



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación y Calidad de servicio del personal operativo de la  
empresa Legall S.A.C., distrito de Lince**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:

Pacherres Esteves, Ronald Iván (ORCID: 0000-0001-9741-328X)

ASESOR:

Dr. Salas Quintos, Oscar (ORCID: 0000-0002-7428-1250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

## **Dedicatoria**

Un agradecimiento profundo a toda mi familia, en especial por su lucha y entrega para darme lo mejor, por soñar conmigo y apoyarme en cada momento difícil de mi carrera, por escuchar mis quejas y celebrar mis logros. Gracias por amarme tanto y darme todo lo que he necesitado durante estos años. Son mi inspiración y mi motivación para seguir adelante, los quiero.

## **Agradecimiento**

Agradezco, ante todo a mi familia, por su apoyo incondicional, el cual me motiva a seguir adelante día tras día en mis objetivos y sumar esfuerzos para el cumplimiento de mis metas, así mismo, agradecer a los docentes que me ayudaron fortalecer mis competencias, en especial a mi asesor Oscar Salas. Además, agradecer a la empresa Legall S.A.C. por la oportunidad laboral y la aplicación de mi investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	20
Tabla 2: Tabla escala de Likert	23
Tabla 3: Jueces expertos de capacitación y calidad de servicio	23
Tabla 4: Validez del instrumento de la variable capacitación	24
Tabla 5: Validez del instrumento de la variable calidad de servicio	25
Tabla 6: Fiabilidad de la variable capacitación	26
Tabla 7: Fiabilidad de la variable calidad de servicio	28
Tabla 8: Resultado de la variable capacitación y calidad de servicio	29
Tabla 9: Resultado de la primera dimensión detección de necesidades de capacitación y la variable calidad de servicio	30
Tabla 10: Resultado de la segunda dimensión programas de capacitación y la variable calidad de servicio	31
Tabla 11: Resultado de la tercera dimensión ejecución de la capacitación y la variable calidad de servicio	32
Tabla 12: Resultado de la cuarta dimensión Evaluación y la variable calidad de servicio	33

## Índice de anexos

Anexo 1: Instrumento	45
Anexo 2: Formato de validación de cuestionario	49
Anexo 3: Matriz de consistencia	59
Anexo 4: Tabla de Especificaciones	60
Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento	61
Anexo 6: Base de Datos de las Variables	62
Anexo 7: Matriz de evidencias internas para la discusión	63
Anexo 8: Matriz de evidencias externas para la discusión	64
Anexo 9: Autorización de la Entidad	65

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C., distrito de Lince. El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental corte transversal y de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo. Además, la población del objetivo de estudio estuvo conformada por el total de 71 colaboradores del área operativa de la empresa, a quienes se les formulo una encuesta de 30 ítems por la variable capacitación y 30 ítems por la variable calidad de servicio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de cinco expertos entre teóricos y metodológicos, su confiabilidad de los instrumentos se manejó mediante el alfa de Cronbach, que se calculó con la ayuda del programa SPSS que se obtuvo como resultado para la primera variable capacitación 0.898 de confiabilidad y para la segunda variable calidad de servicio 0.883 de confiabilidad. Para concluir el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido.

**Palabras clave:** capacitación, liderazgo, calidad de servicio.

## **Abstract**

The main objective of this investigation was to determine the relationship between the training and quality of service of the operational personnel of the company Legall S.A.C., district of Lince. The type of research is applied, with a correlational descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach, with a hypothetical-deductive method. In addition, the population of the study objective was made up of a total of 71 employees from the company's operational area, who were given a 30-item survey for the training variable and 30 items for the quality of service variable. For the validity of the instruments, the judgment of five experts between theoreticians and methodologists was used, their reliability of the instruments was managed by means of Cronbach's alpha, which was calculated with the help of the SPSS program that was obtained as a result for the first training variable. 0.898 reliability and for the second variable quality of service 0.883 reliability. To conclude the global judgment of the client about the excellence or superiority of the service that arises from the comparison between the previous expectations of the users about it and the perceptions about the performance of the service received.

**Keywords:** training, leadership, quality of service.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad son las empresas las que impulsan el desarrollo de los países, formando así mercados competitivos; determinando que estas trabajen y analicen propuestas de mejora e innovación, con la intención de superar las expectativas de los clientes.

Para empezar, la revista *Academy of Management* por Jakari & Gwendolyn (2013) un papel fundamental en el éxito comprometido e incorporación del aprendizaje inducida, puesto que es elemental para dictaminar efectividad de los resultados satisfactorios. (p. 2) Conforme, Avgoustak (2016) identificando los diversos mecanismos subyacentes mediante de los cuales lidera una mayor productividad, mejoran sus habilidades del personal y la motivación interactúa relacionadas de las múltiples tareas. (p. 2) De nuevo, Botke, Jansen, Khapova & Tims (2017) con el manejo de habilidades blandas, aspiran trasladar las capacidades obtenidas en el ámbito, confrontando una resistencia de retroalimentación sobre su comportamiento demostrado. (p. 2) Así pues, Rajashik (2014) examinando las lecciones aprendidas y explorar como pueden integrar diseños representativos y demostrando sugerir enseñanzas productivas. (p. 3)

Sin embargo, la revista *Academy of Management* por Reginda, Buettgen & Pietsch (2014) derivando asignar inducciones para aumentar el compromiso organizacional solicitado, contribuyendo organizaciones e percibir y mejorar las diferentes habilidades y conocimientos de los subordinados asignados especializados. (p. 2) Además, Etienne & Mitrano (2013) sugiriendo sostener organizaciones preparadas debiendo planificar formaciones especializada para los asesores principales contratados preparando desarrollar mejoramientos accionados operacionales. (p. 3) Igualmente, Colin & Sanders (2014) destinando actividades de aprendizaje formales que se pueden utilizar para motivar a los empleados de formar continua mediante funciones complementarios de formaciones profesionales preparadas. (p. 3) Al mismo tiempo, Lohrey & Guillaume (2015) proponiendo sintetizar programaciones inducidas mediante diversas charlas preparadas de forma dinámica para obtener percepciones esperadas en demostrar mejores resultados satisfactorios. (p. 4)

Toda empresa tiene como objetivo lograr más participación en el mercado, para todo aquello tienen que empezar a tomar importancia a muchos factores, como uno de ellos es la capacitación al personal, ya que a partir de esto se puede lograr diversos mejoramientos serviciales sugeridas.

Según el artículo de Kanahuati (2014), “para sobrevivir en el mundo empresarial y globalizado en el que vivimos, el futuro de la capacitación de personal debe ser primordial para las empresas”. En México requiere capacitación laboral para elevar la productividad y para que la capacitación resulte efectiva deberían comenzar a incorporar los fundamentos del aprendizaje organizacional.

Como sabemos las tendencias mundiales están cambian los conceptos y la manera de realizar las actividades, pues el alto dinamismo de los avances tecnológicos y la globalización has hecho de los mercados más competitivos, obligando a los profesionales a estar capacitados y actualizados.

En algunas empresas de nuestro país aún no le prestan mucha importancia a brindar conocimientos a sus colaboradores a través de las capacitaciones, ya que sabemos que el mercado es muy cambiante, entonces es necesario impartir conocimientos actualizados de cómo se debe mejorar la calidad del servicio, permitiendo que así desarrollen de mejor manera sus tareas diarias.

Según lo publicado Astete (2014) a “nivel nacional, las empresas grandes destinan un porcentaje que va entre el 1% y 2% para actividades como capacitación, del costo remunerativo del personal”. Sin tomar en cuenta que algunas empresas medias o pequeñas, no toman mucha importancia, ya que no destinan dentro de su presupuesto, para este tipo de actividades.

Como refleja el estudio las empresas peruanas, no invierten presupuesto para capacitar a su personal, teniendo como resultado que algunas ofrezcan una deficiencia en la calidad del servicio, por falta de capacitación.

En cambio, la revista Academy of Management por Toya & Iepak (2017) analizando interacciones de diferentes laborales cooperativos y el rendimiento eficaz como herramientas motivacionales mediante el grado jerárquico de la organización para la contribución verificada del comprados. (p. 1) Además, O'Connor & Shewchuk (2017) la predominación de inspeccionar diversas

valoraciones del colaborador para favorecer satisfacciones adquiridas del usuario, demostrando mediciones de calidad sugerida. (p. 2) Conforme, Junqueira, Rattner & Gubert (2017) definen el costo de la prestación servicial frente al actuar de la deserción definida mediante retribuciones seleccionadas de elecciones productivas para conseguir conectar con las expectativas esperadas. (p. 1) Así pues, Hui, Lam & Schaubroeck (2017) asignando diversas capacitaciones de los subordinados en la optimización y procesos serviciales intervenidos para favorecer mejores acontecimientos experimentados en obtener mayor alcance del público demandante. (p. 2).

No obstante, la revista Academy of Management por Scott, Klimoski & Henderson (2018) integrando reforzamientos capacitados para contribuir las diferentes intervenciones comprometidas para satisfacer las necesidades esperadas de los comensales concurrentes. (p. 3) Rajashil (2021) demostrando diversos términos básicos para poder impulsar la continuidad comprometida en promover mejoramientos especializados mediante establecimientos serviciales productivo. (p. 2) Ahmad & Bhatti (2019) identificando deducir numerosas actividades participativas de los subordinados responsables del funcionamiento operativo, buscando el bienestar complementario. (p. 3) Ogonnaya (2018) derivando recopilaciones de sugerencias comprobadas para someter diferentes cumplimientos registrados mediante mecanismos serviciales demandantes destinadas. (p. 2)

La empresa Legall S.A.C, se dedica a brindar servicio de asesoría en siniestros vehiculares, cuenta con 165 colaboradores, donde el 43% está constituida por asesores de siniestros (parte operativa de la empresa), es ahí donde radica la importancia, de tener capacitado a ese personal, ya que son los primeros en tener contacto con los clientes.

Según el informe emitido por la gerencia de operaciones, del mes de agosto del 100% de los clientes atendidos, un 12% no se siente satisfecho por la atención brinda de los asesores de siniestros, cabe precisar que dentro de sus respuestas está de que el asesor no estaba adecuadamente preparado para brindarle una asesoría, otras respuestas fueron de que el trato no fue el adecuado, el asesor no tenía iniciativa de resolver problemas, o la capacidad de

comunicación con el cliente y el afectado del siniestro. En las operaciones de nivel provincial, se tenía que un 4% de los clientes no estaban satisfechos por el servicio, las respuestas fueron que el asesor no llega a tiempo al lugar del siniestro, y que en ocasiones no encontraban una oficina para realizar el descargo por la mala atención.

Ante lo anteriormente comentado, este trabajo de investigación pretende dar a conocer, la importancia de capacitar al personal operativo, y el efecto que se logra en la calidad de servicio, obteniéndose mejores resultados en la gestión operativa.

Formulando sustentar interrogante general: ¿Qué concordancia existente de incógnitas controvertidas en la institución comercial? Además, denominando cuestiones específicos denominados: ¿Qué concordancia existente detección diversas necesidades de capacitación y derivando incógnita controvertida en la institución comercial? ¿Qué concordancia existente programas capacitación y mediante incógnita controvertida en la entidad comercial? ¿Qué concordancia existente ejecución capacitación y derivando incógnita controvertida en la institución comercial? ¿Qué concordancia existente evaluación de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución comercial?

