



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Capacitación del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Sumacc
Foods E.I.R.L., Chaclacayo 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sánchez Chuquitucto Karina Lizbeth (ORCID:0000-0003-4845-1567)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID:0000-0003-1373-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA –PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico de manera especial este trabajo de investigación a Dios y a mis padres por su paciencia, comprensión, amor incondicional y así mismo le dedico a mi hermano Ernan que me motivo constantemente para no rendirme y seguir firme hasta el último.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas y a mis padres por su condicional apoyo y confianza que me dieron en este proceso, A mi profesor Edgard Francisco, Cervantes Ramón por su humilde paciencia y dedicación en el transcurso del camino que ha logrado que continúe hasta el final.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Indeci de contenidos.....	iv
Indeci de tablas.....	v
Resumen... ..	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA.....	18
2.1. Diseño de investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	20
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global	24
2.5. Procedimiento	25
2.6. Métodos de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III.RESULTADOS	27
IV.DISCUSIÓN	39
V.CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
Tabla 2: Información personal de los expertos.....	22
Tabla 1: Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
Tabla 2: Información personal de los expertos.....	22
Tabla 3 : validación por juicios de expertos variable 1.....	22
Tabla 4 : validación por juicios de expertos variable 2.....	22
Tabla 2: Rango de confiabilidad.....	23
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	23
Tabla 4: Alfa de Cronbach Capacitación del talento humano	24
Tabla 5: Alfa de Cronbach de Calidad de servicio	24
Tabla 9: Resultado descriptivo de detección de las necesidades de capacitación...26	
Tabla 10: Resultado descriptivo de programa de capacitación	26
Tabla 11: Resultado descriptivo de ejecución de capacitación	27
Tabla12: Resultado descriptivo de evaluación de los resultados de capacitación.....	28
Tabla 13: Resultado descriptivo confiabilidad	28
Tabla 14: Resultado descriptivo seguridad	29
Tabla 15: Resultado descriptivo empatía	30
Tabla 16: Resultado descriptivo de tangibilidad	31
Tabla 17: Grado de relación según coeficiente de correlación por jerarquía de Spearman.....	32
Tabla 18: Prueba de hipótesis entre capacitación del talento humano y calidad de servicio.....	33
Tabla 19: Prueba de hipótesis correlacional entre capacitación del talento humano y la confiabilidad	34
Tabla 20: Prueba de hipótesis correlacional entre capacitación del talento humano seguridad	35
Tabla 21: Prueba de hipótesis correlacional entre capacitación del talento humano y la empatía	36
Tabla 22: Prueba de hipótesis correlacional entre capacitación del talento humano y la tangibilidad	37

RESUMEN

En la presente investigación titulada capacitación del talento humano y la calidad de servicio de la empresa Sumac Foods E.I.R.L., Chaclacayo 2019, tuvo como objetivo determinar como la capacitación del talento humano se relaciona con la calidad de servicio, por lo cual se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo y correlacional transversal, se utilizó la encuesta como instrumento de medición conformada por 32 ítems de las cuales 15 son de capacitación del talento humano y 17 de calidad de servicio, encuestando a 34 colaboradores, recogidos los datos sin manipulación en la empresa Sumacc Foods ubicada en Chaclacayo, la encuesta fue aplicada según la escala Likert .

La validez y confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo como resultados 0.870 y 0.901, se afirma que los resultados obtenidos son fiables.

Para medir la correlación existente entre las dos variables, se usó el coeficiente de relación de Rho de Spearman en la cual de obtuvo un resultado de 0.878, es decir que existe relación positiva considerable entre ambas variables lo que significa que a mayor capacitación del talento humano mayor calidad de servicio más usuarios satisfechos.

Palabras clave: capacitación del talento humano, calidad de servicio, empresa

ABSTRACT

In this research entitled training of human talent and the quality of service of the company Sumac Foods EIRL, Chaclacayo 2019, it was aimed at determining how the training of human talent is related to the quality of service, so an investigation was conducted with A quantitative and correlational cross-sectional approach, the survey was used as a measuring instrument made up of 32 items of which 15 are for training human talent and 17 for quality of service, surveying 34 employees, collecting data without manipulation in the Sumacc company Foods located in Chaclacayo, the survey was applied according to the Likert scale.

The validity and reliability of the instrument were performed according to Cronbach's alpha coefficient, obtaining as results 0.870 and 0.901, it is affirmed that the results obtained are reliable.

To measure the correlation between the two variables, Spearman's Rho ratio coefficient was used in which it obtained a result of 0.878, that is to say that there is a considerable positive relationship between both variables which means that the greater training of human talent higher quality of service more satisfied users.

Keywords: human talent training, quality of service, company