

NOMBRE DEL TRABAJO

TSP Dubar Dennis LLAMOCA CAYO.docx

AUTOR

DUBAR LLAMOCA CAYO

RECUENTO DE PALABRAS

9293 Words

RECUENTO DE CARACTERES

51175 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.7MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 8, 2023 8:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 8, 2023 9:01 PM GMT-5**● 21% de similitud general**

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

- 21% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS

(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.unfels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS () 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (X)

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:	ECAMOCHA CAYO DUBAR DENNIS
D.N.I.:	70843466
Otro Documento:	
Nacionalidad:	PERUANO
Teléfono:	937718648
e-mail:	2015200051@unfels.edu.pe

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad:	Facultad de Ingeniería y Gestión
Programa Académico:	Trabajo de Suficiencia Profesional
Título Profesional otorgado:	Licenciado en Administración de Empresas

Postgrado

Universidad de Procedencia:	
País:	
Grado Académico otorgado:	

Datos de trabajo de investigación

Título:	Plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio de atención en el departamento de Administración de armamento munición y explosivos de la división de Logística PNP 2023
Fecha de Sustentación:	14 de diciembre del 2023
Calificación:	Aprobado por unanimidad
Año de Publicación:	2024



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	<input checked="" type="checkbox"/>

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	<input type="checkbox"/>

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

LLAMOCA CAYO DUBAR DENNIS

APELLIDOS Y NOMBRES

70845466

DNI

Firma y huella:



Lima, 29 de febrero del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO
DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE
ARMAMENTO MUNICIÓN Y EXPLOSIVOS DE LA DIVISIÓN DE LOGÍSTICA
PNP 2023”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

LLAMOCA CAYO, DUBAR DENNIS

ORCID: 0000-0002-2316-6498

ASESOR

BRINGAS SALVADOR, JORGE

ORCID: 0000-0003-2011-4964

Villa El Salvador

2023



VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional
Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En Villa El Salvador, siendo las 19:20 horas del día 14 de diciembre del 2023, se reunieron en las instalaciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, los miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Suficiencia Profesional integrado por:

Presidente	: Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque	CLAD N° 833
Secretario	: Dra. Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas	CLAD N°2823
Vocal	: Mg. Cesar Trujillo Hinojosa	CLAD N°5647

Designados con Resolución de Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión N°984-2023-UNTELS-RD, de fecha 13 de diciembre del 2023.

Se da inició al acto público de sustentación y evaluación del Trabajo de Suficiencia Profesional, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, bajo la modalidad de Titulación por Trabajo de Suficiencia Profesional (Resolución de Consejo Universitario N° 065-2023-UNTELS-CU de fecha 08 de agosto del 2023), en la cual se APRUEBA el "Reglamento, Directiva, Cronograma y Presupuesto del VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur" ; siendo que el Art. 4º del precitado Reglamento establece que: "La Modalidad de Titulación prevista consiste en la presentación, aprobación y sustentación de un Trabajo de Suficiencia Profesional que dé cuenta de la experiencia profesional y además permita demostrar el logro de las competencias adquiridas en el desarrollo de los estudios de pregrado que califican para el ejercicio de la profesión correspondiente. Quienes participen en esta modalidad no podrán tramitar simultáneamente otras modalidades de titulación. Además, los participantes inscritos en esta modalidad, deberán acreditar un mínimo de dos (02) años de experiencia laboral, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 174-2019- SUNEDU/CD y al anexo 1 sobre Glosario de Términos en el punto veinte (20)...", en el cual;

El Bachiller: **DUBAR DENNIS LLAMOCA CAYO**

Sustentó su Trabajo de Suficiencia Profesional: "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE ARMAMENTO MUNICIÓN Y EXPLOSIVOS DE LA DIVISIÓN DE LOGÍSTICA PNP 2023".

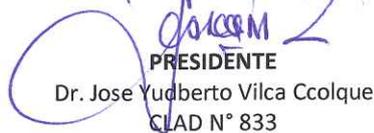
Concluida la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, se procedió a la calificación correspondiente según el siguiente detalle:

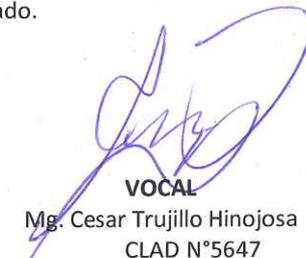
Condición APROBADO POR UNANIMIDAD Equivalencia BUENO de acuerdo al Art. 65º del Reglamento General para el Otorgamiento de Grado Académico y Título Profesional de la UNTELS vigente.

Siendo las horas del día 14 de diciembre del 2023 se dio por concluido el acto de sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, firmando la presente acta los miembros del Jurado.


SECRETARIO

Dra. Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas
CLAD N°2823


PRESIDENTE
Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque
CLAD N° 833


VOCAL
Mg. Cesar Trujillo Hinojosa
CLAD N°5647

Nota: Art. 14º.- La sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional se realizará en un acto público. De faltar algún miembro del Jurado, la sustentación procederá con los dos integrantes presentes. En caso de ausencia del presidente del jurado, asumirá la presidencia el docente de mayor categoría y antigüedad. En caso de ausencia de dos o más miembros del jurado, la sustentación será reprogramada durante los 05 días siguientes.

DEDICATORIA

Principalmente a Dios al Señor de Yampura, a mi madre Yesmina Cayo Calderón, a mis hermanos Clinton, Kelvin, Pither, Lenin y a mi compañera de vida quienes me inspiran y me motivan para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi madre quien es razón y motivo para ser cada día mejor.

Del mismo modo a mi asesor Dr. Jorge Bringas Salvador, a mis revisores, amigos colegas de trabajo de la PNP, quienes me apoyaron continuamente.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Contexto	1
A. Misión.....	2
B. Visión	2
C. Valores.....	2
D. Organigrama	3
1.2 Delimitación	4
1.2.1 Temporal.....	4
1.2.2 Espacial	4
1.3 Objetivos	5
A. Objetivos General	5
B. Objetivo Especifico.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.2 Bases teóricas:.....	10
2.2.1 Normas para la gestión de procesos de capacitación en las entidades publicas.....	10
2.2.2 Factores que influyen en la capacitación	11
2.2.3 Tipos de capacitación	11
2.2.4 Proceso de la capacitación	12
2.2.5 Técnicas y Etapas de la Capacitación	12
2.2.6 Calidad de Servicio	14
2.2.7 Teoría SERVQUAL	14
2.2.8 Dimensiones de la Teoría SERVQUAL.....	15
2.2.8.1. Elementos tangibles	15
2.2.8.2. Fiabilidad	16

2.2.8.3. Capacidad de respuesta	16
2.2.8.4. Seguridad	16
2.2.8.5. Empatía.....	17
2.3 Definición de términos básicos:	17
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL	19
3.1 Determinación y análisis del problema	19
3.1.1 Descripción del problema.....	19
3.2 Diagnostico:.....	19
3.2.1 Diseño de trabajo	20
3.2.2 Población y muestra.....	20
3.2.3 Técnica para recolección de datos	20
3.2.4 Resultados del modelo SERVQUAL	20
3.2.5 Modelo de Solución Propuesto	22
FASE 1: DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	22
• INTRODUCCION	22
• DIAGNOSTICO SITUACIONAL	22
• OBJETIVOS	23
• OBJETIVOS ESPECIFICO	23
• ALCANCE	23
• METODOLOGÍA	23
• CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	24
• LUGAR Y FECHA	25
• RECURSOS.....	25
FASE 2: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA.....	26
• RESULTADOS:.....	26
CONCLUSION	29
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIA	31
ANEXO 01	33
ANEXO 02	34
ANEXO 03	34
ANEXO 04	35
ANEXO 05	36
ANEXO 06.....	37
ANEXO 07	38
ANEXO 08	38

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. tangible</i>	15
<i>Tabla 2: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Fiabilidad.....</i>	16
<i>Tabla 3: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Capacidad de Respuesta.....</i>	16
<i>Tabla 4: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Seguridad.....</i>	16
<i>Tabla 5: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Empatía.....</i>	17
<i>Tabla 6: Cronogramas de actividades del programa de capacitación.</i>	24
<i>Tabla 7: Lugar y Fecha del programa de capacitación.....</i>	25
<i>Tabla 8: Recursos financieros.....</i>	25
<i>Tabla 9 Resultado del Programa de Capacitación.....</i>	26

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Imagen 1: Organigrama de la Policía nacional del Perú</i>	3
<i>Imagen 2: Organigrama del DEPAAME de la Policía Nacional del Perú</i>	4
<i>Imagen 3: Las 4 Etapas de la Capacitación.</i>	14
<i>Imagen 4: Grafico representativo de los resultados de las expectativas de los elementos tangibles.....</i>	21
<i>Imagen 5: Grafico representativo de los resultados de la percepción de los elementos tangibles.....</i>	21

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional ha demostrado la necesidad que existe en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística de la Policía nacional del Perú la mismas que conllevan a un mal servicio en la atención al usuario; por lo que este trabajo de suficiencia tiene como objetivo proponer un Plan de Capacitación en el Departamento de Administración de Armamento, Municiones y Explosivos de la División de Logística de Policía Nacional del Perú-2023, Teniendo en consideración a la cantidad de usuarios que asisten diariamente el diseño empleado es transversal, no experimental en el cual la población son los usuarios que concurren al departamento y como muestra se consideraron a 50 usuarios teniendo en cuenta la hora con más afluencia. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación del modelo SERVQUAL utilizando el cuestionario que consta de 22 de preguntas para obtención de expectativas y la percepción del usuario; de los cuales se encontró que el 78% de los encuestados tienen una alta expectativa del servicio de atención; sin embargo, respecto a la percepción el 40% del total de los encuestados manifestaron haber recibido baja calidad de servicio por parte del personal del Departamento, de los resultados obtenidos se plantea un plan de capacitación que permite mejorar la calidad servicio de atención en el Departamento de Administración de Armamento, Municiones y Explosivos. de la División de Logística de Policía Nacional del Perú.

