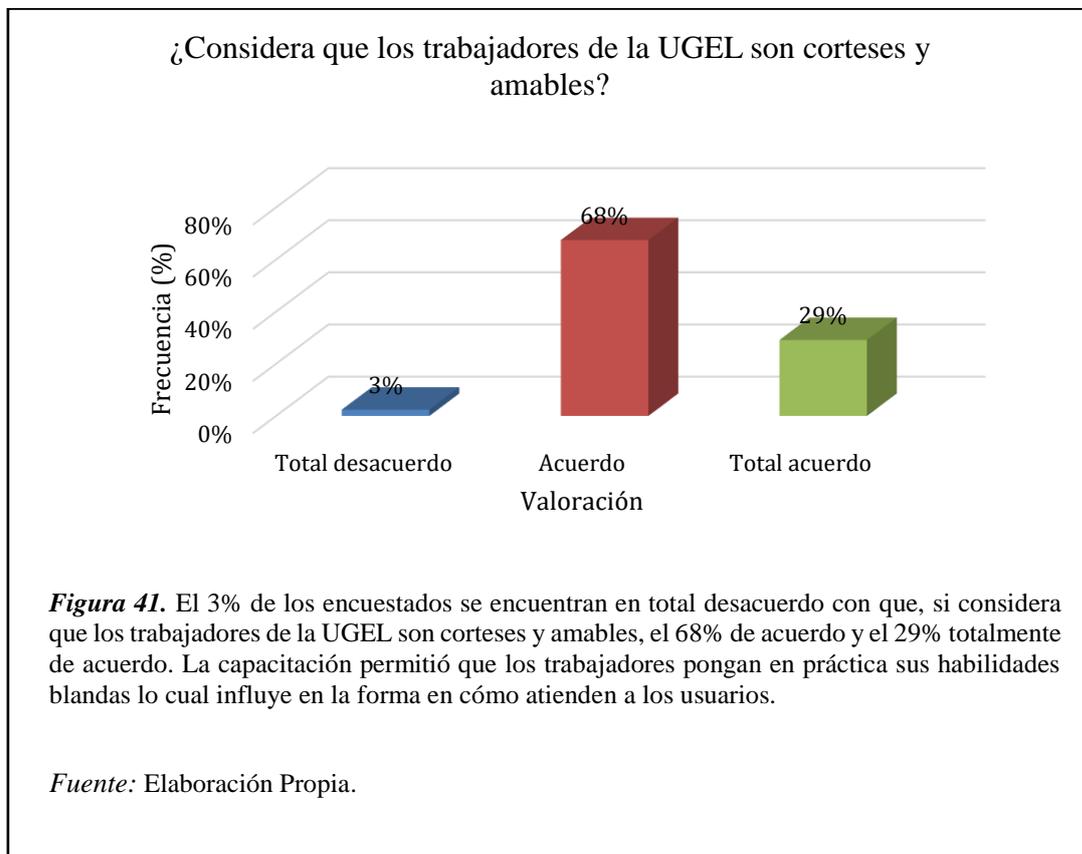
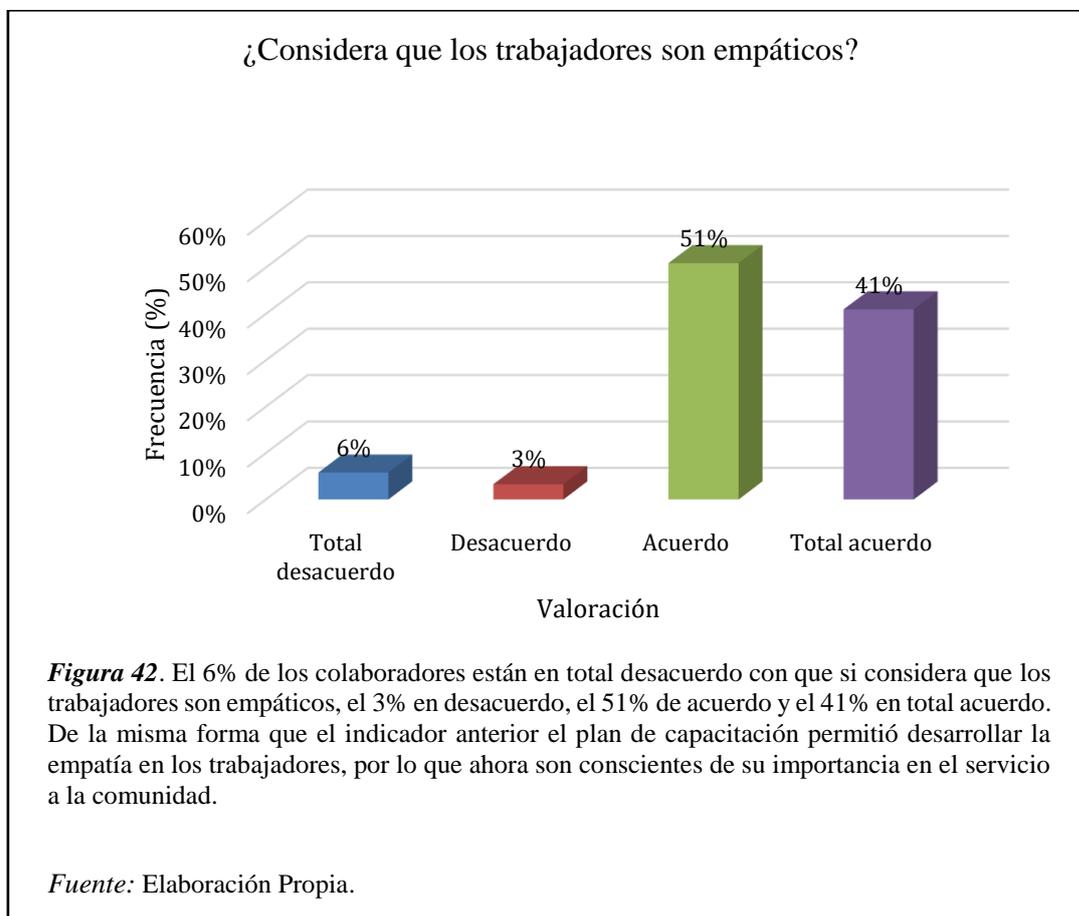


Tabla 45

¿Considera que los empleados son empáticos?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	10	6%
Desacuerdo	6	3%
Acuerdo	84	51%
Total acuerdo	67	41%
Total	167	100%

Fuente: Elaboración Propia.



3.2. Discusión de Resultados

El estudio tuvo como objetivo general, realizar un plan de capacitación de talento humano para mejorar la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.

3.2.1 Pre test.

Conforme a diagnosticar la actual calidad de servicio de la UGEL. Se tuvo que sobre la dimensión elementos tangibles el 91% de los usuarios considera que la apariencia de las instalaciones no son visualmente atractivas (figura 1), el 78% considera que el mobiliario no está en buenas condiciones (figura 2), el 70% considera que el ambiente teniendo en cuenta la iluminación y la limpieza no es la adecuada (figura 3), sobre la apariencia del personal el 79% considera que los colaboradores si tienen una apariencia física adecuada (figura 4). Sobre la tecnología el 73% considera que en la UGEL no se tienen equipos modernos (figura 6), a pesar de ello los trabajadores si usan los equipos que tienen para agilizar los procesos según el 85%, pero el tiempo no es el adecuado (figura 7). Los resultados se asemejan a los de Condor y Durand (2017) quienes indicaban que en su organización en investigación, los elementos tangibles son los que perciben de calidad baja. Se puede decir que los elementos que intervienen de manera positiva en la calidad de servicio son solo la apariencia de los colaboradores y el uso de equipos para agilizar los procesos, a pesar de ello las instalaciones no son adecuadas, así como tampoco la limpieza. Además, los equipos no son modernos por lo que los trabajadores se encuentran limitados en la optimización del tiempo y de los procesos que llevan a cabo. Esto se valida en la teoría de Ibarra (2015) quien indica que los elementos tangibles brindan comodidad y bienestar a las personas, por lo que son imprescindibles su estándar alto en una organización.