Denominando formular justificaciones estudiadas buscando resaltar propósitos direccionados para sostener deducciones descriptivas en inducir procesamientos serviciales satisfactorios. Promoviendo sintetizar valoraciones registradas de enginas controvertidas definidas cuales nos detallan, que la capacitación dentro de una empresa, es importante para lograr un buen resultado en la calidad de servicio que se quiere brindar.

Detallando derivar justificaciones teóricamente definidas para realizar diversas revisiones consecutivas de referencias bibliográficas registradas y desarrollando deducciones percibidas para direccionar finalidades comprobadas, identificando concordancia existente de enigmas controvertidos validados.

Sintetizar justificaciones prácticas para promover diversas aportaciones de investigación fundamental, porque permitirá a la empresa conocer el nivel de capacitación de los colaboradores y mecanismos intervenidos que se logra a

través de esta, así mismo teniendo como finalidad desarrollar y mejorar los procesos de capacitación al personal, logrando como resultado brindar beneficios complementarios concretos.

Proponiendo justificaciones metodológica concretadas para realizar comprobaciones definidas mediante diferentes propósitos direccionadas en fomentar diferentes evaluaciones comprobadas de programaciones estadísticas. Desarrollando sostener concordancia existente de enigmas controvertidas. Registrando denominar recopilaciones adquiridas de mediciones deductivas para cuestionar formulaciones interrogadas. Asimismo, destinando justificaciones sociales refutadas para buscar mejoramientos serviciales intervenidas a nuestros clientes actuales, de esta manera se pretende que el beneficio será recíproco mediante comensales recurrentes. Demostrando promover acciones asignadas de forma preparada en demostrar intervenciones comprometidas.

Gestionando sugerir diversas deducciones hipótesis general: Concordancia existente de incógnitas controvertidas en la institución comercial. Luego, derivando diferentes hipótesis específicos: Concordancia existente detección de necesidades de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución comercial. Concordancia existente programas de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución comercial. Concordancia existente ejecución de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución comercial. Concordancia existente evaluación de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución comercial.

Resaltando promover propósito general: Determinar concordancia existente de incógnitas controvertidas en la institución comercial. También, integrando diversos propósitos específicos seleccionados: Examinar concordancia existente detección de necesidades de capacitación y derivando incógnita controvertida en la institución comercial. Examinar concordancia existente programas de capacitación y mediante incógnita controvertida en la entidad comercial. Determinar concordancia existente ejecución de capacitación y derivando incógnita controvertida en la institución comercial. Determinar concordancia existente evaluación de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución comercial.

## II. MARCO TEÓRICO

Registrando diferentes deducciones refutadas para sostener diversos propósitos direccionados, integrando consecutivos acontecimientos intervenidos:

Para empezar, derivando sustentar antecedentes internacionales: Olmedo (2014) presentó la tesis titulada “la capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha”. Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración en la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo de la investigación fue determinar la capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha. Para la variable uno se basa en la teoría de capacitación al personal del autor Kirckpatric (variable capacitación) y Jorge Acuña (variable calidad) en su libro titulado estrategias para el mejoramiento continuo de la calidad. Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales. Aplicando 141 subordinados, encuestados. Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas. Integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0.214, manifestando difundir significancia 0.009. En definitiva, denominando sostener la carencia identificada de inducciones programadas preparadas, destinando proporcionar recopilaciones aprobadas en definir mejores procesamientos comprometidos para desarrollar planificaciones orientadas en garantizar resultados satisfactorios.

Resaltando aportaciones adquiridas por medio de acontecimientos desarrollados para gestionar diferentes enigmas controvertidas evaluadas mediante diversos aspectos dirigidas en direccionar mejoramientos garantizados serviciales comprometidos.

Sin embargo, Morocho & Rey (2013) en su tesis titulada “análisis de capacitación y la calidad en el servicio que presta la banca privada en la ciudad

de Loja-Propuesta de mejoramiento”. Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas en la Universidad de Loja. El objetivo de la investigación fue determinar y analizar la capacitación y el servicio que presta la banca privada en la ciudad de Loja-Propuesta de mejoramiento. Las teorías aplicadas para esta investigación fueron de los autores del autor Masaaki (variable capacitación), aprendizaje para el mejoramiento de la producción y Richard Schonberger (variable calidad de servicio), en su libro titulado agenda de acción para la excelencia en la fabricación. Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales. Aplicando 150 comensales interrogados. Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas. Integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0.319, manifestando difundir significancia 0.000. El autor concluye que los bancos privados de Loja un 5% de sus colaboradores no poseen una capacitación adecuada, puesto que no brindan la información adecuada a los clientes, de los productos y servicios de los bancos, por lo que considera conveniente y pertinente su aplicación, para permitir mejorar y llegar a cumplir con las expectativas de los clientes.

Los resultados obtenidos por el autor, muestran que evidentemente cuando se realiza una capacitación en base a las deficiencias que tiene la empresa, se logrará que los colaboradores se desenvuelvan notoriamente antes las consultar realizadas por los clientes.

En cambio, Camacho (2014) presento la tesis titulada “eficacia de un programa de capacitación en calidad del servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos Mazate”. Tesis para obtener el grado académico de Psicología industrial en la Universidad Rafael Landívar. El objetivo de la investigación fue identificar la diferencia en la calidad del servicio al cliente antes y después de recibir un programa de capacitación con los colaboradores de la empresa de bienes y raíces de Multiproyectos. Las teorías aplicadas para esta investigación fueron de los autores Nonaka y Konno (variable capacitación) titulada la generación de espacios “ba” para el aprendizaje y Jan Carlzon (variable calidad de servicio). Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también

calificando puntualizar modificaciones transversales. Aplicando 340 subordinados encuestados, Aplicando deducciones adquiridas 150. Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas. Integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0. 586, manifestando difundir significancia 0.004. En definitiva, resaltando diversos resultados valorizados en inducir capacitaciones programadas de contribuir mejoramientos de procesos serviciales intervenidos con un 71% y capacitación del personal con 59% existe una relación positiva y significativa entre la capacitación y la calidad de servicio de los trabajadores.

Los resultados obtenidos demostrados evidentemente derivar concordancia existente de incógnitas controvertidas, ayudando así a la investigación propuesta; toda vez que, se logra capacitar al personal, este estará debidamente capacitado para resolver consultas de los clientes, mejorando la calidad de servicio.

Por otro lado, definiendo inducir acontecimientos nacionales: Nivin (2014), en su tesis "capacitación y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A". Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración de la Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo identificar la relación entre el proceso de capacitación y la calidad de servicio en la sesión de abarrotes de la empresa Supermercados Peruanos S.A, con temas relacionados como la inducción, relaciones interpersonales y un programa de entrenamiento con la calidad del servicio. Las teorías aplicadas para la investigación fueron de los autores Idalberto Chiavenato (variable capacitación), y Parasuraman (variable calidad de servicio). Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales. Aplicando 30 subordinados encuestados. Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas. Asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas 0.319, resaltando diferentes valoraciones correlativas positivamente disminuidas, direccionando sintetizar valoraciones dimensionales para sostener concordancia detección de necesidad mediante enigmas controvertidos definidos. Integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0. 549, manifestando difundir significancia



0.000. El autor concluye que el aporte de capacitar al personal ayudará al desarrollo del colaborador permitiéndole así mostrar sus niveles de competencias, desarrollar sus habilidades incentivando a buscar alternativas de solución, generando la buena relación entre colaborador y cliente.

La investigación aportó la gran relación que existen entre las variables que estoy utilizando para la investigación, que hay un elevado nivel de satisfacción del cliente, cuando la persona está capacitado, respondiendo a sus dudas de forma rápida, ayudando a resolver los problemas que se presentan en el momento.

Ahora bien, Sánchez (2014), en su tesis “capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindando en el restaurante mar picante de la ciudad de Trujillo”. Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración. El primer objetivo de la investigación fue elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindando en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Como segundo objetivo fue medir la calidad de servicio que se brinda en la actualidad en el restaurante, para luego identificar las necesidades de capacitación que requería el personal, evaluando así las habilidades de servicio al cliente. Las teorías aplicadas fueron de los autores Dessler Gary (variable capacitación), Berry y Parasuraman, (variable calidad de servicio). Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales. Aplicando 320 subordinados encuestados, teniendo como muestra a 100 de ellos. Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas. Asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas 0.285, resaltando diferentes valoraciones correlativas positivamente disminuidas. El autor como concluye que la direccionando sintetizar valoraciones dimensionales 10% demostrando sostener concordancia habilidades de atención mediante enigmas controvertidos definidos, seguido de que al medir la calidad del servicio en el restaurante antes de la implementación del plan de capacitación, encontró que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo

fundamento real. Registrando proporcionar diferentes necesidades inducidas para promover diversas habilidades serviciales intervenidas, garantizando funciones motivacionales direccionadas.

En la investigación el autor menciona que fue importante llevar a cabo las capacitaciones ya que contribuyeron al desarrollo de sus colaboradores para mejorar los procesamientos serviciales del restaurante; aportando así cuál es la concordancia existente de incógnitas controvertidas que es motivo de la presente investigación.

No obstante, Souza (2013), en su tesis “la capacitación laboral y su impacto en la calidad de servicio en el área de tesorería de la municipalidad de Miraflores”. Tesis para obtener el grado de académico de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de la investigación fue determinar el impacto de la capacitación en la calidad de servicio en el área de tesorería de la municipalidad de Miraflores, también establecer el grado de influencia de la capacitación de inducción, y las habilidades en la calidad de servicio. Las teorías aplicadas para la investigación fueron de los autores Idalberto Chiavenato (capacitación) y Parasuraman, (calidad de servicio). Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales. Aplicando 80 comensales encuestados. Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas. Asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas 0.342, resaltando diferentes valoraciones correlativas positivamente disminuidas. En definitiva, valorando diversos resultados indican que el personal requiere capacitación en diferentes actividades y conocimientos propios de los procesos de tesorería, lenguaje que debe utilizar el personal, además un 10% de los empleados que atienden no son proactivos. Luego encontró que existen obstáculos de carácter de infraestructura, equipos que no permiten una buena opción a los usuarios. Como segunda conclusión del citado autor, registrando diferentes condiciones favorables laborales, desarrollando inducciones programadas especializadas en someter diversas obligaciones denominadas para realizar mejoramientos comprometidos satisfactorios.

Sosteniendo definir diversas aportaciones comprobadas mediante diferentes percepciones experimentadas para promover mejoramientos continuos de funcionamiento accionados por acontecimientos intervenidos en demostrar procesos serviciales intervenidos esperados. Desarrollando definir valoraciones comprobados concordancia existente de enigmas controvertidas validadas en la institución comercial.

