



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CAPACITACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD EN  
LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS DE LA  
UNMSM, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Oscar Jair Vasquez Adriazola

**Asesor:**

MBA Susan Madeleine Silvera Arcos

<https://orcid.org/0000-0001-9697-2602>

Lima - Perú

**2022**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Daniel Amadeo Robles Fabián</b>	<b>20724956</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Patrick Michel Villamizar Morales</b>	<b>10790732</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Luis Ricardo Cárdenas Torres</b>	<b>09980786</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar hasta este objetivo, a mis padres, Oscar y Silvia, a mis  
hermanos y a mi tía Rosa Luz.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes de la Universidad Privada del Norte por brindarme los conocimientos y experiencias necesarios para mi formación y crecimiento profesional y la culminación de este trabajo de investigación.

A la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM, por permitirme realizar la presente investigación.

A todas las personas que de alguna manera fueron partícipes en brindarme su apoyo emocional, enseñanzas, consejos y experiencias que me permitieron crecer personal y profesionalmente para seguir dando pasos en el logro de mis objetivos.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1.    Realidad problemática	9
1.2.    Formulación del problema	19
1.3.    Objetivos	20
1.4.    Hipótesis	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	48
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	54
CAPÍTULO IV: RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	57
ANEXOS	57

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: <i>Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM 2022</i>	24
TABLA 2: <i>Estadísticas de fiabilidad: Cap. Laboral</i>	26
TABLA 3: <i>Estadísticas de fiabilidad: Calidad de Servicio</i>	27
TABLA 4: <i>Niveles de confiabilidad</i>	27
TABLA 5: <i>Juicio de expertos</i>	28
TABLA 6: <i>Interpretación del coeficiente de correlación Spearman</i>	29
TABLA 7: <i>Variable Capacitación</i>	32
TABLA 8: <i>Desarrollo de habilidades</i>	33
TABLA 9: <i>Desarrollo de actitudes</i>	34
TABLA 10: <i>Desarrollo de conceptos</i>	35
TABLA 11: <i>Variable Calidad de Servicio</i>	36
TABLA 12: <i>Fiabilidad</i>	37
TABLA 13: <i>Seguridad</i>	38
TABLA 14: <i>Capacidad de respuesta</i>	39
TABLA 15: <i>Empatía</i>	40
TABLA 16: <i>Tangibilidad</i>	41
TABLA 17: <i>Prueba de normalidad: Shapiro-Wilk</i>	42
TABLA 18: <i>Correlaciones Hipótesis general</i>	43
TABLA 19: <i>Correlaciones Hipótesis 1</i>	44
TABLA 20: <i>Correlaciones Hipótesis 2</i>	44
TABLA 21: <i>Correlaciones Hipótesis 3</i>	45
TABLA 22: <i>Correlaciones Hipótesis 4</i>	46
TABLA 23: <i>Correlaciones Hipótesis 5</i>	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Niveles de Capacitación Laboral en la FCB-UNMSM	32
FIGURA 2: Niveles de desarrollo de habilidades en la FCB-UNMSM	33
FIGURA 3: Niveles de desarrollo de actitudes en la FCB-UNMSM	34
FIGURA 4: Niveles de desarrollo de conceptos en la FCB-UNMSM	35
FIGURA 5: Niveles de la Calidad de Servicio en la FCB-UNMSM	36
FIGURA 6: Niveles de fiabilidad en la FCB-UNMSM	37
FIGURA 7: Niveles de seguridad en la FCB-UNMSM	38
FIGURA 8: Niveles de capacidad de respuesta en la FCB-UNMSM	39
FIGURA 9: Niveles de empatía en la FCB-UNMSM	40
FIGURA 10: Niveles de tangibilidad en la FCB-UNMSM	48

## RESUMEN

La presente investigación consideró determinar la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, la misma que fue de diseño descriptivo, enfoque cuantitativo y de alcance correlacional con corte transversal. Se usó la encuesta y como instrumento de estudio el cuestionario tipo Likert, con 09 preguntas relacionadas a la capacitación laboral y 15 preguntas relacionadas a la calidad de servicio; sobre una población de 48 colaboradores.

En este proceso de investigación se empleó el estadístico SPSS 25, se comprobó con el alfa de Cronbach que el cuestionario era confiable, a la par empleamos el método de Speaman , donde el valor del coeficiente de correlación  $\rho = 0.702$ , está en el rango de 0.70 a 0.89, es decir la correlación fue alta positiva entre la capacitación laboral y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM .

Finalmente se concluye que existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**PALABRAS CLAVES:** Capacitación Laboral, calidad de servicio, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad.



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad la gestión del talento humano es uno de los factores principales para el logro de los objetivos de toda organización, dichos logros se encuentran determinados por la calidad del servicio que brinda la empresa, es por ello que la calidad ya no parte como una ventaja competitiva dentro del sector donde se desarrollan las actividades de la empresa, sino más bien como una tarea diaria la cual va en conjunto con el desarrollo del talento humano y la adquisición de herramientas tecnológicas, cognitivas y conductuales para la formación de dicho capital humano.

En ese sentido, la necesidad de que las organizaciones acepten la importancia de mejorar y actualizar el conocimiento de sus colaboradores para brindar un servicio de calidad y adaptarse a los niveles de cambio continuo que exige el mercado, resultando fundamental la capacitación del personal para el desarrollo sostenible de la organización.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), en su investigación titulada: “Cambios tecnológicos y laborales. Sus implicancias en el mercado de trabajo de Argentina.”, las capacitaciones surgieron como consecuencia de los cambios tecnológicos, económicos y sociales, y a la velocidad con que estos se mueven, en otras palabras, las organizaciones o instituciones deben adaptar sus estrategias y tácticas de manera continua en el tiempo orientados en la mejora de la eficiencia y calidad en el servicio al cliente.

Según Zaccarelli (1998), toda capacitación a realizarse debe corresponder a una necesidad previamente identificada en la organización y además estar alineada a

los objetivos de la misma. Es por ello que la capacitación laboral se presenta como un instrumento efectivo para potenciar el desempeño de los colaboradores y con ello obtener resultados óptimos y sostenibles en la empresa.

Según, Infante, V. y Breijo, T.(2017), en su investigación titulada: “mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo”, afirman que el desarrollo de la capacitación laboral empresarial en la mayor parte de los países de latioamerica imita el proceso comenzado en Europa, Estados Unidos, Sudeste Asiático.

Great Place to Work, una de las más importantes empresas a nivel internacional de investigación, asesoría y capacitación a organizaciones de todo el mundo, elabora el ranking de los 20 mejores lugares para trabajar en Perú 2022, teniendo como denominador común en la mayoría de las organizaciones que lideran el ranking el acceso de sus colaboradores a una capacitación de primer nivel, buscando potenciar sus conocimientos.

Asimismo, otro de los factores importantes es la calidad del servicio, para muchos considerada como el componente más importante y complejo en la estrategia empresarial. Para Golder, Mitra, y Moorman (2012), las empresas compiten en estándares de calidad, los clientes buscan un servicio o producto de calidad y los mercados van cambiando por la calidad y exigencias de un potencial cliente mucho más informado, selectivo y exquisito en sus decisiones de compra.

En Argentina, Parra-Penagos, C. y Rodríguez-Fonseca, F. (2016). En su investigación titulada: “La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones”, ya relaciona estas dos variables, explicando la relación causa efecto entre la capacitación y la calidad, menciona que, la capacitación es un

aspecto estratégico que las organizaciones hoy en día deben implementar de forma sistemática y continua a fin de que el personal desarrolle conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo sostenido de la organización en el sentido de aumentar la productividad, competitividad, eficiencia y calidad en el servicio al cliente. Dicho con otras palabras, que la capacitación influye de manera directa sobre la gestión de calidad de las organizaciones.

Gorgal (2017), afirmó que en las naciones de América Latina se está produciendo un progreso en la gestión de la calidad en el servicio, mediante capacitaciones a los empleados, en vista de no se cumple un perfil determinado en las competencias necesarias para el desarrollo de las actividades del departamento o unidad donde se desempeñan.

En el ámbito nacional, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR es una entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros que tiene como finalidad la gestión de las personas al servicio del Estado, y tiene entre sus principales funciones modernizar la función pública y establecer lineamientos para la capacitación y mejora del rendimiento de los servidores públicos y la eficiencia de los servicios que brinda el Estado (SERVIR,2018).

Mediante la Directiva que regula el desarrollo de los Diagnósticos de Conocimientos, aprobada con la Resolución N° 000024-2021-SERVIR-PE; que tiene por finalidad establecer el procedimiento para el desarrollo de los Diagnósticos de Conocimientos en los Sistemas del Estado y en las Políticas Nacionales, con el fin de formular y/o adecuar estrategias de capacitación en función de las brechas detectadas; y de esa forma, contribuir a la mejora continua de

la administración pública y a la modernización del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil.

En ese sentido, se establecieron políticas, estrategias y tácticas relacionadas a la capacitación de servidores públicos, sin embargo, los resultados aún no se reflejan en la realidad del día a día en los servicios brindados por las distintas entidades públicas del Perú, y no se sensibiliza la importancia de las capacitaciones para un óptimo desarrollo de la función pública.