Sobre la dimensión fiabilidad el 76% de los usuarios considera que la información que brindan los trabajadores si es veraz (figura 8), pero según el 85% las solicitudes o reclamos no son resueltos a la fecha pactada (figura 9). El resultado de fiabilidad se asemeja en el estudio de García (2015) que señala que su institución en el estudio, los colaboradores presentaban un alto grado de fiabilidad. Así como también se asemeja a el estudio de Gonzales (2017) que señala que las solicitudes de los clientes en su organización en estudio no se realizaban según la fecha acordada. De igual forma se valida en la teoría de Ibarra (2015) que señala que la fiabilidad es la habilidad y capacidad de lograr brindar el servicio de manera eficiente en el tiempo previsto.

Sobre la dimensión capacidad de respuesta, respecto al tiempo el 85% de los usuarios considera que no es adecuado el tiempo de espera (figura 10), lo cual puede ser causado por la falta de tecnología moderna, o malgasto de tiempo por parte de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que los trabajadores pactan una fecha con los usuarios, pero ésta no es respetada, además para los usuarios esas fechas pactadas son muy largas y además el tiempo de espera para que lo atiendan también es muy largo. Se aprecia una gran problemática con el tiempo en la UGEL. Respecto a la disposición de apoyo el 88% considera que los trabajadores no tienen la preocupación por resolver los problemas de los usuarios (figura 12), solo lo realizan por obligación y no le ponen empeño a ello, es por eso que el 61% de los usuarios considera que los trabajadores no velan por su bienestar (figura 13). Los resultados se asemejan a los Ochoa y Vega (2018) que señalan que la calidad de servicio se ve afectado por la falta de compromiso de algunos empleados de su institución en estudio para brindar un buen servicio, por lo que algunos clientes consideran que el servicio no es del todo bueno.

Sobre la dimensión seguridad, el 88% considera que los trabajadores no inspiran confianza (figura 15). Sobre los conocimientos el 100% de los usuarios considera que los trabajadores no tienen los conocimientos necesarios para resolver sus problemas (figura 16). Estos resultados coinciden con los de Condor y Durand (2017) que señala que en su centro de investigación la seguridad no era percibida de manera adecuada, por ello es que existían muchos clientes insatisfechos. Esto se valida en la teoría de Ibarra (2015) quien indica que la seguridad los conocimientos técnicos que posee el personal de la entidad para poder asistir de forma correcta al consumidor y ganarse su confianza y credibilidad.

Sobre la dimensión empatía, respecto al grado de comunicación el 89% de los usuarios considera que no hay disponible información sobre los procesos (figura 18), al resto de usuarios le es indiferente, por lo que no saben si existe información física o virtual. Esto podría ayudarlos a resolver problemáticas sin que tengan que asistir a la institución por lo que los procesos serían más eficientes. Sobre la cortesía y amabilidad el 71% considera que los usuarios no son corteses ni amables (figura 20). Estos resultados se asemejan a los de Córdor y Durand (2017) que señala que las dimensiones percibidas como regulares por los clientes de su empresa en estudio fueron la seguridad y confiabilidad. Las que son menos percibidas fueron elementos tangibles y empatía. Se concluye que todas las dimensiones tienen un valor alto de importancia en la organización, por lo que el directivo debe

implementar estrategias que permita mejorar esas dimensiones. Esto se valida en la teoría de Vargas y Aldana (2017) quien indica que la calidad de servicio es nivel de la ejecución de las exigencias de los servicios o del bien, lo cual lo convierte en preferido por los consumidores, para alcanzar lo necesario que cada una de las tareas de la institución que funcionen de una adecuada manera.

Respecto a diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la UGEL, se tuvo conocimiento mediante una entrevista estructurada al jefe de recursos humanos, lo cual manifestó que los colaboradores no reciben capacitaciones periódicas, y las veces que si la reciben no se toca el tema de la calidad de servicio, solo los procesos operativos, ello dificulta que los trabajadores puedan tener en cuenta la importancia del bienestar de los usuarios por medio de la adecuada calidad de servicio. Es cierto que es una institución del estado, a pesar de ello los trabajadores deberían tener la preocupación por resolver los problemas de los usuarios, ser eficientes y eficaces en su trabajo, tener rápida respuesta ante solicitudes y ser empáticos con los usuarios. Es por eso que se planteó un plan de capacitación, el cual está enfocado en la calidad de servicio que deben brindar los trabajadores a los usuarios con el fin de obtener el bienestar y la satisfacción de los mismos, quienes forman parte de la comunidad chiclayana. Los resultados se asemejan a los de Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) que señalan que en su institución en investigación existía una inadecuada ejecución de la capacitación, la no identificación de necesidades, la incorrecta planificación, la falta de compromiso son bastante deficientes lo cual causa que la capacitación no sea la adecuada. Por eso es que fue indispensable diseñar un plan de capacitación, como es el caso del presente estudio. Además, los resultados se validan en la teoría de Chiavenato (2017) manifiesta que dicho plan de capacitación es aquel procesamiento en el que se desarrollan destrezas en el recurso humano, a través de la preparación, con la finalidad de que estos logren ser mayormente productivos y logren contribuir al alcance de cada uno de los propósitos de la entidad

Respecto a validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la UGEL, fue validada por especialistas los cuales pudieron constatar que el plan de capacitación que pueda resolver la problemática al ser creado según las principales deficiencias encontradas en el estudio. Los resultados se asemejan a Condor y Durand (2017) que señalan que todas las dimensiones tienen un valor alto de importancia en la organización, por lo que el directivo debe implementar estrategias

que permita mejorar esas dimensiones. Es decir, es de suma relevancia implementar un plan de capacitación en una organización. Además, la validación de la propuesta es necesaria según Alles (2016) quien expresa que la capacitación es una de las actividades planteadas y basadas en los requerimientos reales de una entidad o ya sea una compañía y enfocada hacia una transferencia de las sapiencias, cualidades y también de las tareas de los trabajadores. Es decir, la planificación de la capacitación se debe llevar de una manera adecuada, para ello es que se validará la propuesta.

3.2.2 Post test.

Conforme a diagnosticar la actual calidad de servicio de la UGEL. Se tuvo que sobre la dimensión elementos tangibles el 39% de los usuarios considera a las instalaciones físicas visualmente atractivas (figura 22), no se ha generado un cambio significativo respecto al pre test, debido a que la capacitación no influye en los elementos tangibles, lo mismo sucede con las condiciones del mobiliario y el ambiente teniendo en cuenta la iluminación y la limpieza, sobre la apariencia del personal, el 94% de los usuarios considera que es la adecuada, teniendo en cuenta el cabello cortado y peinado, la limpieza, el aseo, entre otros factores (figura 25). Sobre la tecnología el 91% de los usuarios considera que los trabajadores si usan los equipos que tienen para agilizar los procesos (figura 28). Los resultados se diferencian a los de Córdor y Durand (2017) que señalaban que en su centro de investigación, los elementos tangibles son los que perciben de calidad baja. Se puede decir que los elementos que intervienen de manera positiva en la calidad de servicio son solo la apariencia de los colaboradores y el uso de equipos para agilizar los procesos, a pesar de ello las instalaciones no son adecuadas, así como tampoco la limpieza. Además, los equipos no son modernos por lo que los trabajadores se encuentran limitados en la optimización del tiempo y de los procesos que llevan a cabo. Esto se valida en la teoría de Ibarra (2015) que señala que los elementos tangibles brindan comodidad y bienestar a las personas, por lo que son imprescindibles su estándar alto en una organización. Es necesario otro tipo de inversión por parte de la entidad para la compra de muebles y enseres, así como también de equipos más modernos.

Sobre la dimensión fiabilidad el 96% de los usuarios considera que la información que brindan los trabajadores es veraz (figura 29) y el 91% considera que la mayoría de las solicitudes y reclamos ahora sin son resueltos en la fecha pactada (figura 30).

El resultado de fiabilidad se diferencia en el estudio de García (2015) que señala que su institución en el estudio, los colaboradores presentaban un alto grado de fiabilidad. Así como también se asemeja al estudio de Gonzales (2017) que señala que las solicitudes de los clientes en su organización en estudio no se realizaban según la fecha acordada. De igual forma se valida en la teoría de Ibarra (2015) que señala que la fiabilidad es la habilidad y capacidad de lograr brindar el servicio de forma eficaz en el tiempo indicado. Los resultados encontrados respecto a la dimensión fiabilidad cambiaron posterior a la aplicación del aporte científico, pues los trabajadores respondían de manera eficaz a los reclamos de los usuarios.

