



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

TÍTULO:

**“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA
CREDISCOTIA PERIODO 2015”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ADELA, MEZA YALTA

ASESORA:

Dra. YOLANDA NAVARRO BARRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

MOYOBAMBA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

Dedico a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional y no desfallecer en el intento.

A mi familia, quienes con su apoyo moral me han incentivado a seguir adelante a lo largo de todo mí caminar.

A mi hijo, por el ser el motor y motivo para superarme.

ADELA MEZA YALTA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por brindarme el apoyo incondicional para la realización de mi tesis y llegar a la meta.

A la Financiera Crediscotia, por permitirme ser partícipe de mi investigación, en todo el camino trazado.

A la Universidad César Vallejo por ser parte de mi formación profesional y los docentes que fueron parte de mi formación profesional y por las sugerencias recibidas en la elaboración de la presente investigación.

Finalmente a mis compañeros quienes compartimos momentos gratos en este caminar profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Adela Meza Yalta, con DNI N°.42067287, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se plasman en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba diciembre del 2016.

ADELA MEZA YALTA

DNI N° 42067287

PRESENTACIÓN

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de nuestra Universidad y con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, sometemos a vuestro ilustrado criterio el presente informe de tesis titulado: **“CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA CREDISCOTIA PERIODO 2015”**, con la finalidad de recibir su visto bueno para la respectiva sustentación del mismo.

Moyobamba, Diciembre del 2016

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación de estudio.....	36
1.6. Hipótesis.....	37
1.7. Objetivos	37
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables y Operacionalización.....	38
2.3. Población y muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
2.5. Validez y confiabilidad	41
2.6. Métodos de análisis de datos	44
2.7. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS.....	45

IV.	DISCUSIÓN	52
V.	CONCLUSIONES	55
VI.	RECOMENDACIONES	56
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
VIII.	ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla.1. Resultados de dimensión adquisición de conocimientos.....	45
Tabla.2. Resultados de dimensión aptitudes.....	46
Tabla 3. Resultados de dimensión de habilidades.....	47
Tabla 4. Variable Capacitación de Personal.....	48
Tabla 5. Variable Calidad de Servicio.....	49
Tabla 6. Prueba de normalidad.....	50
Tabla 7. Correlación de Rho de Spearman.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Adquisición de conocimientos</i>	45
<i>Figura 2. Aptitudes</i>	46
<i>Figura 3. Habilidades</i>	47
<i>Figura 4. Capacitación de personal</i>	48
<i>Figura 5. Calidad de Servicio</i>	49

RESUMEN

La investigación titulada: “**Capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Financiera Crediscotia periodo 2015**”, tiene por objetivo principal, determinar la relación existente entre la capacitación de personal y la calidad del servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Moyobamba – periodo 2015, el cual parte de la problemática, ¿Existe relación entre la Capacitación de Personal y Calidad de Servicio de los colaboradores de la Empresa Financiera Crediscotia Moyobamba-Periodo 2015?, teniendo como hipótesis, Hi: La capacitación de personal se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la Financiera Crediscotia Moyobamba – 2015, Ho: La capacitación de personal no se relaciona con la calidad de servicio de la Financiera Crediscotia Moyobamba – 2015, la metodología de la investigación es un descriptivo correlacionar, se utilizó la técnica de encuestas mediante el instrumento de cuestionario para la primera y segunda variable objeto de estudio, donde la principal conclusión fue evidenciar la existencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudio (capacitación de personal y calidad de servicio), demostrando que a mayor capacitación del personal mayor calidad de servicio se obtendrá.

Palabras clave: capacitación del personal, calidad de servicio, Colaboradores.

ABSTRACT

The research entitled "Training of personnel and quality of service of employees of the company Financiera Crediscotia period 2015", has as main objective, to determine the relationship between the training of personnel and the quality of service of the collaborators of Financiera Crediscotia. Moyobamba - period 2015, which part of the problem, Is there a relationship between the training of personnel and quality of service of the employees of the Financial Company Crediscotia, Moyobamba Period 2015?, taking as hypothesis, Hi: Staff training relates In a positive way with the quality of service of the Financiera Crediscotia. Moyobamba - 2015, Ho: Staff training is not related to the quality of service of Financiera Crediscotia. Moyobamba - 2015, the research methodology is a descriptive correlate, the survey technique was used by the questionnaire instrument for the first and second variable object of study, where the main conclusion was to evidence the existence of a direct and positive relationship between The study variables (personal training and quality of service), demonstrating that the greater the training of the personnel, the greater the quality of service will be obtained.

Keyword: training of staff, quality of service, collaborators.

I. Introducción.

1.1. Realidad Problemática.

Hoy en día el mercado está muy competitivo a causa de nuevas empresas internacionales y nacionales, por eso se requiere reforzar en busca de mejora en la calidad del servicio al cliente y por ende la capacitación del colaborador constante ya que día a día el cliente se vuelve más exigente, por lo tanto las empresas y/o organizaciones están dispuestas a satisfacer sus necesidades obteniendo ventajas a favor sobre el resto de las empresas, para que accedan a un crecimiento permanente.

Cada vez más los gerentes y/o administradores de una Empresa u Organización en el mundo, deben de tener en cuenta que sus empleados son importantes y apostar por ellos para la mejoría del negocio, facilitándoles actividades constantes y productivas para permitan mejorar sus capacidades y entusiasmar al colaborador en la Empresa, el cual hará que también sea más competente y hábil, deben considerarse que el colaborador requiere nuevos retos que lo mantengan a gusto con el trabajo que realiza de forma diaria, es tarea del Gestor identificar las destrezas de los colaboradores y ofrecerles nuevas responsabilidades, pues contar con empleados capacitados resulta ser una inversión costosa para la Empresa, aunque el empleado cuente con las capacidades para el puesto, pero al hacer uso y reforzar sus habilidades del empleado, la Empresa se vuelve productiva, ya que por ende la capacitación está relacionado con el servicio de calidad que se brinda en las empresas y/o organizaciones.

En nuestro país la Sociedad Americana para el Control de la Calidad, (GESTION 2015), deduce que una mala capacitación a los empleados afectaría a la organización hasta un 70%, la calidad son una serie de atributos y características del servicio, bien o proceso, que cubre las necesidades que presenta el cliente. Entonces decimos que la calidad de servicio hoy en día es muy relevante en las empresas y/o organizaciones, solo por la razón de que los consumidores lo requieren frecuentemente. Anteriormente la demanda tenía límite, pero por el crecimiento del mercado, bienes y avances técnicos

en este tiempo, impulsaron al consumidor a un amplio conjunto de productos y marcas. El activo más valioso de una organización son los clientes quienes deben sentirse felices con la calidad de servicio que reciben, el colaborador es la pieza clave para generar en cada atención, verdaderas experiencias positivas del servicio.

La Empresa Crediscotia Financiera S.A, ubicada en la Ciudad de Moyobamba-Perú, empieza a operar de manera formal en Febrero de 2009, fusionando los extensos saberes del Banco del Trabajo en el campo de las micro finanzas y en la banca de consumo, obtenidos en sus 15 años de posicionamiento dentro del país, siendo respaldado por The Bank of Nova Scotia (ScotiaBank), grupo financiero internacional con más de 180 años de labor, siendo uno de los 10 bancos más confiables y prestigiosos del mundo. Cuenta con 22 colaboradores, 12 en el área de microempresa, 07 en el área de operaciones-administrativos y 03 en el área de Consumo.

