

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**



**TESIS**

**CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE PLATAFORMA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**KARINA ANTUANET SALLERES SALAZAR**

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

**LIMA, PERÚ**

**2021**

*A mis padres Freddy y Peggy con todo mi amor.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco a mis padres, hermanas y a mi asesora por el soporte en el desarrollo de esta investigación.*

*A mis queridos profesores de la Universidad Ricardo Palma por la educación impartida.*

*“Cuanto mayor sea el esfuerzo, mayor es la gloria”*

*Pierre Corneille*

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Capacitación en el área de plataforma y su incidencia en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores”. Busca demostrar la correlación entre las variables Capacitación y Servicio de Atención.

La investigación fue desarrollada en seis capítulos, que están relacionados a la metodología del estudio.

El primer capítulo, está referido a la descripción de la realidad de la problemática, la definición de los problemas y objetivos tanto generales como específicos, la importancia, alcance y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo, se presenta las tesis similares a la investigación como antecedentes, las teorías de las variables y definición de los términos básicos.

El tercer capítulo, se presentará las hipótesis, variables y la matriz de consistencia de la investigación.

El cuarto capítulo, se explica la metodología, la población, los instrumentos y las técnicas utilizadas para la investigación.

El quinto capítulo, se muestra los resultados y análisis obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores, la comparación de los resultados con los antecedentes y las pruebas de hipótesis realizadas.

Por último, en el sexto capítulo, se presentarán las conclusiones y las recomendaciones.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	iv
INDICE.....	v
LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I .....	1
1.1    Formulación del problema .....	1
1.1.1    Problema Principal.....	4
1.1.2    Problemas Secundarios .....	4
1.2    Objetivos General y Específicos .....	4
1.2.1    Objetivo General.....	4
1.2.2    Objetivos Específicos .....	4
1.3    Justificación o importancia del estudio .....	5
1.4    Alcance y limitaciones .....	5
CAPÍTULO II.....	7
2.1    Antecedentes de la investigación .....	7
2.2    Bases Teóricas – científicas .....	10
2.3    Definición de términos básicos .....	21
CAPÍTULO III.....	22
3.1.    Hipótesis y/o supuestos básicos .....	22
3.1.1.    Hipótesis Principal.....	22
3.1.2.    Hipótesis específicas.....	22
3.2.    Identificación de variables o unidades de análisis .....	22
3.3.    Matriz lógica de consistencia .....	22
CAPÍTULO IV.....	25
4.1.    Tipo y método de investigación .....	25

4.2. Diseño de la investigación.....	25
4.3. Población, muestra o participantes.....	25
4.4. Instrumentos de recogida de datos .....	25
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	26
4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio .....	26
CAPÍTULO V.....	27
5.1 Presentación y análisis de los resultados de la variable servicio de atención .....	27
5.2 Presentación y análisis de los resultados de la variable capacitación .....	42
5.3. Análisis de resultados.....	55
5.4. Discusión de resultados.....	59
CAPÍTULO VI.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61
6.1. Conclusiones .....	61
6.2. Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS.....	63

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Indicador Profesionalidad .....	27
Tabla 2 Indicador Cortesía.....	30
Tabla 3 Indicador Credibilidad .....	31
Tabla 4 Indicador Accesibilidad .....	33
Tabla 5 Indicador Comunicación.....	34
Tabla 6 Indicador Comprensión al usuario.....	35
Tabla 7 Indicador Atención .....	37
Tabla 8 Indicador Tiempo de servicio y espera.....	39
Tabla 9 Indicador Plazos.....	40
Tabla 10 Indicador Análisis organización .....	42
Tabla 11 Indicador Análisis en tareas y procesos .....	43
Tabla 12 Indicador Análisis de la persona.....	44
Tabla 13 Indicador ¿Cómo Capacitar? .....	46
Tabla 14 Indicador ¿En qué Capacitar? .....	48
Tabla 15 Indicador ¿Cuándo Capacitar?.....	49
Tabla 16 Indicador Aprendizaje.....	50
Tabla 17 Indicador Evaluación .....	52
Tabla 18 Indicador Atención .....	53

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 Indicador Profesionalidad.....	28
Figura 2 Indicador Cortesía .....	30
Figura 3 Indicador Credibilidad.....	32
Figura 4 Indicador Accesibilidad.....	33
Figura 5 Indicador Comunicación .....	35
Figura 6 Indicador Compresión al usuario.....	36
Figura 7 indicador Atención .....	38
Figura 8 indicador Tiempo de servicio y espera.....	39
Figura 9 indicador Plazos.....	41
Figura 10 indicador Análisis organización .....	43
Figura 11 indicador Análisis en tareas y procesos.....	44
Figura 12 indicador Análisis de la persona.....	45
Figura 13 indicador ¿Cómo capacitar? .....	47
Figura 14 indicador ¿En qué capacitar?.....	49
Figura 15 indicador ¿En qué capacitar?.....	50
Figura 16 Indicador Aprendizaje .....	51
Figura 17 Indicador Evaluación.....	53
Figura 18 Indicador Atención.....	54



## RESUMEN

El objetivo de la presente tesis fue demostrar que la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores. La investigación tiene un diseño descriptivo, correlacional y no experimental. La población está conformada por 20 colaboradores del área de plataforma y no se usó ningún tipo de muestreo, se trabajó con la población completa. Se utilizó un cuestionario con 36 preguntas sobre la capacitación y el servicio de atención. Se concluye que la capacitación es muy importante e incide en el servicio de atención al usuario de manera directa y significativa.

Palabras Claves: Capacitación, Servicio de Atención, Usuarios, Municipalidad

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to demonstrate that training in the platform area affects the user service of the Municipality of Miraflores. The research has a descriptive, correlational and non-experimental design. The population is made up of 20 collaborators from the platform area and no type of sampling was used, we worked with the entire population. A questionnaire with 36 questions about training and care service was used. It is concluded that training is very important and has a direct and significant impact on customer service.

Key Words: Training, Customer Service, Users, Municipality

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

#### 1.1 Formulación del problema

En los últimos años hemos sido testigos que las entidades públicas y privadas afrontan una serie de exigencias de un mundo globalizado, la alta competitividad que apunta hacia la calidad y los avances tecnológicos. Las entidades dependen mucho de sus trabajadores para alcanzar con éxito las exigencias de la globalización, para ello las gerencias deben adoptar los lineamientos para el desarrollo del personal, su satisfacción en la empresa y su formación para obtener el mejor desempeño que permita enfrentar a la variedad de cambios de la sociedad de manera responsable.

En nuestro país las municipalidades cumplen un rol importante a prestar servicios únicos, como seguridad ciudadana, limpieza pública, transporte público, licencias y registros, la cual tiene la obligación de brindar un servicio a la ciudadanía de calidad, esto implica una mejor atención al público al realizar un trámite u ofrecer un servicio, esta deficiencia en el servicio puede ser superada si se aplica una capacitación continua que ayude al desarrollo del colaborador; al mismo tiempo las organizaciones deben ver las capacitaciones como una inversión y no como un gasto innecesario, puesto que esto dará como beneficio para ambas partes y lleguen a ofrecer un servicio de calidad que cumpla las exigencias de los usuarios.

En base un estudio realizado por Ipsos (como se citó en Diario Gestión, 2016) las tres barreras que enfrenta el estado para una gestión pública son: el exceso de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación intersectorial 42%, personal ineficiente y poco capacitado 29%. Los estudios publicados por Ipsos permiten demostrar que el usuario está a la espera de la implementación de las mejoras necesarias para brindar un servicio de calidad.

En relación al servicio de atención, otro estudio realizado CAD (Ciudadanos al día) se obtuvieron los siguientes resultados sobre los principales problemas de las municipalidades, son; la falta de comprensión de su problema por parte del personal 27%, lentitud en resolver trámites 25%, descoordinación entre oficinas 21%, falta de amabilidad del personal 17%, excesivos trámites o muchos requisitos 16%, información insuficiente o poco clara 15%, dificultad para comunicarse telefónicamente o vía internet 14%.

Ante la problemática descrita, nace la propuesta de realizar este trabajo de investigación, que demostrará si la capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

La Municipalidad de Miraflores fue fundada oficialmente el 2 de enero de 1857 por el Presidente Provisorio Ramón castilla, para cumplir las necesidades locales de la administración pública.

De acuerdo al plan estratégico de la (Municipalidad de Miraflores, 2015) su misión es “brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora”.

De acuerdo al plan estratégico de la (Municipalidad de Miraflores, 2015) su visión es “ser una municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando a Miraflores como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable, donde se fomente la cultura”.

El área de plataforma de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la (Municipalidad Distrital de Miraflores, 2018) pertenece a la Gerencia de Administración Tributaria, es el órgano encargado de programar, regular, controlar, informar, cautelar, dirigir y ejecutar los procesos de las siguientes unidades orgánicas: Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria, Subgerencia de Fiscalización Tributaria y Subgerencia de Recaudación.

Subgerencia de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente. - Es la unidad encargada en brindar una orientación adecuada a los contribuyentes respecto a sus derechos y obligaciones tributarias, estas orientaciones son atendidas de forma presencial, telefónica o vía web. También se encarga de administrar el proceso de declaraciones juradas y su procesamiento de acuerdo a la normativa vigente.

Subgerencia de Fiscalización Tributaria. - Es la unidad encargada de fiscalizar la veracidad de la información proporcionada de las declaraciones juradas y detectar a los contribuyentes omisos y evasores del tributo a fin de ampliar progresivamente la base tributaria.

Subgerencia de Recaudación Tributaria. - Es la unidad encargada en organizar, ejecutar y controlar el proceso de recaudación de la deuda tributaria de los contribuyentes, así como la gestión de cobranza de los tributos y sanciones administrativas.

### **1.1.1 Problema Principal**

¿De qué manera la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?

### **1.1.2 Problemas Secundarios**

¿De qué manera la detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?

¿De qué manera un programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?

¿De qué forma los resultados del desempeño laboral incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?

## **1.2 Objetivos General y Específicos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Demostrar que la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Demostrar que la detección de necesidades de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Demostrar que un programa de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Demostrar que el resultado del desempeño laboral incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores

### **1.3 Justificación o importancia del estudio**

La investigación es importante porque demostró la incidencia entre la variable capacitación y la variable servicio de atención en la Municipalidad de Miraflores. Con los resultados obtenidos del cuestionario a los colaboradores, se espera que puedan influir para que la organización aplique una capacitación constante a su personal para una mejor atención a los usuarios del distrito de Miraflores.

Se considera relevante, debido a que pretende servir de base para las empresas públicas o privadas que brinden un servicio de atención al usuario y también para futuras investigaciones de otras universidades.

La investigación tributa a la línea de investigación de Gestión Empresarial Global debido que la capacitación es un tema de mucha importancia que afecta la gestión empresarial de las empresas globalizadas y competitivas por ende se busca un personal capacitado que pueda responder a esos cambios de la sociedad.

### **1.4 Alcance y limitaciones**

El estudio tiene un alcance descriptivo, correlacional y no experimental, porque trata de especificar las características de las variables y analizar su vinculación.

Las limitaciones se asocian con el acceso a la información bibliográfica debido al actual contexto en el que nos encontramos por la pandemia (COVID-19); a pesar de ello se encontró información relevante al estudio en diferentes fuentes virtuales relacionadas a la variable capacitación y la variable servicio de atención, otra limitación fue no poder encuestar a todos los colaboradores del área de plataforma, puesto que en la actualidad por la situación que nos encontramos se redujo el personal, no obstante se encuestó a todos los colaboradores que asisten presencialmente.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### **Internacionales:**

En el estudio de (Rojas S. F., 2018) titulado “Capacitación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)”. Esta investigación de postgrado se presentó en el año 2018 en Guatemala para lograr el grado académico de licenciado en Psicología Industrial. Su objetivo fue describir la vinculación de las variables Capacitación y el Desempeño Laboral.

El investigador utilizó el método cuantitativo descriptivo en donde participaron 36 personas. Entre sus conclusiones principales sostuvo que existe una correlación entre las variables de estudio y que la compañía debe impulsar el progreso a través de la capacitación. En base en los resultados la compañía espera obtener, se recomendó capacitar a los empleados con técnicas de capacitación adecuadas para mejorar el desempeño.