Por otro lado, en la presente investigación se tomo como objeto de estudio a los colaboradores de la Facultad de Ciencias Biológicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se observo un déficit en la calidad en los servicios administrativos, traducida en una percepción de descontento por parte del Personal Docente y población estudiantil de dicha Facultad, manifestada en aspectos como demora en el proceso de pago a docentes, nivel de cumplimiento a servicios o trámites solicitados por docentes y estudiantes, atención inmediata y flexibilidad a solicitudes del personal docente, contar con los equipos y tecnología indispensable para atender de forma oportuna los requerimientos y parte del personal que no conoce o no hace buen uso de los medios virtuales.

Por lo expuesto, la presente investigación busca encontrar una relación entre la variable de capacitación laboral y la de calidad, porque es importante destacar como un sistema ineficiente de capacitación puede afectar en el desempeño laboral y por ende en la calidad del servicio brindada a los clientes, para este caso particular docentes y alumnos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM,

generando descontento, insatisfacción y al tratarse de una institución educativa pública, perjudicando la calidad de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.

### **Antecedentes Internacionales**

Los autores Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), de la Universidad de Concepción, en su investigación cuantitativa titulada: “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. Mediante una encuesta longitudinal a empresas, sobre una muestra de 8084 empresas, concluyeron que existen diferencias en la productividad laboral entre empresas que realizaron capacitación y las que no.

Navarrete, M. J. (2018), de la Universidad Técnica de Amnato de Ecuador, en su investigación titulada: “La capacitación del personal y el desempeño laboral”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. Ambato. Sobre una muestra de 100 colaboradores de Megamix, concluyeron es necesario que se elabore un completo plan de formación que permita mejorar el desempeño laboral, en base a los resultados del diagnóstico realizado, planificando su importancia, así como sobre los temas seleccionados.

García, B.(2018), del Centro de Tecnología Avanzada Querétaro México, en su investigación titulada: “ Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad caso Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado”, cuyo objetivo fue evaluar el ejercicio de la capacitación y su impacto en la

productividad en una de las Empresas Productivas que operan en México, concluyeron que la formación de capital humano a través de procesos de capacitación tiene un impacto positivo en el nivel de desempeño y productividad.

Palma,A.(2018), en su investigación titulada: “Gestión del talento humano desde la perspectiva de capacitación del personal y rendimiento laboral”, cuyo objetivo fue el análisis de la gestión del talento desde el punto de vista de la formación de los empleados y el rendimiento laboral en las cooperativas RTML, se estudia una muestra poblacional de 35 personas que laboran en la cooperativa. . Concluyeron que la mayoría de los encuestados manifestó que no existe en la cooperativa una herramienta que pueda medir el rendimiento laboral; de igual forma, no existe una norma que especifique los estándares de productividad exigidos por la cooperativa, por lo que se corre el riesgo de que la organización asuma que la persona tiene conocimientos suficientes y actualizados para realizar por sí mismo el trabajo de la cooperativa de manera efectiva; cuando eso no es posible.

Ramos, C. B. C., y Aguilar, J. G. B. (2021), en su investigación titulada: “La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo”, cuyo objetivo fue identificar el efecto que tiene la Gestión del Talento Humano sobre el Rendimiento Laboral de los colaboradores de una estación de servicios, mediante el desarrollo de su estudio concluyeron que la gestión del talento humano tiene un impacto positivo y significativo en el rendimiento laboral.

## **Antecedentes Nacionales (05)**

Vanessa Zunilda Barrientos López (2017), de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, a través de su investigación cuantitativa no experimental, correlacional titulada: “La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016”, cuyo objetivo fue determinar como la capacitación de los empleados afecta la calidad del servicio del Centro de Contacto BCP en el cuarto trimestre 2016. Luego de realizar dos encuestas, con dos enfoques distintos, por un lado a los clientes y por otro a los colaboradores del centro de contacto de dicho Banco, concluyó que la capacitación mejora el desempeño del colaborador al desarrollar sus habilidades conceptuales y de relación interpersonal y como consecuencia a ello, mantener un alto nivel de calidad en el servicio.

Wong, S.(2018) de la Universidad Cesar Vallejo, a través de su investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal titulada: “La capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud – hipermercados metro, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la capacitación y la calidad del servicio en el Banco Cencosud-Hipermercados Metro, 2018. Se concluye que la capacitación está relacionada con la calidad del servicio debido a que la capacitación es muy importante para que los empleados mejoren sus habilidades, conocimientos y actitudes para cumplir con los requerimientos del cliente brindando un servicio de alta calidad.

Guarnizo, D.(2021), de la Universidad Cesar Vallejo, a través de su investigación titulada la “Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad

en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial 2021”, cuyo objetivo fue determinar el impacto de la capacitación laboral en la gestión de la calidad del servicio en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo. Se determinó el efecto de la capacitación en la gestión de la calidad del servicio mostrando un valor significancia del  $0.001 < 0.05$ , y de igual forma el índice de Nagelkerke indica inestabilidad en la gestión de la calidad del servicio en el 57% de la capacitación laboral en los colaboradores.

Rengifo, R.(2018), a través de su investigación titulada el “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017”, cuyo objetivo fue determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del los colaboradores administrativos, concluyeron que existe relación positiva y significativa entre estas dos variables de estudio.

Gomez, L.(2020), a través de su investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de San Jerónimo- Andahuaylas- Apurímac 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores, concluyeron que existe una relación estadísticamente significativa entre la capacitación y el desempeño laboral para los trabajadores del Centro Médico San Jerónimo.



## **Bases teóricas**

### **Capacitación Laboral**

#### **Definición**

Según Chiavenato (2009), la define como un proceso para fomentar el desarrollo de las habilidades, destrezas y competencias en el talento humano de una organización, preparándolos para el logro de objetivos conjuntos.

Por otro lado Rodríguez (2005) la destaca como una forma de ayudar a la organización a hacia el logro de objetivos comunes y por ende una mayor rentabilidad.

#### **Dimensiones**

Según Chiavenato (2011), encontramos tres dimensiones para la variable capacitación:

- **Desarrollo de habilidades:** donde las personas por medio de las capacitaciones desarrollas las habilidades para el adecuado desempeño de sus funciones y tareas que se realizan diariamente.
- **Desarrollo de actitudes:** donde se trabaja en cambiar y desaparecer actitudes negativas que le favorecerán tanto en la vida diaria como en la convivencia con los demás colaboradores.
- **Desarrollo de conceptos:** es una fase a niveles más estratégicos, donde se capacitan para el desarrollo de ideas y conceptos a niveles gerenciales.

## **Calidad**

### **Definición**

Para Traba, Barletta y Velázquez (2010), la calidad debe precisarse en términos de satisfacción del cliente. Por tanto es multidimensional y con ello sumamente dinámica, ya que su percepción reside en la necesidad, deseos y expectativas del cliente en un momento o contexto determinado.

En ese sentido, según Alvarado (2010), señala que la calidad no es un concepto simple de definir, por el contrario engloba una serie de aspectos como la calidad del producto, la calidad del servicio, la disponibilidad, y la percepción de los potenciales clientes.

### **Dimensiones**

Contextualizándolo en el sector público, Alvarado (2010) señala que la calidad de servicios administrativos en una entidad pública de educación superior, la variable calidad presenta las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Ejecutar el servicio administrativo solicitado por el docente o estudiante.
- **Seguridad:** Conocimiento de los procesos administrativos para inspirar seguridad y confianza.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y atención inmediata a las solicitudes de docentes y estudiantes.
- **Empatía:** muestra de interés y atención individualizada.
- **Tangibilidad:** instalaciones, equipos, y material necesario para el óptimo funcionamiento de la Institución.

## **Definiciones conceptuales Adicionales**

**Servicios Administrativos FCB:** Todos los servicios producto de las actividades del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas.

**FCB:** Facultad de Ciencias Biológicas

**UNMSM:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos

## **1.2. Formulación del problema**

### **Pregunta General**

¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?

### **Preguntas Específicas**

- a) ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?

- d) ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?
- e) ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

#### **Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.
- b) Determinar la relación entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.
- c) Determinar la relación entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

- d) Determinar la relación entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.
- e) Determinar la relación entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

##### **Hipótesis específicas**

- a) Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.
- b) Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.
- c) Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

- d) Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.
- e) Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **Enfoque de la investigación**

La presente investigación tiene un enfoque de investigación cuantitativa, donde a partir de un problema real y estudio de la literatura científica, se construye un marco teórico y se generan hipótesis, y posterior a la recolección de datos se generan dos variables que serán analizadas con métodos estadísticos para extraer conclusiones. (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

#### **Diseño de la investigación**

Se desarrolló bajo un diseño descriptivo no experimental, porque los datos fueron tomados en su ambiente natural sin manipular las variables. (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

#### **Corte de la investigación**

El corte de la investigación es transversal, porque la información se recolecta en un determinado tiempo (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Ya que se describirán la interrelación de las variables en un momento específico.

#### **Alcance de la investigación**

La presente investigación es de alcance correlacional, porque la relación entre dos variables se describe en un momento particular (Hernández, Fernández y Batista; 2014). En este caso en concreto, tenemos como variable independiente a la capacitación laboral y a la variable dependiente a la calidad.