Su actividad comercial son los créditos microempresa, consumo (personales), créditos con garantía hipotecaria, créditos vehiculares y créditos de autoconstrucción, en la Empresa se pudo identificar algunos problemas como: Existe muy baja capacitación sobre los productos que viene ofreciendo la financiera por parte de los colaboradores internos y externos, ya que cada vez que ingresa un nuevo colaborador es capacitado por un mismo personal del mismo cargo, tomando en cuenta que este personaje que le capacita no tiene la suficiente destreza para brindar conocimientos al nuevo colaborador, generando por lo tanto ineficacia para satisfacer efectivamente a sus usuarios en el servicio que ofrece el negocio, se desconoce las necesidades y perspectivas que tengan los consumidores sobre lo que se les brinda, ocasionando insatisfacción; lo cual se adiciona baja capacitación en esta Materia. Por ejemplo en la adquisición de conocimientos, en la Empresa se nota de forma escasa ya que algunos colaboradores no se capacitan y se conforman con el puesto que han logrado, en cuanto a las actitudes, prestan atención a los colaboradores negativos, pues estos empleados suelen presentar disgustos por cualquier situación. Lo visualizan como su

responsabilidad para salvar a la organización de grandes fracasos y esto pasa con la mayoría de los colaboradores ya que por los años del mismo trabajo en la misma área se sienten insatisfechos, en relación a la capacidad de respuesta; si bien es cierto que la capacidad de respuesta es “prestarles servicio rápido”, pues en la entidad se está demorando demasiado la atención de un crédito destacando más este problema en los financiamientos para pymes ; generando así una mala atención al cliente.

Este se afirma con los informes comerciales de los dos últimos años, que detallan que se disminuyó un porcentaje de sus clientes. De continuar con esta situación la Empresa podría perder su posicionamiento en el campo, llevándolos a desaparecer en el mercado financiero debido a la falta de clientes. Por eso se busca apoyar a la organización Crediscotia Financiera S.A. de la Ciudad de Moyobamba, a tener conocimiento del nivel de calidad del servicio que viene ofreciendo hasta hoy en día a sus usuarios, sabiendo cómo están localizados sus pensamientos, que perspectivas tienen estos del servicio y que expectativas presentan del nivel de satisfacción con el trato que dan a sus empleados. Así que abordamos a este problema para que le permita el crecimiento de la calidad en la atención de los servicios, la cual repercute la mejoría del prestigio de la Empresa y fidelización de los usuarios.

1.2. Trabajos Previos.

Internacional

Álava (2013), en su tesis “*Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del Cantón Playas Provincia del Guayas*”. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Concluye que: El diminuto grado de capacitación en el sector turístico del Cantón, de especialistas y empleados turísticos que laboran en actividades de interacción con los turistas son los problemas más relevantes. Implementar programas de capacitación se ha convertido muy necesario para la competitividad, de acuerdo a los desafíos que el desarrollo constante presenciado de la ciencia y la técnica. La capacitación profesional no está

centrada en la evaluación de productividad de un puesto de trabajo, sino que se encamina a dar y reforzar habilidades empleables a diversas situaciones que se presenten en el trabajo. Este estudio es de tipo cualitativo – cuantitativo, en donde se hizo uso del grado descriptivo y evaluativo quien es denominado viable por estar enfocado al sector turístico en donde involucra a sus colaboradores. Para crear el Programa de Capacitación orientado a la Asociación de Prestadores de Servicios, se diseñó la perspectiva en los empleados turísticos, porque son ellos que mostraran mejoría en sus desempeños por medio de las capacitaciones. La educación superior no solo puede observar los cambios sino debe involucrarse de forma única las que se aplican en las personas mayores, el método y las herramientas que se utilizan de forma eficiente nos dará como resultados un saber eficaz.

Sandival (2012), en su tesis “La Calidad en el Servicio al Cliente una ventaja competitiva para las Empresas”. Universidad Tecnológica de la Mixteca. Concluye que: La calidad es una variable muy relevante que el gestor debe conocer al manejar una compañía, principalmente en el servicio ya que los usuarios son los que producen la actividad monetaria de la organización y son la razón de su existencia. Hoy en día el servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas de la ciudad Huajuapán es deficiente por no contar con cultura empresarial. Así que se requiere capacitar a los Gestores, Administradores o dueños de estos negocios para ofrecerles los saberes básicos de las características que abarcan la cultura empresarial y principalmente la de calidad en el servicio, como una técnica para distinguirse de la competencia. Con eso se alcanzara la calidad de servicio, para ello es importante que los emprendedores cuenten con los conocimientos necesarios sobre lo que es la organización, conozcan el bien que brindan, estén a disponibilidad de contar con productos para cuando el usuario lo requiera, brinde la información necesaria al momento que este lo compre, que los colaboradores del área de ventas estén capacitados para ofrecer, vender y emplear las características de lo que es la calidad en el servicio.

Vaca (2009), en su tesis "*Propuesta de un Plan de Capacitación para el personal que maneja los desechos hospitalarios, aplicado al Hospital Metropolitano de Quito*". Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Concluye que: Debido a la importancia ambiental que en la actualidad representa el manejo de los desechos hospitalarios, es necesario fortalecer el control sanitario en el manejo de los desechos peligrosos de naturaleza bio infecciosa, a fin de que se efectúe y cumpla con eficiencia y eficacia la labor diaria del personal que manipula los desechos. El Plan de Capacitación propuesto conlleva al aprendizaje del dominio dentro y fuera de los desperdicios hospitalarios, incorporando tecnologías apropiadas, que incluye un sistema de recolección, transporte, tratamiento, y disposición final, cumpliendo con la normativa vigente, lo que permite la disminución de los riesgos de contaminación ambiental y los riesgos en la salud del personal involucrado directamente en cada una de las fases de manipulación de desechos.

Nacional

Civera (2008), en su tesis "*Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión establecido*". De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. Señala que la calidad y preocuparse por los centros sanitarios cada vez muestra resultados favorables, así como desde la planificación de la asistencia sanitaria, como de la administración de los procesos asistenciales y los intrahospitalarios. El estudio basa de acuerdo al nivel de satisfacción que presenten los pacientes en cuanto a los doctores y enfermeras, así como también la conexión entre proceso asistencial y el hospital en general.

1.3. Teorías relacionadas al Tema.

Capacitación del Personal

La capacitación del personal está enfocada a cubrir las necesidades donde las empresas deben tomar en cuenta los saberes, capacidades, talentos y comportamientos de sus colaboradores, como parte del proceso de adaptación a nuevas situaciones dentro y fuera de la Empresa. Se involucra

uno de los campos más dinámicos que es, la educación no formal. (Blake, 1997)

Por su parte **Alles (2008)**, manifiesta que es el manejo de una secuencia de saberes en donde se contraen características personales requeridos para llegar a las metas propuestas, en conjuntos con la misión y visión de la organización, en el que se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la Empresa.