Este informe es sobresaliente para la investigación, porque la Municipalidad de Miraflores presenta una deficiente capacitación en sus trabajadores del área de plataforma en el cual se podrían aplicar técnicas de capacitación adecuadas, para que se sientan motivados y el desempeño mejore.

En la investigación de (Rojas P. E., 2015) titulado “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo prado”; tuvo como objetivo estudiar un modelo que pueda reconocer los factores que inciden en la calidad y satisfacción de los usuarios. Se concluyó que los factores organizativos (calidad en la rapidez de

los procesos y el tiempo de espera) y los factores humanos (calidad en los servicios de atención de los funcionarios de la Municipalidad) son los factores que tienen mayor impacto en la satisfacción. La tesis es importante, porque nos presenta información que puede aplicarse a dicha investigación para identificar mediante un modelo las causas o factores que inciden en la atención de la Municipalidad de Miraflores.

El trabajo de investigación de (Maggi, 2018) “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario con la atención y calidad. Se concluyó que el servicio no transmite seguridad a los usuarios y la atención es incorrecta con respecto al trato.

El estudio es conveniente, porque muestra un método que permite medir la calidad de servicio como el SERVQUAL puede ser útil para la investigación.

En la investigación (Olmedo, 2015) titulada “La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha” su objetivo principal fue identificar las debilidades del Área de Atención y dar soluciones a la falta de capacitación de los empleados municipales aplicando una guía para incrementar la calidad y el desempeño mejore. Utilizó un cuestionario para los usuarios y entrevista para los empleados municipales.

Es importante esta investigación de tesis, puesto que muestra un manual de capacitación que contiene estrategias de capacitación que ayuda a los empleados municipales a desarrollar habilidades para optimizar la calidad de servicio, siendo de esta manera un informe importante para la presente investigación.

**Nacionales:**

En la investigación (Chung, García Filberto, Rupailla Arestegui, & Seminario, 2017) titulado “Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana”.

El investigador ha utilizado el método cualitativo y constó de entrevistas de profundidad y focus group. Entre sus conclusiones principales sostuvo que para tener una óptima calidad de servicio en las municipalidades de Lima es necesario tener en cuenta los factores de segmentación de los usuarios, la reducción de los procedimientos burocráticos y la contratación de personal calificado, con la finalidad de desarrollar y aplicar estrategias de servicio al cliente para cada segmento específico y mejorar el nivel de satisfacción actual del usuario.

Se considera importante este informe de tesis, ya que de alguna forma se demostró que existe factores importantes que mejoran el servicio de atención y capacitación en las municipalidades de Lima Metropolitana incluyendo la de Miraflores.

En la investigación de (Wong Wong, 2018) titulado “La capacitación y la calidad de servicio en el banco Cencosud- Hipermercados Metro 2018” su propósito fue determinar la relación entre la Capacitación y la Calidad de Servicio en el Banco Cencosud-Hipermercados Metro Lima, 2018. También, tuvo como objetivos determinar la incidencia de los programas de capacitación y la calidad de servicio, determinar la incidencia entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio y establecer la incidencia del control de los resultados y la calidad de servicio todo sobre el Banco Cencosud-Hipermercados Metro Lima, 2018. Se utilizó un método censal en una muestra de 114 trabajadores. Se utilizó un cuestionario con 20 preguntas vinculadas con la variable capacitación y 13 preguntas vinculadas con la variable calidad de servicio. Se obtuvo un resultado

de = 0.519 para ambas y se encontró una incidencia positiva entre las variables en el Banco Cencosud –Hipermercados Metro.

Este informe es importante, porque es similar a la presente investigación y puede servir para la discusión de los resultados.

En la investigación de (Pinto Arce, 2018) titulado “Capacitación en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2017”. El propósito fue identificar las características de la capacitación de los trabajadores del área de Subgerencia de Desarrollo Económico en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2017.

El estudio es no experimental descriptivo y se utilizó un cuestionario. La población lo conforma 25 trabajadores del área de estudio, no siendo necesario utilizar una muestra.

Los resultados permitieron identificar que a través de la implementación de un programa capacitación, el desempeño de los trabajadores aumentara. Se concluyó que los trabajadores del área de Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2017 están capacitados.

Este informe es importante, porque es similar a la presente investigación y puede servir para la discusión de los resultados.

## **2.2 Bases Teóricas – científicas**

### **2.2.1 Capacitación:**

(Dessler, 2006) afirma que el “Capacitar significa proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo” y agrega que “la capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los gerentes no deben ignorar” (p.185).

Otro autor como (Chiavenato, 2011) define que “La capacitación es un proceso educativo de corta duración, aplicado de forma sistemática y organizada, las personas pueden adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias de acuerdo a los objetivos establecidos”.(p.386).

De igual manera (Siliceo, 2009) en su libro menciona que, “La capacitación influye en actividades planificadas de acuerdo con las necesidades reales de una empresa u organización y llevadas a cabo de acuerdo con los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” y agrega que “para alcanzar los objetivos de la empresa, la capacitación se puede proporcionar a la empresa a través de un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para el buen desempeño de sus funciones, y habiendo descubierto las verdaderas necesidades de la empresa”. (p.26).

### **2.2.2 Contenidos de la capacitación**

(Chiavenato, 2011) menciona que existen cuatro formas de cambio de conducta los cuales se explican a continuación:

**Trasmisión de información.** Es el contenido primordial de los programas de capacitación, es la información que se trasmite en forma de conocimientos. Generalmente, la información sobre el trabajo, la compañía, sus productos y servicios, las reglas y políticas, etc. Además, implica la difusión de otros conocimientos.

**Desarrollo de habilidades.** Son las capacidades de los trabajadores para desempeñar su cargo o posibles puestos futuros. Se basa de una capacitación sobre las tareas y actividades a realizar.

**Desarrollo o modificación de actitudes.** Suele buscar cambiar la actitud negativa de los colaboradores para convertirla en una actitud favorable, como incrementar la motivación o la

sensibilidad de los directivos y supervisores. Puede involucrar la obtención de nuevas actitudes especialmente los relacionados con los usuarios (como la formación del personal de ventas, cajeras, etc.) o habilidades comerciales.

**Desarrollo de conceptos.** La capacitación tiene como objetivo el desarrollo de conceptos e ideas para asistir a las personas con la globalización y el pensamiento estratégico.

### **2.2.3 Procesos de la capacitación**

De acuerdo con (García López , 2015) La capacitación es efectiva para las organizaciones, pero es necesario enfocar en el desempeño laboral, se debe capacitar y educar a los colaboradores de manera sistemática. Por ello, la capacitación deberá ser planificada y continua durante un proceso permanente, los trabajadores pueden formarse, es decir, pueden lograr a desarrollar habilidades necesarias para efectuar de forma adecuada sus labores, o lograr valores, estilo, espíritu de equipo, etc

De esta manera, la capacitación demanda una planificación cuidadosa y la instrucción de una serie de pasos. Estos pasos deben estar integrados en un programa de capacitación. Por lo tanto, se debe considerar una capacitación sistemática, coordinada o un modelo determinado. Estos modelos simbolizan la realidad empresarial de cómo dar una capacitación, cuya finalidad es aprovechar al máximo las ventajas de la capacitación y minimizar los costes o la inversión.

Además (Chiavenato, 2011) indica que existen cuatro etapas de la capacitación las cuales se señalan a continuación.

**1.-Diagnóstico de las necesidades de capacitación.** Esta etapa puede ayudar a las empresas de no cometer errores al ofrecer una capacitación incorrecta, ya que ello conlleva gastos en

vano. Para descubrir las necesidades de capacitación, se debe llevar a cabo en tres niveles organizacionales los cuales son:

*Análisis en toda la organización.* Es identificar en qué área de la organización se debe desarrollar la capacitación. Se debe tener presente los objetivos y planes estratégicos de la organización.

*Análisis de tareas y procesos.* Es el desempeño de las tareas, de los procesos de trabajo del personal que se incluirá dentro del programa de capacitación.

*Análisis de la persona.* Es hacer un cuestionario a los colaboradores, preguntándoles sobre, a que área se necesita capacitar y que clase de capacitación requieren.

**2.-Desarrollo de planes y programas de capacitación.** El desenvolvimiento de los programas de capacitación debe enfocarse en los objetivos de la organización, lo que desea lograr al capacitar a sus empleados y en qué áreas se necesita capacitar, cualquier aprendizaje que mejore la eficacia de las funciones de los empleados, para que puedan desarrollar sus habilidades, y se obtenga mejores resultados. Los objetivos en lo que debe centrarse la capacitación son:

- a) Formar a los colaboradores para realizar diversas tareas de forma inmediata.
- b) Dar a los colaboradores oportunidades en poder desenvolverse en la organización como ofrecerle un nuevo puesto con tareas de mayor complejidad.
- c) Modificar las actitudes de los colaboradores para formar un ambiente satisfactorio, incrementar su motivación y hacerlas más flexibles a los cambios de la administración.

**3.- Ejecución de la capacitación.** Implica el desarrollo de actividades que representan las responsabilidades de la persona que va capacitar en una organización, se debe decidir a quién contratar como instructor, organizar el material didáctico, preparar el equipo necesario, acondicionar el lugar en donde se realizará la capacitación, programar e informar a los participantes, contratar un servicio de catering, en caso necesario. Iniciado la capacitación se de supervisar el desarrollo del curso, realizar una evaluación a los colaboradores, entregar constancias de participación y evaluar los resultados.

**4.-Determinación del proceso de capacitación.** (Bohlander, Snell, & Morris, 2008) indica que “la capacitación es otra función de la administración de los recursos humanos, debe ser evaluada, para establecer su efectividad. Existe una variedad de métodos para determinar hasta qué grado los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, influyen en el comportamiento y repercuten en el desempeño final de la organización”. (p.31)

Criterio 1. Reacción. Es la evaluación de los participantes, ellos pueden decidir si les gusta el programa de capacitación, sobre el contenido y las técnicas que se utilizaron, evaluar al instructor y hacer sugerencias.

Criterio 2. Aprendizaje. Es comprobar si los participantes realmente han aprendido algo, es poner en prueba sus habilidades y conocimientos antes y después de la capacitación, también pueden medirse con el personal capacitado para garantizar que la mejora sea el resultado de la capacitación y no de otro factor (como cambios de trabajo o aumentos de salario).

Criterio 3. Comportamiento. En este criterio se intenta evaluar el aprendizaje de una forma más profunda, que no solo se podrán visualizar a través de cambios de actitudes, sino que también se podrán visualizar en los cambios de comportamiento a partir de los conocimientos



adquiridos. El cambio de conducta es afectado en algunas ocasiones por factores externos. Por tanto, para alcanzar un cambio, es necesario identificar las responsabilidades de los participantes de la organización:

Responsabilidad del participante. Tener las ganas de mejorar.

Responsabilidad del instructor. Orientar a los colaboradores lo que deben realizar dentro de la organización y cómo deben ejecutarlo.

Responsabilidad de los jefes. Motivar a los colaboradores a realizar capacitaciones y poner en práctica sus conocimientos adquiridos con evaluaciones.

Responsabilidad de la organización. Hacer sentir recompensado al participante y fomentar un clima organizacional adecuado en las diferentes áreas.

Criterio 4. Resultados. Implica las actividades de capacitación en la organización y la efectividad obtenida, como mejorar la calidad, reducir las quejas, reducir los errores y aumentar los clientes satisfechos. Para cada etapa anterior, es necesario aplicar diferentes herramientas para recolectar la información requerida. Definir metas específicas para cada etapa es un requisito básico, y también es necesario diseñar qué herramientas son las más adecuadas y cuáles son los métodos a seguir.

#### **2.2.4 Tipos de capacitación**

De acuerdo con (Valencia, 2007) menciona que existen cuatro tipos de capacitación las cuales se describirán a continuación.

**Capacitación para el trabajo.** Los trabajadores antiguos realizaran una nueva función en capacitar al personal nuevo.

**Capacitación pre ingreso.** Se orienta al nuevo personal sobre las capacidades que se necesitan para desempeñar las funciones de su puesto.

*Inducción.* Es una serie de actividades para comunicar a los empleados los planes, metas y políticas de la organización para que puedan incorporarse a grupos de trabajo lo antes posible.