Palabra clave: Plan de Capacitación, Calidad de Servicio, SERVQUAL.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional se titula Plan de capacitación para mejorar localidad Servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP 2023. En cuanto a la situación problemática radica en la falta de capacitación al personal que labora en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos, conforme a los resultados de diagnóstico realizado a los usuarios respecto a las expectativas y percepción del servicio de atención por parte del personal del DEPAAME PNP.

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2023) indica que la capacitación de los trabajadores es fundamental ya que adquieren conocimientos habilidades y actitudes el cual les permite el logro del trabajo que se les encomienda. Del mismo modo en el Perú el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023) a través de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral refiere que la capacitación es la acción que ayuda a mejorar el desarrollo de la capacidades y competencias, a fin de un mejor desempeño en su puesto de trabajo; en consecuencia, este trabajo a fin de atender esta problemática propone implementar un Plan de Capacitación para mejorar la calidad de servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos.

El resultado del trabajo de suficiencia permite demostrar la mejora de la calidad de servicio de atención a través de un plan de capacitación en el Departamento de Armamentos, Municiones y Explosivos

El desarrollo del trabajo consta en tres capítulos las cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo, que aborda aspectos generales, se desarrolla el contexto, la delimitación temporal y espacial y los objetivos.

El segundo capítulo del marco teórico desarrolla los antecedentes internacionales, antecedentes nacionales, fundamentos teóricos y definición de términos.

El tercer capítulo del desarrollo del trabajo consta del contexto de trabajo, la metodología, los procedimientos, la definición y análisis del problema, la propuesta del modelo de solución, los resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Contexto

En la actualidad, las entidades públicas han tomado énfasis en la importancia de mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos, de manera que incide en la prestación de servicios orientados a los ciudadanos para crear una imagen positiva del país y sus entidades. Además, el objetivo es brindar servicios públicos más eficientes y eficaces para combatir la principal informalidad que obstaculiza el desarrollo del país; un buen servicio al ciudadano aumenta la confianza de los ciudadanos en el Estado, reduce costos, mejorar la imagen y reputación de sus distintas entidades públicas.

La Policía Nacional del Perú (PNP), es una entidad tutelar del estado la misma que tiene como funciones generar cultura de paz, basados en los principios de democracia, solidaridad, justicia, fomentando valores actitudes y conductas que lleven a las interacciones e intercambios sociales, contrario a todo hecho que genere violencia, garantizando así los derechos de los ciudadanos.

El Departamento de Administración Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP recibe diariamente al personal de la Policía Nacional del Perú en situación policial de actividad y de retiro con solicitudes, consultas, quejas la mismas que ellos esperan que sean atendidas o resueltas a través del personal que labora, sin embargo en muchos de los casos los usuarios no están satisfecho con el servicio brindado, porque se demora la atención, falta información, empatía, seguridad, sensibilidad, confiabilidad, para que puedan dar solución a cada una de sus necesidades.

Debido al descontento de los usuarios por la falta de conocimiento, empatía, seguridad, sensibilidad, confiabilidad hace que el personal no responda frente a las necesidades de los usuarios, lo que conduce a un mal servicio al ciudadano. El Departamento de Administración Armamento Munición y Explosivos cuenta con personal civil y personal de policial, de los cuales la mayoría del personal con el que cuenta el departamento no están familiarizados con la administración por la misma razón de que ellos han sido capacitados y entrenados para otras actividades de su propia carrera policial, es por esta

razón la capacitación al personal que labora en el Departamento de Administración Armamento Munición y Explosivos para que puedan resolver los problemas en el primer contacto con el usuario y estos estén satisfecho con la atención brindada.

Po lo anteriormente mencionado se plantea un Plan de Capacitación para mejorar la Calidad de Servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP 2023.

A. Misión

La Policia Nacional del Perú (2023) es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos.

B. Visión

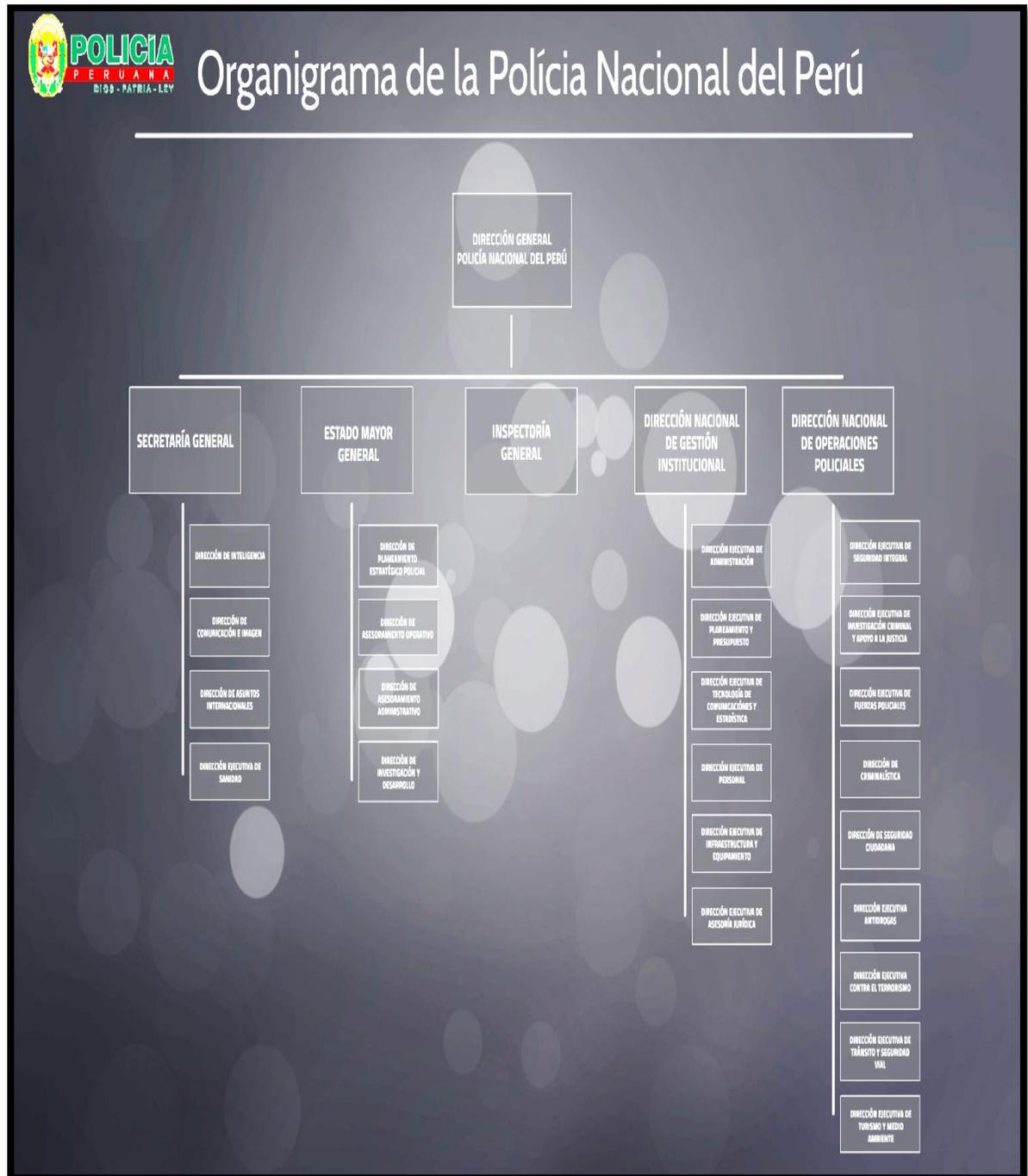
La Policia Nacional Del Peru (2023) tiene como visión una Policía moderna, eficiente y cohesionada al servicio de la sociedad y del Estado, comprometida con una cultura de paz, con vocación de servicio y reconocida por su respeto irrestricto a la persona, los derechos humanos, la Constitución y las leyes, por su integración con la comunidad, por su honestidad, disciplina y liderazgo de sus miembros.

C. Valores

La Policia Nacional del Peru (2023) tiene como valores el honor, la honestidad, la justicia, la integridad, la cortesía, la disciplina, el patriotismo, pertenencia institucional y la vocación de servicio.