Adquirir nuevos conocimientos es incrementar la capacidad para llegar a los resultados que uno quiere. **(Kofman, 2011)**.

La capacitación profundiza la influencia de conocimientos relevantes, comportamientos frente a los aspectos de la Empresa, de las actividades y del entorno, así como el crecimiento de habilidades y conocimientos.

Capacitar a los empleados son fases que se vinculan con la mejoría e incremento de las aptitudes de los equipos en el interior de la Empresa. Al aprender, la persona se beneficia así mismo, aumenta su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar. **Chiavenato (2007)**.

Son todas las acciones calificables que procesa una organización para la adaptación de nuevos saberes en los individuos, la cual produzcan resultados favorables en el desempeño de sus labores. El objetivo es perfeccionar al colaborador en su puesto. **(Aquino y otros, 2007)**.

Es el desarrollo educativo de un corto plazo empleado de forma ordenada en donde los individuos adquieren saberes de acuerdo a las metas planteadas. **Chiavenato (2007)**.

La capacitación se basa en actividades planificadas de necesidades verdaderas de un negocio, dirigida a realizar cambios e innovaciones en sus saberes de información y características del empleado. La capacitación es la parte educativa de la Empresa en donde se cubren las necesidades actuales

y se anticipan de las que se presentaran en un futuro, en relación con el reforzamiento de habilidades del empleado. **(Silíceo, 1996)**.

La Organización Internacional del Trabajo (2008), expresaba que: La mencionada variable no es un propósito, sino que es una forma de reforzar las características profesionales del colaborador considerando sus oportunidades de empleo y de accederle a aplicar sus habilidades, mientras más favorezca a los propósitos de la organización, esta debería reforzar también la personalidad, más aun si se trata de adolescentes.

La constante capacitación detalla que los colaboradores deben estar a la vanguardia en dirección a mejorías interna o externa del negocio: Aquí se presentan las 5 pasos:

- **Analizar las necesidades:** señala los atributos con factores negativos y positivos para el desenvolvimiento de sus actividades.
- **Diseñar la forma de enseñanza:** en este paso se crea el contenido ya sea por medio de folletos. Etc.
- **Validación:** se suprimen los elementos innecesarios y se resaltan los más importantes.
- **Aplicación:** es donde se emplea el programa de capacitación.
- **Evaluación:** Se califica como exitoso o perjudicial a programa.

El proceso de sistemas de capacitación.

Esta dimensión denomina a la capacitación como una secuencia miento complejo, formado por varias etapas.

Ya que el propósito primario de la capacitación es aportar a los objetivos generales de la empresa, es necesario ejecutar programas que no sean indiferentes a las metas, ya que todo debe tener coherencia dentro de ella.

Las operaciones de gestión engloban una gran diversidad de objetivos que involucran colaboradores de todos los grados, desde la inducción hacia la ejecución ejecutivo. Aparte de ofrecer la capacitación necesaria para el desempeño adecuado de las actividades, los jefes deben ofrecer capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar.

Con el propósito de contar con programas de capacitación beneficiosas que influyan en el desempeño personal y grupal, se sugiere utilizar el enfoque sistemático con una secuencia de las siguientes fases:

- Identificación de necesidades.
- Creación de programas.
- Instrumentación.
- Análisis o evaluación.

FASE 1: Detectar necesidades de capacitación (Evaluación de Necesidades).

La búsqueda de carencias de capacitación es la evaluación de las demandas educativas de las actividades relevantes de la organización.

Los jefes y los encargados de recursos humanos, deben estar atentos a los modos de capacitación que se necesitan, cuando y quien lo requiere y que formas son las más adecuadas para influir saberes, habilidades y capacidades en los colaboradores. Para contar con una capacitación pertinente y que esté basada en las características principales, los jefes tienen que emplear el análisis de las necesidades de forma ordenada usando tres formas de evaluación:

- Organizacional, se refiere a analizar el entorno, las estrategias y los recursos de la empresa para deducir actividades en las que deben desarrollarse la capacitación, accede a un análisis de problemáticas actuales y de retos de contexto, que se requiere enfrentarse.
- De tareas, se refiere a conocer los temas que se desarrollaran en la capacitación, dicho de otro modo conocer los saberes y características de desempeño que se necesitan, enfocado en la investigación de las labores del puesto. Se debe resaltar lo principal en el futuro para que el colaborador se desempeñe adecuadamente en sus labores.

- De personas, este punto se conoce si las actividades que se realizan son adecuadas y cuáles son los atributos que presentan los empleados que participan de la capacitación.

La necesidad del desarrollo capacitaciones es una responsabilidad de línea y una función de staff, pues el jefe de línea debe hacerse cargo por las perspectivas de las problemáticas ocasionados por la falta de capacitación.

Los métodos más usados para detectar las necesidades de la capacitación son: Análisis de desempeño; Observación; Cuestionarios; Requerimiento de supervisores y gerentes; Entrevistas con supervisores y gerentes; Juntas interdepartamentales; Evaluación de empleados; actualización de trabajo; Entrevista de salida; estudio de puestos, aparte de los mencionados existen otros medios para analizar la variable. Estos medios son de utilidad para conocer sucesos que ocasionan futuras necesidades de capacitación, así como indicadores a priori o indicadores a posteriori.

Indicadores a priori se basa en: actualización de maquinarias y equipos; desarrollo y ventas de nuevos productos o servicios; crecimiento del negocio y acceso de nuevos colaboradores; disminución de personal.

Indicadores a posteriori son por ejemplo: producción con mala calidad; productividad deficiente; interacción de los individuos deficiente; gran cantidad de quejas o reclamos.

FASE 2: Diseño del programa de capacitación

En la variable se debe empelar los siguientes conocimientos, para la creación del programa de capacitación:

- ¿Qué se debe enseñar?
- ¿Quién aprenderá?
- ¿En qué momento se debe enseñar?
- ¿En qué lugar debe enseñarse?
- ¿De qué forma debe enseñarse?

- ¿QUIÉN es el responsable que enseñara?

El programa que se creará debe realizarse de acuerdo a los cambios que se encuentren y que estos no resulten ser violentos en la ejecución, pues esto produciría una falta de adaptación en el colaborador y un cambio drástico de actitud acerca de lo que está realizando.

Los especialistas dicen que la capacitación debe centrarse en cuatro aspectos:

- Propósitos de capacitación.
- Deseo y motivación del individuo.
- Principios de aprendizaje.
- Características de los instructivos.

Objetivos de Capacitación:

Un buen análisis de la variable encamina al planteamiento de propósitos de capacitación y estos se basan en las respuestas requeridas del programa de capacitación. Los propósitos de capacitación bien planteados forman una base muy firme para clasificar las herramientas y para la elección de los medios que se consideraran para calificar si la ejecución tuvo éxito.

Disposición y motivación de la persona:

Se presentan dos factores que generan éxito en los individuos que participan de la capacitación. La buena disposición, la experiencia de capacitaciones anteriores. La otra es la motivación, se debe conocer las necesidades o capacidades nuevas para una mejor adquisición de conocimientos, es decir tener la necesidad de querer adquirir saberes en el desarrollo de la capacitación. Las siguientes seis estrategias pueden ser importante:

- Usar el refuerzo adecuado.
- Radicar amenazas y castigos.
- Ser flexible.
- Generar que los colaboradores se planteen objetivos individuales.
- Crear un programa interesante.
- Suprimir dificultades físicos y psicológicos de aprendizaje

Principios de aprendizaje

Aquí se plantean los manuales del desarrollo en la que los individuos aprenden rápidamente. El éxito o fracaso del plan, tienen a conectarse con mencionados principios. Algunos de estos son: participación, repetición, retroalimentación, etc.