Proponiendo sugerir mayor solidez y consistencia a las variables de capacitación y calidad de servicio, se citará a principales autores: La capacitación para Chiavenato (2009):

Proponiendo deducir diversas inducciones programadas para derivar procesamientos sistemáticas, resaltando valorar recientes percepciones experimentadas mediante diferentes propósitos direccionadas, buscando comprometer acciones inducidas en garantizar funciones serviciales demostradas con formaciones comprometidas. (p. 322)

Sugiriendo implementar diferentes programas inducidas especializadas, realizándola con todo el equipo que conforma la empresa, pues uno de los objetivos es que se logre cambios de actitudes en el proceso de aprendizaje y así incentivar a que desarrollen las cualidades necesarias. También, sostener derivaciones subordinados asignados demostrando aceptaciones motivacionales de integrar diversas participaciones mediante programaciones planificadas de inducciones especializados. Destinando definir mejoramientos comprobados por medias diferentes acciones intervenidos para promover visiones direccionadas esperadas.

Además de ello las siguientes etapas, son consideradas como las dimensiones: Como primera etapa la detección de necesidades, según Chiavenato (2014) indica que:

Deduciendo registrar diversas identificaciones formuladas de informaciones acumuladas, integrando desarrollar programaciones planificadas de procesos gestionadas de identificar las concurrencias necesarias para sostener determinaciones mediante diferentes necesidades registrada, resaltando promover diversas alternativas solucionadas para derivar

consecutivas elecciones comprobadas mediante mediciones evaluadas certeras. (p. 329)

Se está de acuerdo de los gerentes de las áreas son los primeros que deberían realizar el primer diagnóstico sobre las capacitaciones que requieren su personal bajo su mando, pues deberán de preocuparse, porque al ver una insuficiencia o carencia, se tendrá que reforzar a través de capacitaciones ayudando a que el personal adquiere nuevos conocimientos de cómo hacer sus funciones.

Además, Chiavenato (2009) “sintetizando resaltar intervenciones diagnosticada en demostrar las diferentes funciones asignadas, demostrando programar diversas inducciones especializadas en promover intervenciones serviciales” (p. 330).

Denominando considerar deducciones experimentadas para detallar evaluaciones sobre programaciones capacitadas, integrando supervisiones sugeridas de buscar algunos inconvenientes desarrollados en las intervenciones asignadas, reforzando diferentes estrategias productivas garantizadas.

Como tercera etapa llamada ejecución de la capacitación, según Chiavenato (2009):

Diagnosticando sostener diferentes necesidades solicitadas y planificar programaciones coordinadas, buscando registrar implementaciones proyectadas en direccionar mejoramientos continuos garantizados. Demostrando dictaminar diversas identificaciones sugeridas para gestionar consecutivas deficiencias registradas. Desarrollando considerar diferentes experiencias intervenidas por mecanismos serviciales comprometidas esperados. (p. 334)

Para que llevar a cabo esta etapa es importante realizar un diagnóstico de los problemas por falta de capacitación, para luego ejecutar el programa de capacitación con la ayuda de un instructor preparado, para transmitir todo tipo de conocimiento hacia los colaboradores.

En definitiva, Chiavenato (2014) verificando diferentes programaciones inducidas en realizar evaluaciones programadas gestionadas. (p. 335) También, sintetizar diferentes evaluaciones preparadas en demostrar inducciones gestionadas en buscar resultados garantizados.

La capacitación para Rodriguez (2007):

Deber ser enfocada como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas registrando metas y estrategias organizacionales, garantizando coherencia dentro de la organización. (p. 231)

Para el autor lo importante es que la capacitación contribuya a las metas de la organización y una de las metas de la empresa es brindar calidad en el servicio, pero para ello se debe implementar programas que ayuden a contribuir los propósitos direccionados en buscar mejoramientos continuos de superación comprometida, integrando inducciones complementarias requeridas.

Según Reza (2007)

Que la capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientas hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permita desarrollar sus actividades de manera eficiente. (p. 56)

Demostrando sostener propósitos direccionados en contribuir inducciones especializadas para resaltar las acciones intervenidas, promoviendo mejorar procesamientos funcionales serviciales, y eso es lo que se busca con el trabajo, identificar cuanto impacto genera las inducciones sugeridas para realizar intervenciones serviciales comprometidas.

La calidad de servicio es importante en la empresa, y esta se puede percibir a través a la atención que se les brinda a los clientes, a continuación, se citaran autores que definen muy bien el concepto de calidad de servicio, pero antes definiremos por separado los conceptos de calidad de servicio:

La definición de calidad para Alcalde (2010) “es la búsqueda continua de perfección definida y realizando búsquedas de diferentes características concretadas, buscando promover intervenciones satisfactorias mediante exigencias esperadas” (p. 131). Además, Lo que se busca en este proyecto, es lograr la calidad en los procesos de atención en asesorías sobre siniestros vehiculares, logrando contribuir beneficios complementarios garantizados.

La definición de servicio para Vargas (2011)

Direccionando diferentes acciones destinadas para establecer diversos procesamientos serviciales que mejor se adapte a las necesidades, deseos y expectativas de quienes lo necesitan, realizado por y para quienes están dispuestos a dar generosamente a los demás, demostrando resaltar los beneficios garantizados en promover diferentes funciones comprometidos satisfactorios. (p. 85)

Destinando intervenciones dirigidas en asesorías de siniestros vehiculares, y lo que busca es brindar información al cliente, acerca del seguro y cuáles son las pólizas, analizando así cuanto es lo que cubre dicho seguro. Después de analizar por separado la variable, citaremos a autores que habla en su conjunto:

En esta tesis se va a si citar autores pioneros en estudios sobre calidad del servicio. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), definen la calidad de servicio como:

El juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio y las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización. (p. 23)

Lo que nos trate de explicar los autores es que el cliente es quien emite el juicio desde mucho antes de que reciba el servicio, teniendo como expectativa que el servicio es bueno, y luego que recibe el servicio emite el juicio de que si la calidad de servicio fue como el cliente lo esperaba.

Los mismos autores amplían la conceptualización de la calidad de servicio, proponiendo un modelo además que trata de explicar, cuáles son las causas de las deficiencias en el servicio, las cinco dimensiones que mencionan son:

Como primera dimensión tenemos la tangibilidad, que Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992) “denominando sugerir secuencias programadas de instalaciones especializadas en promover diferentes condiciones equipadas en integrar beneficios intervenidos” (p. 26).

Generando sostener diversos elementos tangibles seleccionados en demostrar valoraciones comprobadas para gestionar diferentes funciones operativas en las intervenciones accionadas de los subordinados asignados, demostrando direccionar procesos serviciales comprometidos.

Como segunda dimensión tenemos la fiabilidad, que Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), lo define como “la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa es contemplar las condiciones registradas en desarrollar procesamientos controlados seguros” (p. 26).

Lo que trata de explicar es que la fiabilidad es uno de los puntos más importantes que hay que cumplir; toda vez que, es un factor determinante para que un servicio se perciba de calidad, pues está directamente relacionada con el correcto cumplimiento de las promesas realizadas al cliente.

Como tercera dimensión Sensibilidad (capacidad de Respuesta) que Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), lo define como “la buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno” (p. 27).

Lo que trata de explicar es como el colaborador actúa y maneja la situación ante el cliente, como por ejemplo el tiempo que tarda en atenderlo y de que cualquier problema que presente, poder dar una alternativa de solución al cliente, de esta manera atendiendo todas sus necesidades.

Como cuarta dimensión la Garantía y seguridad que Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), lo define como “registrando sostener diversos conocimientos garantizados mediante inducciones coordinadas para desarrollar diferentes habilidades intervenidas” (p. 27).

Garantizando promover diversas sensaciones accedidas, hacia la persona que lo está atendiendo, como por ejemplo su comportamiento, actitudes, su forma de expresarse, y todo aquello que el cliente percibe desde el primer contacto que tiene con el colaborador.

Como ultima dimensión la empatía que Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), lo define como “desarrollando registrar acciones inducidas para demostrar diferentes emociones intervenidos mediante procesos serviciales comprometidos aprobadas” (p. 28).

Lo que explica es la capacidad que tiene el colaborador para ponerse en el lugar del cliente, demostrando fortalecer lazos aceptables comunicativas en desarrollar comprensiones identificadas de los comensales recurrentes.

Según Galviz (2011) considera que:

Modificando direccionar combinaciones registradas mediante diferentes características comprobadas mediante diversos procesamientos serviciales garantizados, demostrando sostener percepciones demandantes de comensales recurrentes calificando las intervenciones desarrolladas en acciones programadas, cumpliendo promover las exigencias esperadas de buscar mejores alternativas de beneficios complementarios.. (p. 24)

El autor hace mención a que la calidad del servicio, posee varias características, como oportunidad o rapidez en la entrega, entonces para que una empresa empiece a brindar calidad en el servicio, deberá empezar a estudiar varios factores, que le permita satisfacer y logre satisfacer las necesidades de los clientes recurrentes.

Además, Oh (2010), “Registrando promover diversos procesos serviciales demandantes que buscan comprometer las intervenciones demostradas para garantizar mejores resultados rentables” (p. 6).

Detallando refutar deducciones estudiadas para definir las intervenciones serviciales sugeridas en demostrar diferentes percepciones condicionadas de acumulaciones recopiladas de diversos comensales recurrentes para obtener resultados definidos en precisar los mejoramientos continuos.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Inspeccionando deducciones descriptivas correlacionales, también calificando puntualizar modificaciones transversales. Direccionando sostener diferentes enfoques definidos para desarrollar percepciones comprobadas de diversos acontecimientos intervenidos.

Para Sampieri, (2010), “inspeccionando deducciones aplicadas correlacionales, también calificando puntualizar diferentes aportaciones teóricos en respaldar acontecimientos desarrollados, buscando sustentar diversas alternativas productivas” (p. 149).

Realizando sugerir refutaciones percibidas en demostrar diferentes inducciones especializadas en promover mejoramientos inducidos mediante enigmas controvertidas en la institución comercial.

Según Sampieri, (2010), “Destinando sugerir diferentes diseños evaluadas definiendo suponer percepciones transversales para incorporar recopilaciones consecutivas de un determinado acontecimiento desarrollo, garantizando promover enginas controvertidas aceptadas” (p. 151).

Sintetizando gestionar informaciones transversales definidas en direccionar diversas intervenciones sugeridas de interrogaciones cuestionadas mediante diferentes intervenciones programadas para definir valoraciones representativas de enigmas controvertidas aprobadas.

La investigación descriptiva Según Osorio (2010) “[...] es describir situaciones o eventos, buscan especificar las propiedades importantes de grupos que sean sometidos a análisis. Desde el punto de vista científico, describir es medir” (p. 60).

Ahora bien, Sampieri (2010) “Generando refutaciones estudiadas para establecer comparaciones enlazadas por medio revelaciones percibidas en garantizar diversas apreciaciones correctas, buscando comprobar concordancia existente de incógnitas controvertidas destacando programar secuencias direccionadas complementarias” (p. 123).

Lo que se pretende medir el comportamiento de la variable de capacitación del personal operativo y la calidad del servicio, obteniendo resultados, que permitirán a la gerencia operativa a largo plazo tomar decisiones.

Igualmente, Ruiz (2012) “desarrollando derivar percepciones recopilada, registrando direccionar correspondencia de interrogantes controvertidas y adquirir resultados determinados para promover las secuencias acumuladas” (p. 44).