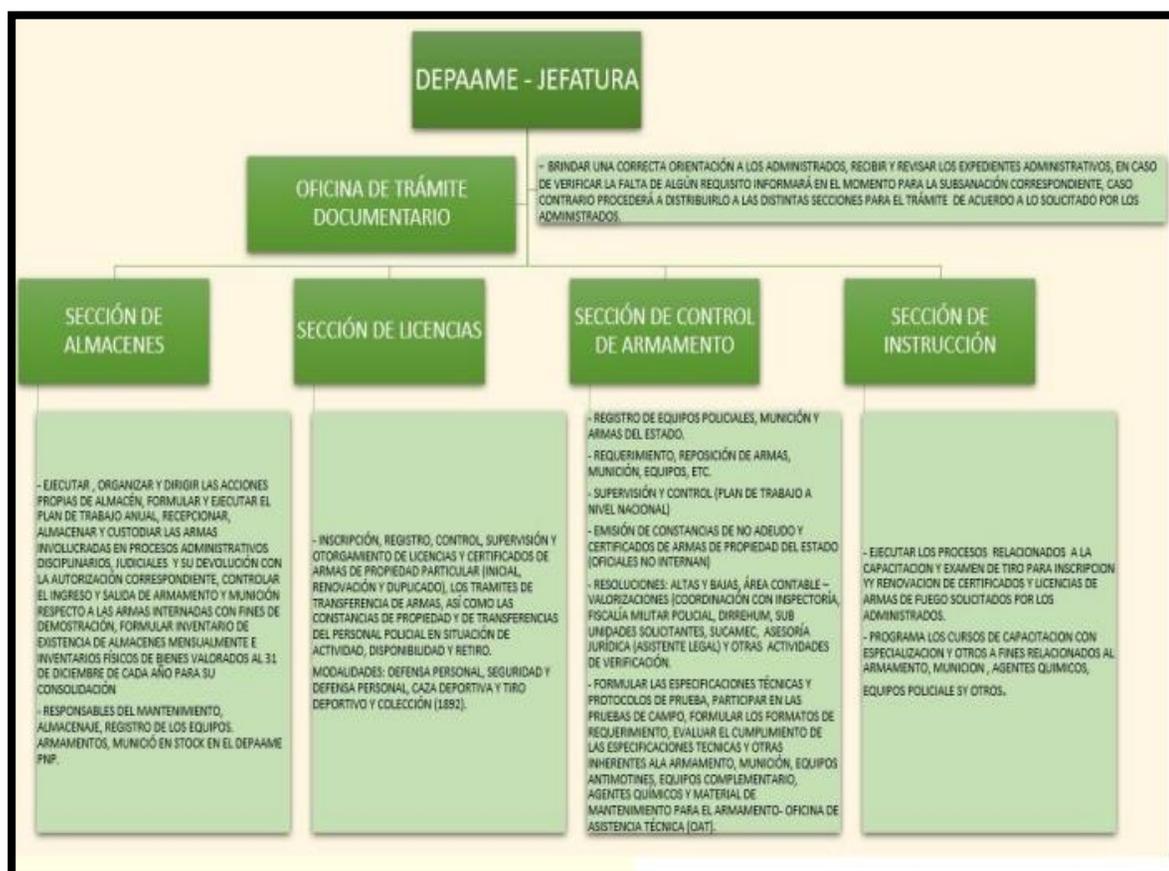
D. Organigrama

Imagen 1: Organigrama de la Policía nacional del Perú



Nota: Pagina Web policía Nacional del Perú

Imagen 2: Organigrama del DEPAAME de la Policía Nacional del Perú



Nota: Pagina Web Policía Nacional del Perú

1.2 Delimitación

1.2.1 Temporal

El trabajo de suficiencia profesional se realizó a partir del 26 de agosto del 2023 al 12 de diciembre del 2023

1.2.2 Espacial

El trabajo de suficiencia profesional se realizó en el Departamento de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística de la Dirección de Administración de la Policía Nacional del Perú, ubicada en el Jr. Chira 342 Rimac-Lima.

1.3 Objetivos

A. Objetivos General

Proponer un plan de capacitación para la mejora de los servicios de atención de los trabajadores en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP 2023.

B. Objetivo Especifico

Objetivo Específico 1

Proponer un programa de capacitación sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad para la mejora de los servicios de atención de los trabajadores en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP 2023.

Objetivo Específico 2

Proponer un programa de capacitación sobre empatía para la mejora de los servicios de atención de los trabajadores en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP 2023.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Pabon y Palacio (2020) en su tesis “Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019” tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio desde la satisfacción de los usuarios en el cual se evaluaron a 3185 pacientes; para el uso y realizar el análisis de datos la información se tabuló en Excel y realizó a través de un análisis descriptivo simple, a través de la frecuencia absoluta, de las cuales se obtuvo una calificación sobresaliente de 83.1% del servicio de laboratorio seguido con el 79,5 la atención de enfermería, con 77,7% la atención médica y finalmente con 74 % el servicio de citas, concluyendo que los índices de satisfacción en bueno y que el servicio con más alta satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con 81.1%.

Navarrete (2018), en su tesis “Capacitación y Desempeño Laboral” trabajo de grado, tuvo como objetivo determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, de las cuales se evaluó a 36 trabajadores a través de encuesta, de los resultados se obtuvieron que el 65% de las veces si se realiza capacitaciones facilitándoles nuevas técnicas, metodologías para un buen manejo de las herramientas tecnológicas, no obstante refieren que estas capacitaciones no lo realizan de manera constante, esto demuestra que la organización hace lo posible por darles una capacitación a los trabajadores, además de los resultados se pudo evidenciar que existe una relación definitiva entre la capacitación y el desempeño laboral ya que el 88% de los colaboradores indicaron que luego de recibir la capacitación los resultados en su puesto de trabajo mejoraron significativamente.

García (2018), en su tesis “Gestión Laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso central termoeléctrica de ciclo combinado” tuvo como objetivo determinar el impacto de la capacitación en

la productividad de los colaboradores, empleo la metodología cuantitativa y tipo correlacional; utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta la misma que estaba conformada por 19 Ítems, se encuestaron a 104 personas garantizando su fiabilidad a través de la prueba de Apha de Cronbach, de los resultado obtenidos se pudo conocer que la capacitación tiene alto impacto favorable en el desempeño de lo trabajadores y en el nivel de productividad en CTCC, concluyendo que el plano organizacional uno de los retos más importantes es elevar la productividad, mejorar los procesos, aumentar la calidad y reducir costos.

Rojas (2018), Rojas en su tesis “Capacitación y Desempeño Laboral” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaran 36 personas, las personas serán evaluados con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Castillo (2022) en su tesis “Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo - Piura- 2019” tuvo como objetivo presentar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo, para ello utilizo como instrumento de recolección de datos la encuesta y como muestra se tomaron a 60 trabajadores, para el procesamiento de estadístico se realizaron a través del programa SPSS y el sistema electrónico de computo

Excel de los resultados se pudo evidenciar la necesidad de capacitación y esto debido a que 67% de los encuestados opinan que no se viene ejecutando capacitaciones para el personal que labora la municipalidad. Flores Vega (2022) en su tesis “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca” tuvo como objetivo determinar la existencia de relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Casa Blanca, la población que se consideró son personas mayores de 18 años y la muestra fue de 365 personas, según fórmula estadística, utilizando como instrumento la encuesta concluyendo que cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio, tiene relación con cada una de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente con un grado de asociación muy fuerte que denota que existe dependencia de variables en base a sus dimensiones.

Berrosipi (2021) en su tesis “La gestión Administrativa en la SUCAMEC y la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020” tuvo como objetivo determinar si la gestión administrativa en la SUCAMEC, incide en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, el tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicado, el Método y diseño fue Expos facto o retrospectivo la población que trabajo fue el personal registrados en SUCAMEC y empresas de seguridad Muestra: 248 Gerentes y/o Administradores el instrumento utilizado fue la encuesta, los resultados que se presentaron en el estudio demostró que existía relación significativa entre las dos variables se ha determinado que la gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada.

Tong (2020), en su tesis “Capacitación y Desarrollo Organizacional” desarrolla una revisión actualizada de las nuevas tendencias dentro de la capacitación y el desarrollo organizacional, para aportar información relevante al lector de teorías y prácticas de mayor utilidad hoy en día, de sus resultados concluye que hoy en día los modelo tradicionales de capacitación siguen otorgando alcance muy significativos en el desarrollo

del personal, sin embargo también indica que estos han evolucionado y se han implementado nuevas teorías , herramientas tecnológicas como una manera de elevar el crecimiento del personal y compromiso laboral.