Capacitación promocional. Brinda a los trabajadores la oportunidad de obtener un mayor nivel de autoridad, remuneración y responsabilidad.

**Capacitación en el trabajo.** Consiste en un conjunto de actividades para mejorar las habilidades y actitudes de los colaboradores hacia las tareas que realizan.

*Capacitación específica.* Es la enseñanza donde las personas pueden adquirir conocimientos, actitudes y habilidades en base a metas definidas.

**Desarrollo.** Abarca información completa sobre la persona y su desempeño en la empresa.

*Educación formal para adultos.* La organización realiza una serie de actividades para apoyar el desarrollo personal o laboral.

*Integración de la personalidad:* Diversas actividades encaminadas a desarrollar y corregir la actitud de los colaboradores hacia ellos mismos y el entorno laboral.

### **2.3 Servicio de atención**

(Larrea, 1991) indico que “El servicio de atención está compuesto de actividades cuya razón de ser es la satisfacción de los usuarios en cuanto a sus necesidades y expectativas” (p.65).

(Douglas & Bateson, 2012) explican que: “Las percepciones y expectativas son elementos que están relacionados, ya que el cliente está en función al servicio que recibe de la empresa el cual influye en el comportamiento del consumidor” (p. 35).

Por otro lado, el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” (2015), resalta que “una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad. Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado” (p.11). y resalta que al brindar una calidad de atención:

“Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejorar la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas”.

“Supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía”.

“El trabajador de la entidad pública rompa con el modelo de si cumplo la ley hago bien mi trabajo y logre desarrollar su capacidad y habilidades interiorizando de que si hago bien mi trabajo el (la) ciudadano (a) se siente bien atendido”. (p.12)

### **2.3.1 Proceso de atención**

De acuerdo con el “Manual de Atención a la Ciudadanía” por la (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento, 2016) indica los procesos para una buena atención:

**Recepcionar al usuario o ciudadano.** Cuando el usuario llega a la institución, el funcionario lo recibirá cordialmente y debe brindarle orientación y ayuda. Los funcionarios deben prestar especial atención y comprender sus requerimientos y necesidades.

**Orientar, informar y gestionar.** El funcionario proporcionará aclaraciones y asistencia en trámites y requisitos necesarios para los proyectos o beneficios.

**Tramitar.** El funcionario de atención realizará los procedimientos o la gestión por sí mismo, Completando los pasos definidos para realizar los trámites.

**Difundir herramientas disponibles.** El funcionario de atención debe transmitir al usuario los procedimientos a seguir para realizar los trámites en línea.

**Recepcionar las sugerencias.** El funcionario recibirá sugerencias de los usuarios (si las hubiera) para optimizar la calidad de los servicios y considerar la satisfacción de los usuarios.

**Despedir cordialmente a los usuarios.** el funcionario despedirá al usuario, ofreciéndole la posibilidad de evaluar el servicio.

### **2.3.2 Dimensiones del servicio de atención**

(Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988) proponen “la escala SERVQUAL, un método para medir la calidad de un servicio en base a la percepción y expectativas. La escala tiene 22 ítems que representan cinco dimensiones de un servicio: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía” (p.12).

#### **2.3.2.1 Fiabilidad**

(Séto, 2004) afirma que: “está referida a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Para los consumidores es la más importante” (p. 22).

#### **2.3.2.2 Capacidad de repuesta**

(Séto, 2004) afirma que: “se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 22).

### **2.3.2.3 Seguridad**

(Séto, 2004) afirma que: “está referida al conocimiento y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p.22).

Algunos indicadores relacionados a la dimensión seguridad son:

*Profesionalidad:* Competencia técnica. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.

*Cortesía:* Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el cliente.

*Credibilidad:* Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se proporciona.

*Seguridad:* Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

### **2.3.2.4 Empatía**

(Séto, 2004) afirma que: “está referida a la atención individualizada que el proveedor de servicios ofrece a los clientes” (p. 22).

Algunos indicadores relacionados a la dimensión empatía son:

*Accesibilidad:* Servicio accesible y fácil de contactar.

*Comunicación:* Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido.

Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

#### **2.3.2.5 Elementos Tangibles**

(Séto, 2004) afirma que: “está referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 22).

### 2.3 Definición de términos básicos

Calidad de servicio: “Actitud que resulta de una evaluación global del desempeño de una empresa”. (Hoffman & Bateson, 2011)

Desempeño laboral: “Se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de objetivos de la organización”. (Chiavenato, 2000)

Organización: “Establece líneas de autoridad, mejora la comunicación, evita la duplicidad de recursos y puede mejorar la competitividad porque acelera la toma de decisiones”. (Ferrell , Hirt, & Ferrell , 2004)

Satisfacción al usuario: “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Kotler,2006)

Servicio: “Son las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. (Stanton , Etzel , & Walker , 2004)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### **3.1.1. Hipótesis Principal**

La capacitación en el área de plataforma incide significativamente en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

La detección de necesidades de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Un programa de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

El resultado de desempeño laboral incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

#### **3.2. Identificación de variables o unidades de análisis**

Variable Independiente: Capacitación

Variable Dependiente: Servicio de Atención

#### **3.3. Matriz lógica de consistencia**



**TÍTULO: CAPACITACIÓN EN EL AREA DE PLATAFORMA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p> <p><b>SECUNDARIOS</b></p> <p>- ¿De qué manera la detección de necesidades de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p> <p>- ¿De qué manera un programa de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p> <p>- ¿De qué forma los resultados de desempeño laboral incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Demostrar que la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b></p> <p>-Demostrar que la detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>-Demostrar que un programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>-Demostrar que el resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>La capacitación en el área de plataforma incide significativamente en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b></p> <p>- La detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la municipalidad de Miraflores.</p> <p>- El programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>-El resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>CAPACITACIÓN</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>SERVICIO DE ATENCIÓN</p>	<p>-Detección de necesidades de capacitación</p> <p>-Programa de capacitación</p> <p>-Resultados de desempeño laboral</p> <p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Empatía</p>	<p>-Análisis en la organización</p> <p>-Análisis en tareas y procesos</p> <p>-Análisis en la persona</p> <p>-Como capacitar</p> <p>-En que capacitar</p> <p>- Cuando capacitar</p> <p>-Reacción</p> <p>-Aprendizaje</p> <p>-Atención</p> <p>-Atención rápida y expedita</p> <p>-Tiempo de servicio y espera</p> <p>-Entrega dentro de los plazos</p> <p>-Profesionalidad</p> <p>-cortesía</p> <p>-Credibilidad</p> <p>- Accesibilidad</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Comprensión al usuario</p>

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1. Tipo y método de investigación**

El tipo de investigación es aplicada, puesto que tiene como propósito establecer una fuente de información y pueda ser utilizada para futuras investigaciones.

El método de la investigación es hipotético-deductivo, ya que se utilizó procedimientos estadísticos para comprar la correlación de las variables y la veracidad de las hipótesis.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación está asociada con el estudio de dos variables capacitación y servicio de atención ambas cualitativas y su diseño fue:

No experimental, porque “se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Descriptivo, porque “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Correlacional, porque “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **4.3. Población, muestra o participantes**

La población para la presente investigación estuvo conformada por los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores. No se utilizó ningún tipo de muestreo pues se trabajó con la población completa de 20 colaboradores.

#### **4.4. Instrumentos de recogida de datos**

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, en el cual fue aplicado a los 20 colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores.

El cuestionario estuvo compuesto por 36 de preguntas afirmativas organizadas con el objeto de conseguir información significativa de los colaboradores con relación a las variables capacitación y servicio de atención.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Después que los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores completen el cuestionario, se revisó las respuestas y se utilizó el programa SPSS para el análisis de los datos.

Para la explicación de los resultados se utilizó tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras.

Finalmente, se utilizó la prueba chi-cuadrado para analizar y comprobar si las variables capacitación y servicio de atención tienen relación.

#### **4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio**

- Se aplicó la encuesta a los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores.
- Recolección e interpretación de los resultados.
- Preparación de las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 5.1 Presentación y análisis de los resultados de la variable servicio de atención

*Tabla 1* Indicador Profesionalidad

**Indicador: Profesionalidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
	En desacuerdo	9	45,0	50,0
	Indiferente	3	15,0	65,0
	De acuerdo	6	30,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

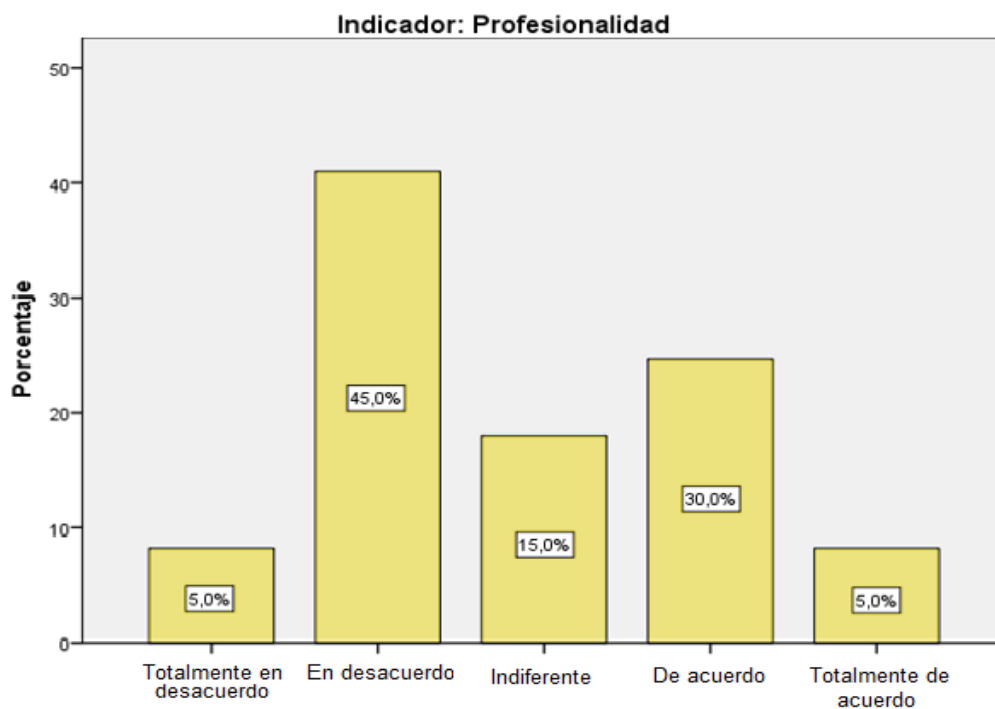


Figura 1 Indicador Profesionalidad

Elaboración propia

P1 El personal de la Municipalidad de Miraflores se encuentra capacitado para la atención.

P2 El personal de la Municipalidad de Miraflores demuestra tener conocimientos para contestar las consultas de los usuarios.

### **Interpretación:**

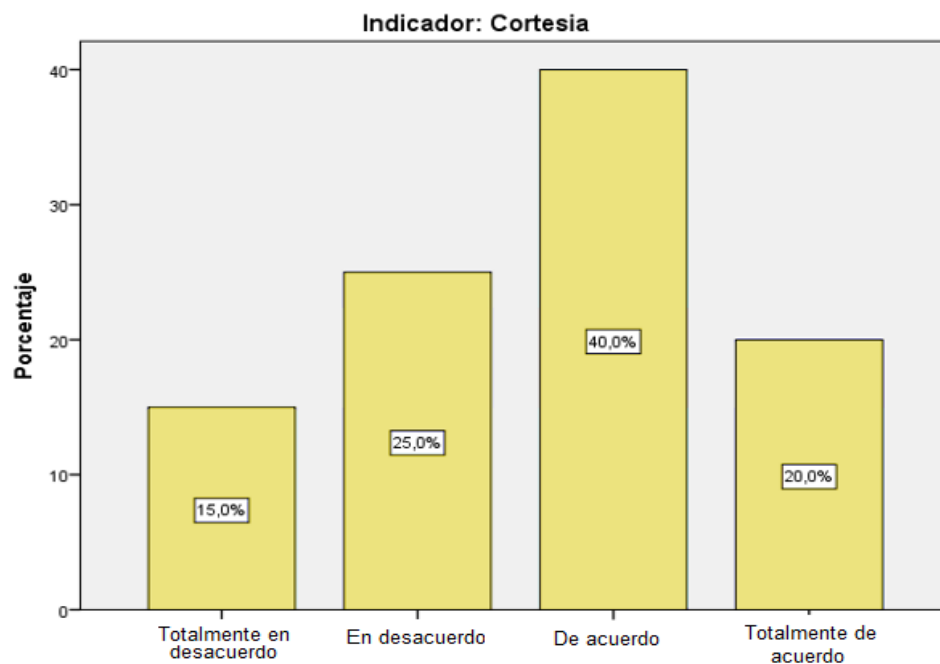
Conforme a los resultados obtenidos del indicador profesionalidad, podemos aceptar que para el 45% están en desacuerdo, para el 5% totalmente en desacuerdo, para el 15% es indiferente, para el 30% de acuerdo y para el 5% totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que no están capacitados para dar la atención y no tienen los conocimientos necesarios para contestar las consultas de los usuarios .