Es relevante el empleo de los métodos que se usaran en el Plan de Capacitación con el propósito de aumentar el aprendizaje. Estas pueden ser:

- Métodos empleados en el lugar de trabajo
- Métodos empleados fuera del área de trabajo

Características de los instructores

El éxito de un Plan de Capacitación será gracias a las enseñanzas de los instructores. Estos encargados, son individuos posicionados en cualquier área de la jerarquía, pues se especializan en el desarrollo de sus actividades ya que lo realizan de manera sistemática. Los instructores deben ser líderes, dicho de otro modo, que cuenten con la habilidad de dirigir a un equipo, que genere en el participante el deseo de superación, guías que muestren el camino adecuado que se debe seguir.

Los atributos principales y adecuados con las que debe contar el maestro son: dominio del tema, adaptabilidad, habilidad para interactuar con las personas, honestidad, sentido del humor, interés, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras.

Es claro que seleccionar a un buen instructor es relevante, los que volverán a ser elegidos diferentes puestos de la organización. Mientras más sea el nivel en que el maestro cuente con aquellos atributos, más se desempeñará en sus funciones.

FASE 3: Implementar el programa de capacitación (Instrumentación).

Existen muchas formas de capacitar a colaboradores que no ocupan cargos jerárquicos. Una de las formas más usadas es la capacitación en las áreas de labores, porque permite adquirir experiencia de forma directa, así como de interactuar entre el jefe y subordinado. Es un medio por la que el empleado se capacita vía voz por su jefe u otro capacitador. En la capacitación de practicantes, los individuos que se implementan en la compañía adquieren instrucciones hasta con los más mínimos detalles, de los aspectos teóricos y prácticos del trabajo.

A continuación se mencionará algunos puntos de la capacitación:

- La capacitación de inducción, inicia y se desarrolla en el periodo en que un colaborador trabaja para la Empresa. Al ser partícipes de un plan adecuado de capacitación, los empleados reciben información que complementa a sus habilidades lo que nos asegura gran parte de éxito.
- La capacitación en habilidades, las capacitaciones grupales tiene un rol importante hoy en día en las empresas.
- La capacitación combinada se trata de dos métodos de capacitación, en las que se fusionan la experiencia laboral con la formación educativa.
- Los programas de internado resalta por permitir adquisición de conocimientos vivenciales dentro y fuera de sus puestos.

FASE 4: Evaluación del Programa de Capacitación.

Parte final del programa de capacitación, es el análisis de las respuestas adquiridas, en donde se trata de contestar interrogantes como: ¿Qué obtenemos con el Plan de Capacitación? ¿Estamos utilizando productivamente nuestro tiempo y dinero? ¿Existe alguna forma de dar a conocer que la información que brindamos es la adecuada?.

La capacitación debe analizarse para conocer su éxito. La experiencia demuestra que esta, varias veces no resulta como lo imaginan los involucrados. Los costos de esta variable siempre son elevados. Las

respuestas, por el contrario, tienden a ser ambiguo, calmosos y en oportunidades nada creíble.

La variable tiene que tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocer hasta que limite el Plan de Capacitación cumplió con los cambios requeridos en el desenvolvimiento de los colaboradores.
- Dar a conocer si los resultados del plan tiene relación con los propósitos de la organización.

Es esta parte se presencian varios diseños, quienes ya han sido detalladas antes, para analizar que el plan de capacitación aporta en la mejora del aprendizaje, influyen en la productividad de la Empresa. Pero lamentablemente escasas empresas estudian a detalle sus planes de capacitación.

La aplicación de la variable en el centro de labor es necesario para incrementar la productividad. Este es el medio por donde se obtiene informaciones técnicos y prácticos que incrementaran el desempeño de los trabajadores.

Una buena ejecución del plan puede adquirir ventajas a las empresas mejorando su prestigio y el vínculo con sus trabajadores, a parte puede incrementar la productividad y la calidad del bien. Para los trabajadores, también tiene ventajas como el incremento de conformidad en sus labores y el desarrollo progresivo.

Tipos de Capacitación.

Según **Chiavenato (2007)**, existen los siguientes tipos de capacitación:

- 1. Capacitación para el trabajo.** Se desarrolla en el empleado que va a iniciar sus labores por ser nuevo, o por cambios de puestos dentro de la misma Empresa.

- **Capacitación de pre ingreso.** Se ejecuta con el propósito de elección, por lo que se basa en brindar al nuevo empleado la información necesaria y destrezas que se requiere en la Empresa.
 - **Inducción.** Se basa en un grupo de acciones para comunicar al empleado sobre los temas de la Empresa que se quiere dar a conocer para que este lo adopte en sus actividades lo más inmediato posible.
 - **Capacitación promocional.** Son actividades de capacitación que permite al empleado conseguir puestos jerárquicos más altos.
- 2. Capacitación en el trabajo.** Se constituye por distintas acciones dirigidas a reforzar habilidades y mejorar actitudes de los empleados con relación a sus actividades. En ella se involucra el desarrollo personal respecto a los fines.
- **Adiestramiento.** Es una actividad dirigida al desarrollo de habilidades y destrezas del empleado con el fin de aumentar el desempeño laboral.
 - **Capacitación específica y humana.** Es el proceso educativo, empleado de manera ordenada, por el cual el individuo consigue saberes, actitudes y habilidades respecto a las metas planteadas.
- 3. Desarrollo.** Se enfoca en la formación integral de la persona y principalmente la que se puede realizar la empresa para participar en esta formación.
- **Educación Formal para adultos.** Son actividades ejecutadas por la Empresa para ayudar al empleado en su desarrollo en el ámbito de la educación escolar.
 - **Integración de la personalidad.** Son acciones realizadas para reforzar y mejorar las actitudes del individuo, hacia sí mismo y su entorno.
 - **Actitudes recreativas y culturales.** Son actividades que desarrolla la Empresa para el empleado y su familia, con el

propósito de que se involucren al equipo de trabajo desarrollando su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

Administración Estratégica de la Capacitación.

Valencia (2008), menciona: Es gestionar acciones que influyan en los individuos en el alcance de las metas; pues la capacitación es un medio que encamina a los colaboradores al alcance de los objetivos, es importante que el responsable de la capacitación, tenga conocimientos y aplique las habilidades de un administrador.

Por otra parte, **Chiavenato (2007)**, deduce que la capacitación es una responsabilidad de la administración, que involucra a todos los grados, necesitando que cada jefe se responsabiliza de afrontarlo. De esa forma, será una responsabilidad alineada pero también una función de staff. Lo requerido correspondería a un diseño equilibrado, donde el departamento junto a la asesoría del staff, realizaría la capacitación.