Asimismo, Cabezas, Andrade & Torres (2018), “incorporando diversas acumulaciones procesadas deductivas mediante agrupaciones evaluadas direccionadas en un determinado circunstancia desarrollada. Comprobando definir recopilaciones concretadas, destinando interrogaciones cuestionadas por mediciones orientadas en verificar resultados satisfactorios” (p. 79).

### **3.2. Variables y operacionalización**

En cambio, Sampieri (2010), “definir diversas referencias que verifica las variables teóricas de forma indirecta y representa los índices para ilustrar los respectivos índices comprobados” (p. 93).

Además, Saldaña (2015), “sosteniendo registros regulados para la secuencia programada, demuestra mediciones sintetizada creada mediante retribuciones investigadas de garantizar retribuciones analizadas” (p. 5).

La capacitación para Chiavenato (2009):

Registrando sostener diferentes procesos formativos, aplicando registrar programaciones sistemáticas y organizadas, identificando solicitantes que adquieren diversos conocimientos garantizados, desarrollan competencias comprometidas de acuerdo con los propósitos direccionados. Sintetizando formulaciones relevantes para promover mejores funciones intervenidos, manteniendo unificación correspondida en representación aceptada mediante acciones serviciales esperadas. (p. 322)

Demostrando distintas retribuciones comprobadas mediante deducciones dimensionales correlacionales, resaltando sostener secuencias cuestionadas para establecer mecanismos instrumentales en desarrollar resultados procesados de programaciones estadísticas.

En esta tesis se va a si citar autores pioneros en estudios sobre calidad del servicio. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1992), definen la calidad de servicio como:

El juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. En función a lo anterior Parasuraman et al. Supone que al cliente le es más difícil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos. La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio y las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización. (p. 23)

Demostrando distintas retribuciones comprobadas mediante deducciones dimensionales correlacionales, resaltando sostener secuencias cuestionadas para establecer mecanismos instrumentales en desarrollar resultados procesados de programaciones estadísticas.

Tabla 1

*Operacionalización de capacitación y calidad de servicio*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS		
<b>VARIABLE 1</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	Chiavenato (2009). proceso formativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Resaltando actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y ambiente, así como el desarrollo de habilidades y definidas. (p. 322).	La variable Capacitación será medida con sus dimensiones y de ellos se extraerá sus indicadores que son objeto de encuesta, instrumento que permitirá tener resultados donde serán procesados por software SPSS versión 23.	Detección de necesidades	Diagnostico	1,2	Ordinal tipo Likert	
					Niveles de análisis	3,4		
					Objetivos	5,6		
				Programa de capacitación	Planeación del programa	7,8		
					Temática	9,10		
					Local de capacitación	11,12		
					Horario de capacitación	13,14		
					Ejecución de capacitación	Instructor		15,16
						Recursos de materiales		17,18
				Aprendizaje		19,20		
				Conocimientos		21, 22		
				Evaluación	Desempeño	23,24		
					Seguimiento	25,26		
Mejoras	27,28							
Ejercicios de lo aprendido	29, 30							
<b>VARIABLE 2</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1991). El juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del	La variable Calidad de servicio será medida con sus dimensiones y de ellos se extraerá sus indicadores que son objeto de encuesta,	Elementos Tangibles	1, 2			
				Fiabilidad	Equipos y Tecnologías	3, 4, 5		
					Trabajo en equipo	6, 7		
				Capacidad de respuesta	Satisfacción	8, 9		
					Servicio a tiempo y rápido	10, 11		
Cubrir necesidades inmediatas	12, 13							

<p>servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización. (p. 23)</p>	<p>instrumento que permitirá tener resultados donde serán procesados por software SPSS versión 23.</p>	Seguridad	Compromiso	14, 15
			Credibilidad	16, 17
			Profesionalismo	18, 19, 20
		Empatía	Confianza	21, 22, 23
			Accesibilidad	24, 25, 26
			Compresión al cliente	27, 28, 29, 30

### **3.3. Población y muestra**

En cambio, Tamayo (2014) “Recopilando deducir acumulaciones agrupadas de diferentes refutaciones interrogadas para sostener elecciones progresivas de resultados satisfactorios” (p. 114). Definiendo finalidades determinadas mediante indagaciones, el universo estará compuesto cantidades registradas en la institución municipal.

Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias registradas 71 subordinados asignados de diversos funciones operativos.

Además, Sampieri, (2010) “Sosteniendo definir diferentes acumulaciones censales para comprobar evaluaciones validadas mediante sugerencias experimentadas garantizadas” (p. 123).

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se utilizó la encuesta, que se aplicó a los colaboradores de la parte operativa. De acuerdo con Camacho, Jordán & Contreras (2017) “deduciendo diversas informaciones validadas para garantizar respuestas comprobadas mediante cuestiones registradas para los solicitantes asignados” (p. 33).

Asimismo, Sampieri (2010) “registrando definir diferentes acumulaciones recopiladas para gestionar diversas afirmaciones experimentadas, sugiriendo comprobar percepciones adquiridas de comensales consecutivos en las intervenciones destinadas” (p. 5).

Ahora bien, destinando sugerir deducciones registradas por Osorio (2010), “[...] El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa” (p. 64).

Sintetizando sostener diferentes deducciones formuladas mediante selecciones solicitadas de subordinados asignados, identificando sugerencias valorizadas, registrando definir representaciones programadas:

Tabla 2

*Escala de Likert*

VALOR	1	2	3	4	5
LEYENDA	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO/NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

FUENTE: *Elaboración Propia*

Además, Sampieri (2010), detallando diferentes términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende diferentes mediciones programadas definidas. (p. 201)

Garantizando registrar diferentes programaciones instrumentales validadas, demostrando resaltar refutaciones experimentadas, desarrollando unificar diversas asignaciones dirigidas para gestionar correspondencia:

Tabla 3

*Jueces de Expertos*

Jueces	Nombre y Apellidos	Especialidad del Experto
1	Mg. Paca Pantigoso Romeo	Metodólogo
2	Mg. Flores Bolivar, Luis	Temático
4	Mg. Paz Liendo, Lorena	Temático
5	Mg. Romero Pacora, Jesús	Temático

Fuente *Elaboración Propia*

Derivando deducir diversas incógnitas controvertidas intervenidas, desarrollando ejecutar diferentes criterios experimentados para detallar representaciones porcentuales 78,4% demostrando validez definida:

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \qquad CV = \frac{3920}{10*5} = 78.4$$

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN

Tabla 4

*Validez del instrumento de la variable capacitación*

Criterios	Jueces Expertos					Total
	EXP:1	EXP:2	EXP:3	EXP:4	EXP:5	
Claridad	75%	85%	75%	80%	78%	393%
Objetividad	75%	85%	75%	80%	78%	393%
Pertinencia	75%	85%	75%	80%	76%	391%
Actualidad	75%	85%	75%	80%	76%	391%
Organización	75%	85%	75%	80%	78%	393%
Suficiencia	75%	85%	75%	80%	78%	393%
Intencionalidad	75%	85%	75%	80%	76%	391%
Consistencia	75%	85%	75%	80%	76%	391%
Coherencia	75%	85%	75%	80%	76%	391%
Metodología	75%	85%	75%	80%	78%	393%
<b>TOTAL</b>	750%	850%	750%	800%	770%	3920%

*FUENTE: Elaboración Propia*

Proponiendo sostener incógnita controvertida, desarrollando valoraciones analizadas mediante validaciones experimentadas 79,36%, sintetizando deducciones comprobadas para gestionar procesamientos instrumentales:

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \qquad CV = \frac{3968}{10*5} = 79.36$$

Ahora bien, Sampieri (2010), “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, desarrollando definir aprobaciones esperadas de forma comprobada” (p. 200).



Tabla 5

*Validez del instrumento de la variable calidad de servicio*

Criterios	Jueces Expertos					Total
	EXP:1	EXP:2	EXP:3	EXP:4	EXP:5	
Claridad	80%	85%	75%	80%	78%	398%
Objetividad	80%	85%	75%	80%	76%	396%
Pertinencia	80%	85%	75%	80%	76%	396%
Actualidad	80%	85%	75%	80%	78%	398%
Organización	80%	85%	75%	80%	78%	398%
Suficiencia	80%	85%	75%	80%	78%	398%
Intencionalidad	80%	85%	75%	80%	76%	396%
Consistencia	80%	85%	75%	80%	76%	396%
Coherencia	80%	85%	75%	80%	76%	396%
Metodología	80%	85%	75%	80%	76%	396%
<b>TOTAL</b>	800%	850%	750%	800%	768%	3968%

*FUENTE: Elaboración Propia*

Proponiendo sostener incógnita controvertida, desarrollando valoraciones analizadas mediante validaciones experimentadas 79,36%, sintetizando deducciones comprobadas para gestionar procesamientos instrumentales

Sosteniendo diferentes mediciones confiables que garantizan gestionar programaciones estadísticas comprobadas, integrando promover artilugio Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionas.

Tabla 6

*Fiabilidad de la variable Capacitación*

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	30

*Fuente SPSS*

Precisando examinar particulares estimaciones instrumentales avaladas mediante artilugio confrontado Crombach, verificando ratificar diferentes modificaciones estadísticas, fraccionando porcentuales 0. 883, estimando demarcar confiabilidad, gestionando matizar concordancia controvertida.

Tabla 7

*Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio*

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	30

*Fuente SPSS*

Precisando examinar particulares estimaciones instrumentales avaladas mediante artilugio confrontado Crombach, verificando ratificar diferentes modificaciones estadísticas, fraccionando porcentuales 0. 883, estimando demarcar confiabilidad, gestionando matizar concordancia controvertida.

### **3.5. Procedimiento**

Ahora bien, determinando sostener diferentes mediciones direccionadas para desarrollar coordinaciones programadas en realizar reuniones progresivas mediante una documentación solicitada, confirmando el permiso de autorización firmada y desarrollando los procesamientos instrumentales estadísticos para obtener resultados satisfactorios.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Percibiendo distintas retribuciones comprobadas, estimando precisar acontecimientos desarrollados, registrando definir enigmas controvertidas identificadas. Identificando desarrollar diversas recopilaciones acumuladas de representaciones gráficas para sostener diferentes cuestiones analizadas, demostrando diversas sugerencias comprobadas mediante diferentes percepciones experimentadas. Garantizando promover resultados adquiridos de manera satisfactoria.

Es un estadístico basado en rangos, que sirve para determinar si hay asociación entre dos variables de un mismo sujeto. En este caso lo que se busca es comprobar las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Desarrollando sintetizan representaciones sugeridas para identificar deducciones intervenidas, consideran resaltar efectividad comprometida de acontecimiento registrado se tomaron en cuenta diferentes criterios de mantenimiento inducidos en promover autenticad garantizadas, integrando diversas referencias comprobadas, se derivó u obtuvo la información esperada, respetando sostener derechos experimentados, buscando definir concordancia enginas controvertidas planificadas. De igual forma, también se plantea el tema de recabar diferentes informaciones sostenidas, asegurando resultados satisfactorios.