Sobre la dimensión capacidad de respuesta, respecto al tiempo el 92% de los usuarios considera que el tiempo de espera es el adecuado (ver figura 31) después de la aplicación de la propuesta, así como también el 94% considera que el tiempo de respuesta ante solicitudes o reclamos ya es el adecuado (ver figura 32). Respecto a la disposición de apoyo el 89% considera que los trabajadores tienen la preocupación por resolver los problemas de los usuarios (ver figura 33), así como también el 95% de los usuarios considera que los trabajadores velan por su bienestar (ver figura 34). Los resultados se diferencian a los Ochoa y Vega (2018) que señalan que la calidad de servicio se ve perjudicado por la falta de compromiso de ciertos empleados de su centro de investigación para brindar un buen servicio, por lo que muchos de los usuarios consideran que el servicio no es del todo bueno. De igual forma, posterior a la aplicación del aporte científico, el tiempo de espera fue mucho menor y la mayoría de los trabajadores no malgastaban el tiempo, las fechas ante solicitudes eran menores y se casi siempre se cumplían los pactos realizados. Además, los trabajadores se empezaron a preocupar por resolver los problemas de los usuarios.

Sobre la dimensión seguridad, el 93% considera que los trabajadores inspiran confianza (figura 36). Sobre los conocimientos el 93% de los usuarios considera que los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus problemas (figura 37). Estos resultados se diferencian a los de Córdor y Durand (2017) que señala que en su institución en estudio la seguridad no era percibida de manera adecuada, por ello es que existían muchos clientes insatisfechos. Esto se valida en la teoría de Ibarra (2015) que señala que la seguridad los conocimientos técnicos que posee el personal de la entidad para poder asistir de forma pertinente al consumidor y ganarse su confianza y credibilidad. Posterior a la aplicación de la propuesta, debido que se realizó una capacitación sobre los procesos. Los

trabajadores pudieron incrementar sus conocimientos sobre las actividades que llevan a cabo en la entidad. Por lo que desarrollan los procesos de manera efectiva.

Sobre la dimensión empatía, respecto al grado de comunicación el 85% de los usuarios considera que no hay disponible información sobre los procesos, por lo que no saben si existe información física o virtual (figura 39). Esto podría ayudarlos a resolver problemáticas sin que tengan que asistir a la institución por lo que los procesos serían más eficientes. Este resultado no cambio con la aplicación de la propuesta, debido a que el plan de capacitación no incide en ello. Sobre la cortesía y amabilidad el 97% considera que los usuarios son corteses y amables (figura 41). Estos resultados se diferencian a los de Córdor y Durand (2017) quien indica que las dimensiones percibidas como regulares por los clientes de su empresa en estudio fueron la seguridad y confiabilidad. Las que son menos percibidas fueron elementos tangibles y empatía. Se concluye que todas las dimensiones tienen un valor alto de importancia en la organización, por lo que el directivo debe implementar estrategias que permita mejorar esas dimensiones. Esto se valida en la teoría de Vargas y Aldana (2017) que señala que la calidad de servicio es el grado de la ejecución de las exigencias de los servicios o del bien, lo cual lo convierte en preferido por los consumidores, para alcanzar lo necesario que cada una de las tareas de la institución que funcionen de una adecuada manera.. Posterior a la aplicación del aporte científico los trabajadores brindaban mayor información sobre los procesos que se llevaban a cabo, son ahora más corteses y amables, por lo que los usuarios se sienten satisfechos con la atención.

Respecto a diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la UGEL, se tuvo conocimiento mediante una entrevista estructurada al jefe de recursos humanos, lo cual se manifestó que los colaboradores no reciben capacitaciones periódicas, y las veces que si la reciben no se toca el tema de la calidad de servicio, solo los procesos operativos, ello dificulta que los trabajadores puedan tener en cuenta la importancia del bienestar de los usuarios por medio de la adecuada calidad de servicio. Es cierto que es una institución del estado, a pesar de ello los trabajadores deberían tener la preocupación por resolver los problemas de los usuarios, ser eficientes y eficaces en su trabajo, tener rápida respuesta ante solicitudes y ser empáticos con los usuarios. Es por eso que se planteó un plan de capacitación, el cual está enfocado en la calidad de servicio que deben brindar los trabajadores a los usuarios con el fin de obtener el bienestar y la satisfacción de los mismos, quienes forman parte de la comunidad chiclayana. Los resultados se asemejan a los de

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) que señalan que en su institución en estudio existía una inadecuada ejecución de la capacitación, la no identificación de necesidades, la incorrecta planificación, la falta de compromiso son bastante deficientes lo cual causa que la capacitación no sea la adecuada. Por eso es que fue indispensable diseñar un plan de capacitación, como es el caso del presente estudio. Además, los resultados se validan en la teoría de Chiavenato (2017) que señala que el plan de capacitación es un proceso en donde se desarrolla cualidades en el talento humano, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los propósitos de la entidad.

Respecto a validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la UGEL, fue validada por especialistas los cuales constataron que el plan de capacitación que pueda resolver la problemática al ser creado según las principales deficiencias encontradas en el estudio. Los resultados se asemejan a los Córdor y Durand (2017) que señalan que todas las dimensiones tienen un valor alto de importancia en la organización, por lo que el directivo debe implementar estrategias que permita mejorar esas dimensiones. Es decir, es de suma relevancia implementar un plan de formación en una organización. Además, la validación de la propuesta es necesaria según Alles (2016) quien manifiesta que la capacitación necesita enfocarse en el cargo actual, para contribuir a las destrezas y dichas competencias que se encuentran relacionadas con el rendimiento del trabajo. Es decir, la planificación de la capacitación se debe llevar de una manera adecuada, para ello es que se validará la propuesta.

3.3. Aporte Científico

Plan de capacitación sobre calidad de servicio para los trabajadores de la UGEL de Chiclayo - 2019

3.3.1. Introducción.

Para cualquier organización, es de gran significancia calcular el nivel de la calidad de servicio que ofrece a cada uno de sus usuarios para identificar de esta manera el nivel de su desempeño actual, y procedentemente logre satisfacer generalmente. El lograr satisfacer las perspectivas de los usuarios es de gran significancia puesto que se ha comentado, por lo que se considera necesario que tenga ciertos aspectos vinculados a las necesidades y también a los atributos en los que se definen para establecer el nivel de la calidad conseguida.

En estas épocas es de gran importancia que las entidades logren desarrollar cualidades que tienen los trabajadores para conseguir un progreso dentro de una organización. Para tal, es necesario que la institución efectúe programas de capacitaciones para el alentó humano. Siendo por ella la relevancia de las capacitaciones a los propios, los mismos que facilitan el desarrollo de las competencias individuales y organizaciones. Por ende, la capacitación para cada uno de los trabajadores es un procesamiento esencial, para que estos posean sapiencias en departamentos referidos en la atención, servicios, higienes, entre más para ejecutar un adecuado servicio a un cliente netamente eficiente.

Teniendo en cuenta que las entidades públicas en Perú no son muy conocidas por brindar una calidad de servicio alta, es que se muestra claramente en los clientes que no están satisfechos con el servicio. La Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo es una institución muy importante para los padres de familia quienes velan por la educación idónea de sus hijos, así como también para los docentes, directivos y empresarios en el ámbito de la educación para que se puedan resolver diferentes problemáticas que pueden acontecer en sus instituciones. Es por eso que la institución en estudio es de gran importancia para la comunidad lambayecana, porque vela por la educación progresiva e idónea de los niños, jóvenes y adultos. Siendo ésta el futuro para el crecimiento del país. Como se diagnosticó la calidad de servicio no es la idónea, por lo que fue necesario aplicar un plan de capacitación.

3.3.2. Descripción de la Institución.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, como dependencia desconcentrada de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque participa en el proceso de descentralización orienta sus actuar administrativo y de gestión al logro de metas y objetivos trazados por el Gobierno regional de Lambayeque.