La variable se dimensiona estratégicamente, porque su fin va más allá de conocer y desarrollar las necesidades de formación de los individuos, a continuación mencionamos las siguientes acciones: Las dimensiones de la capacitación de personal:

- **Adquisición de conocimientos:**- El colaborador debe estar siempre actualizado de su trabajo, producto o servicios, uso de las TIC'S, normas y buenas prácticas en la Empresa y hacia el cliente.
- **Actitudes:**- Autoridad y responsabilidad, Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios, Carácter continuo de los cambios, Utilidad de integración orgánica.
- **Habilidades:**- Observación y comparación del desempeño, Acciones correctivas.

Etapas del proceso de Capacitación.

Según **Dolan (2010)**, hay muchos motivos para realizar una capacitación, y se desarrolla por diferentes medios, pero el éxito de este sucede cuando se sigue las fases, desde los análisis de las necesidades hasta de los resultados.

Chiavenato (2007), deduce el plan en 4 fases: que inicia con la identificación de las necesidades, le sigue el desarrollo del plan, luego la implementación y por último el análisis de los resultados.

Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

Según Dolan (2010), los motivos de la aplicación de un Plan de Capacitación, se debería enfocar en las necesidades de colaborador, no en otros factores, ya que la ejecución de esta resulta ser costosa para la empresa. El primer motivo para realizar la capacitación sea la detección de las necesidades, pues con ellos se obtiene la información requerida.

Valencia (2008), deduce que identificar las necesidades consiste en conocer las diferencias de lo que se debe realizar con lo que se realiza, y con esto último se hace mención a las actividades laborales.

Métodos para la Detección de Necesidades de Capacitación.

Según Chiavenato (2007), las formas para identificar necesidades de son utilizados por el responsable de la capacitación y el responsable de línea, este último tiene que identificar las necesidades que inducen a la capacitación. Los medios más utilizados son:

- **Evaluación del desempeño:** detectar a los colaboradores que tienen un desempeño bajo y así capacitarlo.
- **Observación:** conocer que situaciones podrían estar causando problemas.
- **Cuestionarios:** Indagar sobre las necesidades de la capacitación.
- **Solicitud de supervisores y gerentes:** las personas del nivel jerárquico alto, debe identificar a sus colaboradores que necesitan del plan.

- **Entrevistas con supervisores y gerentes:** dialogar con los jefes para tener conocimientos de las deficiencias que se solucionarían.
- **Reuniones interdepartamentales:** comentar en los departamentos acerca de la Gestión de la Empresa.
- **Examen de empleados:** evaluación de los colaboradores para conocer sus desempeños.
- **Reorganización del trabajo:** se capacita cuando surgen modificaciones en la organización.
- **Entrevista de salida:** dialogar con el colaborador, para conocer el motivo de su separación de la Empresa, y para después ser solucionada.
- **Análisis de puestos y especificación de puestos:** brinda la información acerca de las labores y habilidades que se necesitan capacitar.
- **Informes periódicos:** información sobre las deficiencias de la Empresa que se debe capacitar.

Valencia (2008), hace mención a dos métodos más:

- **Diagnóstico por proceso:** se utiliza cuando se resalta el desempeño grupal. Se desarrolla cuando la Empresa cuenta con la información descrita de los resultados esperados y cuantificados de manera. Con dicha información se conoce quienes serán capacitados.
- **Centros de evaluación:** ejercicio de equipo, orientado por un responsable, con el propósito de conocer las habilidades de cada uno y fusionarlo, para crear un plan profesional por persona, con actividades de capacitación.

Tipos de necesidades de capacitación.

Haciendo referencia a la identificación de las necesidades, **Valencia (2008)**, clasifica en cinco tipos las posibles necesidades detectadas:

- **Necesidades genéricas:** son un conjunto de problemas que se revelan en la DNC, y que no están relacionadas con las necesidades de

capacitación, pero son necesaria tomarlas en cuenta para darle algún tipo de solución, como por ejemplo: cuestiones salariales.

- **Necesidades manifiestas:** son las que se identifican a simple vista como: la instalación de nuevos equipos, un cambio de asignación en los métodos de trabajo, la contratación de personal nuevo, entre otros.
- **Necesidades encubiertas:** son problemas que aparentan ser organizacional, pero que nacen a partir de falta de saberes, y más aún cuando viene laborando por largo periodo.
- **Necesidades preventivas:** son situaciones que hace que el responsable de la capacitación este alerta, tales como, el lanzamiento de un nuevo producto, entre otras.
- **Necesidades correctivas:** Vinculada directamente con el desempeño laboral, se lo puede considerar emergente e inducen a la Empresa a encargar a un responsable que mejore el desempeño.
- **Planeación del Programa de Capacitación:** Es anticiparse en las actividades que se realizará y del modo en que se hará. Abarca la selección de temas que se empleará.

Calidad de Servicio.

¿Qué es la Calidad de Servicio?

Para entenderlo se debe conocer los conceptos de este término por separado: La calidad se define como un total de características que cuenta un bien o servicio. No existe una que pueda ser medida por su apreciación. Así que su división, es de carácter integral, es decir, de análisis de todas sus características, funciones o comportamientos.

Se sabe por servicio que son cualquier actividad que un individuo ofrece u otro; son intangibles y no es un objeto. Dicho de otro modo, es la actividad que se desarrolla para cubrir una necesidad. Su fabricación puede estar relacionada o no con un bien físico.

Calidad

Es el nivel de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, de acuerdo a las expectativas del mercado. El autor deduce la principal meta de la organización es mantenerse en el campo, cuidar su inversión, ganar dividendos y crear empleos. Para realizar la dirección a seguir es la calidad. Y la forma de conseguir esta es mejorando el producto. **Deming (2009)**.

Pues es definida como perfección al uso, pues abarca el diseño adecuado del bien tangible o intangible y la evaluación del nivel de conformidad con el diseño. La calidad de diseño, se refiere a los atributos que debe tener un producto para cubrir necesidades de los consumidores y la calidad de conformidad se refiere a que el producto este tal como en el diseño. **(Juran y Gryna 2003)**.

Es una fusión de características favorables que crean un producto que agrade y satisfaga a los consumidores. **Evans (2000)**.

La calidad posee dos grandes propósitos; el primero, es de cubrir satisfactoriamente las demandas que no han sido cubiertas antes con las exigencias del usuario, después de haberlo logrado, adquirir un alto rendimiento de la inversión y mayor desempeño en el campo. El segundo, se trata de agregar un valor en cada fase de la fabricación. **Parra (2006)**.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2005), este consiste en hacer diferencias de los deseos de los individuos y la expectativa del servicio adquirido.

Reeves y Bednar (2004), llegaron a la conclusión de que no hay un concepto general de lo que es calidad, pero que se clasifica en las siguientes definiciones:

- **Calidad como excelencia:** aquí se lo interpreta como lo mejor en término generalizado. Este concepto es muy confuso pues no encamina a la Empresa hacia donde direccionar su administración.

Abarcaría que los asignados de la Empresa lo entendieran como una definición de excelencia aun con el riesgo de no ser como las expectativas de los clientes.