García (2019), en su tesis “La Capacitación y Su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Calidad Del Servicio al Usuario, en el Hospital Belén de Trujillo” tuvo como objetivo analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario, se utilizó la metodología de tipo descriptiva correlacional cuantitativa realizándose un proceso de estudio en la prueba de hipótesis de la técnica de recolección de datos, a través de una encuesta estructurada los resultados obtenidos fueron que el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación; así como el desempeño laboral respondieron en un 45.34% que es eficaz. Respecto a la calidad de servicio los pacientes en un 53.82% respondieron que es seguro el servicio que reciben. Al correlacionar los datos se aplicó el Rho de Spearman y respecto a capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.33, y respecto desempeño laboral y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.406, concluyendo que no existe relación entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio

Pintado (2021), en su tesis “Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal de la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi” tuvo como objetivo proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral, el diseño de investigación del proyecto fue pre experimental- propositivo, La población del proyecto de investigación estuvo conformada por las 30 personas que vienen prestando servicios como personal administrativo de la cooperativa, asimismo la técnica que se utilizo es la encuesta que está conformado y formulado por 18 preguntas, obteniendo como resultado que el 76% no les han impartido ningún tipo de capacitación mientras que el 24% afirman haber estado presentes en lagunas capacitaciones que se han venido dando a fin de reforzar sus conocimientos y habilidades como también ayudarlos como profesionales a

mejorar sus funciones laborales, manteniendo un mejor ritmo de trabajo y un mejor desempeño laboral, asimismo el 100% de los trabajadores considera que le gustaría que la empresa invierta en cursos de capacitación preocupándose siempre por las necesidades de superación de cada uno de sus trabajadores a fin de lograr sus objetivos y metas propuestos aduciendo también que la comunicación y el compañerismo que tienen es muy buena, creando un clima laboral satisfactorio que facilita el trabajo y mejora su entorno laboral.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Normas para la gestión de procesos de capacitación en las entidades públicas

La Autoridad Nacional Del Servicio Civil – SERVIR (2023) con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE aprueba Directiva “*Normas para la Gestión de Procesos de Capacitación en las Entidades Públicas*” en el cual indica que la capacitación comprende tres etapas la planificación, la ejecución y la evaluación :

- a) La primera etapa es la planificación la misma que tiene como finalidad identificar la necesidad de capacitación, iniciando esto desde el proceso de diagnóstico de necesidades, la mismas que estarán vinculadas a los objetivos de la entidad y al perfil del puesto de los servidores.
- b) La segunda etapa de ejecución es donde se hace la selección de los posibles proveedores que ejecutaran la capacitación garantizando servicio de calidad, en esta etapa también se realiza la implementación, seguimiento y monitoreo del cumplimiento de la capacitación hacia los servidores.
- c) La tercera etapa es de evaluación la misma que tiene como finalidad medir los resultados de la implementación y ejecución del plan de capacitación, reflejados en 4 niveles: reacción, aprendizaje, aplicación e impacto; considerando que no todas las acciones de

capacitación se miden en los cuatro niveles ya que dependerá de la naturaleza y objetivo de capacitación.

2.2.2 Factores que influyen en la capacitación

Según Wayne (2010), indica que dentro de una empresa existen muchos factores que influyen en la capacitación, los cuales nos menciona los siguientes:

- a) Apoyo de la alta administración: Es importante que los directivos se impliquen en la formación y que aporten los recursos necesarios, porque sin ello no se puede desarrollar la capacitación.
- b) Avances tecnológicos: Este es un factor que tiene mayor impacto porque la tecnología ha avanzado cada año. Todas las empresas utilizan diferente tecnología en su trabajo, y por ello es importante actualizar los conocimientos de los empleados.
- c) Complejidad del mundo: Ahora ya no solo se está compitiendo con la empresa porque ahora hay diferentes amenazas que se tiene afrontar.
- d) Estilos de aprendizaje: Nombra 2 estilos de aprendizaje. Aprendizaje pasivo, con el que muchos están familiarizados, y aprendizaje activo, donde las personas aprenden mejor haciendo cosas y pueden comprobar los resultados para ver si las entienden o no.
- e) Otras funciones de recursos humanos: Es importante que se reclute a las personas adecuadas durante el proceso de reclutamiento y selección, de lo contrario se requiere un programa de capacitación extenso, por lo tanto una mayor inversión, por lo que es importante la participación del departamento de RRHH(p.199).

2.2.3 Tipos de capacitación

Para Chiavenato (2008) existen dos tipos de capacitación:

- a) Capacitación en el puesto Son las actividades que se realizan en la empresa. El objetivo es que los empleados adquieran habilidades, actitudes y conocimientos relacionados con la tarea para que puedan mejorar su desempeño laboral.

- b)** Las técnicas de clase: Utilizan el aula y el docente para desarrollar habilidades y conocimientos. Desarrollan habilidades sociales e incluyen actividades como juegos de rol, dramatizaciones y juegos de negocios. Se reúnen o actúan sobre los casos que necesitan resolver(p.382).

2.2.4 Proceso de la capacitación

Para Chiavenato (2008) existen 4 procesos en la capacitación :

- a)** Diagnóstico de las necesidades de capacitación: En primer lugar, se identifica la necesidad de capacitación y esto puede ser consecuencia cuando las personas no tienen preparación ni experiencia profesional. La formación continua es necesaria para quien siempre también sobresale, ya que es fundamental para alcanzar cada día un mayor nivel de rendimiento.
- b)** Diseño del programa de capacitación: En este proceso se proponen formas y/u opciones para eliminar las debilidades o necesidades identificadas. Además de los recursos, ubicación y diseño del programa; También hay consideraciones con respecto a los participantes, aquellos que necesitan capacitación y aquellos ejecutarán la capacitación
- c)** Ejecución del programa de capacitación: La tercera etapa del programa implica la utilización de varias técnicas para mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos de cada miembro del equipo para un desempeño óptimo.
- d)** Evaluación del programa de capacitación: En este último proceso se evalúa si el programa ha logrado los objetivos propuestos en el desarrollo de la capacitación(p.376).

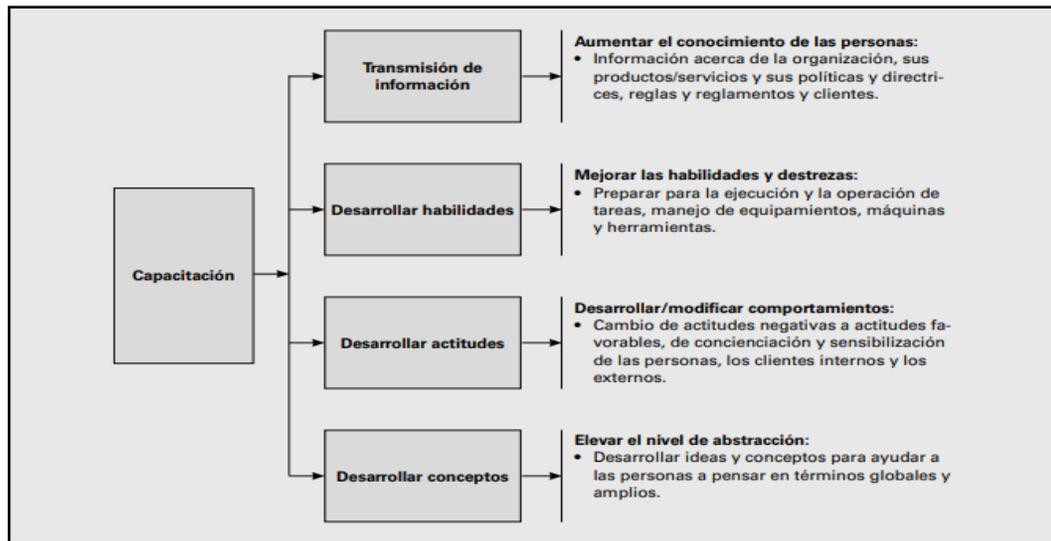
2.2.5 Técnicas y Etapas de la Capacitación

Para Chiavenato (2008) existen varias técnicas de capacitación de las cuales se mencionan las siguientes:

- a) **Lecturas:** esta técnica, el instructor lee la información en voz alta, pero los demás se limitan a escuchar sin participar. La desventaja es que los participantes tienen pocas oportunidades de aclarar sus dudas.
- b) **Instrucción programada:** No se requiere la intervención del instructor y los participantes brindan respuestas basadas en su comprensión de la información. La desventaja es que no se proporcionan más respuestas para ayudar a los participantes a darse cuenta de sus errores.
- c) **Capacitación en la clase:** Esta técnica se desarrolla en lugar distinto a lugar del trabajo y es desarrollado por un instructor.
- d) **Capacitación por computadora (Computer based training, CBT):** Se emplea la tecnología de la información permitiendo el entrenamiento justo a tiempo y la retroalimentación además permite eliminar el traslado de los participantes al lugar de enseñanza.
- e) **E-learning:** También llamada formación online, es una tecnología rentable que se adapta a sus necesidades de aprendizaje, se actualiza constantemente y se puede acceder a ella en cualquier momento y lugar(p.383).

Hoy en día en el entorno empresarial se toma ya mucho en cuenta la tecnología ya que es un medio mediante el cual se llega con la información oportuna y actualizada y de esta manera se mantiene al todo el personal actualizado con los conocimientos y habilidades que se necesita en la actualidad, es por ello Chiavenato (2008) "menciona 4 etapas de la capacitación o puntos que se buscan desarrollar en la capacitación como son transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, desarrollo de conceptos" (p.376)

Imagen 3: Las 4 Etapas de la Capacitación.



Nota: Gestión del Talento Humano, CHIavenato(2008,p.376)

2.2.6 Calidad de Servicio

Para Camisón, Cruz & Gonzales et al., (2010) La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad, también es una medida de la satisfacción del cliente(p.193).