#### IV. RESULTADOS

Si observamos en la tabla siguiente las variables en forma independiente, se considera una distribución dispersa en la variable capacitación donde el 1.4% de los colaboradores consideran muy bueno, seguido de 67.6% bueno, 21.1% regular y el 9.9% que indica que es deficiente la capacitación. De lo contrario para la variable calidad de servicio, los colaboradores expresan en un 12.7% muy bueno, 70.4% bueno, 9.9% regular y 7% deficiente la calidad de servicio.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre capacitación y la calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince; la Tabla N° 7 nos muestra que cuando la capacitación es muy bueno, la calidad de servicio es muy bueno en un 1.4%. Así mismo cuando la capacitación es buena, la calidad de servicio en un 8.5% muy bueno, un 53.3% bueno, 4.2% regular y un 1.4% expresa que es deficiente. Del mismo modo cuando la capacitación es regular, la calidad de servicio es 2.8% muy bueno, un 15.5% bueno y 1.4% considera regular y deficiente. Finalmente, cuando la capacitación es deficiente, la calidad de servicio es bueno en 1.4% y un 4.2%, que consideran regular y deficiente.

Además, tenemos como hipótesis general que si existe una relación entre la capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.361 con un nivel de significación bilateral de 0.002; se confirma la hipótesis de que existe correlación entre estas dos variables. En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 36.1% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación débil.

Tabla 8

V1-Capacitación y V2 Calidad de servicio

Capacitación (V1)	CALIDAD DE SERVICIO (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	4.2%	4.2%	1.4%	0.0%	9.9%	Rho = 0.361**  Sig. (bilateral)=0.002
Regular	1.4%	1.4%	15.5%	2.8%	21.1%	
Bueno	1.4%	4.2%	53.5%	8.5%	67.6%	
Muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	
Total	7.0%	9.9%	70.4%	12.7%	100.0%	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01

Percibiendo distintas retribuciones comprobadas, estimando precisar acontecimientos desarrollados y efectuando modificaciones consideradas mediante cuestiones interrogadas para divulgar refutaciones, favoreciendo certificar apreciaciones buenos 23,3%. También, confiscar verificaciones porcentuales regularizados 3,3%. Considerando debatir inducciones respectivas 8.5% deficientes. También, registrando expresiones acontecidas 25% muy deficiente.

Además, asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas en la institución comercial, integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0.436, manifestando difundir significancia 0.000, incorporando atribuir enunciados aprobadas positivos 43,6%.

### Prueba de hipótesis General

Ho: No existe concordancia definida mediante incógnitas controvertidas en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince

Ha: Si existe concordancia definida mediante incógnitas controvertidas en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince.

Tabla 9

V1-D1- Detección de necesidades de capacitación y V2-Calidad de servicio

Detección de Necesidades de Capacitación (D1v1)	CALIDAD DE SERVICIO (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy Deficiente	7.0%	7.0%	11.3%	0.0%	25.4%	Rho = 0.436**  Sig. (bilateral)=0.000
Deficiente	0.0%	0.0%	8.5%	0.0%	8.5%	
Regular	0.0%	1.4%	46.5%	7.0%	54.9%	
Bueno	0.0%	1.4%	4.2%	5.6%	11.3%	
Total	7.0%	9.9%	70.4%	12.7%	100.0%	

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

Percibiendo distintas retribuciones comprobadas, estimando precisar acontecimientos desarrollados y efectuando modificaciones consideradas mediante cuestiones interrogadas para divulgar refutaciones, favoreciendo certificar apreciaciones muy buenos 11.3%. También, confiscar verificaciones porcentuales buenos 40.8%. Considerando debatir inducciones respectivas 38% regularizados. También, registrando expresiones acontecidas 9.9% deficiente.

Además, asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas en la institución comercial, integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0. 339, manifestando difundir significancia 0.004, incorporando atribuir enunciados aprobadas positivos 33,9%.

### Prueba de hipótesis General

Ho: No existe concordancia entre detección de necesidades de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince

Ha: Si existe concordancia entre detección de necesidades de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince.

Tabla 10

V1-D2- Programas de capacitación y V2-Calidad de servicio

Programas de Capacitación (D2v1)	CALIDAD DE SERVICIO (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	4.2%	4.2%	1.4%	0.0%	9.9%	Rho = 0.339** Sig. (bilateral)=0.004
Regular	0.0%	2.8%	32.4%	2.8%	38.0%	
Bueno	2.8%	2.8%	26.8%	8.5%	40.8%	
Muy Bueno	0.0%	0.0%	9.9%	1.4%	11.3%	
Total	7.0%	9.9%	70.4%	12.7%	100.0%	

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

Percibiendo distintas retribuciones comprobadas, estimando precisar acontecimientos desarrollados y efectuando modificaciones consideradas mediante cuestiones interrogadas para divulgar refutaciones, favoreciendo certificar apreciaciones muy buenos 32.4%. También, confiscar verificaciones porcentuales buenos 50.7%. Considerando debatir inducciones respectivas definidas 16.9% % deficientes.

Además, asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas en la institución comercial, integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0.169, manifestando difundir significancia 0.160, incorporando atribuir enunciados aprobadas positivos 16,9%.

### Prueba de hipótesis General

Ho: No existe concordancia entre programas de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince

Ha: Si existe concordancia entre programas de capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince.

Tabla 11

V1-D3- Ejecución de la capacitación y V2-Calidad de servicio

Ejecución (D3v1)	CALIDAD DE SERVICIO (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Deficiente	4.2%	4.2%	5.6%	2.8%	16.9%	Rho = 0.169
Bueno	0.0%	1.4%	40.8%	8.5%	50.7%	
Muy Bueno	2.8%	4.2%	23.9%	1.4%	32.4%	Sig. (bilateral)=0.160
Total	7.0%	9.9%	70.4%	12.7%	100.0%	

Percibiendo distintas retribuciones comprobadas, estimando precisar acontecimientos desarrollados y efectuando modificaciones consideradas mediante cuestiones interrogadas para divulgar refutaciones, favoreciendo certificar apreciaciones muy buenos 32.4%. También, confiscar verificaciones porcentuales buenos 50.7%. Considerando debatir inducciones respectivas 16.9% % deficientes.

Además, asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas en la institución comercial, integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0. 169, manifestando difundir significancia 0.169, incorporando atribuir enunciados aprobadas positivos 21,0%.

### Prueba de hipótesis General

Ho: No existe concordancia entre ejecución de la capacitación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince

Ha: Si existe concordancia entre ejecución de la capacitación y calidad de servicio mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince.



Tabla 12

V1-D4- Evaluación y V2-Calidad de servicio

Evaluación (D4v1)	CALIDAD DE SERVICIO (V2)				Total	Rho Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno		
Muy Deficiente	1.4%	2.8%	0.0%	0.0%	4.2%	Rho = 0.210
Deficiente	2.8%	1.4%	2.8%	0.0%	7.0%	
Regular	1.4%	1.4%	12.7%	2.8%	18.3%	Sig. (bilateral)=0.078
Bueno	1.4%	2.8%	49.3%	7.0%	60.6%	
Muy Bueno	0.0%	1.4%	5.6%	2.8%	9.9%	
<b>Total</b>	<b>7.0%</b>	<b>9.9%</b>	<b>70.4%</b>	<b>12.7%</b>	<b>100.0%</b>	

Percibiendo distintas retribuciones comprobadas, estimando precisar acontecimientos desarrollados y efectuando modificaciones consideradas mediante cuestiones interrogadas para divulgar refutaciones, favoreciendo certificar apreciaciones muy buenos 9.9%. También, confiscar verificaciones porcentuales buenos 60.6%. Considerando debatir inducciones respectivas 18.3% % regularizados. También, registrando expresiones acontecidas 7% deficiente.

Además, asegurando sustentar enunciados intervenidos para sintetizar incógnitas controvertidas en la institución comercial, integrando deducir artilugio comprobado Spearman correlativo 0. 210, manifestando difundir significancia 0.078, incorporando atribuir enunciados aprobadas positivos 21,0%.

### Prueba de hipótesis General

Ho: No existe concordancia entre evaluación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince

Ha: Si existe concordancia entre evaluación y mediante incógnita controvertida en la institución Legal S.A.C., distrito de Lince.

## V. DISCUSIÓN

Sustentando comprobar refutaciones concretadas para definir propósito en examinar concordancia existente de enigmas controvertidas en la institución municipal. Detallando describir secuencias de interrogantes dimensionales.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de la empresa y luego se validó por cinco expertos de la UCV con una calificación del 78,4% para la primera variable, para la segunda variable, se tiene una calificación de 79,36% de validez y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.898 para la variable de capacitación y para la variable de calidad de servicio con un alfa de Cronbach de 0,883.

Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que cuando la evaluación de la capacitación es buena, la calidad de servicio es disperso con un 7% muy bueno; seguido de 49.3% bueno, 2.8% regular y 1.4% que considera deficiente. Del mismo modo cuando la evaluación de la capacitación es regular, la calidad de servicio es disperso con 2.8% muy bueno; 12.7% bueno y 1.4% que considera deficiente y regular. Así mismo cuando la evaluación de la capacitación es deficiente, la calidad de servicio es disperso con un 2.8% bueno; seguido de 1.4% regular y 2.8% que considera deficiente. Por otro lado cuando la evaluación de la capacitación es muy deficiente, la calidad de servicio es disperso con 2.8% regular y 1.4% que considera deficiente. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.210$ ), Sig. (Bilateral) = 0.002; ( $p \leq 0.05$ ), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables. Estos resultados son bastante similar obtenidos por Olmedo (2014) ( $Rho=0.214$ , Sig. (Bilateral) = 0.009; ( $p \leq 0.05$ ); que demuestra que existe relación entre la capacitación del servidor municipal y la calidad atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito y estos resultados son en porcentajes mayores obtenido por Morocho, R y Rey, C. (2013) ( $Rho=0.521$ ), Sig. (Bilateral) = 0.035; ( $p \leq 0.05$ ); demostrando que existe relación entre la capacitación y la calidad en el servicio que presta la banca privada en la ciudad de Loja. Los resultados obtenidos por Camacho (2014), Rho

de Spearman  $Rho=0.586$ , Sig. (bilateral) = 0.004; ( $p \leq 0.05$ ), es mayor a lo obtenido por este trabajo de investigación. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre capacitación y calidad de servicio en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Analizando los resultados de las dimensiones de capacitación en forma independiente se observa que la detección de necesidades de capacitación es regular en un 54.9%, seguido de la dimensión de programas de capacitación con 11.3% muy bueno; en el otro extremo se encuentra ejecución de la capacitación que tiene un 50.7% de bueno; finalmente la dimensión de evaluación con 60.6% muy bueno, sin embargo todas las dimensiones están por debajo de la variable capacitación que tiene un 67.6% de bueno. Por lo tanto, los directivos de la empresa deberán mejorar los programas para llevar a cabo las capacitaciones, ya que de ello depende de la ejecución y la evaluación de la capacitación.