Tabla 2 Indicador Cortesía

**Indicador: Cortesía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0
	En desacuerdo	5	25,0	40,0
	De acuerdo	8	40,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	

Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

Figura 2 Indicador **Cortesía**

Elaboración propia

P3 El personal de la Municipalidad de Miraflores atiende con amabilidad a los usuarios durante la atención.

P4 El personal de la Municipalidad de Miraflores tiene trato respetuoso durante la atención.

### Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos del indicador cortesía, podemos aceptar que para el 40% de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores está de acuerdo, para el 20% totalmente de acuerdo, para el 25% en desacuerdo y para el 15% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que brinda un trato respetuoso durante la atención y la amabilidad.

Tabla 3 Indicador Credibilidad

#### Indicador: Credibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0
En desacuerdo	7	35,0	45,0
De Acuerdo	7	35,0	80,0
Totalmente de acuerdo	4	20,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

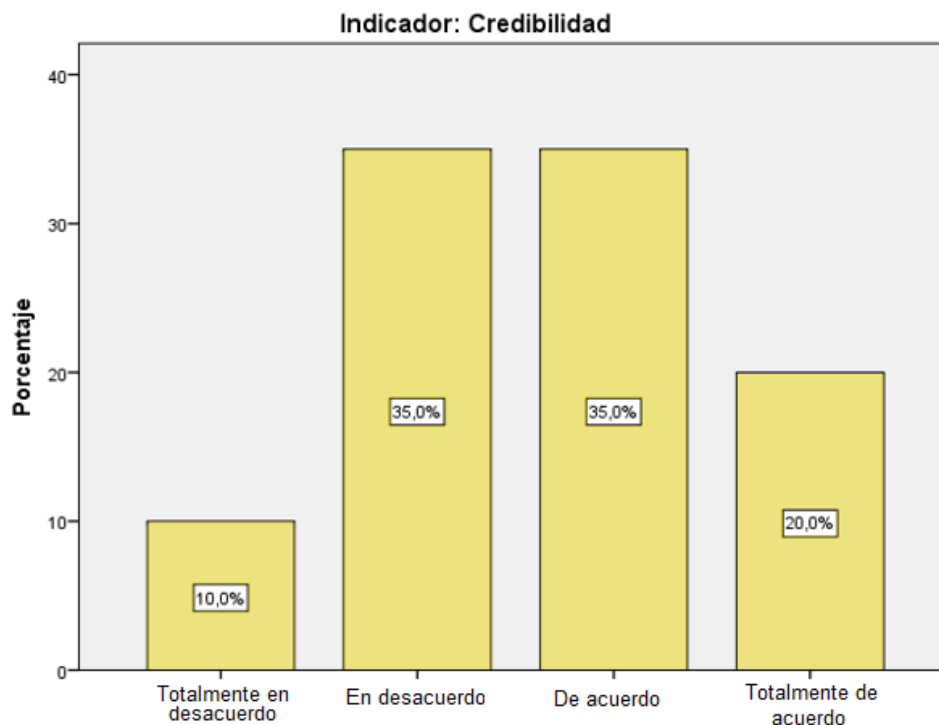


Figura 3 **Indicador Credibilidad**

Elaboración propia

P5 El personal de la Municipalidad de Miraflores genera confianza durante la atención.

P6 Los trámites administrativos de la Municipalidad de Miraflores son seguros.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador credibilidad, podemos aceptar que el 35% de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores está de acuerdo, para el 20% totalmente de acuerdo, para el 35% en desacuerdo y para el 10% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que generan confianza a los usuarios durante la atención y los trámites administrativos son seguros.



Tabla 4 Indicador Accesibilidad

**Indicador: Accesibilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0
	En desacuerdo	2	10,0	30,0
	De acuerdo	8	40,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

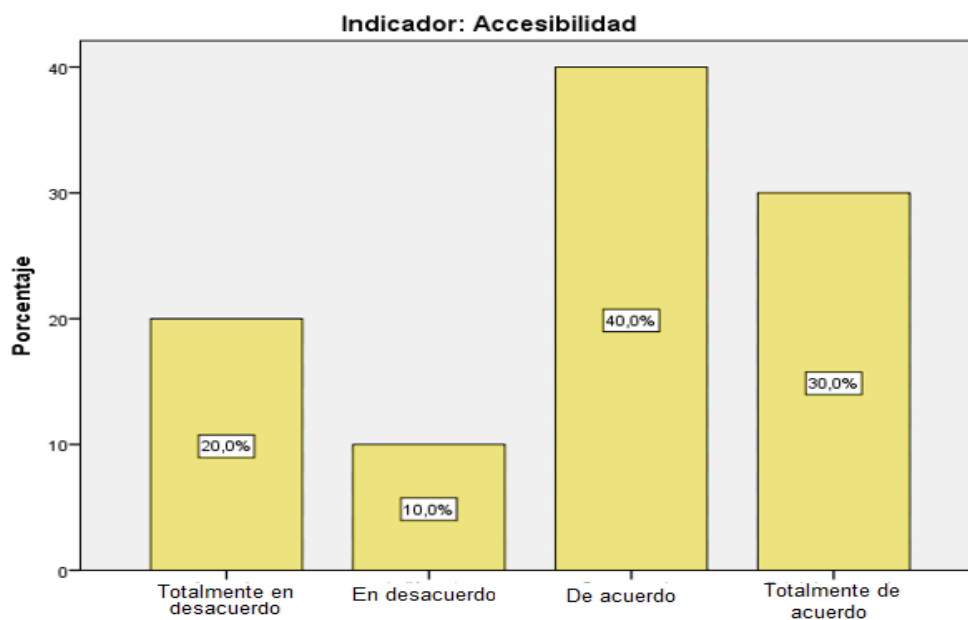


Figura 4 Indicador Accesibilidad

Elaboración propia

P7 Considero sencillos los procesos para los trámites.

P8 Los canales de atención que brinda la municipalidad son los más adecuados.

## Interpretación

Conforme a los resultados obtenidos del indicador accesibilidad, podemos aceptar que el 40% de los colaboradores que asisten a la Municipalidad de Miraflores están de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo, el 10% en desacuerdo y el 20% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran sencillos los procesos para los tramites y los canales de atención son los más adecuados.

*Tabla 5* Indicador Comunicación

### Indicador: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0
	En desacuerdo	1	5,0	30,0
	De acuerdo	11	55,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

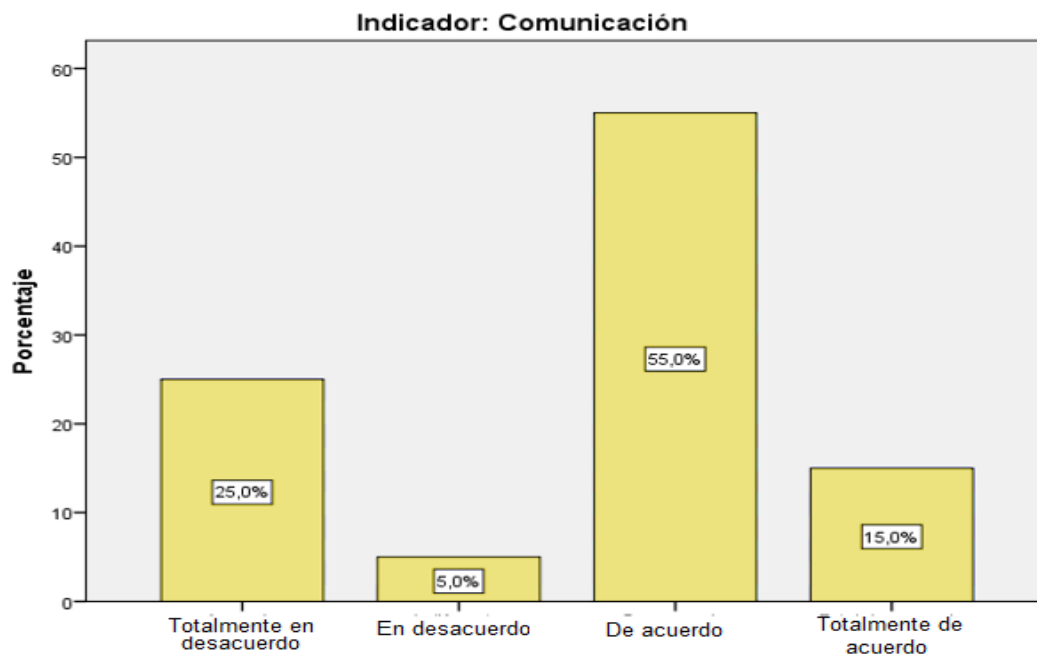


Figura 5 Indicador Comunicación

Elaboración propia

P9 El personal de la Municipalidad de Miraflores comprende los requerimientos de los usuarios.

P10 El personal de la Municipalidad de Miraflores se expresa con claridad durante la atención.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador comunicación, podemos aceptar que el 55% de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores está de acuerdo, el 15% totalmente de acuerdo, el 5% en desacuerdo y el 25% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que se expresan con claridad y entienden los requerimientos de los usuarios.

*Tabla 6* Indicador Comprensión al usuario

**Indicador: Comprensión al usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0
	En desacuerdo	10	50,0	60,0
	De acuerdo	4	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

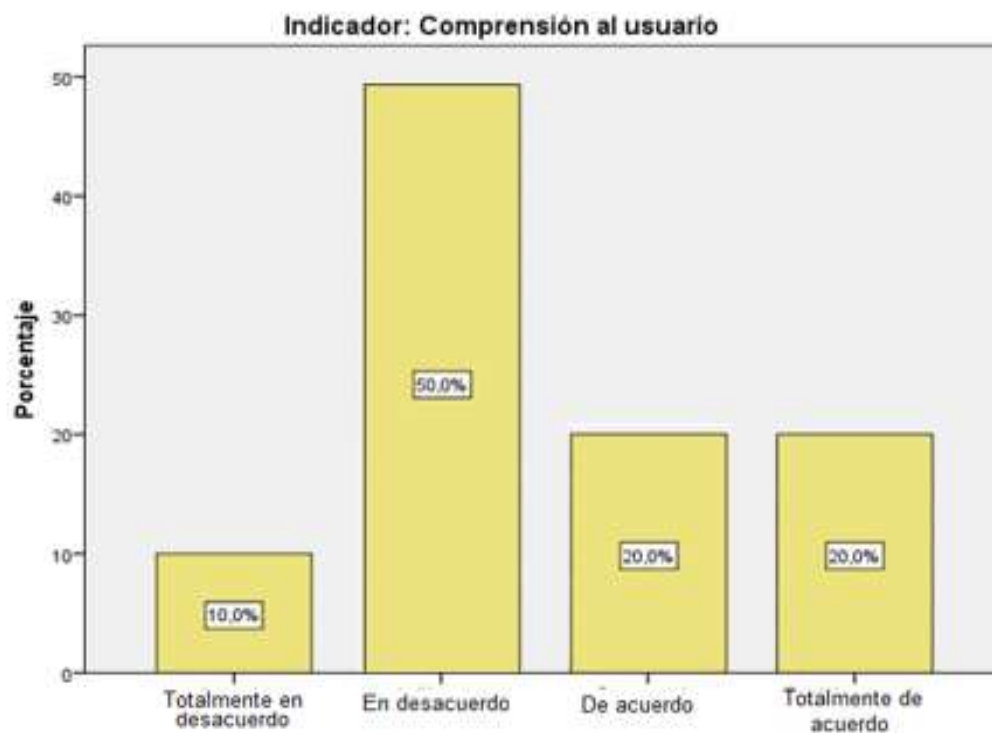


Figura 6 Indicador Comprensión al usuario

Elaboración propia

P11 El personal de la Municipalidad de Miraflores ofrece una atención personalizada a los usuarios.