2.2.7 Teoría SERVQUAL

De acuerdo a Daniel y Rojas (2010) El modelo del SERVQUAL fue desarrollado por Valerie Zeithamal, A. Parasuraman y Leonard Berry en el año 1988 q con el apoyo de Marketing Sciece Institute y posteriormente mejorado por Michel Consulting y el instituto Latinoamericano de Calidad de Servicio en América Latina en 1992, es una técnica de estudio que permite medir y conocer la calidad de servicio a partir de las expectativas del usuario y sus percepciones, el SERVQUAL se basa en la diferencia que existe entre la calidad de servicio recibido y la calidad de servicio esperado, este modelo es la teoría americana la misma que indica que si las expectativas son mayores a las percepciones ($E > P$) entonces existe

insatisfacción por parte de los usuarios, pero si la expectativa es menor a la percepción ($E < P$) entonces hay satisfacción en el servicio de atención hacia los usuarios.

La percepción del usuario es como éste valora que la empresa u organización está cumpliendo con la entrega del servicio, conforme a lo que el valora y en cuanto a las expectativas del usuario define qué es lo que espera que sea el servicio, esto básicamente viene hacer de experiencias pasadas, comunicación de boca boca o información externa las mismas que permite dar un juicio de valor.

A sus inicios el modelo SERVQUAL tuvo 10 dimensiones, años más tarde se redujeron a 5 dimensiones las cuales se detalla a continuación.

- a) **Elementos tangibles:** Está relacionado con las instalaciones físicas equipos tecnológicos, el personal y todo aquello relacionado a los materiales de comunicación,
- b) **Fiabilidad:** Es la capacidad para poder realizar el servicio prometidos de forma confiable y precisa.
- c) **Capacidad de Respuesta:** Está relacionado con la voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido.
- d) **Seguridad:** Está relacionado a la capacidad de transmitir confianza hacia los usuarios, aquí se destaca el conocimiento y cortesía de los colaboradores.
- e) **Empatía:** Esta dimensión vela por el cuidado, la atención individualizada que se le da al usuario(p.113).

2.2.8 Dimensiones de la Teoría SERVQUAL

2.2.8.1. Elementos tangibles

En esta dimensión se define 4 afirmaciones las cuales son:

Tabla 1: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. tangible

Ítems	Elementos relacionados
-------	------------------------

1	Instalaciones físicas atractivas
2	Apariencia de los trabajadores
3	Equipo tecnológico adecuado
4	Materiales informativos asociados al servicio

Nota: Elaboración propia

2.2.8.2. Fiabilidad

En esta dimensión se define 5 afirmaciones las cuales son:

Tabla 2: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Fiabilidad

Ítems	Elementos relacionados
5	Cumplir en plazo acordado
6	Competencia de los trabajadores
7	Disposición de apoyar
8	Seguimiento de servicio
9	Resolución de solicitudes

Nota: Elaboración propia

2.2.8.3. Capacidad de respuesta

En esta dimensión se define 4 afirmaciones las cuales son:

Tabla 3: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Capacidad de Respuesta

Ítems	Elementos relacionados
10	Rapidez de servicio
11	Proporcionar información de seguimiento
12	Centro de atención al cliente
13	Cumplimiento de promesa

Nota: Elaboración propia.

2.2.8.4. Seguridad

En esta dimensión se define 4 afirmaciones las cuales son:

Tabla 4: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E. Seguridad

Ítems	Elementos relacionados
14	Seguridad en las transacciones

15	Comportamiento de los trabajadores
16	Aptitudes de los trabajadores
17	Interés en resolución de consultas

Nota: Elaboración propia

2.2.8.5. Empatía

En esta dimensión se definen 5 afirmaciones las cuales son:

Tabla 5: Dimensiones de la teoría SERVQUAL E.Empatia

Ítems	Elementos relacionados
18	Personalización del servicio
19	Comprensión de necesidades
20	Horario de atención
21	Profesionalidad de los empleados
22	Valoración de comentarios

Nota: Elaboración propia

2.3 Definición de términos básicos:

CAPACITACIÓN

Chiavenato (2008) La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo(p.371)

Por lo que se puede decir que es una herramienta indispensable para mejorar el desempeño de los miembros que laboran en una organización, ya que permite potenciar las habilidades y actitudes de los trabajadores en beneficio de la organización.

Calidad de Servicio

Camisón, Cruz y Gonzales (2010) detalla que la calidad de servicio no es un concepto absoluto, sino relativo, que viene determinado por la diferencia existente entre las necesidades y expectativas que el consumidor tiene (calidad deseada o esperada) y el nivel al cual la empresa consigue

satisfacerlas (calidad realizada)(p.896)

DESEMPEÑO

Espinoza y Montalvo (2021) Explica que “el desempeño esta relacionado con la capacidad que tiene una persona para iniciar, desarrollar y culminar un trabajo de manera eficiente con calidad y buen liderazgo para que de esa manera se logre positivamente los objetivos trasados”(p.41)

SERVQUAL

Camisón cruz & gonzales (2010) nos dice que el SERVQUAL es una herramienta diseñada para evaluar las percepciones y expectativas de los clientes sobre los servicios que se brinda. Se evalúa bajo 5 dimensiones como son los elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía; las cuales permite ver los puntos débiles o fuertes de una empresa u organización, el mismo que se realiza a través de un numero de ítems mediante una escala de le tipo Likert.(p.919)

USUARIO

Fernández y Hurtado (2015) “Define al termino usuario haciendo referencia a la persona que utiliza un objeto o que es destinataria de un servicio como puede ser del sector privado o publico”(p.04)

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1 Determinación y análisis del problema

3.1.1 Descripción del problema

El Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP es la encargada de administrar y controlar la adquisición, recepción, almacenamiento, afectación, distribución, redistribución, posesión, uso, seguridad, conservación, alta y baja, transporte y destino final de las armas de fuego, municiones, material lacrimógeno y equipos policiales que conforman la estructura orgánica de la PNP, así como de las armas de propiedad particular que posee el Personal en situación de Actividad, Disponibilidad y Retiro.

El Departamento en la actualidad recibe a más de 200 personas por día para realizar los distintos trámites administrativos que brinda la entidad, superando a los 38 personales efectivos y CAS PNP que laboran (anexo 2), motivo el cual se hizo el diagnóstico sobre las expectativas y las percepción del servicio de atención que brinda el departamento de Administración de Armamento, Munición y Explosivos PNP, teniendo como resultados que el 85% de los usuarios encuestados tienen alta expectativa en relación a la calidad de servicio, sin embargo respecto a la percepción del servicio fue muy baja ya que el 78% de usuarios encuestados respondieron estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo sobre el servicio que se brinda en el departamento.

Es por ello el objetivo principal del trabajo de suficiencia profesional en proponer un Plan de Capacitación para mejorar la Calidad de Servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP 2023

3.2 Diagnostico:

Para fines de diagnóstico se realizará una toma de datos a través del modelo SERVQUAL, donde se identificará las expectativas y la percepción de los usuarios que concurren al DEPAAME PNP.

3.2.1 Diseño de trabajo

El presente trabajo es no experimental ya que no se manipula ninguna variable, se observa en su ambiente natural; es transversal por que se desarrolla en periodo determinado de septiembre a diciembre del 2023.

3.2.2 Población y muestra

En el presente trabajo de suficiencia profesional la población son todos los usuarios que concurren al Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP a realizar los distintos trámites que ofrece el DEPAAME PNP, como se indicó en la parte de la descripción del problema, actualmente se recibe a más de 200 usuarios por día, teniendo en cuenta que la hora más concurrida de los usuarios es en la mañana de 9 am a 11am.

3.2.3 Técnica para recolección de datos

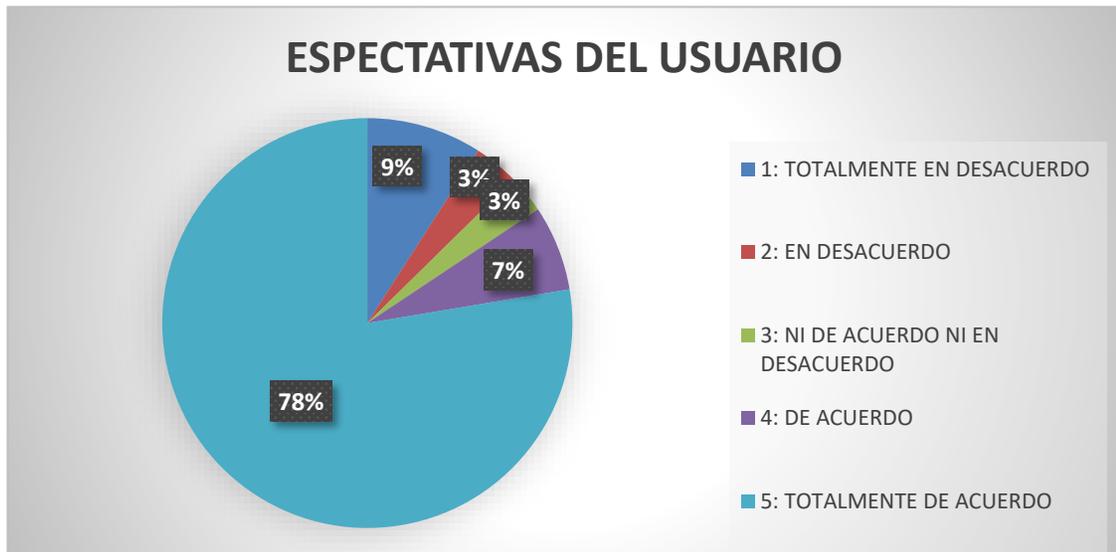
En el presente trabajo se utilizó el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry modelo aplicado en la investigación de calidad de servicio; el modelo SERVQUAL permite comparar las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo es aplicado en 22 preguntas y se maneja una escala de Likert de 1 al 5, donde 1 representa el puntaje más bajo, es decir el usuario esta en total desacuerdo y 5 representa el puntaje más alto, es decir, el usuario está muy de acuerdo con la pregunta.