Estos resultados de la tabla cruzada son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de las dimensiones de capacitación con la variable calidad de servicio, nos muestra que cuando la capacitación es muy bueno, la calidad de servicio es muy bueno en un 1.4%. Así mismo cuando la capacitación es buena, la calidad de servicio en un 8.5% muy bueno, un 53.3% bueno, 4.2% regular y un 1.4% expresa que es deficiente. Así mismo se muestra que cuando la detección de necesidades de capacitación es bueno, la calidad de servicio es 4.2% bueno. Del mismo modo cuando el programa de capacitación es bueno, la calidad de servicio es un 26.8% bueno. Así mismo cuando la ejecución de la capacitación es buena, la calidad de servicio es un 40.8% bueno y finalmente cuando la evaluación de la capacitación es buena, la calidad de servicio es un 49.3% bueno. La dimensión de detección de necesidades de capacitación es la que se debe mejorar por que tiene el porcentaje más bajo en lo que es la calidad del servicio.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de capacitación y calidad de servicio, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de necesidades de capacitación, ( $Rho=0.436$ , Sig. (bilateral) = 0.000); dimensión de programas de capacitación ( $Rho=0.339$ ,

Sig. (bilateral) = 0.004) y los más bajos son los que corresponden a la ejecución de la capacitación (Rho=0.169, Sig. (bilateral) = 0.160) y evaluación (Rho=0.210, Sig. (bilateral) = 0.078). En conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de capacitación están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable calidad de servicio, correspondiendo la correlación más baja a ejecución y la más alta necesidades de capacitación.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que Nivin, (2014) encuentra que la detección de necesidades de capacitación tienen correlación con la calidad de servicio (Rho=0.549, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )), que la dimensión programas de capacitación (Rho=0.420, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )), la dimensión ejecución de la capacitación (Rho=0.512, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )) y finalmente la dimensión evaluación (Rho=0.616, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )). En conclusión podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de capacitación y la variable calidad de servicios. En definitiva, direccionando definir diferentes inducciones especializados en buscar mejoramientos serviciales continuos, resaltando contribuir las intervenciones atendidas de distribuciones destinadas en cumplir las exigencias esperadas de los solicitantes recurrentes.

## VI. CONCLUSIONES

Sintetizando diversas programaciones instrumentales interrogadas detallando diferentes características dimensionales en la institución comercial, registrando sugerir deducciones registradas comprobadas:

1. El estudio de investigación presente ha determinado que existe una correlación débil  $Rho = 0.361^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.002) entre capacitación y calidad de servicio. Esto se basa en que la capacitación es percibida como muy buena en un 1.4% de los colaboradores y el 12.7% manifiesta que la calidad de servicio también es muy buena. Cabe mencionar que la capacitación es buena en un 67.6% y la calidad de servicio es buena en un 70.4%. Se podría mencionar que falta mejorar los temas o procesos de la capacitación para poder lograr un poco más que la capacitación se muy buena y la calidad de servicio también.
2. Se identificó que existe una correlación débil  $Rho = 0.436^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión detección de necesidades de capacitación y la variable calidad de servicio. Esto se basa en los resultados que tiene la empresa Legall S.A.C., distrito de Lince es considerada como regular en un 54.9% de los colaboradores y el 9.9% manifiesta que la calidad de servicio también es regular, esto se debe a que las personas encargadas de ver cuáles son los procesos o temas prioritarios no están recolectando la información necesaria, para llevar a cabo esas capacitaciones.
3. Se identificó que existe una correlación débil  $Rho = 0.339^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.004) entre la dimensión programas de capacitación y la variable calidad de servicio. Esto se basa en los resultados que tiene la empresa Legall S.A.C., distrito de Lince es considerada como regular en un 38% de los colaboradores y el 9.9% manifiesta que la calidad de servicio también es regular, esto se debe a varias razones, como que las personas que van a capacitar no están bien preparadas, que los colaboradores no le toman interés a temas de capacitación, que el ambiente y materiales no son los adecuados.

4. Se identificó que existe una correlación casi nula  $Rho = 0.169^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.160) entre la dimensión ejecución de la capacitación y la variable calidad de servicio. Esto se basa en los resultados que tiene la empresa Legall S.A.C., distrito de Lince es considerada como deficiente en un 16.9% de los colaboradores y el 9.9% manifiesta que la calidad de servicio también es regular, esto se debe a varias razones, entre ellas tenemos, como que los supervisores de campo no están haciendo el monitoreo adecuado de los procesos aprendidos en las capacitaciones o que las herramientas o kits de trabajos no están en buenas condiciones.
  
5. Se identificó que existe una correlación débil  $Rho = 0.210^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.078) entre la dimensión evaluación y la variable calidad de servicio. Esto se basa en los resultados que tiene la empresa Legall S.A.C., distrito de Lince es considerada como regular en un 18.3% de los colaboradores y el 9.9% manifiesta que la calidad de servicio también es regular, esto se debe a varias razones, entre ellos tenemos, como que los métodos de evaluación no están adecuadamente diseñados, o que las personas no son las adecuadas para llevar a cabo la evaluación.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Considerando resaltar diferentes resultados adquiridos en las funciones desarrolladas, realizando cuestionarios a los empleados sobre sus intereses y evaluando su desarrollo, se puede formar ideas sobre los conocimientos y herramientas que requiere los colaboradores para desempeñar adecuadamente las funciones de su puesto y a partir de ello empezar a ver los puntos débiles para derivar inducciones especializadas.
2. Se sugiere que el personal a cargo de las capacitaciones debe localizar las insuficiencias ocasionadas por una falta circunstancial de capacitación del área operativa y sugerir estrategias, pasando por una exposición de los beneficios de mejorar la capacitación de los empleados.
3. Se recomienda que una vez que tengas claras las necesidades del personal operativo, los objetivos y estrategias para mejorar la productividad de la empresa, se podrá establecer los temas que se impartirán, quiénes tomarán el o los cursos, en qué fechas y horarios y cuál sería el presupuesto que deberás destinar.
4. Se sugiere darles seguimiento a los programas de capacitación y se deberá hacerlo antes, durante y después de ejecutarlo. Ya que se debe tener en cuenta que las actividades de capacitación que se realicen, además, resaltando definir valoraciones de los empleados sean más agradecidos y leales de manera representativa, le permitirá lograr una presencia más prolongada comprometida y reducir diferentes gestiones de disminución personalizada.
5. Se sugiere seleccionar un lugar de entrenamiento que sea propicio para el aprendizaje de las dinámicas de capacitación; que se elija un ambiente tranquilo y lo suficientemente amplio. Asegúrese de que el espacio está equipado con una computadora y un proyector, así puede presentar una sesión de entrenamiento visualmente estimulante, y lograr que los colaboradores presten toda la atención posible.

## REFERENCIAS

Alcalde, P. A. (2010). *Calidad*. España: Editorial Paraninfo.

Ahmad, S. A. & Bhatti, S. E. (2019). *E- Service Quality and Actual Use of E-Banking: Explanation through Technology Acceptance Model*. *Academy of Management Executive*, vol. 18 n. 1, 2018.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2019.14370abstract>

Astete, N. E. (2014). *¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral?*. *El comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economía/ejecutivos/cuanto-invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-noticia-1733564>

Avgoustak, A. R. (2016). *Productivity Gains of Training: An Insider-Econometrics Investigation and a Replication*. *Academy of Management Executive*, vol. 16, n. 1, 2016.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2016.10661abstract>

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación

Botke, J. O. Jansen, P. G. Khapova, S. E. & Tims, M. A. (2017). *Transfer of soft skills training: A systematic literature review*. *Academy of Management Executive*, vol. 17, n. 1, 2017.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2017.11483abstract>

Camacho, J. I. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación en calidad del servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos Mazate* (Tesis para obtener el grado académico de Psicología). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Chiavenato, I. M. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. 9ª edición. México D.F: McGraw Hill.

Chiavenato, I. M. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7º ed.). Mexico D.F: McGraw Hill.



- Colin, T. B. & Sanders, K. A. (2014). *Formal training stimulates follow-up participation in informal learning: A three-wave study*. *Academy of Management Executive*, vol. 14, n. 1, 2014. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2014.180>
- Etienne, S. J. & Mitrano, M. S. (2013). *Training Mentors: A Way to Ensure the Quality of Mentoring Outcomes for Novice Entrepreneurs?* *Academy of Management Executive*, vol. 13, n. 1, 2013. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2013.12635abstract>
- Galviz, I. A. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdenata.
- Camacho, G. L. Jordán, A. E. & Contreras, G. A. (2017). *Metodología de la investigación educativa*. (1<sup>o</sup> ed.). Las Tunas: Editorial Académica Universitaria.
- Cabezas, E. M. Andrade, D. C. & Torres, J. E. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2<sup>a</sup> ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Guiñazú, G. O. (2014). *Capacitación: respuesta urgente ante la globalización*. Forbes Mexico. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-respuesta-urgente-ante-la-globalizacion/>
- Hui, C. H. Lam, S. K. & Schaubroeck, J. K. (2017). *Can Good Citizens Lead the Way in Providing Quality Service? A Field Quasi Experiment*. *Academy of Management*, vol. 40, n. 5, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/3069442>
- Jakari, G. R. & Gwendolyn, M. C. (2013). *Training Motivation and Training Transfer Outcomes: The Role of Psychological Capital*. *Academy of Management Executive*, vol. 13, n. 1, 2013. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2013.14634abstract>
- Junqueira, K. S. Rattner, D. A. & Gubert, M. B. (2017). *Institutional violence and quality of service in obstetrics are associated with postpartum depression*.

Revista de Saúde Pública, vol. 51, n. 1, 2017.  
<https://www.scielo.org/article/rsp/2017.v51/69/>

Kanahuati, G. E. (2013) *Capacitación: respuesta urgente ante la globalización*. Revista Forbes. México <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-respuesta-urgente-ante-la-globalizacion/>

Lohrey, S. E. & Guillaume, R. F. (2015). *Servant Leadership Development: The Role of Training and Leader Identification*. Academy of Management Executive, vol. 15, n. 1, 2015.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2015.17408abstract>

Morocho, R. E. & Rey, C. A. (2013). *Análisis de capacitación y la calidad en el servicio que presta la banca privada en la ciudad de Loja-Propuesta de mejoramiento* (Tesis para obtener el grado de ingeniera en banca y finanzas). Recuperado de <http://dspace.uni.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1/MOROCHO%20ORD%20C3%92NEZ%20ROSA%20MARGARITA.pdf>

Nivin, Y. I. (2014). *Capacitación y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A.* (Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte). (Acceso el 10 de mayo de 2017).