P12 El personal de la Municipalidad de Miraflores se muestra dispuesto a ayudar al usuario durante la atención.

### Interpretación:

Conforme los resultados obtenidos del indicador comprensión al usuario, podemos aceptar que el 50% de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores están en desacuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores encuestados consideran que no brinda una atención personalizada y no se muestran dispuestos a ayudar al usuario.

*Tabla 7* Indicador Atención

#### Indicador: Atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0
En desacuerdo	9	45,0	65,0
Totalmente de acuerdo	7	35,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

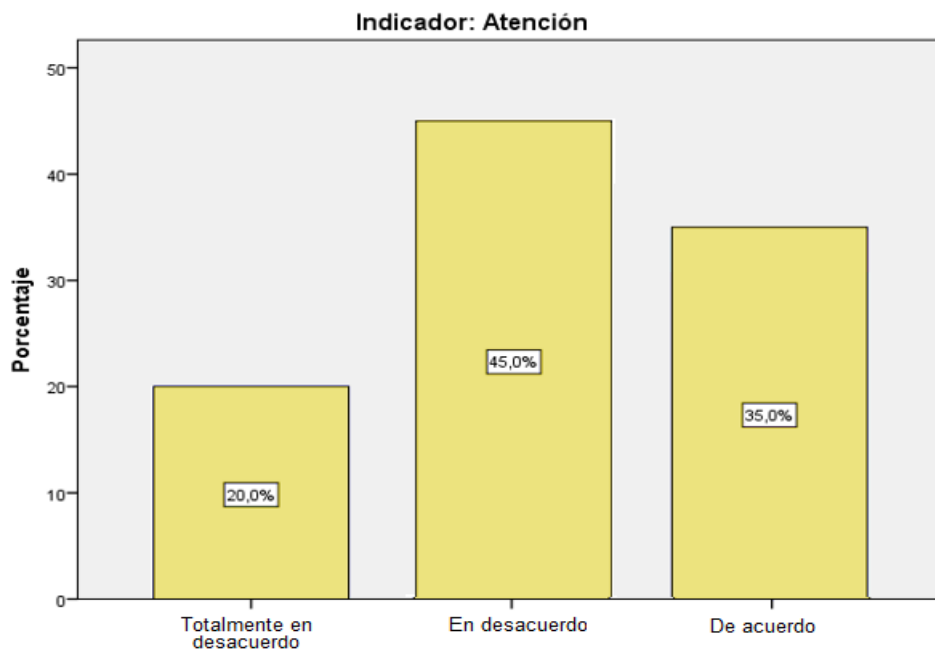


Figura 7 **indicador Atención**

Elaboración propia

P13 El personal de la Municipalidad de Miraflores ofrece una atención rápida.

P14 El personal de la Municipalidad de siempre está atento a las necesidades de los usuarios.

## **Interpretación**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador atención, podemos aceptar que el 45% de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores están en desacuerdo, el 20% en totalmente en desacuerdo y el 35% de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores encuestados opinan que la atención no es rápida y no están atento a las necesidades de los usuarios.

Tabla 8 Indicador Tiempo de servicio y espera

**Indicador: Tiempo de servicio y espera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	40,0	45,0
	De acuerdo	6	30,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	

Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

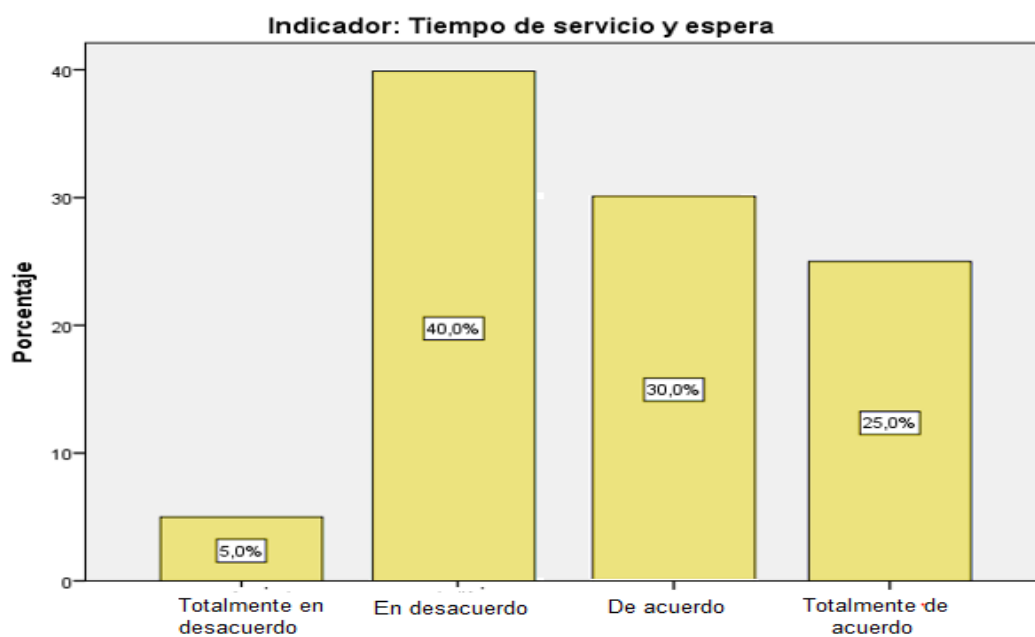


Figura 8 indicador Tiempo de servicio y espera

Elaboración propia  
 P15 Los horarios de atención que brinda la Municipalidad de Miraflores son los adecuados.  
 P16 El tiempo total de espera del usuario es el adecuado

### Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos del indicador tiempo de servicio y espera, podemos aceptar que el 40% que los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores están en desacuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo, el 30% de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores encuestados no consideran adecuado el horario de la Municipalidad y el tiempo de espera.

*Tabla 9* Indicador Plazos

#### Indicador: Plazos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
	En desacuerdo	3	15,0	20,0
	Indiferente	3	15,0	35,0
	De acuerdo	6	30,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación



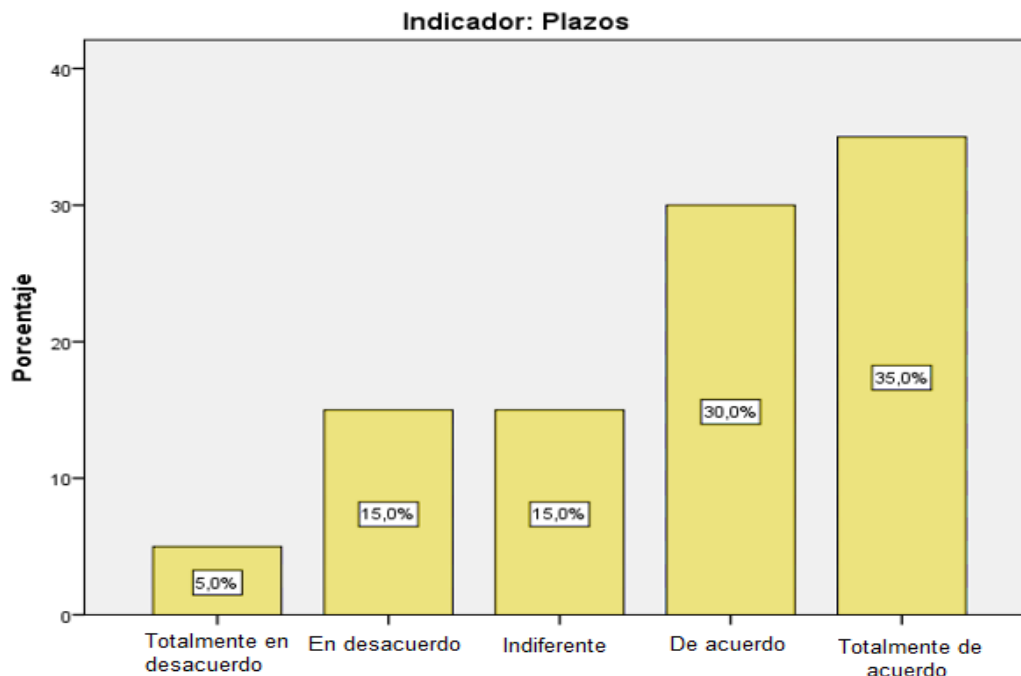


Figura 9 indicador Plazos

Elaboración propia

P17 El personal de la Municipalidad de Miraflores comunica al usuario el tiempo establecido para cada tramite.

P18 Se cumplen los plazos establecidos como lo indica la Municipalidad de Miraflores.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador plazos, podemos aceptar que el 35% de los colaboradores del área de plataforma a la Municipalidad de Miraflores están totalmente de acuerdo, el 30% de acuerdo, el 15% es indiferente, el 15% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que se comunica el tiempo establecido para cada tramite y se cumplen los plazos como lo establece la Municipalidad.

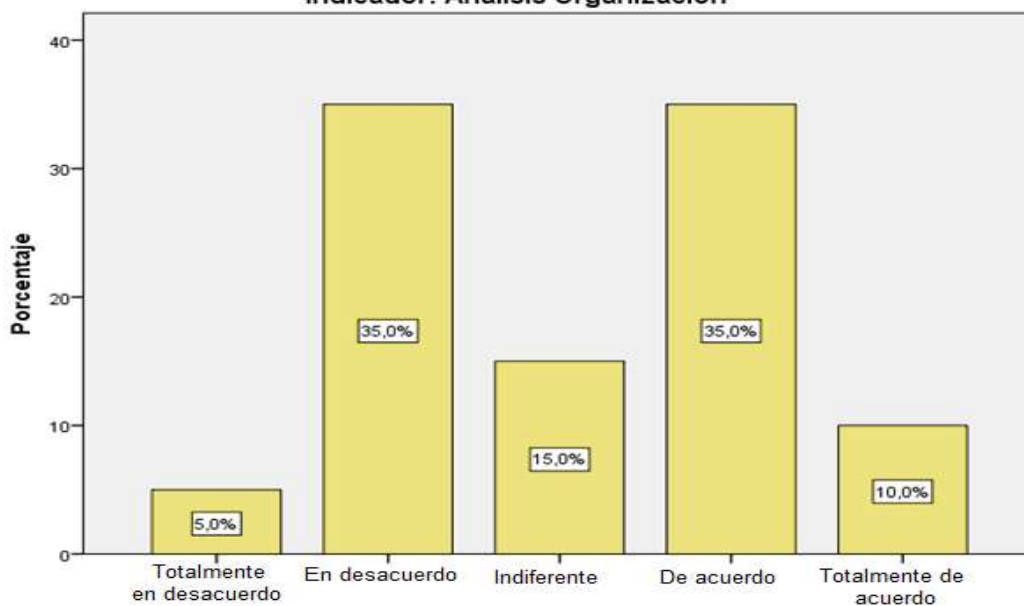
## 5.2 Presentación y análisis de los resultados de la variable capacitación

Tabla 10 Análisis organización

Indicador: Análisis Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
En desacuerdo	7	35,0	40,0
Indiferente	3	15,0	55,0
De acuerdo	7	35,0	90,0
Totalmente de acuerdo	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

Indicador: Análisis Organización



Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

Figura 10 indicador Análisis organización

Elaboración propia

P19 La Municipalidad brinda inducción a los trabajadores al momento de ingresar.

P20 El jefe inmediato le imparte conocimiento e instrucciones para un efectivo desempeño en el puesto.

### Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos del indicador análisis de organización, según la percepción de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores, el 35% manifiestan que están en desacuerdo, el 5% en totalmente en desacuerdo, el 15% indiferente, el 35% de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo. Esto quiere decir los colaboradores consideran que reciben una inducción al momento de ingresar y que el jefe inmediato no les imparte conocimientos e instrucciones para un efectivo desempeño en el puesto.