3.2.4 Resultados del modelo SERVQUAL

De acuerdo al diseño de la encuesta del modelo SERVQUAL aplicado a los 50 usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

a) Análisis de las expectativas del usuario

Imagen 4: Grafico representativo de los resultados de las expectativas de los elementos tangibles

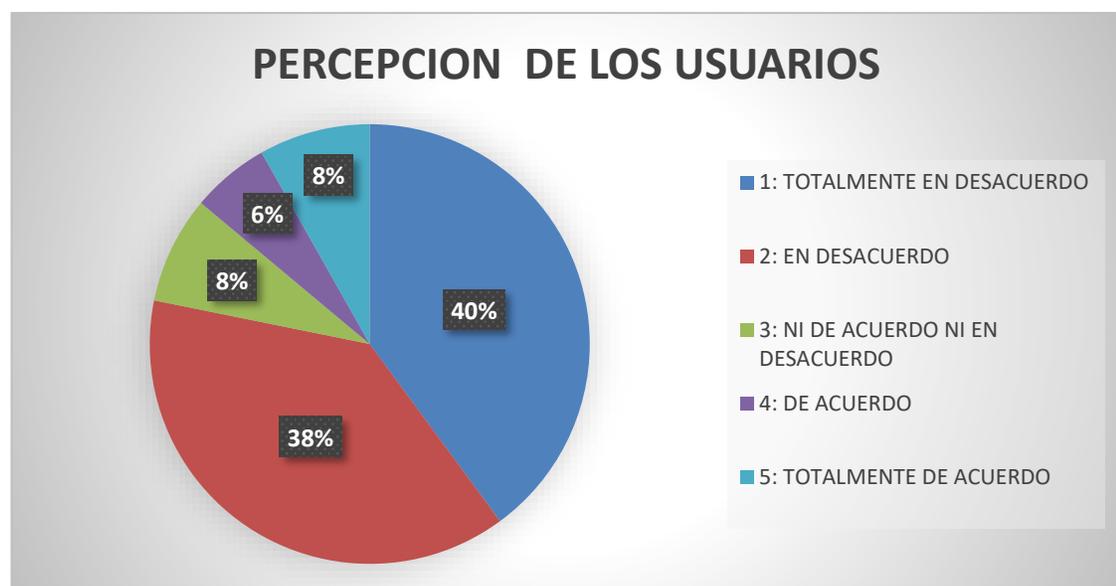


Fuente: Elaboración propia

Análisis: Del total de 50 encuestados, el 78% manifestaron que tienen alta expectativa sobre la atención que brinda el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP, mientras que 9% de los encuestados manifestaron tener baja expectativa sobre la atención que brinda el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos.

b) Análisis de la percepción del usuario

Imagen 5: Grafico representativo de los resultados de la percepción de los elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Del total de 50 encuestados, el 40% manifestaron que tuvieron mala calidad de servicio de atención por parte del personal del Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP, mientras 8% de los encuestados manifestaron haber tenido buena calidad de servicio de atención por parte del personal del Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos.

3.2.5 Modelo de Solución Propuesto

FASE 1: DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

“Programa Capacitación para mejorar la Calidad de Servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística”

- **INTRODUCCIÓN**

Tomando en cuenta las bases teóricas en el capítulo II del presente trabajo de suficiencia profesional, se tomó en cuenta la capacitación según Idalberto Chiavenato para la mejora servicio de atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP

En tal sentido se plantea el programa de capacitación que consta en 4 talleres teórico y prácticos las mismas que serán divididas en 8 sesiones, las cuales serán impartidas por capacitadores especialistas.

- **DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

El presente programa de capacitación se fundamenta de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el cual evidencio una alta expectativa de los usuarios, sin embargo, tienen baja percepción de la atención brindada, por lo que se pretende con este programa, lograr que el personal que labora en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP mejore las habilidades del servicio de atención hacia los usuarios, brindándoles nuevos conocimientos en el servicio de atención e incorpore actitudes que se encuentren alineados con los valores de la institución.

- **OBJETIVOS**

- **Objetivo General**

- Ejecutar la capacitación a los colaboradores para mejorar el servicio de atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP.

- **OBJETIVOS ESPECIFICO**

1. Brindar conocimientos en técnicas de fiabilidad del servicio.
2. Capacitar en técnicas de comunicación, atención y disposición hacia los usuarios.
3. Proporcionar y actualizar conocimientos sobre atención al usuario.
4. Brindar técnicas para una atención personalizada

- **ALCANCE**

- El presente programa de capacitación está dirigido a los 38 colaboradores tanto como efectivo policial y CAS que labora en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP cuyas habilidades son básicas y requieren de conocimientos para la mejor la atención a los usuarios que concurren a la institución.

- **METODOLOGÍA**

- En este programa se contará con personal especialista de Recursos Humanos-Oficina de Administración PNP, en el cual la metodología consistirá en:

1. *Capacitación de aprendizaje teórico:* con este método el personal que labora en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP recibirán información teórica para la mejorar el servicio de atención hacia los usuarios.
2. *Capacitación de aprendizaje practico:* con este método el personal que labora en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP recibirán y ejecutarán actividades prácticas para la mejora de servicio de atención hacia los usuarios.

• **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Tabla 6: Cronogramas de actividades del programa de capacitación.

MODULOS	OBJETIVO DEL MODULO	TEMA	ACTIVIDADES	ene-24	ene-24	ene-24	ene-24	feb-24	CAPACITADOR (A)	RECURSOS
				1° SEMANA	2° SEMANA	3° SEMANA	4° SEMANA	5° SEMANA		
FIABILIDAD	BRINDAR CONOCIMIENTOS EN TÉCNICAS DE FIABILIDAD DEL SERVICIO.	TRANSMISION DE INFORMACION	EXPOSICION SOBRE LA IMPORTANCIA						ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
		SOLUCION DE PROBLEMAS	DRAMATIZACION DE CASOS						ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
CAPACIDAD DE RESPUESTA	CAPACITAR EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN HACIA LOS USUARIOS	COMUNICACIÓN EFECTIVA	DINAMICA DE GRUPO						ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
		ATENCIÓN RAPIDA							ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
		DISPOSICION DE AYUDA HACIA LOS USUARIOS	REALIZACION DE ESCENAS Y DINAMICA DE GRUPO						ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
SEGURIDAD	PROPORCIONAR Y ACTUALIZAR CONOCIMIENTOS SOBRE ATENCIÓN AL USUARIO.	CONFIANZA Y SEGURIDAD	DRAMATIZACION DE CASOS Y DINAMICAS DE GRUPO						ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
		CONOCIMIENTO Y HABILIDADES PARA UN BUEN DE SERVICIO							ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
EMPATIA	BRINDAR TÉCNICAS PARA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA	INTERESES DE LOS USUARIOS	DRAMATIZACION DE CASOS Y DIALOGO EN GRUPO						ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP
		NECESIDADES DE LOS USUARIOS							ESPECIALISTA RR.HH OFAD PNP	SE UTILIZARÁ LO QUE DISPONE EL DEPAAME PNP

Nota: Elaboración propia

- **LUGAR Y FECHA**

Tabla 7: Lugar y Fecha del programa de capacitación.

LUGAR	FECHA DE REALIZACION				
	1° SEMANA	2° SEMANA	3° SEMANA	4° SEMANA	5° SEMANA
AUDITORIO DEPAAME	06 DE ENERO DEL 2024 DE 11:00 AM A 12:00 PM PRIMER GRUPO Y DE 12:00 PM 01:00 PM SEGUNDO GRUPO	13 DE ENERO DE 11:00 AM A 12:00 PM PRIMER GRUPO Y DE 12:00 PM 01:00 PM SEGUNDO GRUPO	20 DE ENERO DE 11:00 AM A 12:00 PM PRIMER GRUPO Y DE 12:00 PM 01:00 PM SEGUNDO GRUPO	27 DE ENERO DE 11:00 AM A 12:00 PM PRIMER GRUPO Y DE 12:00 PM 01:00 PM SEGUNDO GRUPO	03 DE FEBRERO DE 11:00 AM A 12:00 PM PRIMER GRUPO Y DE 12:00 PM 01:00 PM SEGUNDO GRUPO

Nota: Elaboración propia

- **RECURSOS**

Los recursos que se utilizara son lo que dispone El Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP.

Recursos Materiales:

Los materiales a utilizar son papel bond A4, pizarra, plumones, lapiceros, laptop, impresora, proyector y otros que requiera el capacitador.

Recursos Humanos:

Se contará con especialistas que cuenta la Dirección de Recursos Humanos de la PNP.