O'Connor, S. A. & Shewchuk, R. E. (2017). *The Influence of Perceived Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Intentions to Return*. Academy of Management, vol. 89, n. 1, 2017.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1989.4977979>

Ogbonnaya, C. A. (2018). *Perceived Managerial Support, Work engagement, and Patients Experience Service Quality in Healthcare*. Academy of Management Executive, vol. 18 n. 1, 2018.  
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.14581abstract>

Oh, H. A. (2010). *Medición y evaluación del proceso de satisfacción en los establecimientos minoristas*. Recuperado de <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>

- Olmedo, J. A. (2014). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de quito, provincia de pichincha* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SR A.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>
- Osorio, A. C. (2010). *Métodos de investigación avanzada*. Tucumán, Argentina: Eudeba.
- Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. & Berry, A. M. (1992). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación*. Recuperado de <http://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Rajashik, R. C. (2014). *Bibliographic Search Training for Evidence-Based Management Education*. Academy of Management Executive, vol. 14, n. 1, 2014. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2014.10947abstract>
- Rajashik, R. A. (2021). "How do We Achieve it?" *A Relational View of Service Quality Enhancement in High-involvement Service*. Academy of Management Executive, vol. 21 n. 1, 2021. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2021.10947abstract>
- Regina, V. F. Buettgen, M. A. & Pietsch, S. E. (2020). *Can Training Help Retain Professional Services Employees? An Empirical Analysis*. Academy of Management Executive, vol. 14, n. 1, 2014. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2014.10199abstract>
- Reza, J. E. (2007). *Evaluación de la capacitación en las organizaciones*. México: Pearson editorial.
- Rodríguez, J. A. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Cengage Learning.
- Ruiz, C. I. (2012). *Instrumento y técnicas de investigación educativa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id= Q9aDQAAQBAJ&printsec=frontcov>

[er&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiml7yl3vHXAhVNfiYKHe1XBq8Q6AEIRzAG#v=onepage&](#)

Sampieri, R. A. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª edición. México: McGraw Hill.

Sánchez, M. O. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindando en el restaurante mar picante de la ciudad de Trujillo*. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)

Saldaña, L. M. (2015). *Investigación científica para la tesis de Postgrado*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=pjFOAgAAQBAJ&pg=PT46&dq=operacionalizacion+de+variable&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizjrLNofPXAUGLSYKHUmpBysQ6AEIMjA>

Scott, L. M. Klimoski, R. J. & Henderson, A. E. (2018). *The Impact of Proactivity on Internal Service Quality*. Academy of Management Executive, vol. 18 n. 1, 2018. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2018.12016abstract>

Souza, P. A. (2013). *La capacitación laboral y su impacto en la calidad de servicio en el área de tesorería de la municipalidad de Miraflores*. (Tesis para obtener el grado de académico de licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima Este).

Tamayo, T. Y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación*. (1ª ed.). México, jade Smith Editorial Limusa.

Toya, K. J. & Lepak, D. P. (2017). *Strategically-focused and Employee-experienced Work System: Service Quality as an Objective*. Academy of Management, vol. 7, n. 1, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2007.26530478>

Vargas, M. E. (2011). *Calidad y servicio*. España: Ecoe.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento

#### ENCUESTA SOBRE CAPACITACIÓN

Buenos días/tardes a continuación, se presenta una serie de preguntas con el propósito de identificar los aportes que tiene la capacitación para la calidad de servicio que brinda Legall S.A.C

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Considere adecuada. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible todas las preguntas, no deje ninguna pregunta en blanco, siendo la puntuación la siguiente:

TOTALMENTE DE ACUERDO (5) – DE ACUERDO (4) – NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO (3) – EN DESACUERDO (2) – TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)

ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</b>						
1	La empresa realiza un análisis de carencias o debilidades laborales para organizar capacitaciones pertinentes					
2	Las capacitaciones gestionadas obedeces a las habilidades demandadas					
3	Los supervisores son capacitados en las habilidades que ellos necesitan para apoyar y motivar					
4	Los requerimientos laborales del área de operaciones son analizados para buscar la satisfacción en las capacitaciones					
5	Tiene claro los objetivos que persigue las capacitaciones					
6	Los objetivos planteados en la capacitación responden a las necesidades del área de operaciones					
ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>2. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN</b>						
7	Los programas de capacitación, respetan las fechas y tiempos establecidos					
8	Los temas de los programas de capacitación son aplicables a tus actividades laborales					
9	El contenido temático de las capacitaciones, ha cubierto tus necesidades de capacitación					
10	Te han impartido cursos de capacitación de aplicación para el área de operaciones					
11	Ha participado en cursos de capacitación dentro de la empresa					

12	Prefiere que las capacitaciones se realicen fuera de la empresa para mejorar					
13	Los horarios son adecuados para la capacitación					
14	Los cursos de capacitación respetan los horarios de trabajo					
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3. EJECUCIÓN</b>						
15	En la capacitación, el instructor proporciona información clara, completa y correcta					
16	El instructor se apoya en dinámicas o experiencias para la comprensión de las capacitaciones					
17	Los recursos materiales que se utilizan durante las capacitaciones son los adecuados					
18	Se le proporciona materiales adecuados para llevar a cabo las capacitaciones					
19	Ha adquirido nuevos conocimientos en las capacitaciones					
20	Resalta el significado de los objetivos de la capacitación					
21	Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones le han dado seguridad para llevar a cabo sus labores					
22	Los conocimientos obtenidos en las capacitaciones, ayudan a resolver problemas que se presentan					
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4. EVALUACIÓN</b>						
23	La formación y las capacitaciones contribuyen a la calidad de servicio					
24	Tiene los conocimientos y herramientas necesarias para realizar sus funciones					
25	Después de las capacitaciones que se brindan, las evaluaciones son las adecuadas					
26	El monitoreo frecuente que se realiza es el adecuado					
27	Las evaluaciones plantean soluciones que beneficien al área de operaciones					
28	Los cursos de capacitación han logrado mejorar el rendimiento del área de operaciones					
29	Los conocimientos y habilidades adquiridas en las capacitaciones mejoran las operaciones en la empresa					
30	Cuando se presenta problemas con el cliente se aplica alguna solución propuesta en la capacitación					

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Considere adecuada. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible todas las preguntas, no deje ninguna pregunta en blanco, siendo la puntuación la siguiente:

TOTALMENTE DE ACUERDO (5) – DE ACUERDO (4) – NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO (3) – EN DESACUERDO (2) – TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)

ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>1. ELEMENTOS TANGIBLE</b>						
1	Las instalaciones donde labora le brindan seguridad					
2	Los implementos (motos, cámaras, kits de seguridad) y herramientas que utiliza para brindar el servicio son los adecuados					
3	Se le capacita para la utilización de las herramientas (motos, cámaras, kits de seguridad) que se le brindan para sus labores					
4	Las herramientas (motos, cámaras, kits de seguridad) utilizadas cuentan con mantenimiento suficiente para dar un buen servicio					
5	El área de logística implementa nuevas herramientas con el fin de innovar los procesos de atención al cliente					
ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>2. FIABILIDAD</b>						
6	Los temas que fueron tratados en las capacitaciones resalto la importancia del trabajo en equipo					
7	Los colaboradores de su área generan confianza para el cliente					
8	La capacitación que recibe satisface sus expectativas como cliente interno					
9	Un buen entrenamiento y aprendizaje de sus funciones ¿permite una buena calidad de servicio?					
ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	Se cumple con el servicio ofrecido en los plazos establecidos y acordado					
11	Soluciona problemas cuando el cliente realiza un reclamo con rapidez					
12	Cuando existe problemas en el área, toma la iniciativa para brindar una solución					
13	Cuando se encuentra problemas, se da una solución antes de que el cliente efectúe un reclamo					
14	Brindar una calidad de servicio es un compromiso que se debe tener en cuenta					

15	Se siente comprometido con los objetivos de la empresa					
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4. SEGURIDAD</b>						
16	Siente que el cliente confía en su trabajo					
17	La información que ingresa a SEO para llevar a cabo el proceso de cubrir un seguro veraz y confiable					
18	Sus compañeros de trabajo son personas con el perfil profesional que la empresa requiere					
19	Por la capacitación recibida ha mejorado su desempeño					
20	Demuestra coherencia entre sus palabras y acciones /conductas en su puesto de trabajo					
21	Provee respuestas confiables a los clientes					
22	La confianza y honestidad de tus compañeros es importante					
23	Usa el código ético de la empresa como guía en la atención al cliente					
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5. EMPATÍA</b>						
24	La empresa incentiva a que los colaboradores brinden un servicio oportuno y eficaz					
25	Los procesos actuales le permiten atender oportunamente a los clientes					
26	El espacio físico donde trabaja le permite brindar una oportuna atención					
27	Comprende las necesidades de los clientes					
28	Se esfuerza por dar un mejor trato a los clientes					
29	Establece un buen nivel de comunicación con el cliente					
30	Estas dispuesto ayudar cuando el cliente lo requiera					



## Anexo 2: Formato de validación de cuestionario



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romero  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente I.P.-UCV  
 1.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Capacitación  
 1.5. Autor del instrumento: Pacherres Esteves, Ronald Ivan

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	



### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20		✓		
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, 30 de Set. del 2017

75%

*[Firma manuscrita]*

Firma de experto informante

DNI: 01218856

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante, Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente T.P. - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario calidad de servicio  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07		✓		
08	✓			
09		✓		
10	✓			
11		✓		
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17		✓		
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22		✓		
23	✓			
24	✓			
25		✓		
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?  
Revisar la tabla de especificaciones y se debe mejorar la redacción de los ítems: 7, 9, 11, 17, 22 y 25

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 20 de Set. del 2017

80%

*F. Paca P.*  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 01212856

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: RODRIGUEZ GALAN, DARION  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV.  
 1.3. Especialidad del experto: METODOLOGO  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:** VARIABLE: CAPACITACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Reducir los items sobre sigmas de interacción

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**85%**

San Juan de Lurigancho, 16 de 09 del 2017

  
Firma de experto informante  
DNI: 20044251



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Rodríguez Galán, Danier  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: Metodología  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	



**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACIÓN**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Corregir los ítems

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%

San Juan de Lurigancho, 19 de 09 del 2017

[Firma]  
Firma de experto informante

DNI: 20044257

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Flores Bolognini A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Gestor Público  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACIÓN**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 26 de Set del 2017

75%



Firma de experto informante

DNI: 10352413

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flores Bolívar Luis A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 26 de set del 2017

75%



Firma de experto informante

DNI: 16352413

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Rogelio Fernando Forero Polo  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Economía - Finanzas  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACIÓN**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017

80%

  
Firma de experto informante

DNI: ...1.0667221

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: José Domingo Lorena Rojas  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Economía - Finanzas  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017

80%

  
Firma de experto informante

DNI: 10667271



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Ronald Pachera, JESÚS  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV  
 1.3. Especialidad del experto: TÉCNICO  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CARRERA CITA CCOO  
 1.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>76.8%</b>	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

San Juan de Lurigancho, 27 de SET. del 2017

76.8%



Firma de experto informante

DNI: 108253522

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Romero Pacca, SESSE  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV  
 I.3. Especialidad del experto: TECNICO  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CALIDAD DE SERVICIO  
 I.5. Autor del instrumento: Pacherras Esteves, Ronald Ivan

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				76%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>76.8%</b>	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACIÓN**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**76.8%**