- **Calidad como valor:** aquí se agrupa la definición de acuerdo al tipo de usuario. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor.
Feigenbaum (1951) en **García (2001)**, deduce que la calidad de un bien no puede dejar de considerar sus costos, y de acuerdo a esto se propone el precio justo.
- **Calidad como ajuste a las especificaciones:** Esta definición aparece desde la calidad industrial en la que el bien culminado debe adaptarse a un patrón pre planteado. La calidad quiere que el producto sea tal como se lo ha definido, de acuerdo a las características necesarias. Desde esta definición nace el control estadístico de la fabricación.
- **Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:** este concepto aparece del auge de los servicios y la evaluación de su calidad. De acuerdo a esta idea se basa la definición de calidad en las expectativas que tiene el consumidor. El más importante aporte es el reconocimiento de los deseos de los clientes al momento de identificar los atributos que califican la calidad del bien o del servicio.

Para **Genichi Taguchi (2004)**, la calidad lo define como un valor diseñado incluido en el producto para fortalecerlo y defenderlo de los factores del medio ambiente al momento de la producción, obteniendo como respuesta, que la variable se basa en disminuir los cambios que sufre un producto.

Según **Parasuraman, Zeithaml y Berry (2005)**, elaboraron una metodología para evaluar la calidad de servicio y en las investigaciones estadísticas que los autores realizaron muestran las relaciones existentes de las dimensiones iniciales que fueron 10 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión) que a su vez permitieron reducirlas a cinco dimensiones:

- **Confianza o empatía:** demostrar interés por las necesidades del cliente.
- **Fiabilidad:** brindar el servicio prometido de manera fiable y segura.
- **Responsabilidad:** certeza, dominio de saberes y atención de los colaboradores y sus capacidades para generar confianza y veracidad.
- **Capacidad de respuesta:** disponibilidad para apoyar y servir rápidamente al usuario.
- **Tangibilidad:** objetos, bien físico tales como mesas, sillas, etc.

Para analizar la calidad percibida se conceptualizan estas variables que deducen percepciones en respuesta de la diferencia de lo esperado del cliente.

Principales Características de la Calidad del Servicio.

Entre ellas destacan: La intangibilidad, heterogeneidad, y la inseparabilidad que en breve se detallará:

- **La Intangibilidad.** En gran parte los servicios son intangibles (**Lovelock, 1983**), no es físico, pues son respuestas. Lo que quiere decir que gran parte de los servicios no se pueden visualizar por el cliente antes de ser usado, ni tampoco puede describir sus características como se lo hiciera de un producto. Entonces por ser de característica intangible, un negocio de servicios tienen a presentar problemáticas con respecto a las perspectivas de sus clientes por los servicios brindado. (**Zeithaml, 1981**), el cliente opinara acerca del servicio de acuerdo cómo y que percibe, la mezcla de ambos constituirán una imagen que será seguida posteriormente. (Cantú 2011)
- **La Heterogeneidad**
Los servicios más amplios son heterogéneos en la posición de que las respuestas del servicio brindado pueden ser cambiantes en el contexto y con los involucrados. Así que es complicado afirmar una gran calidad,

porque lo que el negocio debe ofrecer tiene que superar las expectativas del consumidor.

- **La Inseparabilidad.**

En los servicios, el desarrollo y el uso de estos son inseparables **(Grönroos, 1978)**. Los servicios en las personas, usualmente se presenta la relación cliente y servidor. Esto amenaza la calidad y su análisis.

Decálogo de la Satisfacción del Cliente

Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los aspectos más importantes para toda Empresa que quiere destacar entre la competencia y alcanzar mejores resultados.

Seguidamente se presenta un decálogo de ideas para meditar:

1. **Compromiso con un servicio de calidad:** los involucrados de la organización deben dar una buena experiencia al cliente.
2. **Conocimiento del propio producto o servicio:** describir claramente las características del interés del producto o el servicio que el cliente desee.
3. **Conocimiento de los propios clientes:** conocer todo con respecto al cliente con la finalidad de ofrecerle un servicio o producto adecuado sus requerimientos.
4. **Tratar a las personas con respeto y cortesía:** todo tipo de contacto con el cliente ya sea directa o indirecta, debe darse una buena impresión.
5. **Nunca se debe discutir con un cliente:** aunque el cliente no siempre tenga la razón, se debe esforzarse con dirección a solucionar la situación.
6. **No hacer esperar a un cliente:** ser ágiles en la toma de decisiones y en la atención del cliente, pues estos no están para esperar.

7. **Dar siempre lo prometido:** si no se otorga lo prometido se pierde la credibilidad, si por error esto sucede se puede ofrecer al cliente disculpas u otorgarles alguna compensación.
8. **Asumir que los clientes dicen la verdad:** aunque en ocasiones el cliente mienta, se le debe dar el beneficio de la duda.
9. **Enfocarse en hacer clientes antes que ventas:** nos debemos enfocar en generar más clientes que ventas, pues este es mucho más difícil que mantener a los ya existentes.
10. **La compra debe ser fácil:** este no debe ser difícil al contrario, debe facilitar al cliente en encontrar lo que quiere comprar.

Los Diez Mandamientos de Servicio al Cliente:

1. El consumidor o cliente está ante todo.
2. Realizar de todo precisamente para satisfacer al consumidor.
3. El negocio cumple con todo lo que promete.
4. La única forma de cubrir las necesidades del cliente, es brindarle más de lo que respecta.
5. Los que interactúan con los consumidores deben caracterizarse por ser diferentes.
6. Un consumidor insatisfecho, significa varios clientes insatisfechos.
7. Un empleado disgustado, genera clientes insatisfechos.
8. La opinión sobre el servicio se la otorga el cliente.
9. Aunque el servicio sea bueno, siempre se debe mejorar, para no dejarse ganar por la competencia
10. Todos los involucrados de la empresa deben estar enfocados en complacer al cliente.

1.4. Formulación del Problema.

¿Existe relación entre la capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Financiera Crediscotia, Moyobamba Periodo 2015?

1.5. Justificación de Estudio.

Justificación Teórica.

La presente investigación, se justifica gracias a la aplicación de teorías existentes que permitieron estructurar un conocimiento acerca del estado en el que se encuentra la Empresa objeto en estudio; las teorías necesarias para las variables capacitación de personal y calidad del servicio, fueron proporcionadas por autores como **Chiavenato (2007) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (2005)** respectivamente.

Justificación Práctica.

Gracias a la aplicación del estudio sobre la capacitación del personal y la calidad del servicio, se demostró la necesidad de contar con sistemas efectivos que conlleven a la toma de adecuadas decisiones, que finalmente permitirán emplear de manera efectiva al personal, incrementando a su vez la satisfacción de los clientes o usuarios a través del adecuado servicio.

Justificación Metodológica.

Esta investigación se justificó metodológicamente debido a que se realizó su estudio acudiendo al uso de un método descriptivo, con enfoque cuantitativo, gracias al cual se logró conseguir una respuesta al problema de investigación, alcanzando además responder a los objetivos fijados para el presente estudio, por medio de la investigación de cada una de las variables.

Justificación Académica.

La investigación se justifica de manera académica, pues gracias a la presente investigación se lograron poner en práctica factores y elementos importantes para la formación profesional de un administrador, cumpliendo satisfactoriamente con los requisitos solicitados por la Universidad César Vallejo.