## 2.2. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)

**Población:** La población según Tamayo y Tamayo (2007), es un conjunto total de individuos, objetos o escalas que tienen propiedades en común, estos fueron estudiados y se obtuvieron datos para la investigación; la presente investigación comprende 48 colaboradores como Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM, que también corresponde a la muestra tomada para el presente estudio.

*tabla 1*

*Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM 2022*

<b>tipo de vínculo laboral</b>	<b>total</b>
CAS	13
Locación de Servicio	3
Designados	7
Tesoro público	1
Nombrados	24
Total	48

*Fuente: Elaboración propia con base a registros de la Unidad de Personal de la FCB UNMSM (2022)*

**Muestra:** La muestra según Vara,A.(2015), es una parte o sub-conjunto de la población sujeta a estudio en la tesis; En este caso en particular, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, y se trabajó con toda la población conformada por 48 personas en total que constituyen a la totalidad del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas.



## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### Técnica

**La Encuesta:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este es un conjunto de preguntas relacionadas con variables, para realizar la enumeración cuantitativa de las características internas y externas de una población, en ese sentido, contextualizar la situación actual de los servicios administrativos, y recopilar información acerca de la relación entre la capacitación laboral y la calidad en dichos servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM.

### Instrumentos

**El cuestionario:** es la herramienta utilizada en Hurtado (2010), que incluye preguntas relacionadas con las variables de estudio, estas preguntas son polinómicas, selectivas, empíricas, abiertas, proporcionales, etc.

### Ficha técnica del Instrumento N°01:

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario del nivel de capacitación Laboral

**Autor:** Vasquez Adiazola Oscar Jair

**Objetivo del instrumento:** Evaluar el grado de capacitación del Trabajador.

**Población a la que se puede administrar:** Personal Administrativo FCB-UNMSM (48 personas)

**Forma de Administración:** Individual

**Tiempo de Aplicación:** 10 minutos

**Descripción del Instrumento:** Dimensiones

Desarrollo de Habilidades (Pregunta 1 – 3)

Desarrollo de Actitudes (Pregunta 4 - 6)

Desarrollo de conceptos (Pregunta 7 - 9)

**Ítems:** 9

**Escala de respuesta:** 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Neutral, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

**Niveles de puntuación:** Bajo [09 - 21], Medio [22 - 34], Alto [35 – 45]

**Validez de contenido:** Juicio de expertos.

**Confiabilidad:** Valor del Alfa de Cronbach: 0.868.

Se aplicó la escala de Likert con alternativas politómicas para valorizar las proposiciones del cuestionario. Se sumó el valor de cada ítem o pregunta para calcular el grado de capacitación del personal administrativo de la FCB, donde el máximo puntaje posible es 45 y el mínimo de 9 puntos.

**Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad: Cap.Laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	9

*Fuente: Elaboración propia con base al estadístico SPSS 25.*

***Ficha técnica del Instrumento N°02:***

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario de Calidad de servicio

**Autor:** Vasquez Adiazola Oscar Jair

**Objetivo del instrumento:** Evaluar la calidad de servicio

**Población a la que se puede administrar:** Personal Administrativo FCB-UNMSM (48 personas)

**Forma de Administración:** Individual

**Tiempo de Aplicación:** 15 minutos

**Descripción del Instrumento:** Dimensiones

Fiabilidad (Pregunta 10 – 12)

Seguridad (Pregunta 13 - 15)

Capacidad de Respuesta (Pregunta 16 - 18)

Empatía (Pregunta 19 - 21)

Tangibilidad (Pregunta 22 - 24)

**Ítems:** 15

**Escala de respuesta:** 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Neutral, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

**Niveles de puntuación:** Bajo [15 - 35], Medio [36 - 56], Alto [57 – 75]

**Validez de contenido:** Juicio de expertos.

**Confiabilidad:** Valor del Alfa de Cronbach: 0.916

Se aplicó la escala de Likert con alternativas politómicas para valorizar las proposiciones del cuestionario. Se sumó el valor de cada ítem o pregunta para calcular la calidad del servicio administrativo en la FCB, donde el máximo puntaje posible es 75 y el mínimo de 15 puntos.

**Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad: Calidad de Servicio**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

*Fuente: Elaboración propia con base al estadístico SPSS 25.*

### **Requisitos de los instrumentos de medición**

**Confiabilidad:** Según Hernández Fernández y Batista (2014), la confiabilidad es el grado en que los resultados de una investigación serían iguales si se realizaran varias veces, asegurando que las respuestas sean correctas, honestas y transparentes.

Mediante el programa SPSS versión 25 se calculó el nivel de confiabilidad de cada uno de los instrumentos, estos resultados fueron comparados con la siguiente tabla:

**Tabla 4: Niveles de confiabilidad**

<b>Niveles de Confiabilidad</b>	
Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Tomado de Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación por Ruiz, 2002. Barquisimeto, Venezuela: CIDEG.

El cuestionario de Capacitación laboral refleja un valor del Alfa de Cronbach: 0.868 mostrando una fuerte confiabilidad, por otra parte el cuestionario de Calidad de servicio refleja un valor del Alfa de Cronbach : 0.916 mostrando una alta confiabilidad.

**Validez:** Según Hernández Fernández y Batista (2014), la validez es el grado de efectividad de los instrumentos utilizados para medir variables. Esto significa que el instrumento debe medir realmente la variable deseada. Se determinó mediante el criterio de contenido por juicio de expertos, que según Hernández Fernández y Batista (2014) se refiere a que los expertos del tema de estudio evalúan los instrumentos en base a su experiencia y conocimientos.

*Tabla 5. Juicio de expertos*

Experto	Opinión instrumento 1	Opinión instrumento 2
Experto 1	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Aplicable	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

**Objetividad:** El grado en que el instrumento de medición es permeable a las direcciones de los investigadores; los resultados de la investigación actual deben indicar la consistencia de su estructura.

### **Procedimiento de recolección de datos**

Se presume una relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM. Para

corroborarlo se ha diseñado un proceso de investigación correlacional y se han diseñado dos encuestas una por cada variable.

Las cuales fueron contestadas por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas, realizando un trazado de oficina por oficina, previa autorización de la máxima Autoridad, el Decano de la Facultad.

Así mismo, vale señalar que se hizo uso de fuentes primarias (bajo el cuestionario) y secundarias (bases teóricas, antecedentes previas a la investigación, etc.)

### **Procedimiento de tratamiento y de análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25. Esta herramienta cuenta con todas las fórmulas tanto confiabilidad y pruebas de hipótesis necesarias para analizar resultados cuantitativos, tanto de estadística descriptiva como Inferencial.

Para el análisis descriptivo se ordenaron los datos de cada variable de manera independiente en tablas de frecuencia y gráficos de barras.

Para el análisis inferencial se evaluó las correlaciones determinando el coeficiente de correlación de Spearman(Rho) en el programa estadístico SPSS Statistics 25.

Estos resultados se compararon con los siguientes niveles:

***Tabla 6: Interpretación del coeficiente de correlación Spearman.***

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja

0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores por Martínez R. A. y Campos F. 2015. Revista mexicana de ingeniería biomédica 36(3): 181-191. doi: [dx.doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4](https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4)

## 2.4 Aspectos Éticos

**Confidencialidad:** La presente investigación se realizó bajo principios de ética, se ha tenido en cuenta el consentimiento previo de la máxima autoridad de la institución, el Dr. Pablo Ramírez Roca, Decano de la Facultad de Ciencias Biológicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Con respecto a los encuestados, se estable lo siguiente:

- Se explica siempre al encuestado el objetivo de la investigación y la importancia de contestar con veracidad la evaluación.
- Se mantiene el carácter anónimo a los encuestados.
- Se respeta siempre la valoración del encuestado, sin intenciones de direccionar o influir en sus respuestas.
- Se entrega a la institución una copia de la investigación, para fines que ellos crean pertinentes.