*Tabla 11* Análisis en tareas y procesos

#### Indicador: Análisis en tareas y procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
En desacuerdo	4	20,0	25,0
Indiferente	5	25,0	50,0
De acuerdo	6	30,0	80,0
Totalmente de acuerdo	4	20,0	100,0
Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

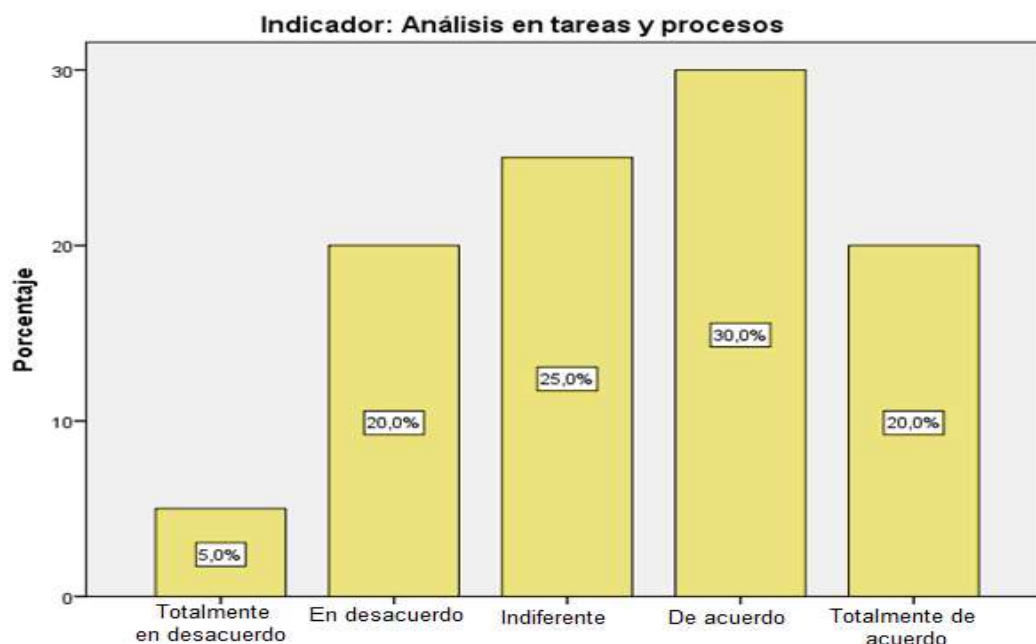


Figura 11 **indicador Análisis en tareas y procesos**

Elaboración propia

P21 Considero que el proceso de inducción de la Municipalidad es el adecuado.

P22 La Municipalidad cuenta con un manual de descripción de puestos para cada trabajador según su área.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador análisis de tareas y procesos, según la percepción de los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores, el 20% manifiestan que está en desacuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo, el 25% es indiferente, el 30% de acuerdo y el 20% en totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores encuestados consideran que la Municipalidad cuenta con un manual de descripción de puestos para cada trabajador según su puesto de trabajo y el proceso de inducción es el adecuado.

Tabla 12 Análisis de la persona

**Indicador: Análisis de la persona**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	15,0	25,0
	Indiferente	4	20,0	45,0
	De acuerdo	5	25,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

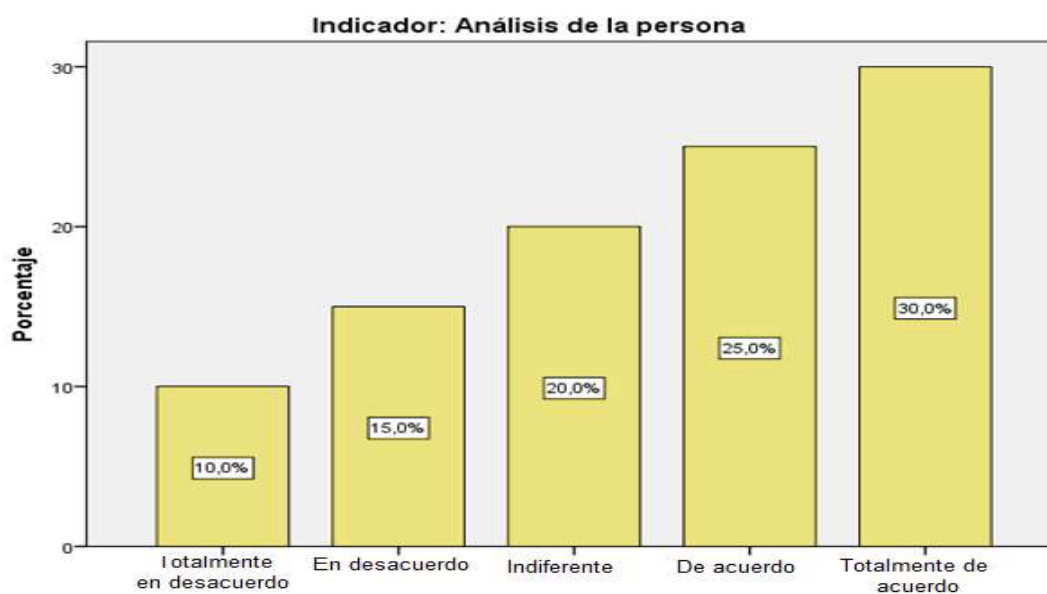


Figura 12 indicador Análisis de la persona

Elaboración propia

P23 Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus funciones.

P24 Las capacitaciones recibidas son relevantes para el buen desempeño laboral.

### Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos del indicador análisis de la persona, según la percepción de los colaboradores del área plataforma de la Municipalidad de Miraflores, el 30% manifiestan que están totalmente en de acuerdo, el 25% de acuerdo, el 20% indiferente, el 15% en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus funciones y que las capacitaciones son relevantes para su buen desempeño.

Tabla 13 Indicador ¿Cómo Capacitar?

**Indicador: ¿Cómo capacitar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0
	En desacuerdo	6	30,0	40,0
	Indiferente	4	20,0	60,0
	De acuerdo	7	35,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

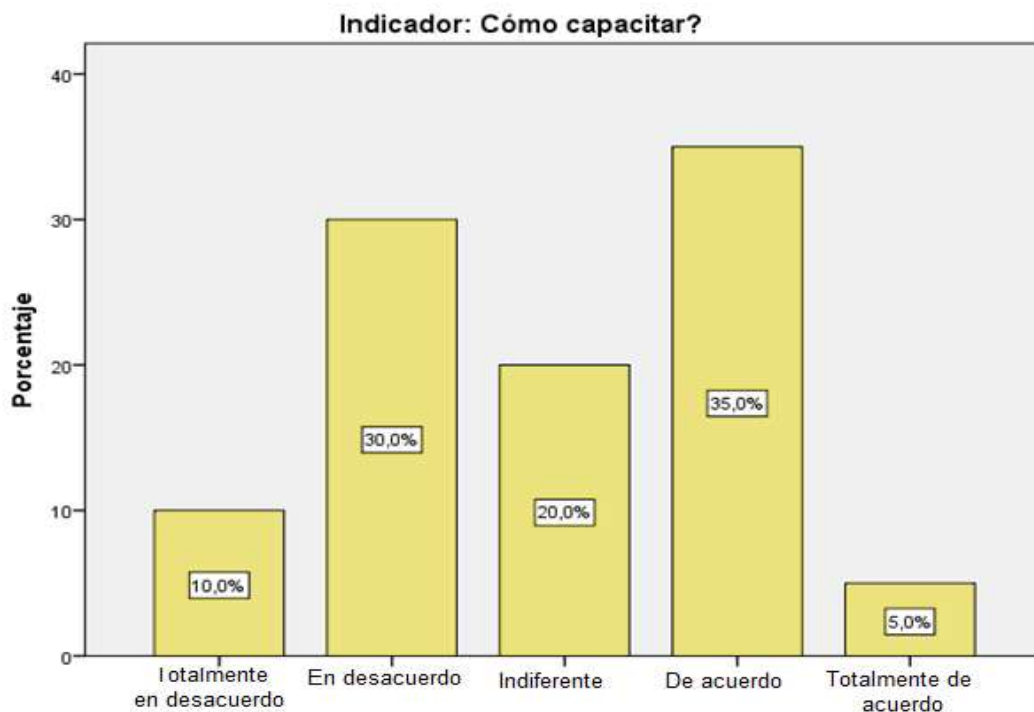


Figura 13 indicador ¿Cómo capacitar?

Elaboración propia

P25 Considero adecuado la metodología de las capacitaciones.

P26 Considero adecuado los instructores o capacitadores.

### Interpretación

Conforme a los resultados obtenidos del indicador análisis de la persona, según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores, el 35% manifiestan que están de acuerdo, el 30% en desacuerdo, el 20% indiferente y el 5% en totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores encuestados consideran adecuada las metodologías e instructores de las capacitaciones.

Tabla 14 Indicador ¿En qué Capacitar?

**Indicador: ¿En qué capacitar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
	En desacuerdo	2	10,0	15,0
	Indiferente	6	30,0	45,0
	De acuerdo	5	25,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

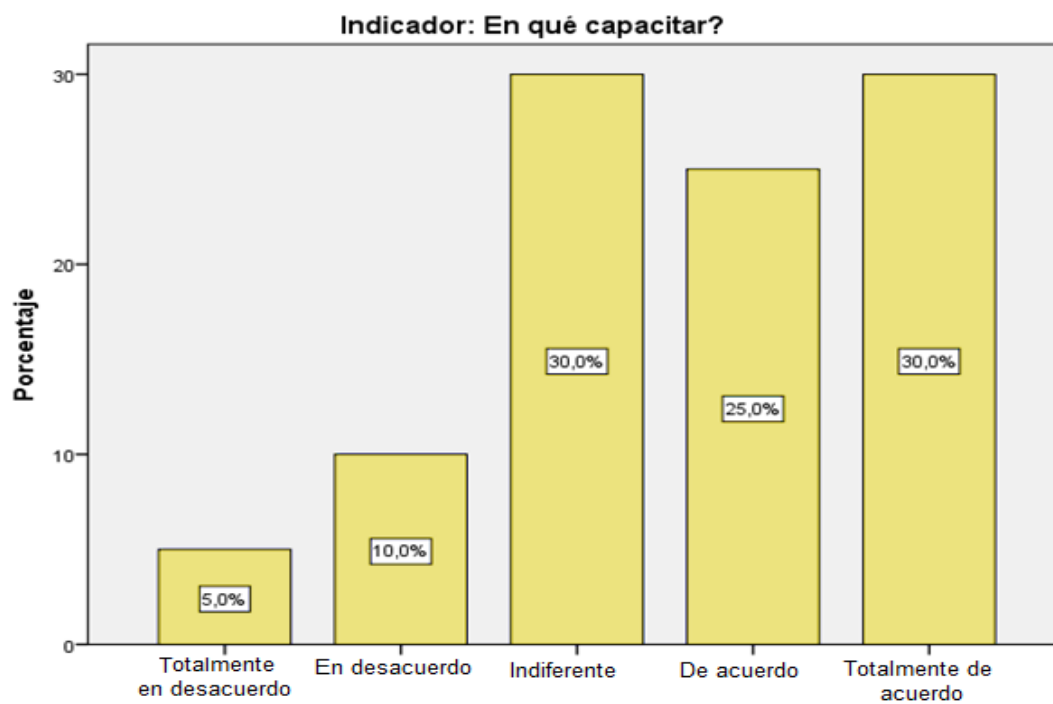




Figura 14 indicador ¿En qué capacitar?

Elaboración propia

P27 Considero adecuado los temas de la capacitación.

P28 Considero que los temas de la capacitación que brindan es transmitido con claridad

### Interpretación:

Conforme a resultados obtenidos del indicador ¿En qué capacitar?, según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores, el 30% manifiestan que están en totalmente de acuerdo, el 25% de acuerdo, el 30% es indiferente, el 10% e en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran indiferente los temas de capacitación y si son trasmitidos con claridad.

Tabla 15 ¿Cuándo Capacitar?