Misión.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, es un sistema de formación de personas capaces de alcanzar su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, para su desempeño en la vida, priorizando el trabajo y el libre ejercicio de su ciudadanía en armonía con su ámbito y actitudes que le permitan afrontar con éxito los cambios sociales y del conocimiento.

Visión.

La visión Educativa al 2022 es un centro con gestión pública, moderna, promotora y articuladora del desarrollo sostenible, principal proveedor de servicios públicos de calidad, para el bienestar de la población Lambayecana.

Valores.

Honestidad

Lealtad

Respeto

Solidaridad

Justicia

Pertenencia

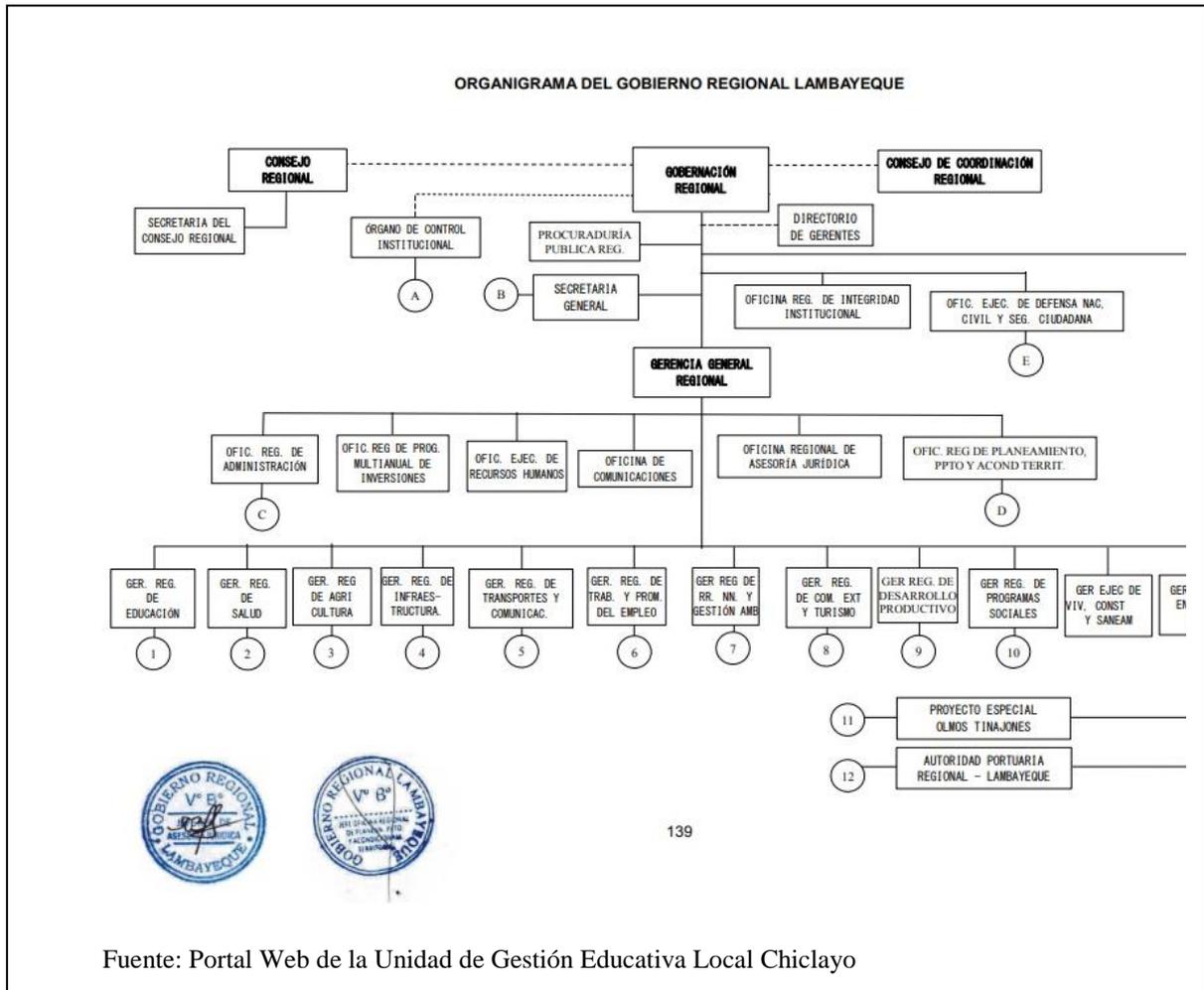
Tolerancia

Responsabilidad Institucional

Responsabilidad Social

Responsabilidad Ambiental

Organigrama.



3.3.3. Justificación.

Muchas de las instituciones públicas en Lima se encuentran evolucionando en su manera de administrar los servicios, ya que trata de ejecutar un análisis de las informaciones y comprender las consultas o dificultades de los clientes con una velocidad superior en aquellos tiempos de respuesta. Es necesario que se resalte que conseguir una gestión se necesita de individuos que se encuentren altamente capacitados y de una inducción periódica, no únicamente en sapiencias, sino que además en ciertas competencias como foco en los clientes. Es por eso que la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo no debe quedarse atrás y empezar a implementar estrategias de capacitación que le permitan mejorar su calidad de servicio.

3.3.4. Objetivos.

Objetivo general.

Mejorar la calidad de servicio por medio de la capacitación a los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local.

Objetivos específicos.

Analizar la situación de la Unidad de Gestión Educativa Local.

Diseñar un plan de capacitación para los cooperadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.

Implementar un plan de capacitación para los cooperadores de la Unidad de Gestión Educativa Local

Determinar la evaluación que se llevará a cabo a los cooperadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.

3.3.5. Análisis de la Situación.

Tabla 46

Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal especializado.	Inexistencia de capacitación en calidad de servicio.
Estructura organizacional definida.	Carencia de programas de recompensas
Personal con actitud de cambio y mejora continua.	Poca evaluación de desempeño.
Existencia de manual de funciones y procesos.	Inexistencia de evaluación de satisfacción de usuarios.
Compromiso por parte del personal para su mejora.	Infraestructura con inadecuada apariencia. Tecnología no es moderna.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Nuevas técnicas y herramientas para la mejora de los procesos.	Incremento de la corrupción
Existencia de especialistas en programas de capacitación.	Discontinuidad política.
Presencia de aliados estratégicos.	Poco compromiso de usuarios para la mejora de la institución.
Incremento de la demanda educativa.	Poco presupuesto de inversión por parte del estado.

Fuente: Elaboración Propia.

3.3.6. Diseño del Plan de Capacitación.

3.3.6.1. Contenido.

Cada uno del contenido plasmado en programas de capacitación está enfocadas a mejorar la calidad de servicio de los colaboradores, teniendo en cuenta las problemáticas encontradas en la UGEL de Chiclayo.

Capacitación I: Conocimientos esenciales.

Es importante que los colaboradores puedan identificar cuáles son las necesidades de los usuarios, es decir no solo cumplir con las solicitudes o consultas, si no brindarme la satisfacción al usuario de que se resolvió su problema de una manera adecuada. Así mismo, los colaboradores deben saber cuál es el valor del servicio y producto que proporcionan, pues si ellos no están convencidos de la calidad que pueden brindar, no podrán comunicárselo al cliente.

Capacitación II: Calidad de servicio.

Por medio de este programa de capacitación se podrá mejorar la calidad de servicio que brindan los colaboradores a los usuarios, se tomará en cuenta las dimensiones mencionadas en las teorías.

Capacitación II: Gestión de reclamos.

Debido a que muchos de los usuarios tienen insatisfacción con el servicio es que es necesario que los trabajadores puedan gestionar sus inquietudes de manera adecuada. Para ello se les enseñará los pasos que deben tener en cuenta para el ingreso de un reclamo, así como también de qué manera lo deben afrontar.

3.3.6.2. Implementación del Plan de Capacitación.

Capacitación I: Conocimientos esenciales.