Recursos Financiero:

El monto de inversión del programa de capacitación será financiado por la institución de los recursos propios DEPAAME-DIVLOG-PNP, Según el detalle siguiente:

Tabla 8: Recursos financieros

N°	DESCRIPCION	UM	CANT	COSTO	SUB TOTAL	TOTAL
1	BIENES					
	PAPEL BOND A4	CIENTO	1	S/ 16.00	S/ 16.00	S/ 16.00
	PROYECTOR	UND	1	S/ 350.00	S/ 350.00	S/ 350.00
	PIZARRA	UND	1	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00
	PLUMONES	UND	4	S/ 2.50	S/ 10.00	S/ 10.00

	LAPICEROS	UND	10	S/ 0.50	S/ 5.00	S/ 5.00
	LAPTOP	UND	1	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00
	IMPRESORA	UND	1	S/ 450.00	S/ 450.00	S/ 450.00
SUB TOTAL						S/ 2,051.00
2	SERVICIOS					
	HONORARIOS	HORAS	10	S/ 60.00	S/ 600.00	S/ 600.00
	REFRIGERIO	HORAS	5	S/ 15.00	S/ 75.00	S/ 75.00
SUB TOTAL						S/ 675.00
TOTAL						S/ 2,726.00

Nota: Elaboración propia

FASE 2: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Considerando la naturaleza del trabajo y utilizando el modelo en mención quedara a nivel de propuesta siendo el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP, quien tome la decisión en aplicarlo.

• RESULTADOS:

Tabla 9 Resultado del Programa de Capacitación

Nº	DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR	INSTRUMENTO DE MEDICION	TEMPORALIDAD		
						C	M	L
1	Calidad de servicio	Mejorar el servicio de atención en el departamento de armamentos munición y explosivos	Capacitación al personal sobre calidad de servicio de atención	Reducir la insatisfacción del servicio de atención de 78% a 58% para el primer trimestre del 2024.	Encuesta	x		
2	Bienes Tangibles	Implementar bienes tecnológicos modernos	Adquisición de equipos modernos.	Reducir la insatisfacción del servicio de 64 % a 44% respecto a los bienes	Encuesta	x		

				tangibles del servicio para el primer trimestre del 2024				
3	Fiabilidad	Mejorar los conocimientos en técnicas de fiabilidad de servicio	Capacitación en transmisión de información y solución de problemas	Reducir la insatisfacción del servicio de 54 % a 34% respecto a la fiabilidad del servicio para el primer trimestre del 2024	Encuesta	x		
4	Capacidad de Respuesta	Capacitar en técnicas de comunicación, atención, disposición hacia los usuarios	Capacitación en comunicación efectiva, atención rápida y disposición de ayuda al usuario	Reducir la insatisfacción del servicio de 56 % a 36% respecto a la capacidad del servicio para el primer trimestre del 2024	Encuesta	x		
5	Seguridad	Proporcionar y actualizar conocimientos sobre atención	Capacitación en seguridad y confianza para un buen	Reducir la insatisfacción del servicio de 48 % a 28% respecto a la seguridad	Encuesta	x		

			servicio de atención	del servicio para el primer trimestre del 2024				
6	Empatía	Brindar técnicas para un atención personalizada	Capacitación en necesidad e interés del usuario,	Reducir la insatisfacción del servicio de 54 % a 34% respecto a la empatía del servicio para el primer trimestre del 2024	Encuesta	x		

Nota: Elaboración propia

CONCLUSIÓN

- La propuesta de un plan de capacitación permitirá mejorar la calidad de servicio de atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística PNP, debido a que incrementa y mejora los conocimientos, habilidades y actitudes proporcionando herramientas que requiera el personal para desempeñar eficientemente su función.
- Mediante el modelo SERVQUAL se pudo detectar la gran diferencia existente entre las expectativas y la percepción, la dimensión de fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y seguridad del servicio obtuvieron más de 50% de insatisfacción por lo que el programa de capacitación garantiza la disminución de insatisfacción y mejora los servicios de atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos.
- Con el modelo SERVQUAL también se pudo detectar las brechas existentes entre las expectativas y la percepción de los usuarios respecto a la dimensión de la empatía que obtuvo más del 50% de usuarios insatisfecho; a través del programa de capacitación se incrementa los conocimientos, habilidades del personal y se mejora el servicio de atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos.

RECOMENDACIONES

- Es importante tener en cuenta que, si el departamento quiere lograr los objetivos de la institución, este debe contar con personal con buen desempeño, para ello es importante tener actualizado y preparado a cada uno de los miembros y esto requiere implementar un Programa de Capacitación para mejorar la Calidad de Servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística.
- Es necesario realizar cada cierto tiempo una evaluación de calidad de servicio al usuario una vez implementado el programa de capacitación con la finalidad de mejorar la percepción del usuario respecto a la alta expectativa que tienen en relación a la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta y seguridad del Servicio de Atención en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística.
- Implementar estrategias factibles en el plan de capacitación acorde a las necesidades de los usuarios y del personal, de esta forma fortalecer el servicio de atención en relación a la empatía en el Departamento de Administración de Armamento Munición y Explosivos de la División de Logística Policía Nacional del Perú.

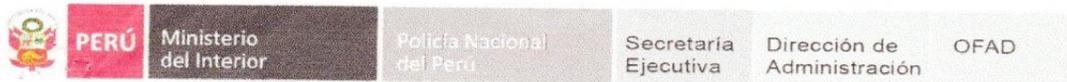
REFERENCIA

- Berrospi, C. (2021). *La gestión administrativa en la Sucamec y la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 - 2020*. 103. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6415/TESIS_BERR OSPI MORALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2010). *Gestión de la calidad*. <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Castillo, I. (2022). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santo Domingo - Piura - 2019*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9290/Castillo Castillo Isaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CHIavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (2008th ed., Vol. 3, Issue August).
- Daniel, L., & Rojas, S. (2010). *Estudio de la satisfacción del usuario de hoteles cinco estrellas de la ZMG : una aplicación del instrumento Servqual*.
- Encinas, E. C. (2020). *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO*. 84.
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. *Universidad Continental*, 93. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10409>
- Fernández, M. del R., & Hurtado, A. (2015). Reconciliando las tipologías de los usuarios de internet. *Razón y Palabra*, 1(89), 2–29. www.razonypalabra.org.mx
- Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. 1–112.
- García, B. R. (2018). Gestión laboral: Análisis de la Capacitación y su impacto en la productividad. Caso: Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado. *Centro de Investigación y Asistencia Técnica Del Estado de Querétaro*, 1–103. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR MDGPI 2018.pdf>
- García, R. A. (2019). La capacitación y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario , en el hospital Belén

- de Trujillo año 2017. *Universidad Señor De Sipan*, 108.
<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaRMDGPI2018.pdf>
- La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR*. (2023).
<https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-directiva-para-que-las-entidades-del-estado-capaciten-a-su-personal/>
- Mexico. (2023). *La Procuraduría Federal de la defensa de Trabajo* (p. web).
<https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Navarrete, M. J. (2018). *La capacitación laboral y el desempeño laboral*. 1–125.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28329>
- Pabon, M., & Palacio, K. (2020). Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. *Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitionuevo Magdalena, Periodo 2017-2019*, 49.
[https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/Percepción%20De%20La%20Calidad%20De%20Los%20Servicios%20De%20Salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perú. (2023). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/capacitacion-laboral/>
- Pintado Gonzaga Kevin Jeferson. (2021). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la cooperativa de servicios múltiples aprocasti - 2018*.
- PNP. (2023). *La policía Nacional del Perú*. <https://www.policia.gob.pe/nosotros.html>
- Policia Nacional del Peru. (2021). *cartilla policia nacional del peru*. 01.
- santos, f. j. r. (2018). capacitación y desempeño laboral. *Transcommunication*, 53(1), 65.
<http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.mattel.2019.04.024%0A>

ANEXO 01

Permiso de Desarrollo Trabajo



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDAD PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Rímac, 02 de octubre del 2023.

OFICIO N° 1119 -2023-SECEJE PNP/DIRADM-SEC-OFAD

SEÑOR : Coronel PNP.
Roberto Carlos MERCADO CALDERON
JEFE DE LA DIVLOG PNP

ASUNTO : Comunica documento, por motivo que se indica.

REF. : OF. N° 1118-2023-SECEJE-PNP/DIRADM-DIVLOG.SEC, del
29SET2023.

Tengo el honor de dirigirme a Ud., en atención al documento de la referencia, mediante el cual el CAS PNP Dubar LLAMOCA CAYO, solicita autorización para el desarrollo de su trabajo de suficiencia profesional sobre la evaluación de la Calidad de Servicio de Atención al administrado en el DEPAAME-DIVLOG-PNP.

Al respecto, luego de haber despachado mencionado expediente, el señor General PNP Director de Administración de la PNP, ha **ESTIMADO** dicha petición, indicando que el CAS PNP Dubar LLAMOCA CAYO, deberá de garantizar la continuidad de sus actividades laborales propias en el Departamento de Administración de Armamento, Munición y Explosivos (DEPAAME-DIVLOG) por lo que agradeceré respetuosamente hacer de conocimiento a mencionado servidor civil PNP, sobre lo antes expuesto.