Indicador: ¿Cuándo capacitar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	25,0	25,0
	Desacuerdo	6	30,0	55,0
	Indiferente	1	5,0	60,0
	Acuerdo	4	20,0	80,0
	Total acuerdo	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

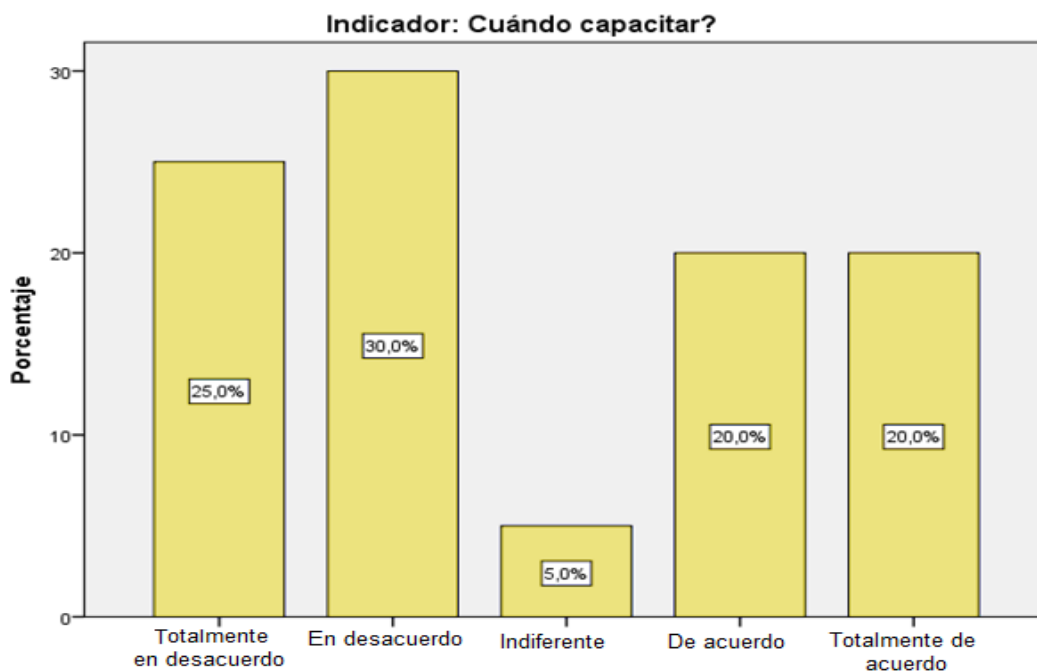


Figura 15 indicador ¿En qué capacitar?

Elaboración propia

P29 Considero adecuado la frecuencia de las capacitaciones.

P30 Considero adecuado los horarios de las capacitaciones.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador ¿Cuándo capacitar?, según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores, el 30% manifiestan que está en desacuerdo, el 25% totalmente en desacuerdo, el 5% es indiferente, el 20% de acuerdo y el 20% totalmente en de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores no consideran adecuados los horarios y las frecuencias de las capacitaciones.

Tabla 16 Indicador Aprendizaje

## Indicador: Aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	5,0	5,0
	Desacuerdo	1	5,0	10,0
	Indiferente	1	5,0	15,0
	Acuerdo	3	15,0	30,0
	Total acuerdo	14	70,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

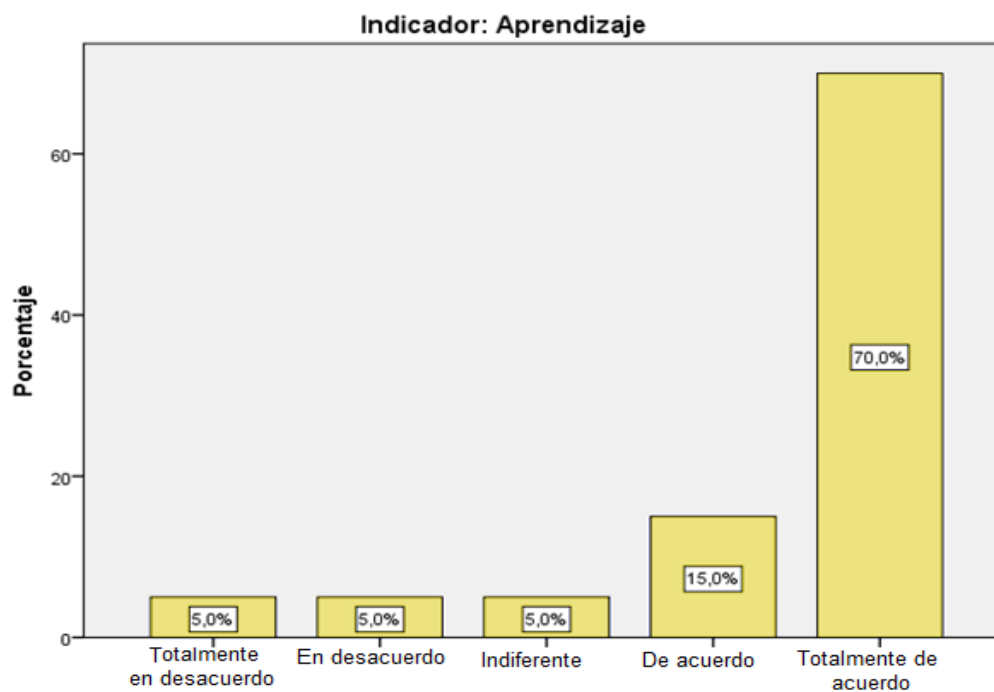


Figura 16 Indicador Aprendizaje

Elaboración propia

P31 Las capacitaciones permiten un mejor aprendizaje en los trabajadores.

P32 Aplico lo aprendido en mi puesto de trabajo.

### Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos del indicador aprendizaje, según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores, el 70% manifiestan que está totalmente de acuerdo, el 15% de acuerdo, el 5% es indiferente, el 5% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir los colaboradores consideran que las capacitaciones permiten un mejor aprendizaje y aplican lo aprendido en su puesto de trabajo.

Tabla 17 Indicador Evaluación

#### Indicador: Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	5,0	5,0
	Desacuerdo	2	10,0	15,0
	Acuerdo	3	15,0	30,0
	Total acuerdo	14	70,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

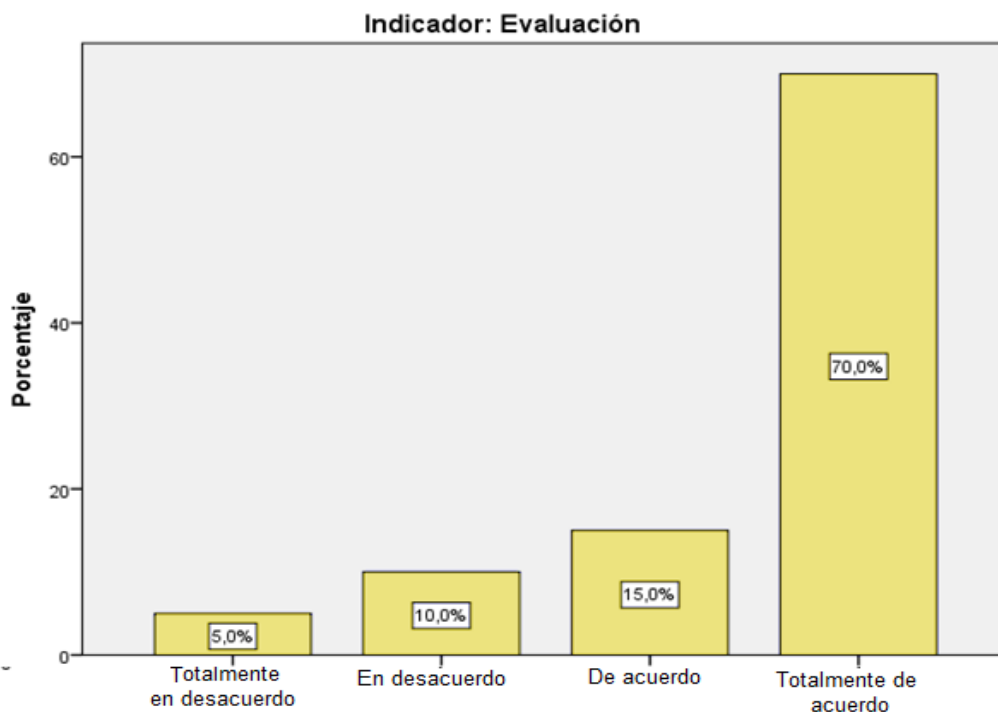


Figura 17 Indicador Evaluación

Elaboración propia

P33 Las evaluaciones ayudan aumentar mis conocimientos.

P34 Considero que es importante que los jefes evalúen a los colaboradores para analizar los resultados después de recibir capacitaciones.

### **Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador evaluación, según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores, el 70% manifiestan que está totalmente de acuerdo, el 15% de acuerdo, el 10% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores consideran que las evaluaciones ayudan aumentar sus conocimientos y es importante que los jefes evalúen para analizar sus resultados después de recibir una capacitación.

Tabla 18 Indicador Atención

**Indicador: Atención**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	2	10,0	10,0
	Desacuerdo	5	25,0	35,0
	Indiferente	2	10,0	45,0
	Acuerdo	5	25,0	70,0
	Total acuerdo	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Elaboración propia  
 Datos obtenidos de la propia investigación

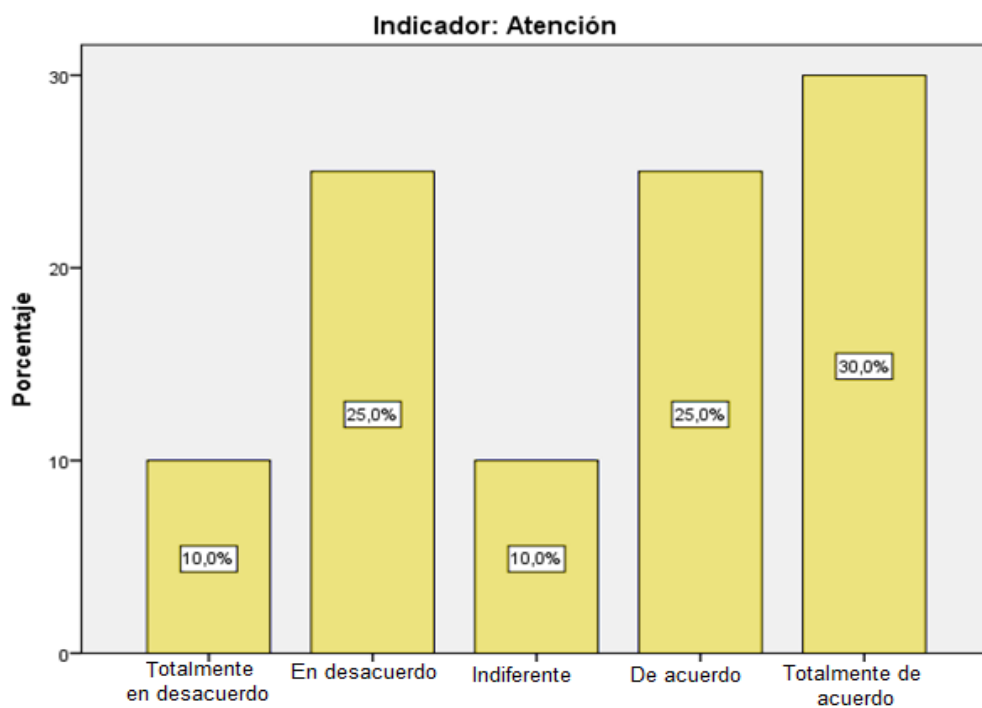


Figura 18 Indicador Atención

Elaboración propia

P35 El rendimiento general de los trabajadores es bueno.

P36 Considero que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por la Municipalidad.

**Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos del indicador atención, según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad de Miraflores, el 30% manifiestan que está totalmente de acuerdo, el 25% de acuerdo, el 10% es indiferente, 25% en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Esto quiere decir los colaboradores consideran que las evaluaciones ayudan aumentar sus conocimientos y es importante que los jefes evalúen para analizar sus resultados después de recibir una capacitación.

**5.3. Análisis de resultados**

Para comprobar la hipótesis general y específicas se recopiló información del cuestionario que constó de 18 preguntas, que pertenecen a la variable independiente (Capacitación) y otra de 18 preguntas, que pertenecen a la variable dependiente (Servicio de Atención).

Luego de conseguir el resultado del cuestionario, se realizó la prueba Chi- cuadrado de Pearson para el cruce de las variables.