Tabla 47

Conocimientos esenciales

Tema	Detalle de los temas	Contenido	Duración	Responsable	Materiales
Necesidades y expectativas de las personas	Recoger, procesar, sistematizar, analizar información de las expectativas y necesidades de las personas respecto a los bienes y servicios que brinda la entidad.	Video interactivo	15 min	Especialista externo	Pizarra Plumones Proyector Hojas Bond Laptop Diapositivas Parlantes Sala para capacitación Refrigerio
		https://www.youtube.com/watch?v=biA8nlU4l6c	5 min		
		Opiniones sobre el video	15 min		
		¿Cómo identificar las necesidades del cliente?	15 min		
		El usuario es lo primero	20 min		
Valor del servicio	Revisión sobre el valor de los bienes y servicios que se ofrece, así como identificar la necesidad de mejorarlos o de diseñar nuevos bienes y servicios, dentro de su ámbito de las otras entidades públicas.	Lluvia de opiniones sobre principales problemáticas en la institución	20 min		
		Lluvia de ideas sobre soluciones a las problemáticas.	20 min		
		Video interactivo	5 min		
		https://www.youtube.com/watch?v=HianSu9ZzkY	10 min		
		Opiniones sobre el video	20 min		
		Importancia del servicio para los usuarios	15 min		
		¿Qué pasa cuando se brinda un mal servicio?	20 min		
		Errores frecuentes	20 min		
		Lluvia de ideas sobre soluciones a errores	20 min		

Fuente: Elaboración Propia.

Capacitación II: Calidad de servicio.

Tabla 48

Calidad de servicio

Tema	Detalle de los temas	Contenido	Duración	Responsable	Materiales
Elementos tangibles	Enseñar a los trabajadores las correctas prácticas de ergonomía. Fomentar la adecuada	Video: Ergonomía	5 min		
		https://www.youtube.com/watch?v=3NNr-x8nlRE	15 min		
		Presentación e higiene de los trabajadores	15 min		
Fiabilidad	El servicio debe ser fiable, para ello se les brindará pautas	Importancia del orden y limpieza de una oficina	15 min		
		presentación de los colaboradores			
		Respuesta directa a la petición efectuada	10 min		
		Información suministrada uniforme	10 min		
		Precisión de las respuestas	10 min		
Seguridad	Competencias técnicas	Cumplimiento de especificaciones	10 min		
		Asistencia a problemas	10 min		Pizarra
		Video: responsabilidades de la UGEL	15 min		Plumones
	Mejorar la cortesía en el servicio	https://www.youtube.com/watch?v=8iybXgYa7vI	20 min		Proyector
		Descripción de video y respuesta a inquietudes	20 min		Hojas Bond
		Pautas para brindar un servicio con consideración, respeto y amabilidad.	10 min	Especialista externo	Laptop
		Importancia de la honestidad, imparcialidad y confianza	10 min		Diapositivas
Capacidad de respuesta	Mejorar el servicio, para que el tiempo de espera y de respuesta sea rápido	Video: Mandamientos de la atención al cliente	5 min		Parlantes
		https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU	5 min		Sala para capacitación
		Descripción de video y respuesta a inquietudes	10 min		Refrigerio
		Video: Gestión del tiempo	10 min		
		https://www.youtube.com/watch?v=dSJA79-dN9k	10 min		
Empatía	Fomentar la empatía en los trabajadores	Pautas para gestionar el tiempo	15 min		
		Video: Cadena de la empatía	5 min		
		https://www.youtube.com/watch?v=Kv3LxHBSN3Y	5 min		
		Opiniones del video	5 min		
		Pautas para ser empáticos	15 min		
		Lenguaje verbal y corporal	15 min		

Fuente: Elaboración Propia.

Capacitación II: Gestión de reclamos.

Tabla 49

Gestión de reclamos

Tema	Detalle de los temas	Contenido	Duración	Responsable	Materiales
Gestión de reclamos, quejas y sugerencias	Se brindarán las etapas adecuadas que deben seguir los colaboradores.	Video: gestión de reclamos	5 min	Especialista externo	Pizarra Plumones Proyector Hojas Bond Laptop Diapositivas Parlantes Sala para capacitación Refrigerio
		https://www.youtube.com/watch?v=ZmYhWUuDTiA			
		¿Qué es un reclamo, queja y sugerencia?	15 min		
		Proceso de un reclamo	20 min		
		Proceso de una queja	20 min		
		Proceso de una sugerencia	20 min		

Fuente: Elaboración Propia.

3.3.6.3. Resumen de Plan de Capacitación.

Tabla 50

Resumen de plan de capacitación

Objetivo	Estrategias	Temas	Detalle de los temas	Propósito	Duración aproximada	Responsable	Materiales	Costo
Consolidar e incrementar los conocimientos esenciales sobre los bienes y servicios que se brindan.	Capacitación I: Conocimientos esenciales	Necesidades y expectativas de las personas	Información de los bienes y servicios que brinda la entidad	Conocer las principales problemáticas que tienen los usuarios y como les gustaría que fuera el servicio.	1 h y 30 min.			S/300.00
		Valor del servicio	Valor de los bienes y servicios que se ofrece	Conocer la importancia del servicio que se le brinda al usuario.	1 h y 30 min.			
Mejorar las dimensiones de calidad de servicio.	Capacitación II: Calidad de servicio	Elementos tangibles			35 min	Especialista externo	Pizarra	S/400.00
		Fiabilidad	Se toman en cuenta las 5 dimensiones de la calidad de servicio	Mejorar el servicio que se brinda a los usuarios por medio del desarrollo de capacidades.	50 min		Plumones	
		Seguridad			70 min		Proyector	
		Capacidad de respuesta			25 min		Hojas Bond	
		Empatía			40 min		Laptop	
							Diapositivas	
							Parlantes	
							Sala para capacitación	
							Refrigerio	
Mejorar los procesos de reclamos, quejas y sugerencias.	Capacitación III: Gestión de reclamos, quejas y sugerencias	Etapas adecuadas de gestión de reclamos.	Registro del reclamo, atención y respuesta, notificación de la respuesta. Para ello se deberá tener en cuenta el monitoreo y evaluación y la mejora continua de los servicios.	Mejorar los procesos de emisión, evaluación y respuesta de reclamos.	1 h y 20 min.			S/200.00
TOTAL								S/900.00

Fuente: Elaboración Propia.

El financiamiento se da a través del Gobierno Regional de Lambayeque, debido a que dicha entidad es quien designa una cierta cantidad económica a las diferentes UGEL del departamento de Lambayeque, bajo el denominado Presupuesto De Inversión Anual PIA. Entre ellas, la Unidad De Gestión Educativa Local Chiclayo, para que así cumplan con las diferentes capacitaciones que se programan anualmente con su respectivo presupuesto para sus profesionales y trabajadores.

COSTO BENEFICIO

Tabla 51

Costo beneficio

COSTO BENEFICIO	
Ingresos ordinarios por texto único de procedimientos administrativos (tupa) por día.	S/ 500,00
Ingresos ordinarios por texto único de procedimientos administrativos por mes	S/ 10 000,00
Incremento por trámites	25 %
Beneficio (impacto financiero de la capacitación)	10000(0,25) = 2500,00
Costo de la capacitación	900,00
Relación beneficio-costo = $2500 / 900 = 2,777$	2,80

Fuente: Tesorería de UGEL Chiclayo del 2018

Por cada sol invertido en la capacitación se obtuvieron 2,80 soles de beneficio; o sea, 180% de beneficio.