Respetar la propiedad intelectual de los diferentes autores citados en la presente investigación. Así mismo, se respeto los lineamientos establecido por la universidad en función a la aplicación de las normas APA.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

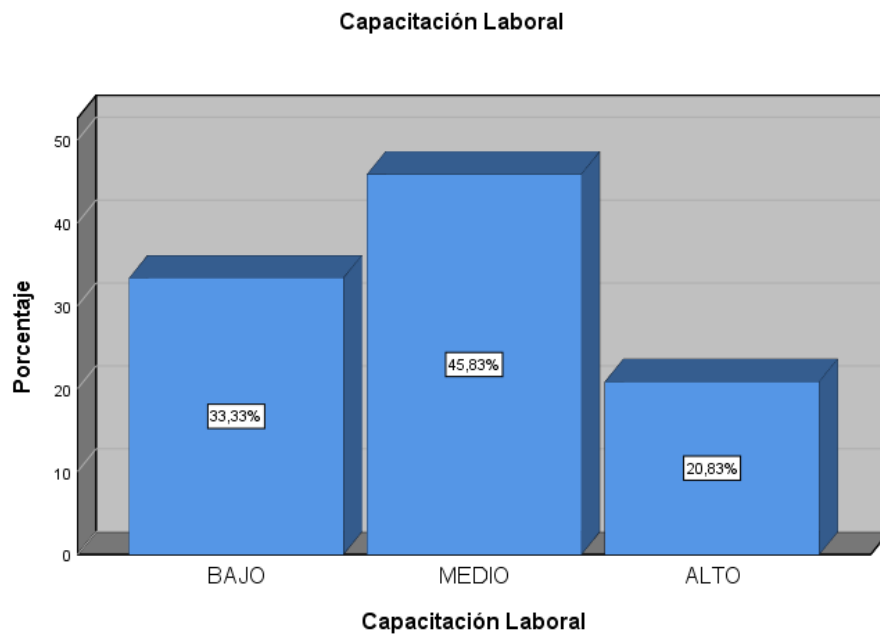
### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados

#### 3.1.1 Variable Capacitación Laboral

*Tabla 7: Variable Capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	22	45,8	45,8	79,2
	ALTO	10	20,8	20,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados*



*Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados*

**Figura.1 Niveles de Capacitación Laboral en la FCB-UNMSM**



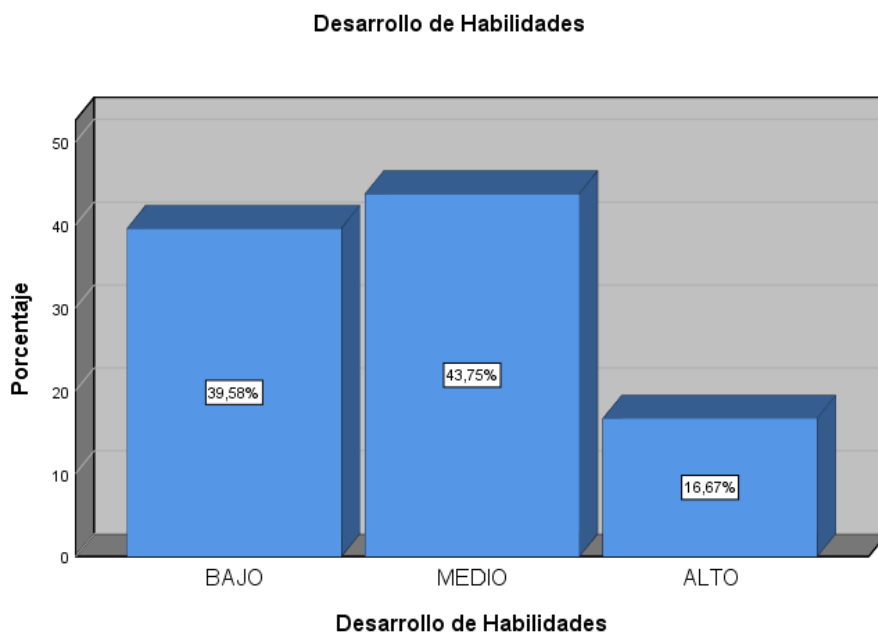
Según la tabla 7 y figura 1, se observó que 16 encuestados presentaron bajo nivel de capacitación (33,33 %), 22 encuestados (45,83%) presentaron un nivel medio de capacitación, y 10 encuestados (20,83 % ) presentaron un nivel alto de capacitación.

### 3.1.1.1 Capacitación Laboral: Desarrollo de habilidades

**Tabla 8: Desarrollo de habilidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	39,6	39,6	39,6
	MEDIO	21	43,8	43,8	83,3
	ALTO	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados



Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados

**Figura.2 Niveles de desarrollo de habilidades en la FCB-UNMSM**

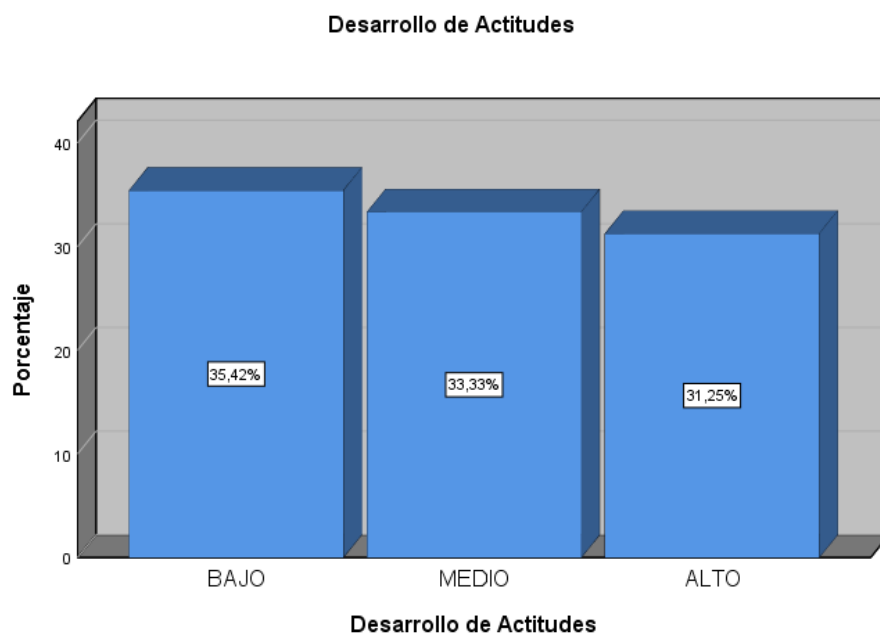
Según la tabla 8 y figura 2, se observó que 19 encuestados presentaron bajo nivel de desarrollo de habilidades (39,58 %), 21 encuestados (43,75 %) presentaron un nivel medio desarrollo de habilidades, y 08 encuestados (16,67 %) presentaron un nivel alto de desarrollo de habilidades.

### 3.1.1.2 Capacitación Laboral: Desarrollo de actitudes

**Tabla 9: Desarrollo de actitudes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	35,4	35,4	35,4
	MEDIO	16	33,3	33,3	68,8
	ALTO	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados



Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados

**Figura.3 Niveles de desarrollo de actitudes en la FCB-UNMSM**

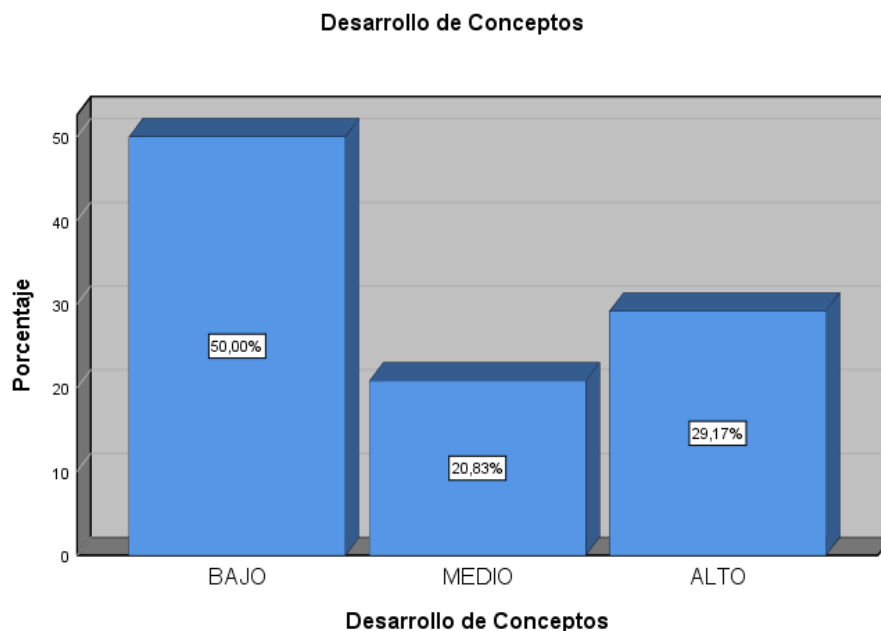
Según la tabla 9 y figura 3, se observó que 17 encuestados presentaron bajo nivel de desarrollo de actitudes (35,42 %), 16 encuestados (33,33%) presentaron un nivel medio de desarrollo de actitudes, y 15 encuestados (31,25 %) presentaron un nivel alto desarrollo de actitudes.