**5.2.1. Prueba de hipótesis principal**

Hipótesis planteada: La capacitación en el área de plataforma incide significativamente en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis nula: La capacitación en el área de plataforma no incide significativamente en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,444 <sup>a</sup>	4	,006
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (90,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Datos obtenidos de la propia investigación  
Fuente: Elaboración propia

Acorde a la prueba de hipótesis general, los valores Chi cuadrado es de 0.006 con 4 grados de libertad; este valor es menor a 0.05 podemos asegurar que existe relación entre las variables, esto significa que existen razones para rechazar la hipótesis nula y aceptar que, la capacitación en el área de plataforma incide significativamente en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

### **5.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**

Hipótesis planteada: La detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis nula: La detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma no incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.



### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,593 <sup>a</sup>	4	,013
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, los valores Chi cuadrado es de 0.013 con 4 grados de libertad; este valor es menor a 0.05 podemos asegurar que existe relación entre las variables esto significa que existen razones para rechazar la hipótesis nula y aceptar que, la detección de necesidades de capacitación del área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

### 5.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis planteada: El programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis nula: El programa de capacitación en el área de plataforma no incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,111 <sup>a</sup>	4	,025
N de casos válidos	20		

a. 9 casillas (90,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, los valores Chi cuadrado es de 0.025 con 3 grados de libertad; este valor es menor a 0.05 podemos asegurar que existe relación entre las variables esto significa que existen razones para rechazar la hipótesis nula, y aceptar que el programa de capacitación del área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

### **5.2.4. Prueba de hipótesis específica 3**

Hipótesis planteada: El resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis nula: El resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,444 <sup>a</sup>	3	,002
N de casos válidos	20		

a. 6 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

De acuerdo con la prueba de hipótesis específica, los valores Chi cuadrado es de 0.002 con 3 grados de libertad; este valor es menor a 0.05 podemos asegurar que existe relación entre las variables esto significa que existen razones para rechazar la hipótesis nula, y aceptar que el resultado de desempeño del área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

#### **5.4. Discusión de resultados**

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis general que la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.

Estos resultados guardan relación con la tesis (Wong Wong, 2018) “La capacitación y la calidad de servicio en el banco Cencosud- Hipermercados Metro 2018” los resultados determinaron que la Capacitación se relaciona con la Calidad de Servicio en el Banco Cencosud debido a que capacitar es de vital importancia para que el personal mejore las habilidades,

conocimientos y actitudes con el objetivo de cubrir las carencias y requerimientos de los clientes brindando un servicio de calidad. Lo que significa que existe una incidencia entre las variables. Caso similar a nuestra investigación.

Por otro parte, los resultados obtenidos en la presente investigación son parecidos a los observados en la investigación realizada por (Olmedo, 2015) “ la capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha” los resultados de dicha investigación, se observó que Los servidores municipales del Balcón de Servicios no tienen la suficiente capacitación para proporcionar una información eficaz al usuario acerca de todos los procesos que se realizan en la Institución. Esto es acorde con lo que este estudio se halla.

De igual modo, los resultados obtenidos en la presente investigación son semejantes a los observados en la investigación realizada por (Pinto Arce, 2018) “Capacitación en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2017” los resultados de dicha investigación, la capacitación es muy importante para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Marcos 2017, por no desempeñar sus funciones y/o actividades adecuadamente en el proceso de atención e información a los usuarios.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1. De acuerdo con la investigación efectuada a la Municipalidad de Miraflores sobre la capacitación en el área de plataforma y su incidencia en el servicio de atención, se concluye que la capacitación es muy fundamental e incide en el servicio de atención al usuario de manera directa y significativa.
2. La detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores, concluyó que, el 30% de los colaboradores considera que las capacitaciones recibidas son relevantes para el buen desempeño laboral.
3. El programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores, concluyó que, el 30% de los colaboradores considera no adecuado la frecuencia y los horarios de las capacitaciones.
4. Se concluye que el resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores, concluyó que, el 70% de los colaboradores considera que es fundamental que los jefes realicen una evaluación a los colaboradores después de una capacitación para analizar los sus conocimientos en práctica.

5. Según la evaluación de los usuarios que asisten a la Municipalidad de Miraflores, el 34,4% de los usuarios no se sienten satisfechos con la atención recibida, es decir que falta incidir en aspectos como la profesionalidad, comprensión y atención rápida.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda implementar un programa de capacitación para los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores de acuerdo a las necesidades de cada de área y así mejorar la atención que se le brinda al usuario. También es importante definir la frecuencia y los horarios de cada capacitación.
2. Se recomienda implementar un manual para los colaboradores del área de plataforma de la Municipalidad de Miraflores sobre la atención al usuario: desde la recepción, orientación, los tramites y hasta la culminación del servicio.
3. Se recomienda medir la satisfacción de los usuarios que asisten a la Municipalidad de Miraflores a realizar un trámite mediante encuestas.
4. Se recomienda realizar evaluaciones después de una capacitación con el fin de evaluar los resultados y los conocimientos de los colaboradores.
5. Se recomienda analizar la reclamaciones o quejas de los usuarios en reuniones para establecer un mecanismo eficaz para reducir esta problemática.

## REFERENCIAS

- Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento. (2016). *Manual de atención a la ciudadanía*. Uruguay.
- Ayuntamiento de Castellón de la Plana. (2015). *Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales*. Obtenido de [http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf)
- Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico .
- CAD (Ciudadanos al día) (2013) *Servicio de atención en entidades públicas: Nota de prensa* Nro. 153. Perú: CAD
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F: McGraw - Hill.
- Dessler, G. (2006). *Administración de Personal*. Mexico: Prentice-Hall.
- Douglas, K., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. Mexico: Thomson Editorial.
- Ferrell , O., Hirt, G., & Ferrell , L. (2004). *Introducción a los negocios*. Mexico: McGRAW-HILL.
- García López , J. (2015). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios Conceptos, estrategias y casos*. Mexico: Cengage Learning .
- IPSOS (2016) *Desafíos y Barreras de la Gestión Pública*. Perú: IPSOS.
- .Maggi, V. W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia*. Guayaquil, Ecuador .

- Municipalidad de Miraflores . (08 de 10 de 2020). *Municipalidad de Miraflores* . Obtenido de Municipalidad de Miraflores : <https://www.miraflores.gob.pe/la-municipalidad/>
- Olmedo, J. (2015). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de quito, provincia de Pichincha*. Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Pinto Arce, W. (2018). *Capacitación en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2017*. Huaraz.
- Rojas, P. E. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*:. Chile.
- Rojas, S. F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. QUETZALTENANGO.
- Séto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid. Madrid.
- Siliceo. (2009). *Capacitación y desarrollo del personal*. Mexico: Limusa.
- Stanton , W., Etzel , M., & Walker , B. (2004). *Fundamentos del marketing*. Mc Graw Hill.
- Valencia, J. (2007). *Administración moderna del personal*. Mexico: Thomsom Editores S.A.
- Wong Wong, S. (2018). *Capacitación y la calidad de servicio en el banco Cencosud-Hipermercados Metro 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.



## APÉNDICE A: Matriz de Consistencia

TITULO: LA CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE PLATAFORMA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;"><b>GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p> <p style="text-align: center;"><b>SECUNDARIOS</b></p> <p>- ¿De qué manera la detección de necesidades de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p> <p>- ¿De qué manera un programa de capacitación incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p> <p>- ¿De qué forma los resultados de desempeño laboral incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores?</p>	<p style="text-align: center;"><b>GENERAL</b></p> <p>Demostrar que la capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p style="text-align: center;"><b>ESPECÍFICAS</b></p> <p>- Demostrar que la detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>- Demostrar que un programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>- Demostrar que el resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p>	<p style="text-align: center;"><b>GENERAL</b></p> <p>La capacitación en el área de plataforma incide significativamente en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores</p> <p style="text-align: center;"><b>ESPECÍFICAS</b></p> <p>- La detección de necesidades de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la municipalidad de Miraflores.</p> <p>- El programa de capacitación en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p> <p>- El resultado de desempeño laboral en el área de plataforma incide en el servicio de atención al usuario de la Municipalidad de Miraflores.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CAPACITACIÓN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SERVICIO DE ATENCIÓN</b></p>	<p>-Detección de necesidades de capacitación</p> <p>-Programa de capacitación</p> <p>-Resultados del desempeño laboral</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Empatía</p> <p>-Capacidad de respuesta</p>	<p>-Análisis en la organización</p> <p>-Análisis en tareas y procesos</p> <p>-Análisis en la persona</p> <p>- ¿Cómo capacitar?</p> <p>- ¿En qué capacitar?</p> <p>- ¿Cuándo capacitar?</p> <p>-Reacción</p> <p>-Aprendizaje</p> <p>-Atención</p> <p>-Profesionalidad</p> <p>-cortesía</p> <p>-Credibilidad</p> <p>- Accesibilidad</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Comprensión al usuario</p> <p>Atención rápida y expedita</p> <p>-Tiempo de servicio y espera</p> <p>-Entrega dentro de los plazos</p>



**ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLATAFORMA DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES**

La información que nos entregue es muy importante y será utilizada de forma confidencial, la cual se analizara solo con fines estadísticos, por lo que esperamos su mayor sinceridad.

En las siguientes afirmaciones, marque la opción que mejor se adecue a su opinión siendo:

Totalmente de acuerdo: 5; De acuerdo: 4; Indiferente: 3; En Desacuerdo: 2; Totalmente en desacuerdo: 1

Preguntas	Escala de Importancia				
	1	2	3	4	5
1. El personal de la Municipalidad de Miraflores se encuentra capacitado para la atención.					
2. El personal de la Municipalidad de Miraflores demuestra tener conocimientos para contestar las consultas de los usuarios.					
3. El personal de la Municipalidad de Miraflores atiende con amabilidad a los usuarios durante la atención.					
4. El personal de la Municipalidad de Miraflores tiene trato respetuoso durante la atención.					
5. El personal de la Municipalidad de Miraflores genera confianza durante la atención.					
6. Los trámites administrativos de la Municipalidad de Miraflores son seguros.					
7. Considero sencillos los procesos para los trámites.					
8. Los canales de atención que brinda la Municipalidad son adecuados.					
9. El personal de la Municipalidad de Miraflores comprende los requerimientos de los usuarios.					
10. El personal de la Municipalidad de Miraflores se expresa con claridad durante la atención.					
11. El personal de la Municipalidad de Miraflores ofrece una atención personalizada a los usuarios.					
12. El personal de la Municipalidad de Miraflores se muestra dispuesto a ayudar al usuario durante la atención.					
13. El personal de la Municipalidad de Miraflores ofrece una atención rápida.					
14. El personal de la Municipalidad de siempre está atento a las necesidades de los usuarios.					
15. Los horarios de atención que brinda la Municipalidad de Miraflores son los adecuados.					
16. El tiempo total de espera del usuario es el adecuado.					

17 El personal de la Municipalidad de Miraflores comunica al usuario el tiempo establecido para cada tramite.					
18. Se cumplen los plazos establecidos como lo indica la Municipalidad de Miraflores.					
19. La Municipalidad de Miraflores brinda inducción a los trabajadores al momento de ingresar.					
20. El jefe inmediato le imparte conocimiento e instrucciones para un efectivo desempeño en el puesto.					
21. Considero que el proceso de inducción de la Municipalidad de Miraflores es el adecuado.					
22. La Municipalidad de Miraflores cuenta con un manual de descripción de puestos para cada trabajador según su área.					
23. Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para realizar sus funciones.					
24. Las capacitaciones recibidas son relevantes para el buen desempeño laboral.					
25. Considero adecuado la metodología de las capacitaciones.					
26. Considero adecuado los instructores o capacitadores.					
27. Considero adecuado los temas de la capacitación					
28. Considero que los temas de la capacitación que brindan es transmitido con claridad.					
29. Considero adecuado la frecuencia de las capacitaciones.					
30. Considero adecuado los horarios de las capacitaciones.					
31. Las capacitaciones permiten un mejor aprendizaje en los trabajadores.					
32. Aplico lo aprendido en mi puesto de trabajo.					
33. Las evaluaciones ayudan aumentar mis conocimientos.					
34. Considero que es importante que los jefes evalúen a los colaboradores para analizar los resultados después de recibir capacitaciones.					
35. El rendimiento general de los colaboradores es bueno.					
36. Considero que los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida por la Municipalidad de Miraflores					