3.3.7. Plan de Acción.

Tabla 52

Plan de acción

Actividad	Detalle de actividad	Periodicidad	Responsable	Cronograma																			
				Semana 1						Semana 2													
				1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6								
Contratar a un especialista en calidad de servicio	Buscar a especialistas en calidad de servicio	Semestral	Jefe de recursos humanos	■																			
Realizar y entregar comunicados a los trabajadores	Fecha y horarios de la capacitación	Semestral	Jefe de recursos humanos		■																		
Compra de materiales	Determinar los materiales a usar Comprar los materiales	Semestral	Jefe de recursos humanos		■																		
Compra de refrigerio	Comprar refresco + empanada (80 trabajadores x 3 días)	Semestral	Jefe de recursos humanos			■																	
Aplicar la capacitación	Capacitación I: Conocimientos esenciales	Semestral	Especialista externo				■																
	Capacitación II: Calidad de servicio							■															
	Capacitación III: Gestión de reclamos, quejas y sugerencias																						

Fuente: Elaboración Propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se diagnosticó la actual calidad de servicio de la UGEL y concluyó que los usuarios consideran que la apariencia de las instalaciones no son visualmente atractivas, el mobiliario no está en buenas condiciones, el ambiente teniendo en cuenta la iluminación y la limpieza no es la adecuada, los colaboradores si tienen una apariencia física adecuada, no se tienen equipos modernos, Por otro lado, los usuarios consideran que la información que brindan los trabajadores si es veraz, pero las solicitudes o reclamos no son resueltos a la fecha pactada. Sobre la capacidad de respuesta, los usuarios consideran que no es adecuado el tiempo de espera, los trabajadores pactan una fecha con los usuarios, pero ésta no es respetada, además para los usuarios esas fechas pactadas son muy largas, los trabajadores no tienen la preocupación por resolver los problemas de los usuarios, la mayoría lo realizan por obligación y no le ponen empeño a ello. Los trabajadores no inspiran confianza y no tienen los conocimientos necesarios para resolver sus problemas. Casi todos los trabajadores no son corteses ni amables. Posterior a la aplicación del aporte científico la situación cambio, debido a que la mayoría de las solicitudes y reclamos ya eran resueltos a la fecha pactada, además el tiempo de espera casi siempre era el adecuado, debido que la mayoría de los trabajadores no malgastaban el tiempo y casi todos los colaboradores se volvieron empáticos con los usuarios.

Se diseñó un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la UGEL y se concluye que se tuvo conocimiento mediante una entrevista estructurada al jefe de recursos humanos, lo cual manifestó que los colaboradores no reciben capacitaciones periódicas, y las veces que si la reciben no se toca el tema de la calidad de servicio, solo los procesos operativos, ello dificulta que los trabajadores puedan tener en cuenta la importancia del bienestar de los usuarios por medio de la adecuada calidad de servicio. Es cierto que es una institución del estado, a pesar de ello los trabajadores deberían tener la preocupación por resolver los problemas de los usuarios, ser eficientes y eficaces en su trabajo, tener rápida respuesta ante solicitudes y ser empáticos con los usuarios. Es por eso que se planteó un plan de capacitación, el cual está enfocado en la calidad de servicio que deben brindar los empleados a los usuarios con el fin de obtener el bienestar y la satisfacción de los mismos, quienes forman parte de la comunidad chiclayana.

Se validó la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la UGEL, debido a que los especialistas tenían que constatar que el plan de capacitación pueda resolver la problemática al ser creado según las principales deficiencias encontradas en el estudio. Es importante implantar un plan de formación en una entidad debido a que es una actividad elaborada y basada en necesidades reales de una entidad u institución y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actividades del cooperador.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo que evalúe de manera reiterada la calidad de servicio que brindan los trabajadores en la entidad, de esta manera se podrá estar al tanto de su desempeño, así como también del nivel de satisfacción de los usuarios conforme al servicio brindado.

Se recomienda al área de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo que implemente capacitaciones de manera periódica sobre los procesos que se llevan a cabo en la entidad, así como además que se entreguen los manuales de funciones de cada área, así como también de cada puesto en la entidad.

Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo ejecutar periódicamente el plan de capacitación que se diseñó y se ejecutó en el presente trabajo, así mismo puede implementar talleres de motivación que le permitan incentivar a los trabajadores el tener un adecuado desempeño laboral por lo cual esto generaría una idónea calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Acevedo, A., Herazo, P., & Jiménez, M. (2015). *Diseño de un plan de capacitación para la cooperativa Asobanarcop a partir de la evaluación de desempeño por competencias*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Abierta y a Distancia: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5351/1/43204379.pdf>
- Acosta, C. (2019). *Cómo capacitar a la fuerza de ventas: Caso Asgrow*. Obtenido de Expok: <https://www.expoknews.com/como-capacitar-a-la-fuerza-de-ventas-caso-asgrow/>
- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf;jsessionid=571CDDCECE8B09AFFF68C5DCB0753F65?sequence=5
- Aguirre, A. (2016). *Servicios en Chile, aún una tarea pendiente*. Obtenido de Cámara Chilena Norteamericana de Comercio: <https://www.amchamchile.cl/2016/12/servicios-en-chile-aun-una-tarea-pendiente/>
- Alania, R. (2018). *¿Cómo será la gerencia de Recursos Humanos del futuro?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/como-gerencia-recursos-humanos-futuro-noticia-1993122>
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Obtenido de Repositorio Universidad de Concepción: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araya, L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia*. Obtenido de Universitat de Barcelona: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arellano, A. (2015). *El consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios*. Obtenido de Perú 21: <https://peru21.pe/economia/consumidor-peruano-prefiere-calidad-seguridad-productos-servicios-170131>
- Barrientos, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bernal, D., Martínez, M., & Parra, A. (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones superiores*. Obtenido de Repositorio Universidad Santo Tomás: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Capuñay, R. (2018). *Evaluación del impacto del programa de capacitación laboral jóvenes productivos en el departamento de Lambayeque*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3171/BC-TES-TMP-2053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chamorro, S. (2016). *Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa*. Obtenido de Deusto: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/10-claves-para-mejorar-atencion-cliente-tu-empresa>
- Chanamé, C. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*. Obtenido de Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. España: Mc Graw Hill.
- Condor, B., & Durand, F. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo 2013*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1286/TESIS%20INFLUEN>

CIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, A. (2017). *Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 1, 2015*. Obtenido de Repositorio Nacional de Educación: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1348/TM%20AD-Ad%203058%20D1%20-%20Delgado%20Rivero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Devoto, R. (2018). *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apuntedocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>

Díaz, E., & Lloclla, C. (2019). *Calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la Botica Econosalud, Chiclayo - 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5263/D%C3%ADaz%20Malca%20%26%20Lloclla%20Nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, M. (2017). *Capacitación del personal para mejorar las competencias laborales en la Institución Educativa Peruano Canadiense, Chiclayo 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3409/DIAZ%20ZAPATA%20MARIA%20XIMENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, O., & Rodríguez, Á. (2018). *Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11654/Espinoza%20Tejada%20Olga%20Petronila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad (9a. ed.)*. CENGAGE Learning.

García, Y. (2015). *La Formación del personal docente y la calidad del servicio en el jardín de niños Mi Nuevo Amanecer en la ciudad de Huamachuco*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Trujillo:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1006/garciarobles_yurasy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gestión Pública del Perú. (2019). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Obtenido de Gobierno del Perú: <http://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>

Gonzales, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de manera Arbolito SAC Chiclayo - 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios*. ESIC.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2015). *Marketing de servicio*. Cengage Learning.

Ibarra, L. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. EAE.

Isaza, J. (2016). *15 fallos comunes en la atención al cliente*. Obtenido de Bien Pensado: <https://bienpensado.com/15-fallos-comunes-en-la-atencion-al-cliente/>

Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. ADDISON-WESLEY.

Lazovska, D. (2017). *Mal servicio al cliente: 3 ejemplos desastrosos*. Obtenido de Luis Maram: Marcas que inspiren: <https://www.luismaram.com/ejemplos-de-mal-servicio-al-cliente/>

Lluque, N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano José María Arguedas Andahuaylas 2015*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional José María Arguedas: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Najul, J. (2015). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Obtenido de Repositorio Universidad de Carabobo: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>

- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Nowell, C. (2015). *Capacitación y servicio al cliente*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Ochoa, R., & Vega, G. (2018). *relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4941/Ochoa%20Zambrano%20%26%20Vega%20Costa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pain, A. (2015). *Cómo Realizar un Proyecto de Capacitación: Un Enfoque de la Ingeniería de la Capacitación. Tercera edición*. Granica.
- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Pereira, J. (2015). *Atención al Cliente en el Sector Público*. Obtenido de Mercadeo: <https://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2019). *Definición de Plan*. Obtenido de Definiciones: <https://definicion.de/plan/>
- Pérez, o. (2016). *Importancia de la gestión de talento humano en la empresa*. Obtenido de People Next: <https://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>
- Real Academia Española. (2019). *Definiciones por palabras*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=TIvEXgq>
- Rodríguez, G. (2015). *Programa de capacitación para el desarrollo de competencias en el personal administrativo*. Obtenido de Repositorio Universidad de Carabobo: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1927/1/grodriguez.pdf>
- Ruiz, S. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante La Glorieta Tacneña, periodo 2016*. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/124/1/Ruiz-Torres-Sharon.pdf>
- Siliceo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal. Quinta edición*. Limusa.