### 3.1.1.3 Capacitación Laboral: Desarrollo de conceptos

*Tabla 10: Desarrollo de conceptos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	10	20,8	20,8	70,8
	ALTO	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados*



*Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados*

**Figura.4 Niveles de desarrollo de conceptos en la FCB-UNMSM**

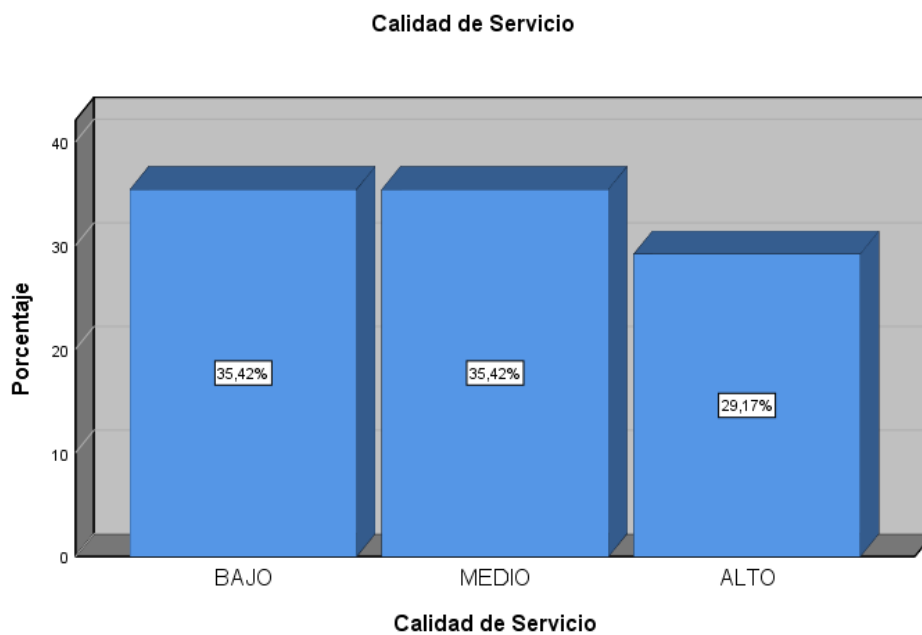
Según la tabla 10 y figura 4, se observó que 24 encuestados presentaron bajo nivel de desarrollo de conceptos (50,00 %), 10 encuestados (20,83%) presentaron un nivel medio de desarrollo de conceptos, y 14 encuestados (29,17 % ) presentaron un nivel alto de desarrollo de conceptos.

### 3.1.2 Variable Calidad de Servicio

*Tabla 11: Variable Calidad de Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	35,4	35,4	35,4
	MEDIO	17	35,4	35,4	70,8
	ALTO	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados*



*Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados*

**Figura.5 Niveles de la Calidad de Servicio en la FCB-UNMSM**

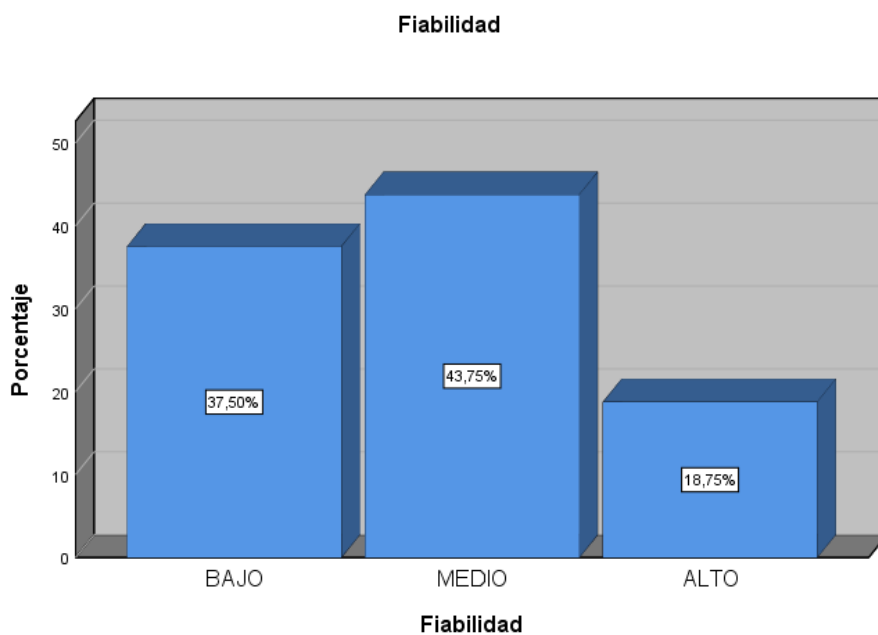
Según la tabla 11 y figura 5, se observó que 17 encuestados presentaron bajo nivel de calidad de servicio (35,42 %), 17 encuestados (35,42%) presentaron un nivel medio de calidad de servicio, y 14 encuestados (29.17 %) presentaron un nivel alto de calidad de servicio.

### 3.1.2.1 Calidad de Servicio:Fiabilidad

**Tabla 12: Fiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	37,5	37,5	37,5
	MEDIO	21	43,8	43,8	81,3
	ALTO	9	18,8	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados



Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados

**Figura.6 Niveles de Fiabilidad en la FCB-UNMSM**

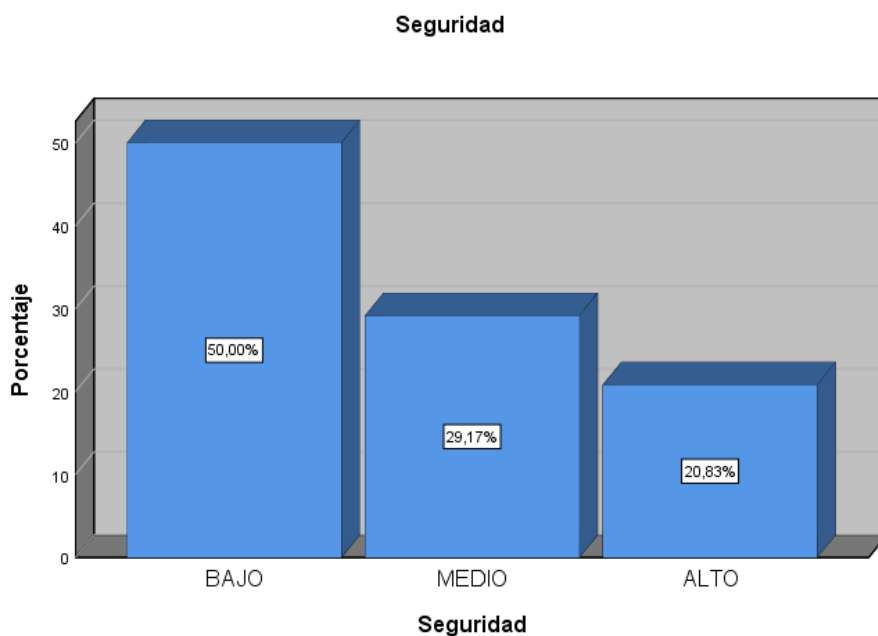
Según la tabla 12 y figura 6, se observó que 18 encuestados presentaron bajo nivel de fiabilidad (37,50 %), 21 encuestados (43,75%) presentaron un nivel medio fiabilidad, y 9 encuestados (18,75 %) presentaron un nivel alto de fiabilidad.

### 3.1.2.2 Calidad de Servicio:Seguridad

**Tabla 13: Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	14	29,2	29,2	79,2
	ALTO	10	20,8	20,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados



Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados

**Figura.7 Niveles de seguridad en la FCB-UNMSM**

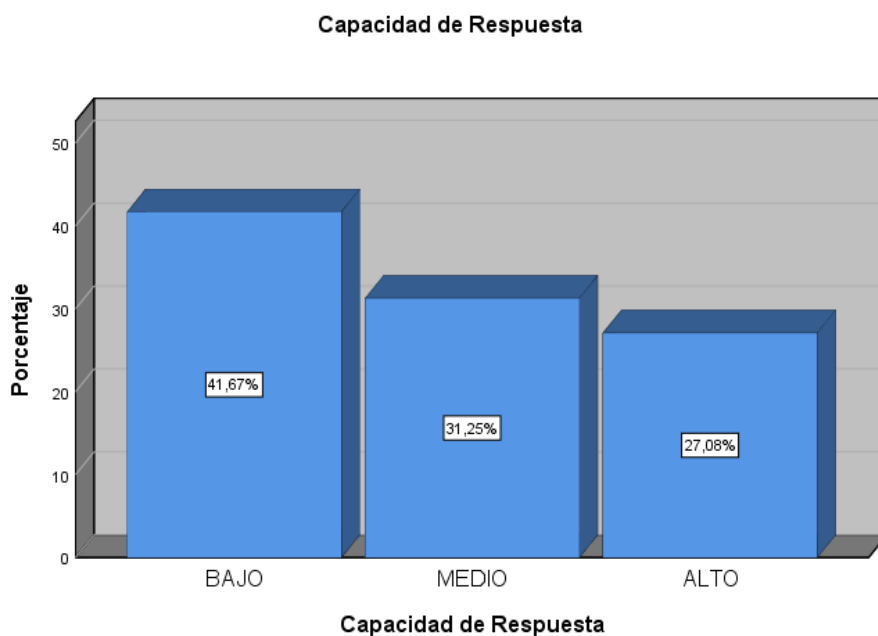
Según la tabla 13 y figura 7, se observó que 24 encuestados presentaron bajo nivel de seguridad (50,00 %), 14 encuestados (29,17%) presentaron un nivel medio de seguridad, y 10 encuestados (20,83 %) presentaron un nivel alto seguridad.