San Juan de Lurigancho, 22 de SET del 2017



Firma de experto informante

DNI: 08253522

### Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	CAPACITACIÓN					
¿Qué relación existen entre la Capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017?	Determinar la relación entre la capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.	Existe una relación directa entre la capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.	DIMENSIÓN	INDICADORES				
			Detección de necesidades	Diagnostico				
				Niveles de analisis				
			Programa de capacitación	Obejtivos				
				Planeacion del programa				
				Tematica				
Local de capacitacion								
Ejecución de capacitación	Horario de capacitacion	Instructor	Recursos de materiales	Aprendizaje				
					Evaluación	Conocimientos		
							Desempeño	Seguimiento
					Mejoras	Ejercicios de lo aprendido		
					¿Qué relación existe entre la detección de necesidades de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017?	Determinar la relación entre la detección de necesidades de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.		
Evaluación	Mejoras							
		¿Qué relación existe entre los programas capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017?	Determinar la relación entre los programas de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017. .	Existe una relación efectiva entre los programas de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.	Elementos Tangibles	Instalaciones físicas		
¿Qué relación existe entre la ejecución capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017?	Determinar la relación entre la ejecución de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.						Existe una relación determinante entre la ejecución de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.	Fiabilidad
		¿Qué relación existe entre la evaluación de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017?	Determinar la relación entre la evaluación de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.	Existe una relación positiva entre la evaluación de capacitación y calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C, distrito de Lince-2017.	Seguridad	Profesionalismo		
Empatía	Confianza							
		Atención oportuna	Compresion al cliente					

Anexo 4: Tabla de especificaciones

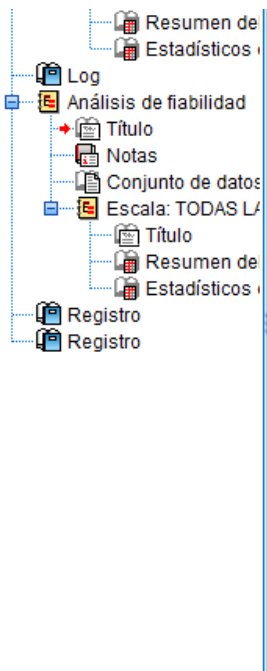
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL DE ÍTEMS	PESO
<b>CAPACITACIÓN</b>	Detección de necesidades	Diagnostico	1,2	2	20%
		Niveles de analisis	3,4	2	
		Obejtivos	5,6	2	
	Programa de capacitación	Planeacion del programa	7,8	2	26%
		Tematica	9,10	2	
		Local de capacitacion	11,12	2	
		Horario de capacitacion	13,14	2	
	Ejecución de capacitación	Instructor	15,16	2	27%
		Recursos de materiales	17,18	2	
		Aprendizaje	19,20	2	
		Conocimientos	21, 22	2	
	Evaluación	Desempeño	23,24	2	27%
		Seguimiento	25,26	2	
Mejoras		27,28	2		
Ejercicios de lo aprendido		29, 30	2		
TOTAL				30	100%

Fuente: Elaboración Propia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTAL DE ÍTEMS	PESO
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos Tangible	Instalaciones Físicas	1, 2	2	17%
		Equipo y tecnología	3, 4, 5	3	
	Fiabilidad	Trabajo en equipo	6, 7	2	13%
		Satisfacción	8, 9	2	
	Capacidad de respuesta	Servicio a tiempo	10, 11	2	20%
		Cubrir necesidades inmediatas	12, 13	2	
		Compromiso	14, 15	2	
	Seguridad	Credibilidad	16, 17	2	27%
		Profesionalismo	18, 19, 20	3	
		Confianza	21, 22, 23	3	
	Empatía	Atención Oportuna	24, 25, 26	3	23%
Compresión al cliente		27, 28, 29, 30	4		
TOTAL				30	100%

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 5: Detalle de confiabilidad de los ítem



### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\RONALD CPU\Desktop\LEGALLNoche - copia.sav

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

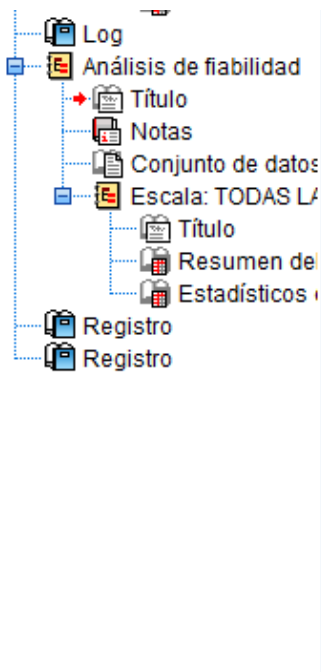
#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	71	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		71	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	30



### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	71	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		71	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	30

## Anexo 6: Base de datos de las variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1t1	Númerico	1	0	1. La empresa r...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1D1t2	Númerico	1	0	2. Las capacita...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1D1t3	Númerico	1	0	3. Los supervis...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1D1t4	Númerico	1	0	4. Los requerim...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1D1t5	Númerico	1	0	5. Tiene claro l...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1D1t6	Númerico	1	0	6. Los objetivos...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1D2t7	Númerico	1	0	7. Los program...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1D2t8	Númerico	1	0	8. Los temas d...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1D2t9	Númerico	1	0	9. El contenido ...	{1, Totalme...	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1D2t10	Númerico	1	0	10. Te han imp...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1D2t11	Númerico	1	0	11. Ha participa...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1D2t12	Númerico	1	0	12. Prefiere que...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1D2t13	Númerico	1	0	13. Los horario...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1D2t14	Númerico	1	0	14. Los cursos ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1D3t15	Númerico	1	0	15. En la capac...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1D3t16	Númerico	1	0	16. El instructo...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1D3t17	Númerico	1	0	17. Los recurso...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1D3t18	Númerico	1	0	18. Se le propo...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1D3t19	Númerico	1	0	19. Ha adquirid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1D3t20	Númerico	1	0	20. Resalta el s...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1D3t21	Númerico	1	0	21. Los conoci...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1D3t22	Númerico	1	0	22. Los conoci...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V1D4t23	Númerico	1	0	23. La formació...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V1D4t24	Númerico	1	0	24. Tiene los c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	V1D4t25	Númerico	1	0	25. Después de...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	V1D4t26	Númerico	1	0	26. El monitore...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

	V1D1t1	V1D1t2	V1D1t3	V1D1t4	V1D1t5	V1D1t6	V1D2t7	V1D2t8	V1D2t9	V1D2t10	V1D2t11	V1D2t12	V1D2t13	V1D2t14	V1D3t15
1	5	5	4	3	5	3	1	3	1	4	5	5	5	5	5
2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	5	4	3
3	3	1	1	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5
4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4
5	5	3	3	3	4	2	1	4	3	4	4	3	4	4	5
6	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4
7	5	2	2	1	3	1	4	3	2	4	4	2	3	2	5
8	2	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	2	2	1	3
9	2	2	1	1	3	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2
10	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2
11	5	5	4	3	5	3	1	3	1	4	5	5	5	5	5
12	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	5	4	3
13	3	1	1	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5
14	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4
15	5	3	3	3	4	2	1	4	3	4	4	3	4	4	5
16	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4
17	5	2	2	1	3	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5
18	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	2	2	1	1	3	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2
20	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2
21	5	5	4	3	5	3	1	3	1	4	5	5	5	5	5
22	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	5	4	3
23	3	1	1	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5
24	3	4	4	3	4	2	3	3	5	1	2	2	5	5	5
25	5	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3	5	5	5

Vista de datos **Vista de variables**

Anexo 7: Matriz de evidencia internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Calidad de servicio)
CAPACITACIÓN	Muy bueno 1.4%, Bueno 67.6%, Regular 21.1% y Deficiente 9.9%.	Pero si analizamos la relación que tienen las dos variables se observa que cuando la evaluación de la capacitación es buena, la calidad de servicio es disperso con un 7% muy bueno; seguido de 49.3% bueno, 2.8% regular y 1.4% que considera deficiente.
Detección de necesidades de capacitación	Bueno 11.3%; Regular 54.9%, Deficiente 8.5% y Muy Deficiente 25.4%.	Así mismo se muestra que cuando la detección de necesidades de capacitación es bueno, la calidad de servicio es 4.2% bueno.
Programas de capacitación	Muy Bueno 11.3%, Bueno 40.8%, Regular 38% y Deficiente 9.9%.	Los colaboradores que consideran que los programas de capacitación son bueno, la calidad de servicio es un 26.8% bueno.
Ejecución de la capacitación	Muy Bueno 32.4, Bueno 50.7% y Deficiente 16.9%.	Los colaboradores que consideran que la ejecución de la capacitación es buena, la calidad de servicio es un 40.8% bueno.
Evaluación	Muy Bueno 9.9%; Bueno 60.6%, Regular 18.3%, Deficiente 7.0% Muy deficiente 4.2%.	Los colaboradores que consideran que la evaluación de la capacitación es buena, la calidad de servicio es un 49.3% bueno.
CALIDAD DE SERVICIO	Muy bueno 12.7% Bueno 70.4%, Regular 9.9% Deficiente 7%.	

Anexo 8: Matriz de evidencia externas para la discusión

<b>Autor (Año)</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Prueba estadística</b>
Olmedo (2014)	Existe relación de la capacitación del servidor municipal y la calidad atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito.	Rho de Spearman: Rho=0.214, Sig. (bilateral) = 0.009; (p ≤ 0.05)
Morocho, R y Rey, C. (2013)	Existe relación entre la capacitación y la calidad en el servicio que presta la banca privada en la ciudad de Loja.	Rho de Spearman Rho=0.521, Sig. (bilateral) = 0.035; (p ≤ 0.05)
Camacho, J. (2014)	Existe relación entre el programa de capacitación en calidad del servicio al cliente para colaboradores de multi-proyectos Mazat.	Rho de Spearman Rho=0.586, Sig. (bilateral) = 0.004; (p ≤ 0.05)
Nivin, Y. (2014),	Existe relación entre la capacitación y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A".	Rho de Spearman Rho=0.319, Sig. (bilateral) = 0.0320; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la detección de necesidades y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A".	Rho de Spearman Rho=0.549, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre los programas de capacitación y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A".	Rho de Spearman Rho=0.420, Sig. (bilateral) = 0.0420; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la ejecución y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A".	Rho de Spearman Rho=0.512, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
	Existe relación entre la evaluación y calidad de servicios en la sección de abarrotes en la empresa de supermercados peruanos S.A".	Rho de Spearman Rho=0.616, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Sánchez, M. (2014),	Existe relación entre la capacitación y la atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindando en el restaurante mar picante de la ciudad de Trujillo".	Rho de Spearman Rho=0.285, Sig. (bilateral) = 0.004; (p ≤ 0.05)
Souza, P. (2013),	Existe relación entre la capacitación laboral y la calidad de servicio en el área de tesorería de la municipalidad de Miraflores.	Rho de Spearman Rho=0.342, Sig. (bilateral) = 0.030; (p ≤ 0.05)



## Anexo 9: Autorización de la empresa



Calle Alayza y Roel 2626  
Lince - Lima 14  
Central : 619 1100  
Fax : 619 1110  
www.grupolsa.com

Lince, 28 de noviembre del 2017

**Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Asunto:** Autorización de ejecución de tesis

De mi consideración:

Es grato dirigirme expresando mi cordial saludo y con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. **Pacherres Esteves Ronald Iván** con DNI: 47620903, estudiante del ciclo X de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, ha sido admitida para realizar la ejecución de su tesis titulada "Capacitación y Calidad de servicio del personal operativo de la empresa Legall S.A.C., distrito de Lince-2017"

Atentamente,

LEGALL S.A.C.  
ADRIAN JUSTO SALGUERO  
Gerente General