Es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

LMGCHJEMR.

Dios guarde a Ud.



OA 238475
Johnny Eduardo MENDOZA RODRIGUEZ
Comandante PNP
JEFE OFAD
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA PNP

ANEXO 02
Reporte de Relación de Personal DEPAAME PNP
(Sistema de Gestión de Control de Personal)

SECEJE-DIRADM-DIVLOG-DEPAAME - (06/10/2023)

PERSONAL PNP	OFICIALES PNP		SUBOFICIALES PNP		PERSONAL CIVIL	TOTAL
	ARMAS	SERVICIOS	ARMAS	SERVICIOS	CIVIL	
EFFECTIVOS	1	0	12	6	18	38
DESCUENTOS	0	0	3	3	1	7
DISPONIBLES	1	0	9	3	17	30
DETALLE DESCUENTOS						

ANEXO 03
Reporte de Resultado de Encuesta Sobre la Expectativa Del Usuario

ESCALA DE LIKERT	PGT1	PGT2	PGT3	PGT4	PGT5	PGT6	PGT7	PGT8	PGT9	PGT10	PGT11	PGT12	PGT13	PGT14	PGT15	PGT16	PGT17	PGT18	PGT19	PGT20	PGT21	PGT22
1 (TOTAL DESACUERDO)	10%	6%	4%	6%	6%	10%	20%	8%	10%	6%	10%	6%	12%	6%	8%	8%	8%	10%	10%	18%	10%	8%
2 (EN DESACUERDO)	4%	8%	8%	6%	6%	2%	2%	4%	2%	4%	4%	2%	0%	2%	4%	0%	0%	4%	2%	4%	4%	6%
1 (NO OPINA)	2%	10%	2%	4%	4%	0%	2%	0%	4%	0%	0%	4%	10%	2%	2%	2%	2%	6%	4%	2%	2%	2%
4 (DE ACUERDO)	12%	4%	4%	10%	8%	6%	0%	6%	8%	8%	6%	8%	18%	4%	4%	4%	4%	8%	8%	4%	6%	8%
5 (TOTALMENTE DE ACUERDO)	72%	72%	82%	74%	76%	82%	76%	82%	76%	82%	80%	80%	60%	86%	82%	86%	86%	72%	76%	72%	78%	76%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIMENSIONES	BIENES TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					

ANEXO 04

Reporte de Resultado de Encuesta Sobre la Percepción del Usuario

ESCALA DE LIKERT	PGT1	PGT2	PGT3	PGT4	PGT5	PGT6	PGT7	PGT8	PGT9	PGT10	PGT11	PGT12	PGT13	PGT14	PGT15	PGT16	PGT17	PGT18	PGT19	PGT20	PGT21	PGT22
1 (TOTAL DESACUERDO)	42%	28%	18%	34%	54%	34%	44%	36%	54%	56%	48%	52%	26%	48%	30%	26%	36%	30%	34%	54%	44%	50%
2 (EN DESACUERDO)	50%	64%	64%	54%	28%	42%	38%	50%	32%	28%	34%	32%	54%	34%	30%	40%	30%	42%	32%	2%	30%	32%
1 (NO OPINA)	0%	0%	2%	0%	6%	12%	2%	6%	8%	4%	6%	4%	6%	6%	16%	16%	12%	8%	10%	34%	14%	2%
4 (DE ACUERDO)	4%	2%	6%	6%	6%	6%	8%	4%	2%	4%	6%	4%	10%	2%	6%	6%	8%	14%	10%	4%	2%	6%
5 (TOTALMENTE DE ACUERDO)	4%	6%	10%	6%	6%	6%	8%	4%	4%	8%	6%	8%	4%	10%	18%	12%	14%	6%	14%	6%	10%	10%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIMENSIONES	BIENES TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					

ANEXO 05

Cuestionario Sobre La Expectativa De La Calidad De Servicio



Buen día, actualmente realizo un trabajo de suficiencia profesional sobre la Calidad de Servicio en el Departamento de Administración de Armamento Munición, Por tal motivo le agradecería que conteste el siguiente cuestionario con mayor sinceridad. Los datos obtenidos serán totalmente confidenciales, anónimos y serán utilizados solamente con fines académicos donde 1 es TOTAL DESACUERDO y 5 TOTALMENTE DE ACUERDO Gracias por su tiempo y colaboración.



CUESTIONARIO	TOTAL DESACUERDO				TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿El departamento debe tener equipos de apariencia moderna?	1	2	3	4	5
2. ¿Las instalaciones físicas del departamento deben ser visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3. ¿El personal del departamento debe tener apariencia pulcra?	1	2	3	4	5
4. ¿En el departamento los materiales relacionados con el servicio (folleto, informes, etc) deben ser visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
5. ¿Cuándo el departamento promete hacer algo en cierto tiempo, tiene que hacerlo	1	2	3	4	5
6. ¿Cuándo el usuario tiene un problema, el departamento debe mostrar un sincero interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
7. ¿El departamento debe realizar bien el servicio la primera vez?	1	2	3	4	5
8. ¿El departamento debe concluir el servicio en el tiempo prometido?	1	2	3	4	5
9. ¿El departamento debe insistir en mantener su registro libre de errores?	1	2	3	4	5
10. ¿En el departamento, el personal debe comunicar a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?	1	2	3	4	5
11. ¿En el departamento, el personal debe ofrecer un servicio rápido a los usuarios?	1	2	3	4	5
12. ¿En el departamento, el personal siempre debe estar dispuestos a ayudar a los usuarios?	1	2	3	4	5
13. ¿En el departamento, el personal nunca debe estar ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?	1	2	3	4	5
14. ¿El comportamiento del personal debe transmitir confianza en los usuarios?	1	2	3	4	5
15. ¿Los usuarios deben sentirse seguros de las transacciones con el departamento?	1	2	3	4	5
16. ¿En el departamento los empleados deben ser siempre amables con los usuarios?	1	2	3	4	5
17. ¿En el departamento el personal debe tener los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario?	1	2	3	4	5
18. ¿El departamento debe dar a sus usuarios una atención individualizada?	1	2	3	4	5
19. ¿El departamento debe tener horarios de trabajo convenientes para sus usuarios?	1	2	3	4	5
20. ¿El departamento debe tener personal que ofrece una atención personalizada a sus usuarios?	1	2	3	4	5
21. ¿El departamento debe preocuparse por los mejores intereses de sus usuarios?	1	2	3	4	5
22. ¿El personal debe comprender las necesidades específicas de los usuarios?	1	2	3	4	5

ANEXO 06

Cuestionario Sobre la Percepción de la Calidad de Servicio



Buen día, actualmente realizo un trabajo de suficiencia profesional sobre la Calidad de Servicio en el Departamento de Administración de Armamento Munición, Por tal motivo le agradecería que conteste el siguiente cuestionario con mayor sinceridad. Los datos obtenidos serán totalmente confidenciales, anónimos y serán utilizados solamente con fines académicos donde 1 es TOTAL DESACUERDO y 5 TOTALMENTE DE ACUERDO Gracias por su tiempo y colaboración.



CUESTIONARIO	TOTAL DESACUERDO				TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿El departamento tiene equipos de apariencia moderna?	1	2	3	4	5
2. ¿Las instalaciones físicas del departamento son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3. ¿El personal del departamento tiene apariencia pulcra?	1	2	3	4	5
4. ¿En el departamento los materiales relacionados con el servicio (folleto, informes, etc) son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
5. ¿Cuándo el departamento promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	1	2	3	4	5
6. ¿Cuándo el usuario tiene un problema, el departamento muestra un sincero interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
7. ¿El departamento realiza bien el servicio la primera vez?	1	2	3	4	5
8. ¿El departamento concluye el servicio en el tiempo prometido?	1	2	3	4	5
9. ¿El departamento mantiene su registro libre de errores?	1	2	3	4	5
10. ¿En el departamento, el personal comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?	1	2	3	4	5
11. ¿En el departamento, el personal ofrece un servicio rápido a los usuarios?	1	2	3	4	5
12. ¿En el departamento, el personal siempre esta dispuestos a ayudar a los usuarios?	1	2	3	4	5
13. ¿En el departamento, el personal nunca estan ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?	1	2	3	4	5
14. ¿El comportamiento del personal transmite confianza en los usuarios?	1	2	3	4	5
15. ¿Los usuarios se sienten seguros de la transacción con el departamento?	1	2	3	4	5
16. ¿En el departamento los empleados son siempre amables con los usuarios?	1	2	3	4	5
17. ¿En el departamento el personal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas del usuario?	1	2	3	4	5
18. ¿El departamento brinda a sus usuarios una atención individualizada?	1	2	3	4	5
19. ¿El departamento tiene horarios de trabajo convenientes para sus usuarios?	1	2	3	4	5
20. ¿El departamento tiene personal que ofrece una atención personalizada a sus usuarios?	1	2	3	4	5
21. ¿El departamento se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?	1	2	3	4	5
22. ¿El personal comprende las necesidades específicas de los usuarios?	1	2	3	4	5

ANEXO 07
“Personal del Departamento de Administración de Armamento, munición y Explosivos”



ANEXO 08
“Personal de la Sección de Control de Armamento Municiones ”