### 3.1.2.3 Calidad de Servicio: Capacidad de respuesta

**Tabla 14: Capacidad de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	41,7	41,7	41,7
	MEDIO	15	31,3	31,3	72,9
	ALTO	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados



Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados

**Figura.8 Niveles de capacidad de respuesta en la FCB-UNMSM**

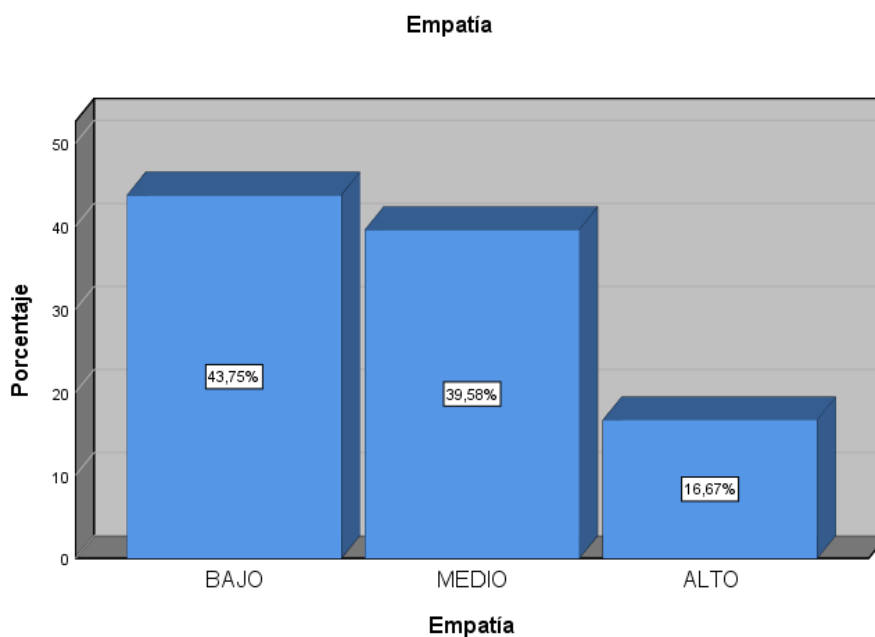
Según la tabla 14 y figura 8, se observó que 20 encuestados presentaron bajo nivel de capacidad de respuesta (41,67 %), 15 encuestados (31,25%) presentaron un nivel medio de capacidad de respuesta, y 13 encuestados (27,08 %) presentaron un nivel alto de capacidad de respuesta.

### 3.1.2.4 Calidad de Servicio: Empatía

*Tabla 15: Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	43,8	43,8	43,8
	MEDIO	19	39,6	39,6	83,3
	ALTO	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados*



*Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados*

**Figura.9 Niveles de empatía en la FCB-UNMSM**



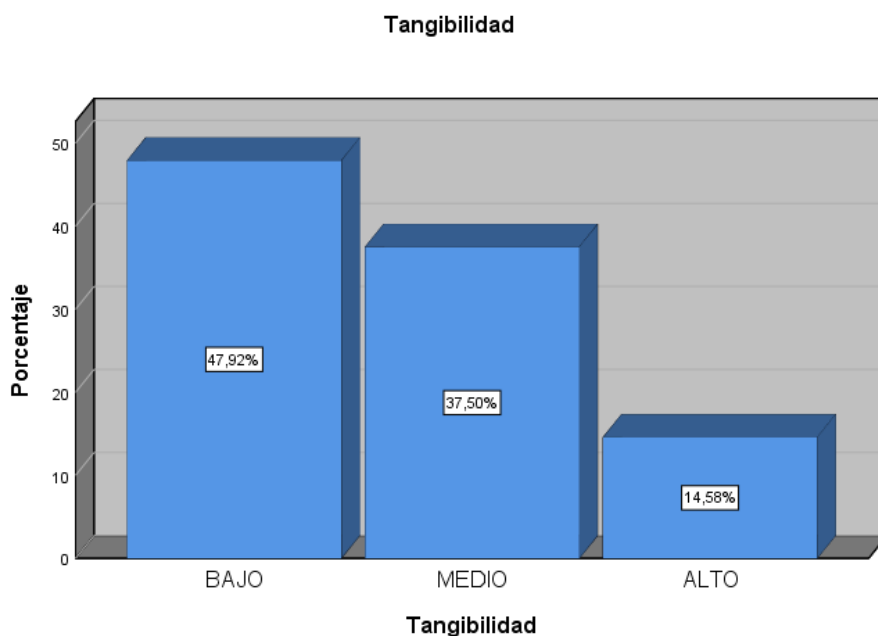
Según la tabla 15 y figura 9, se observó que 21 encuestados presentaron bajo nivel de empatía (43,75 %), 19 encuestados (39,58%) presentaron un nivel medio empatía, y 8 encuestados (16,67 %) presentaron un nivel alto de empatía.

### 3.1.2.5 Calidad de Servicio: Tangibilidad

**Tabla 16: Tangibilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	47,9	47,9	47,9
	MEDIO	18	37,5	37,5	85,4
	ALTO	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: SPSS, del análisis Descriptivo de los resultados



Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis Descriptivo de los resultados

**Figura.10 Niveles de tangibilidad en la FCB-UNMSM**

Según la tabla 16 y figura 10, se observó que 23 encuestados presentaron bajo nivel de tangibilidad (47,92 %), 18 encuestados (37,50%) presentaron un nivel medio de tangibilidad, y 7 encuestados (14.58 %) presentaron un nivel alto de tangibilidad.

### 3.2 Análisis Inferencial

#### 3.2.1 Prueba de Normalidad

En la prueba de la normalidad se aplicó la estadística de Shapiro – Wilk, dado que se tiene una muestra de 48 personas; se plantea lo siguiente:

Ho: Los datos siguen una distribución normal (hipótesis nula)

H1: Los datos no siguen una distribución normal (hipótesis alterna)

p-valor < 0.05 se rechaza la Ho

p-valor  $\geq$  0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

**Tabla 17: Prueba de normalidad: Shapiro-Wilk**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación Laboral (Agrupada)	,234	48	,000	,805	48	,000
Calidad de Servicio (Agrupada)	,231	48	,000	,797	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente : *Elaboración propia*

**Interpretación:** p-valor = 0,000 < 0.05,  $\alpha=0.05$ , con un 95% de confianza, por consiguiente, de acuerdo con los resultados de Shapiro-Wilk, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que nos muestra que la distribución de los datos agrupados no es normal, y se obtiene el valor de significancia de 0,000 para ambas variables, que es menor que 0.05, por ello usamos el estadístico Rho de Spearman.

### 3.2.2 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**Tabla 18: Correlaciones Hipótesis general**

		CAPACITACION	CALIDAD	
Rho de Spearman	CAPACITACION LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	CALIDAD DE SERVICIO	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis inferencial de los resultados

El valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.702$ , está en el rango de 0.70 a 0.89, es decir la correlación fue alta positiva entre la capacitación laboral y la calidad de servicio.

### 3.2.2 Hipótesis Específicas

**H1:** Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**Tabla 19: Correlaciones Hipótesis 1**

		CAPACITACION	FIABILIDAD	
Rho de Spearman	CAPACITACION LABORAL	Coefficiente de correlación	1	,640**
		Sig. (bilateral)		,000
	FIABILIDAD	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,640**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis inferencial de los resultados.

El valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.640$ , está en el rango de 0,40 a 0,69, es decir la correlación fue positiva moderada entre la capacitación laboral y la fiabilidad.

**H2:** Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**Tabla 20: Correlaciones Hipótesis 2**

		CAPACITACION	SEGURIDAD	
Rho de Spearman	CAPACITACION LABORAL	Coefficiente de correlación	1	,525**
		Sig. (bilateral)		,000
	SEGURIDAD	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,525**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia del estadístico SPSS análisis inferencial de los resultados

El valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,525$ , está en el rango de 0,40 a 0,69, es decir la correlación fue positiva moderada entre la capacitación laboral y la seguridad.

**H3:** Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**Tabla 21: Correlaciones Hipótesis 3**

		CAPACITACION	RESPUESTA
Rho de Spearman	CAPACITACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,613**
		N	48
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,613**
	Sig. (bilateral)	,000	1
	N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia, estadístico SPSS análisis inferencial de los resultados*

El valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,613$ , está en el rango de 0,40 a 0,69, es decir la correlación fue positiva moderada entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta.

**H4:** Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**Tabla 22: Correlaciones Hipótesis 4**

		CAPACITACION	EMPATIA	
Rho de Spearman	CAPACITACION LABORAL	Coefficiente de correlación	1	,606**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	48	48
	EMPATIA	Coefficiente de correlación	,606**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia, estadístico SPSS análisis inferencial de los resultados*

El valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,606$  está en el rango de 0,40 a 0,69, es decir la correlación fue positiva moderada entre la capacitación laboral y la empatía.

**H5:** Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

**Tabla 23: Correlaciones Hipótesis 5**

		CAPACITACION	TANGIBILIDAD	
Rho de Spearman	CAPACITACION	Coefficiente de correlación	1	,546**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	48	48
	TANGIBILIDAD	Coefficiente de correlación	,546**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia, estadístico SPSS análisis inferencial de los resultados*

El valor del coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,546$  , está en el rango de 0,40 a 0,69, es decir la correlación fue positiva moderada entre la capacitación laboral y la tangibilidad.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, a la luz de estos resultados de la estadística descriptiva, ya se podía inferir una relación significativa entre las variables de capacitación laboral y calidad.