1.6. Hipótesis

Hi: La Capacitación de Personal se relaciona de manera positiva con la Calidad de Servicio de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – 2015.

Ho: La Capacitación de Personal no se relaciona con la Calidad de Servicio de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – 2015.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación existente entre la Capacitación de Personal y la Calidad del Servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – periodo 2015.

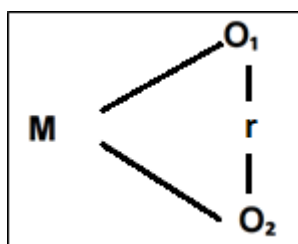
Específicos

- Conocer las prácticas de capacitación de personal en la Financiera Crediscotia. Moyobamba – 2015.
- Conocer la calidad de servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – periodo 2015.

II. Método.

2.1. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un diseño de carácter **no experimental** y **descriptivo - correlacional**, pues la información así como los resultados obtenidos para cada una de las variables no fueron manipuladas, y porque además, luego de la evaluación y descripción de los resultados, se estableció el grado de relación existente entre las variables Capacitación del Personal y la Calidad del Servicio. De esta manera, el esquema que representa el diseño es el siguiente:



Dónde:

M : Financiera Crediscotia de Moyobamba

r : Correlación

O₁ : Capacitación del Personal

O₂ : Calidad de Servicio

2.2. Variables y Operacionalización

Identificación de Variables:

Variable I : Capacitación de Personal.

Variable II : Calidad de Servicio.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	<p>Es el desarrollo educativo de un corto plazo ,empleo de forma ordenada en donde los individuos adquieren saberes de acuerdo a las metas planteadas. Chiavenato, I. (2007).</p>	<p>Esta varibale se obtendrá por el conocimiento del propio trabajo y el estado del colaborador por las actividades que labora, esto es relevante ya que no se puede urgir eficacia y productividad del empleado que en definitiva no se encuentra satisfecho.</p> <p>Dicho esto, se deduce que una metodo necesario y potencial para la productividad de las organizaciones que se orientan a impulsar los cambios de conocimientos, habilidades y actitudes para desempeñar satisfactoriamente sus funciones.</p>	Adquisición de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> -Actualizaciones -Uso de las TIC´s -Normas y buenas prácticas en la empresa hacia el cliente. 	Ordinal
			Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> -Autoridad y responsabilidad -Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios. - Carácter continuo de los cambios. 	
			Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> -Observación -Solucion de problemas -Acciones correctivas 	

Fuente: Marco Teórico

CALIDAD DE SERVICIO	Este consiste en hacer diferencias de los deseos de los individuos y la expectativa del servicio adquirido. Parasuraman, zeithaml y berry. (1988).	Es dar al cliente lo que se prometió, cada atención, cada contacto con los clientes debe transmitir experiencias positivas, es decir; nuestro servicio debe dejar un recuerdo agradable en el cliente. (autora)	Confianza o empatía.	-Muestra de atención individualizada. - Comunicación - Comprensión al usuario	Ordinal
			Fiabilidad	-Habilidades para ejecutar lo prometido. -Fiables- cuidados	
			Responsabilidad	-Seguridad, conocimiento de atención. -Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. -Profesionalidad y cortesía.	
			Capacidad de respuesta	-Disposición para ayudar a clientes. -Prestarles servicio rápido.	
			Tangibilidad	- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, y materiales de comunicación.	

2.3. Población y Muestra.

Población.

Con respecto a la capacitación de los colaboradores, la población se encontró constituida por la totalidad de personal existente en la Financiera Crediscotia a nivel de Moyobamba, los mismos que suman un total de veintidós personas, tal y como se detalla a continuación:

- Área de Microempresa : 12 personas
- Área de Operaciones y Administrativos : 07 personas
- Área de Consumo : 03 personas

En cuanto a la calidad de servicio, la población se conformó por el superior inmediato de las tres áreas en estudio, de esta manera se encargaron de evaluar a los veintidós colaboradores.

Muestra.

La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir, por los veintidós colaboradores de la Financiera Crediscotia a nivel de Moyobamba, así como sus respectivos superiores o jefes de área.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica empleada para la presente investigación, fue la encuesta, cuyo instrumento desarrollado fue el cuestionario aplicado a los veintidós colaboradores y sus jefes inmediatos de la Financiera Crediscotia de la ciudad de Moyobamba.

2.5. Validez y Confiabilidad.

Validación del Instrumento.

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante la evaluación y firma de Licenciados en Administración, los mismos que hicieron las veces de jueces al analizar los instrumentos.

Confiabilidad.

Se efectuó mediante una prueba piloto y posterior aplicación de la prueba estadística del Alfa de Cronbach a los resultados obtenidos. Las alfas obtenidas y que demuestran que los instrumentos son confiables, son de 0.949 y 0.935 para la variable capacitación de personal y calidad de servicio respectivamente.

Resultados de prueba de confiabilidad de la Variable Capacitación de Personal.

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Válidos	25	100,0	,949	15
Casos Excluidos ^a	0	,0		
Total	25	100,0		

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

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Preg._1	39,92	151,827	,800	,944
Preg._2	39,80	152,167	,765	,945
Preg._3	39,84	156,057	,686	,947
Preg._4	39,68	153,143	,792	,944
Preg._5	39,88	158,027	,583	,949
Preg._6	40,04	151,457	,771	,945
Preg._7	40,16	153,223	,773	,945
Preg._8	39,92	161,910	,601	,948
Preg._9	40,00	156,500	,690	,946
Preg._10	39,84	151,390	,759	,945
Preg._11	39,92	156,243	,688	,946
Preg._12	39,84	153,307	,694	,947
Preg._13	39,92	153,660	,759	,945
Preg._14	39,92	151,493	,787	,944
Preg._15	39,40	157,000	,723	,946

Resultados de prueba de confiabilidad de la Variable Calidad de Servicio

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válidos	25	100,0	,935	17
Excluidos ^a	0	,0		
Total	25	100,0		

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

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Preg._1	44,56	150,090	,836	,927
Preg._2	44,56	157,507	,719	,930
Preg._3	44,68	160,643	,603	,933
Preg._4	44,80	159,250	,721	,930
Preg._5	44,64	161,407	,631	,932
Preg._6	44,60	158,167	,685	,931
Preg._7	44,64	151,573	,816	,928
Preg._8	44,80	164,667	,624	,933
Preg._9	44,64	159,073	,644	,932
Preg._10	44,44	163,590	,522	,935
Preg._11	44,56	162,840	,621	,933
Preg._12	44,60	155,083	,684	,931
Preg._13	44,92	159,077	,665	,931
Preg._14	44,64	157,490	,678	,931
Preg._15	44,52	157,427	,706	,930
Preg._16	44,60	166,833	,446	,936
Preg._17	44,84	164,307	,517	,935

2.6. Métodos de Análisis de Datos.

Tabulación: Consiste el volver a contar los datos que están planteados en las interrogantes de la encuesta, por eso se llegó a precisar las respuestas con sus correspondientes preguntas dentro de un cuadro de manera sistemática y definida, así como en porcentajes y números naturales.

Calificación: Se calificaron los datos designando un código a cada ítem de respuestas de las interrogantes planteadas durante la entrevista, necesitando que el análisis de los datos sea ordenado.