- Silva, E. (2018). *La capacitación de recursos humanos, la motivación para el trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios: caso Región Lambayeque*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2296/BC-TES-TMP-1169.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2017). *Calidad y servicio: herramientas y conceptos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL,
CHICLAYO – 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la aplicación del plan de capacitación de talento humano mejorará la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo – 2019?	<p>Objetivo General Aplicar un plan de capacitación de talento humano para mejorar la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.</p> <p>Objetivo Específico <p>Diagnosticar la actual calidad de servicio de la UGEL, Chiclayo-2019.</p> <p>Diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.</p> <p>Validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.</p> </p>	La aplicación del plan de capacitación de talento humano mejora la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo-2019.	<p>Variable independiente Plan de Capacitación de talento humanos</p> <p>Variable dependiente Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño de investigación Pre experimental</p>

Anexo 2: Entrevista al jefe de recursos humanos



PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019

Instrucciones: Lea cada una de las afirmaciones y responda marcando con una X la alternativa que usted crea conveniente considerando las siguientes alternativas:

TA: Total Acuerdo; A: Acuerdo; I: Indiferente; D: Desacuerdo; TD: Total Desacuerdo

Ítems	TA	A	I	D	TD
1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?					
2. ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?					
3. ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?					
4. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?					
5. ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?					
6. ¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?					
7. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?					
8. Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?					
9. ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?					
10. ¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?					
11. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?					
12. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?					
13. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?					
14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?					

15. ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?					
16. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?					
17. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?					
18. ¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?					
19. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)					
20. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?					
21. ¿Considera que los trabajadores son empáticos?					

Muchas Gracias

Anexo 3: Entrevista al jefe de recursos humanos



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida al jefe de recursos humanos de la Unidad de Gestión Local Chiclayo

Guía de entrevista –jefe de recursos humanos de la UGEL Chiclayo
1. ¿Se les brinda a los trabajadores los medios y recursos necesarios para que desempeñen correctamente sus funciones?
2. ¿Se promueven los valores organizacionales en la UGEL (honestidad, responsabilidad, autoestima, solidaridad con equidad, Tolerancia, Responsabilidad Institucional, Responsabilidad Social y Responsabilidad Ambiental)?
3. ¿Cree que los trabajadores se sienten comprometidos con los objetivos organizacionales?
4. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas de la institución?
5. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la institución?
6. ¿Se toma en cuenta las habilidades de los trabajadores para las tareas o actividades que se les asigna?
7. ¿Suelen capacitar a los trabajadores sobre la calidad de servicio?
8. ¿Se realiza un análisis de necesidades de los trabajadores antes de ejecutar la capacitación?
9. ¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores posterior a la capacitación?
10. ¿Cree que hay mejora el desempeño de los colaboradores posterior a las capacitaciones?
11. ¿Cree que los trabajadores brindan una adecuada calidad de servicio?

Análisis de la entrevista con el jefe de recursos humanos de la UGEL Chiclayo

En la entrevista se evidenció que los directivos no les suelen dar los medios y recursos necesarios a los colaboradores, debido a que, por ser una institución del estado, no se tiene un presupuesto alto para los procesos. A pesar de ello los colaboradores cuentan con guías virtuales que les permite resolver sus dudas ante los procesos que deben llevar a cabo.

Los valores organizacionales no son promovidos, pues los colaboradores no tienen mucho conocimiento sobre cuáles son los valores, de igual forma el directivo no los tenía muy claro. Debido a ello es que los colaboradores no toman en cuenta los valores que deben desarrollar para llevar a cabo una adecuada atención y buscar el bienestar de los usuarios.

El directivo constató que los trabajadores no se sienten comprometidos con los objetivos organizacionales, porque no se les menciona, es decir se les indica los procesos que deben llevar a cabo, pero la institución no ha planteado objetivos o metas mensuales como la satisfacción de los usuarios, que le permita a los colaboradores tener un mejor desempeño.

Por otro lado, las habilidades de los trabajadores no son tomadas en cuenta en la asignación de funciones, es decir al momento de reclutamiento y selección se toma en cuenta la experiencia y los estudios. Pero el trabajador dentro de la organización, no se le realiza un análisis sobre las habilidades que puede tener desarrolladas para el adecuado desempeño de sus funciones o la rotación del puesto. Así mismo no se realiza un análisis de las necesidades de los trabajadores. Lo cual dificulta su propia satisfacción, por ende, afecta su productividad.

Además, las capacitaciones no son frecuentes, éstas se dan solo cuando las brinda el estado siendo muy pocas, la mayor parte de capacitaciones es sobre los procesos operativos, pero ninguna de ellas engloba la calidad de servicio. Así mismo, el desempeño de los colaboradores no es evaluado de manera frecuente, por lo que es una incertidumbre si algunos se esfuerzan más que otros, o si algunos están teniendo deficiencias muy críticas. Por último, el directivo indica que los trabajadores no brindan una calidad de atención idónea por la falta de capacitación, de desarrollo de las habilidades y la inexistencia de la evaluación de desempeño.

Como fortalezas se tiene que los trabajadores tienen estudios superiores, por lo que tienen los conocimientos necesarios sobre cómo realizar la gestión de los procesos, además la UGEL tiene una estructura organizacional específica, por lo que cada trabajador sabe su nivel jerárquico. La institución cuenta con un manual de funciones y de procesos y los trabajadores si están abiertos a los cambios que se puedan realizar, es decir se puede obtener su compromiso de mejora por medio de la capacitación.

A pesar de ello, la institución no realiza programas de capacitación de manera frecuente, no realiza evaluación de desempeño, así como tampoco programas de recompensa. Por otro lado, la infraestructura y la tecnología no es la adecuada.

Anexo 4: Primera validación de la encuesta

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodolfo Cobos Jose
PROFESIÓN		Estadístico
ESPECIALIDAD		Análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		3 años
CARGO		O. T. C
PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RAMREZ PRIETO LESLY FABIOLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Aplicar un plan de capacitación del talento humano para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la actual calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. • Diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. • Validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
I. VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

9. ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>19. ¿Considera que los trabajadores en UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>20. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>21. ¿Considera que los trabajadores son empáticos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>21</u> Nº TD <u>0</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES:</p> <p><i>bien.</i></p>	
<p>3. OBSERVACIONES:</p>	


 JUEZ-EXPERTO

DNI: 72944917

Anexo 5: Segunda validación de encuesta

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carla Reyes Reyes
PROFESIÓN		Administración Pública
ESPECIALIDAD		Mag. Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		5 años.
CARGO		Docente
<p>PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RAMREZ PRIETO LESLY FABIOLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Aplicar un plan de capacitación del talento humano para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la actual calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. • Diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. • Validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. 	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
I. VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?	TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>9. ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>19. ¿Considera que los trabajadores en UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>20. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>21. ¿Considera que los trabajadores son empáticos?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>21</u> Nº TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES:</p>	
<p>3. OBSERVACIONES:</p>	



JUEZ - EXPERTO

DNI: 77435695

Anexo 6: tercera validación de encuesta

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amilcar Villanueva Calderon
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Maestria en Administración de Negocios
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		06 años
CARGO		Docente Tiempo Completo. (DTG)
PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RAMREZ PRIETO LESLY FABIOLA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Aplicar un plan de capacitación del talento humano para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la actual calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. • Diseñar un plan de capacitación que mejore la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. • Validar la propuesta de un plan de capacitación de talento humano que mejore la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Chiclayo 2019. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
I. VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la UGEL son visualmente atractivas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que el mobiliario de la UGEL está en buenas condiciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera que el ambiente en la UGEL (iluminación y limpieza) es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia física adecuada (cabello cortado y peinado, limpieza y aseo, etc.)?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que los trabajadores están vestidos de manera adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera que la UGEL tiene equipos modernos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL usan la tecnología para agilizar los procesos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera que la información que le brindan los trabajadores de la UGEL es veraz?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>9. ¿Sus solicitudes o reclamos son resueltos en la fecha pactada?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera adecuado el tiempo de espera para que lo atiendan en la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera adecuado el tiempo de respuesta ante las solicitudes o reclamos que ha realizado en la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL tienen la preocupación por resolver los problemas que pueden tener los usuarios?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL velan por el bienestar de los usuarios?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL le inspira credibilidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que puede confiar en los trabajadores de la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL cuentan con el conocimiento adecuado para resolver sus dudas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que los trabajadores en la UGEL resuelven los problemas que se presentan?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que está disponible la información (física o virtual) sobre los posibles requerimientos que tengan los usuarios que asisten a la UGEL?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