En la presente investigación se observó que de un total de 48 encuestados, siendo este el número total del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM, 16 colaboradores (33.33 %) presentaron bajo nivel de capacitación, y 22 colaboradores (45.83 %) presentaron un nivel medio de capacitación, y solo 10 encuestados (20.83%) presentaron un nivel alto de capacitación laboral, lo que significa que el 79.16 % del personal administrativo presenta un nivel medio o bajo respecto a la capacitación laboral. Según Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016) la capacitación laboral ayuda a mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores de una organización en búsqueda de una mayor eficiencia y calidad en el servicio al cliente. Por lo cual, la cifra del 79.16 % con un nivel medio o bajo de capacitación en la Facultad de Ciencias Biológicas es preocupante debido a la relación significativa de esta variable antes mencionada con la calidad en el servicio al cliente. De manera similar Guarnizo, D. (2021) en su investigación “Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial 2021”, entre sus principales resultados determinaron que una mala capacitación laboral tiene influencia en que la gestión del servicio de calidad sea regular .



En la presente investigación también se observó que 17 de los colaboradores (35,42%) presentaron un bajo nivel de calidad de servicio, 17 colaboradores (35,42%) presentaron un nivel medio de calidad de servicio, y solo 14 colaboradores (29,17%) presentaron un nivel alto de calidad de servicio. Lo cual nos deja con el 70,84 % del personal administrativo con un nivel medio o bajo de calidad de servicio. Con estos resultados ya se podía inferir una relación entre las variables de capacitación laboral y calidad, las cuales quedan reflejadas luego del análisis de correlación posteriormente realizado en la investigación.

De este análisis de correlación entre la capacitación laboral y la calidad se analizó el valor de coeficiente Rho Spearman ( $\rho=0,702$ ), que se encuentra en el rango de 0.70 a 0.89 alto positivo, según la tabla 3 de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman; respondiendo de esta manera a la pregunta general de la investigación y al objetivo general : determinar la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, validando la hipótesis general: Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.

De manera similar Wong, S. (2018), a través de su investigación: “La capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud-Hipermercados Metro,2018”, realizó dicho año una investigación cuantitativa, no experimental de corte transversal, entre estas dos variables, donde precisa que el valor de correlación que existe entre la capacitación y la calidad de servicio , utilizando el coeficiente de Spearman, es de  $\rho= 0,589$ , ubicándose en

rango de correlación positiva moderada, en consecuencia los programas de capacitación tienen una relación significativa con la calidad de servicio.

De la misma forma para responder a las preguntas y objetivos específicos y de la investigación, y validar las hipótesis específicas, se analiza la correlación entre la capacitación laboral y las dimensiones de la calidad: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía y Tangibilidad.

En el análisis de correlación entre la capacitación laboral y la fiabilidad, se analizó el valor del coeficiente de Spearman ( $\rho=0,640$ ) que está en el rango de 0.40 a 0.69, por lo que hubo una correlación positiva moderada entre la capacitación laboral y la fiabilidad. En ese mismo sentido, Guarnizo, D. (2021), relacionó la capacitación y la fiabilidad, determinando que una mala capacitación laboral ( $Wald = 3002.624 > 4$ ; sig. =,  $0 < 0,05$ ), influye en la ineficiente fiabilidad ( $Wald = 1009.495$ ; sig.=,  $001 < 0,05$ ).

De similar forma, en el análisis de correlación entre la capacitación laboral y la seguridad, se analizó el valor del coeficiente de Spearman ( $\rho=0,525$ ) que está en el rango de 0.40 a 0.69, por lo que hubo una correlación positiva moderada entre la capacitación laboral y la seguridad. En ese sentido, Guarnizo, D. (2021), relacionó la capacitación y la seguridad en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021, determinando que una capacitación laboral mala ( $Wald = 2995,253 > 4$ ; sig. =,  $0 < 0,05$ ), influye en que la seguridad sea regular ( $Wald = 895,2$ ; sig.=,  $001 < 0,05$ ).

En el análisis de correlación entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta, se analizó el valor del coeficiente de Spearman ( $\rho=0,613$ ) que está en el rango de 0.40 a 0.69, por lo que hubo una correlación positiva moderada entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta. En tal sentido, Guarnizo, D. (2021), relacionó la

capacitación y la capacidad de respuesta en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial en el periodo 2021, determinando que una capacitación laboral mala (Wald = 7,819 > 4; sig. =, 0 < 0,05), influye en que la capacidad de respuesta sea regular (Wald = 12,458; sig.=, 001 < 0,05).

En el análisis de correlación entre la capacitación laboral y la empatía, se analizó el valor del coeficiente de Spearman ( $\rho=0,606$ ) que está en el rango de 0.40 a 0.69, por lo que hubo una correlación positiva moderada entre la capacitación laboral y la empatía. En relación con esto, Alvarado (2010), señala que la empatía es la muestra de interés y atención individualizada; por lo cual, el establecer un eficiente plan de capacitación para el personal administrativo, fortalecerá la percepción de atención individualizada, comprensión y buen trato en docentes y alumnos, lo que facilita el objetivo de brindar una atención de calidad.

En el análisis de correlación entre la capacitación laboral y la tangibilidad, se analizó el valor del coeficiente de Spearman ( $\rho=0,546$ ) que está en el rango de 0.40 a 0.69, por lo que hubo una correlación positiva moderada entre la capacitación laboral y la tangibilidad.

Es importante resaltar que las dimensiones de Seguridad y Tangibilidad a diferencia de las otras tres dimensiones, mostraron coeficiente de Spearman menor a 0,60 ; ya que mostraron una correlación de 0,525 y 0,546 respectivamente, esto puede ser motivo de una investigación a futuro para demostrar los factores que determinan ello.

## 4.2 Conclusiones

Existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, además se encontró que la correlación de estas dos variables fue alta positiva ( $\rho=0,702$ ).

Existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, además se encontró que la correlación de estas dos variables fue positiva moderada ( $\rho=0,640$ ).

Existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, además se encontró que la correlación de estas dos variables fue positiva moderada ( $\rho=0,525$ ).

Existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, además se encontró que la correlación de estas dos variables fue positiva moderada ( $\rho=0,613$ ).

Existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022, además se encontró que la correlación de estas dos variables fue positiva moderada ( $\rho=0,606$ ).

Existe una relación significativa entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año

2022, además se encontró que la correlación de estas dos variables fue positiva moderada ( $\rho=0,546$ ).

#### **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda realizar futuras investigaciones para determinar el porqué de una menor correlación de las dimensiones Seguridad y Tangibilidad, y estudiar más a detalle los resultados de este análisis para demostrar los factores que determinan ello.

Según el análisis de correlación entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta, se analizó el valor del coeficiente de Spearman ( $\rho=0,613$ ), en relación con esto, Alvarado (2010), señala que la capacidad de respuesta en una entidad pública de educación superior es la disposición y atención inmediata a las solicitudes de docentes y estudiantes.

Por ello el cumplir con los plazos de atención es de vital importancia para brindar un servicio de calidad, por lo cual se recomienda contar con un plan de capacitación establecido para que el personal conozca los procesos y procedimientos que se realizan en las diferentes Unidades para la atención de las solicitudes de los clientes (personal docente y alumnos), de la mano con el uso correcto y eficiente de las tecnologías disponibles para la rápida gestión de la información en la atención de los requerimientos.

Para finalizar, se sugiere continuar investigando sobre la relación entre las dos variables estudiadas: capacitación laboral y calidad de servicio, y la relación entre sus dimensiones, para la validación de los hallazgos presentados de acuerdo a los resultados obtenidos por la presente investigación y las hipótesis planteadas, sobre todo en el contexto de una organización o institución pública, que a día de hoy proyectan una imagen negativa en el común de la población peruana, generados en parte por los actuales grandes problemas como corrupción de funcionarios públicos, demora de procesos administrativos,

burocracia, gestión ineficiente de los recursos públicos , mala infraestructura de instituciones públicas, entre muchos otros motivos.

## REFERENCIAS

Great Place to Work. (s/f). *Consultoría de cultura*. Com.pe. Recuperado el 11 de mayo de 2022, de <https://www.greatplacetowork.com.pe/>

Palma-Avellán, A. M. (2018). Gestión del talento humano desde la perspectiva de capacitación del personal y rendimiento laboral. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(7), 52-69.

Ramos, C. B. C., & Aguilar, J. G. B. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 742-761.

Alvarez, Freire y Gutiérrez (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Trabajo de grado, Universidad de Concepción).

Recuperado de

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Infante Becerra, Vivian, & Breijo Woroz, Taimy. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Mendive. Revista de Educación*, 15(1), 57-64. Recuperado en 22 de junio de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962017000100005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000100005&lng=es&tlng=es).
- Golder, P.N., Mitra, D. y Moorman, C. (2012). What is quality? An integrative framework of processes and states. *Journal of Marketing*, 76(4), 1-23
- Navarrete, M.J.(2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]Repositorio UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- García, B.(2018). *Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad caso Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado*. [Tesis de maestría, CIATEQ ]Repositorio CIATEQDIGITAL. <http://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/281>
- Barrientos López, V. Z. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega ]Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1788>

Wong Wong, S. P. (2018). *La capacitación y la calidad de servicio en el Banco Cencosud–  
Hipermercados Metro, 2018.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar  
Vallejo]Repositorio UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24802>

Guarnizo Salvador, D. S. (2021). *Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad  
en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021.* . [Tesis de  
Maestría, Universidad Cesar Vallejo]Repositorio UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68484>

Rengifo Maco, R. M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal  
administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.*  
[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]Repositorio UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16316>

Gomez Alcarraz, L. (2020). *Capacitación y desempeño laboral en el servicio de obstetricia  
del Centro de Salud de San Jerónimo-Andahuaylas-Apurímac 2020.* [Tesis de  
Maestría, Universidad Cesar Vallejo]Repositorio UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51572>



## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Fiabilidad: Cuestionario de Calidad de Servicio

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	15

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P10: Estoy comprometido en brindar un servicio de calidad	54,02	77,808	,614	,912
P11: Cuando un docente o alumno tiene un problema, muestro un sincero interés en resolverlo	53,83	80,652	,570	,912
P12: Se cumple con la atención de los servicios administrativos en el tiempo prometido	53,75	83,426	,439	,916
P13: Tengo los conocimientos suficientes para realizar mis tareas y funciones	53,85	80,000	,676	,909
P14: Soy cortés y amable durante el servicio administrativo	53,81	79,092	,583	,912
P15: Mi comportamiento transmite confianza a docentes y alumnos	53,90	79,202	,715	,908
P16: Concluyo mis tareas en los plazos establecidos	54,08	78,504	,664	,909
P17: A pesar de la carga laboral, respondo a las solicitudes de docentes y alumnos	53,85	79,106	,695	,908
P18: La comunicación entre unidades u oficinas es la adecuada para la oportuna atención de los servicios administrativos	54,02	78,957	,718	,908
P19: Brindo una atención personalizada	53,81	80,964	,590	,912
P20: Comprendo las necesidades del Personal Docente y alumnos	53,71	79,360	,681	,909
P21: Propicio un buen trato en la atención de Docentes y alumnos	54,06	80,656	,619	,911

## ANEXO N° 2. Fiabilidad: Cuestionario del nivel de Capacitación laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	9

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1: Las capacitaciones le facilitan el desarrollo de sus tareas y funciones en su puesto de trabajo	30,08	29,099	,702	,844
P2: La información adquirida en las capacitaciones le ha servido para solucionar problemas dentro de su área de trabajo	29,92	27,057	,822	,830
P3: Ha desarrollado nuevas habilidades y/o destrezas técnicas gracias a los programas de capacitación	29,73	31,436	,589	,855
P4: Sus tareas y responsabilidades a cargo son importantes para el crecimiento de la organización	29,83	30,057	,627	,851
P5: Los temas de capacitación son interesantes y productivos para alentar su desarrollo profesional	29,96	31,360	,507	,863
P6: Los programas de capacitación me han ayudado a ser parte del logro de los objetivos relacionados al clima laboral.	30,00	31,404	,485	,865
P7: Los programas de capacitación me aportan ideas que fomentan la innovación en los procesos administrativos	29,81	32,453	,548	,859
P8: Los programas de capacitación me han ayudado a fortalecer mis conocimientos de liderazgo en la organización.	30,10	30,053	,607	,853

### ANEXO N° 3. Matriz de Consistencia y operacionalización de variables

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?	Determinar la relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	<p><b>1.- Variable Independiente (VI):</b></p> <p>VI: Capacitación Laboral</p> <p><b>Dimensiones de la VI</b></p> <p>D1: Desarrollo de habilidades D2: Desarrollo de actitudes D3: Desarrollo de conceptos</p> <p><b>2.- Variable Dependiente (VD):</b></p> <p>VD: Calidad</p> <p><b>Dimensiones de la VI</b></p> <p>D1: Fiabilidad D2: Seguridad D3: Capacidad de respuesta D4: Empatía D5: Tangibilidad</p>	<p><b>1.- Tipo de investigación</b> <b>Diseño:</b> Descriptivo <b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa. <b>Alcance o nivel de investigación:</b> Correlacional con corte transversal.</p> <p><b>2.- Población y muestra</b> <b>Área de estudio:</b> Facultad de ciencias Biológicas de la UNMSM. <b>Población:</b> Todo el personal Administrativo (48 personas). <b>Muestra:</b> El total de la población (48 personas).</p> <p><b>3.- Instrumentos</b> <b>Para la VI:</b> Cuestionario del nivel de capacitación laboral. <b>Para la VD:</b> Cuestionario de calidad en el servicio.</p> <p><b>4.- Procedimiento y análisis</b> <b>Forma de recolección de datos:</b> Se presume una relación entre la capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos en la FCB de la UNMSM. Para corroborarlo se ha diseñado una investigación correlacional y se han diseñado dos encuestas una por cada variable.</p> <p><b>Forma de análisis de datos:</b> Para el análisis de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25. Esta herramienta cuenta con todas las fórmulas tanto de validez, confiabilidad y pruebas de hipótesis necesarias para analizar resultados cuantitativos.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
P1: ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?	O1: Determinar la relación entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	H1: Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la fiabilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.		
P2: ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?	O2: Determinar la relación entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	H2: Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la seguridad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.		
P3: ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?	O3: Determinar la relación entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	H3: Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la capacidad de respuesta en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.		
P4: ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?	O4: Determinar la relación entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	H4: Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la empatía en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.		
P5: ¿Cuál es la relación entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022?	O5: Determinar la relación entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.	H5: Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la tangibilidad en los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM en el año 2022.		

**Fuente:** elaboración propia

## ANEXO N° 4. Cuestionario del nivel de Capacitación laboral

### *Cuestionario del nivel de Capacitación Laboral*

Variable: Capacitación Laboral

Dimensión	Ítem	Preguntas	1	2	3	4	5
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Desarrollo de Habilidades	P1	Las capacitaciones le facilitan el desarrollo de sus tareas y funciones en su puesto de trabajo					
	P2	La información adquirida en las capacitaciones le ha servido para solucionar problemas dentro de su área de trabajo					
	P3	Ha desarrollado nuevas habilidades y/o destrezas técnicas gracias a los programas de capacitación					
Desarrollo de Actitudes	P4	Sus tareas y responsabilidades a cargo son importantes para el crecimiento de la organización					
	P5	Los temas de capacitación son interesantes y productivos para alentar su desarrollo profesional					
	P6	Los programas de capacitación me han ayudado a ser parte del logro de los objetivos relacionados al clima laboral.					
Desarrollo de Conceptos	P7	Los programas de capacitación me aportan ideas que fomentan la innovación en los procesos administrativos					
	P8	Los programas de capacitación me han ayudado a fortalecer mis conocimientos de liderazgo en la organización.					
	P9	Las capacitaciones me facilitan herramientas para incrementar la eficiencia en los procesos administrativos					

## ANEXO N° 5. Cuestionario de Calidad de Servicio

### *Cuestionario de Calidad de Servicio*

Variable: Calidad

Dimensión	Ítem	Preguntas	1	2	3	4	5
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Fiabilidad	P10	Estoy comprometido en brindar un servicio de calidad					
	P11	Cuando un docente o alumno tiene un problema, muestro un sincero interés en resolverlo					
	P12	Se cumple con la atención de los servicios administrativos en el tiempo prometido					
Seguridad	P13	Tengo los conocimientos suficientes para realizar mis tareas y funciones					
	P14	Soy cortés y amable durante el servicio administrativo					
	P15	Mi comportamiento transmite confianza a docentes y alumnos					
Capacidad de Respuesta	P16	Concluyo mis tareas en los plazos establecidos					
	P17	A pesar de la carga laboral, respondo a las solicitudes de docentes y alumnos					
	P18	La comunicación entre unidades u oficinas es la adecuada para la oportuna atención de los servicios administrativos					
Empatía	P19	Brindo una atención personalizada					
	P20	Comprendo las necesidades del Personal Docente y alumnos					
	P21	Propicio un buen trato en la atención de Docentes y alumnos					
Tangibilidad	P22	Las condiciones físicas, ambientales y equipos tecnológicos dentro de la Facultad son óptimas para el correcto desarrollo de mis tareas y funciones					
	P23	La institución realiza estudios de ergometría para proporcionar la estabilidad física y mental de los colaboradores, por ejemplo: espacios abiertos e iluminado, sillas ergonómicas, etc.					
	P24	Cuida su presentación e imagen personal.					

## ANEXO N° 6. Tabulación de Resultados

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3
7	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
10	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2	3	2	4	1	1	3	4
11	4	5	5	4	3	5	4	3	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
12	2	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	2	1	4	5	4	2	2	4	3
13	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4
14	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5
15	1	3	4	4	5	2	5	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	5	4	4
16	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	2	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5
17	4	4	5	4	2	2	3	3	4	3	1	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	2	4
18	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
20	1	2	3	4	1	4	2	4	2	4	1	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4
21	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4
22	2	2	4	2	5	2	4	1	4	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4
24	5	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	2	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
25	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	
26	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	
27	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	2	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	
29	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
30	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
31	2	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	
32	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	4	
33	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
34	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
35	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	
36	4	5	5	3	3	1	4	4	4	5	4	1	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	
37	4	5	5	5	4	4	2	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	
38	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	
39	5	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	
40	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	
41	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
42	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	
43	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
44	4	3	5	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	
45	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
46	3	1	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
47	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
48	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	