19. ¿Considera que los trabajadores en UGEL están identificados? (carnet de identificación o se presentan con nombre y cargo)	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que los trabajadores de la UGEL son corteses y amables?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que los trabajadores son empáticos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: <p style="text-align: center;"><i>EL INSTRUMENTO SE JUSTIFICA PARA SU MEDICIÓN</i></p>	
3. OBSERVACIONES: 	


Juan A. Velazquez Calderón
 INGENIERO ESPECIALIZADO Y DE SISTEMAS
 REG. CIP. 137300

JUEZ - EXPERTO

DNI: 41400923

Anexo 7: Carta de solicitud para desarrollar la tesis en la investigación

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Ciudad Universitaria, Abril del 2019.

Mg:
BALCAZAR QUINTANA DARIO
Director
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - "UGEL -CHICLAYO"
Presente.-

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UGEL - CHICLAYO
TRÁMITE DOCUMENTARIO
03 MAY 2019
N° Exp.: 3210377-0
Folios: Firma:

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestra estudiante del IX Ciclo pueda realizar un trabajo de investigación del curso de **Investigación I** en horarios coordinados con su despacho.

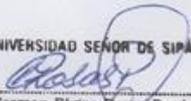
Detalle datos de la alumna:

- Ramírez Prieto Lesly Fabiola - DNI: 72540621

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y pueda desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 8: Carta de aceptación para la investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UGEL CHICLAYO
AREA DE RECURSOS HUMANOS

Firmado digitalmente por GALVEZ ALCANTARA Ciro Abad FIR 16673389
hard
Unidad: AREA DE RECURSOS HUMANOS
Cargo: COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 11/11/2019 - 15:22:31

Id seguridad: 4178053

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 11 noviembre 2019

OFICIO N° 000453-2019-GR.LAMB/GRED-UGEL.CH-ARH [3408309 - 0]

DOCTORA CARMEN ELVIRA ROSA PRADO
Decana Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

ASUNTO: .AUTORIZACIÓN EN APOYO PARA INVESTIGACIÓN DE TESIS

REFERENCIA: REGISTRO-3218377-0

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo, con la finalidad de informar la autorización del desarrollo de tesis de la alumna de la escuela profesional de administración de la Universidad Señor de Sipán que se encuentra cursando el x ciclo, **Ramírez Prieto Lesly Fabiola** con DNI N° 72540621 para la realización de su informe de su investigación "**Plan de capacitación de talento humano para mejorar la calidad de servicio en la UGEL, Chiclayo – 2019**" en nuestra organización.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente
CIRO ABAD GALVEZ ALCANTARA
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 11/11/2019 - 15:22:31

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S.

Anexo 9: Resolución de proyecto

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1327-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 26 de noviembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0950-2019/FACEM-DA-USS de fecha 22 de noviembre de 2019, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 26 de noviembre de 2019, sobre cambio de título del proyecto de investigación de RAMÍREZ PRIETO LESLY FABIOLA, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 0848-FACEM-USS-2019, de fecha 15 de julio de 2019, se aprobó el Proyecto de Investigación titulado "PLAN DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, CHICLAYO - 2019, presentado por: RAMÍREZ PRIETO LESLY FABIOLA.

Que, con oficio N° 0950-2019/FACEM-DA-USS de fecha 22 de noviembre de 2019, la directora de la Escuela de Administración, solicita el cambio del título del proyecto de investigación consignado en la resolución indicada en el párrafo precedente .

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: APROBAR el cambio del título del proyecto de investigación presentado por **RAMÍREZ PRIETO LESLY FABIOLA** de la Escuela Profesional de Administración, según el siguiente detalle:

DICE:
PLAN DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, CHICLAYO - 2019

DEBE DECIR:
PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO-2019

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N° 0848-FACEM-USS-2019, de fecha 15 de julio de 2019, extremo numeral 12.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Celast
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Facultad de Ciencias Empresariales
Sandra Mary Guzmán
Mg. Sandra Mary Guzmán
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela., archivo

Anexo 10: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

RAMÍREZ PRIETO LESLY FABIOLA

Apellidos y nombres

72540621

DNI N°

2151817358

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:

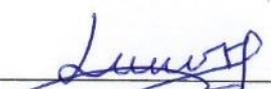
PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Ramírez Prieto Lesly Fabiola

DNI: 72540621



Anexo 11: Formato T1-C1-USS



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 13 de Noviembre de 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

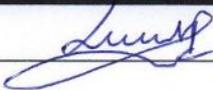
Ramírez Prieto Lesly Fabiola con DNI 72540621

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO – 2019

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Ramírez Prieto Lesly Fabiola	72540621	

Anexo 12: Alfa de Cronbach

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The title bar reads '*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor'. The menu bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Datos', 'Transformar', 'Insertar', 'Formato', 'Analizar', and 'Marketing directo'. The toolbar contains various icons for file operations and data manipulation. The left pane shows a tree view with 'Resultado' expanded to 'Fiabilidad', which includes 'Títulos', 'Notas', 'Escala: ALL VARIABLE', 'Títulos', 'Resumen de proc', and 'Estadísticas de fi'. The main window displays the following content:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	167	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	167	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	21

Anexo 13: Evidencias

Fachada de la UGEL Chiclayo



Figura. Foto de la fachada de la UGEL Chiclayo
Fuente: Elaboración Propia.

Aplicación de encuesta en la UGEL Chiclayo



Figura. Aplicación de encuesta en la UGEL Chiclayo.
Fuente: Elaboración Propia.

Aplicación de encuesta en la UGEL Chiclayo



Figura. Aplicación de encuesta en la UGEL Chiclayo.
Fuente: Elaboración Propia.

Aplicación de encuesta en la UGEL Chiclayo



Figura. Aplicación de encuesta en la UGEL Chiclayo.
Fuente: Elaboración Propia.

Aplicación de entrevista en la UGEL Chiclayo



Figura. Aplicación de entrevista a jefe de recursos humanos en la UGEL Chiclayo.

Fuente: Elaboración Propia.

Inicio de capacitación



Figura. La foto muestra que se da una introducción antes de empezar la capacitación. Se les indica a los trabajadores el proceso de capacitación se va llevar a cabo.

Fuente: Elaboración Propia.

Desarrollo de capacitación



Figura. Desarrollo de capacitación con diapositivas didácticas.
Fuente: Elaboración Propia.

Reproducción de videos



Figura. Desarrollo de capacitación con videos interactivos.
Fuente: Elaboración Propia.

Participación de colaboradores



Figura. En la capacitación se desarrolla la participación activa por parte de los colaboradores.

Fuente: Elaboración Propia.

Entrega de refrigerio



Figura. Durante un pequeño break, se entrega refrigerio a los colaboradores.

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 14: Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO
HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD
DE SERVICIO EN LA UGEL, CHICLAYO - 2
0**

AUTOR

Lesly Fabiola Ramírez Prieto

RECuento DE PALABRAS

20375 Words

RECuento DE CARACTERES

111034 Characters

RECuento DE PÁGINAS

106 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

671.0KB

FECHA DE ENTREGA

May 3, 2023 9:23 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 3, 2023 9:25 AM GMT-5

● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 20% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Anexo 15: Acta de originalidad de la investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1327-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Ramírez Prieto Lesly Fabiola, con su tesis Titulada Plan De Capacitación De Talento Humano Para Mejorar La Calidad De Servicio En La UGEL, Chiclayo – 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 03 de mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.