Graficación: La información analizada fue plasmada en diagramas o gráficos ya sea de barra o circular. En el histograma de barras el lado vertical detalla el número de individuos que contestaron a esa alternativa, y el lado horizontal detalla la alternativa contestada.

2.7. Aspectos Éticos.

Cada una de las citas empleadas en el presente trabajo se encuentra debidamente referenciadas por los autores o fuentes de las cuales se obtuvieron.

La respuesta de los colaboradores, así como su evaluación se trabajó de manera anónima.

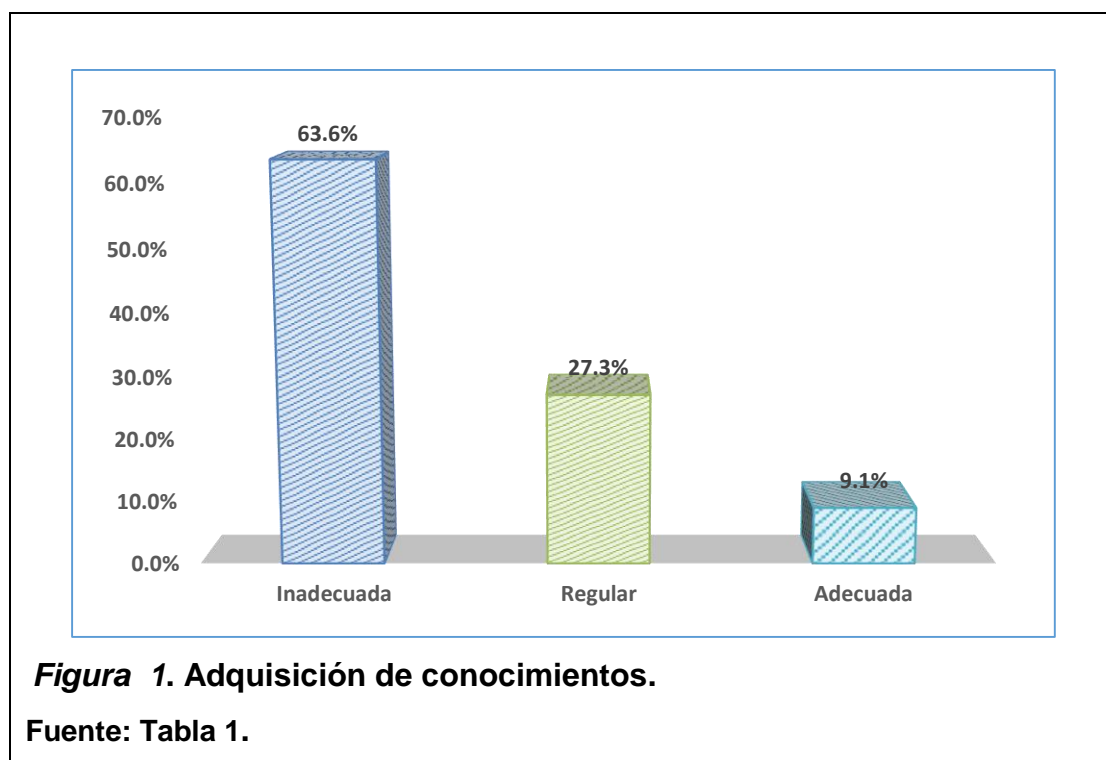
III. Resultados.

3.1. Prácticas de capacitación de personal en la Financiera Crediscotia.

Tabla 1.
Resultados Dimensión Adquisición de Conocimientos.

	f	%
Inadecuada	14	63.6%
Regular	6	27.3%
Adecuada	2	9.1%
Total	22	100.0%

Fuente: Tabulación de cuestionarios sobre capacitación de personal.



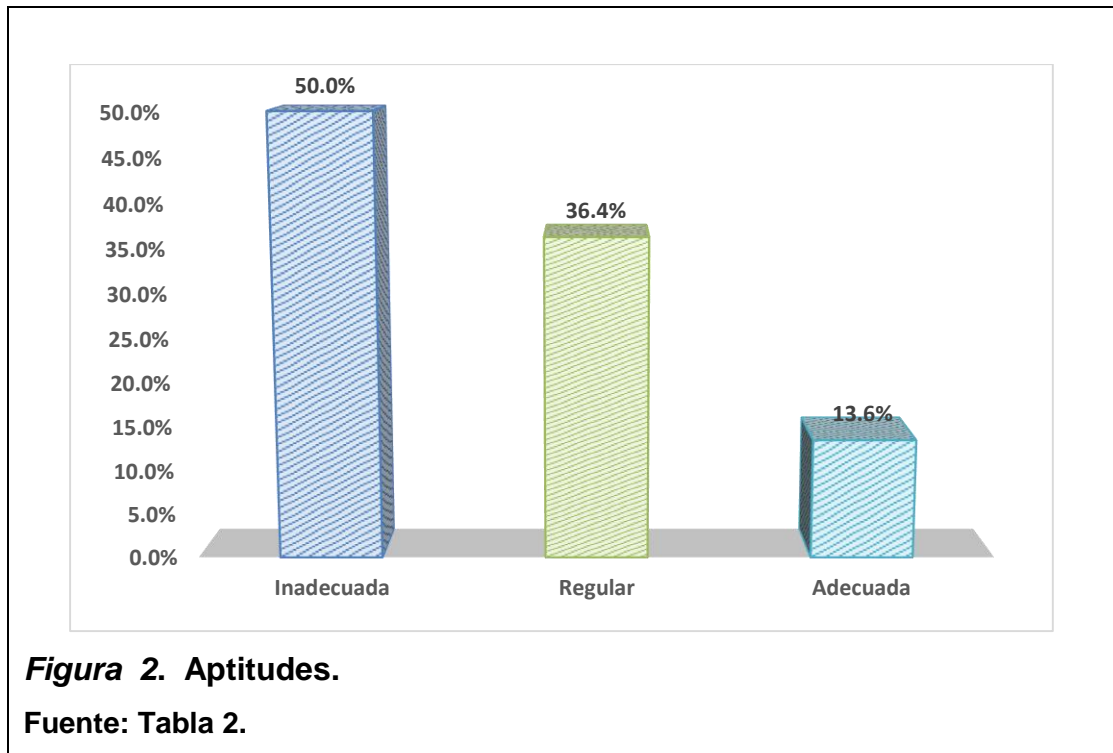
La dimensión adquisición de conocimientos es calificada como inadecuada en un 63.6% por parte de los colaboradores, ello debido a que menciona que con poca frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la financiera, ya sea en temas relacionados con algunas actualizaciones, en el uso de

equipos y tecnologías modernos, o en el uso de buenas prácticas de atención a los clientes.

Tabla 2. Resultados de Dimensión Aptitudes.

	F	%
Inadecuada	11	50.0%
Regular	8	36.4%
Adecuada	3	13.6%
Total	22	100.0%

Fuente. Tabulación de cuestionarios sobre capacitación de personal.



Según la respuesta del 50.0% de los colaboradores, la dimensión aptitudes es inadecuada debido a que consideran que la capacitación a sus superiores, no contribuye en la mejora de su estilo de liderazgo, así mismo, de darse una capacitación al personal, no evidencian mejoras significativas

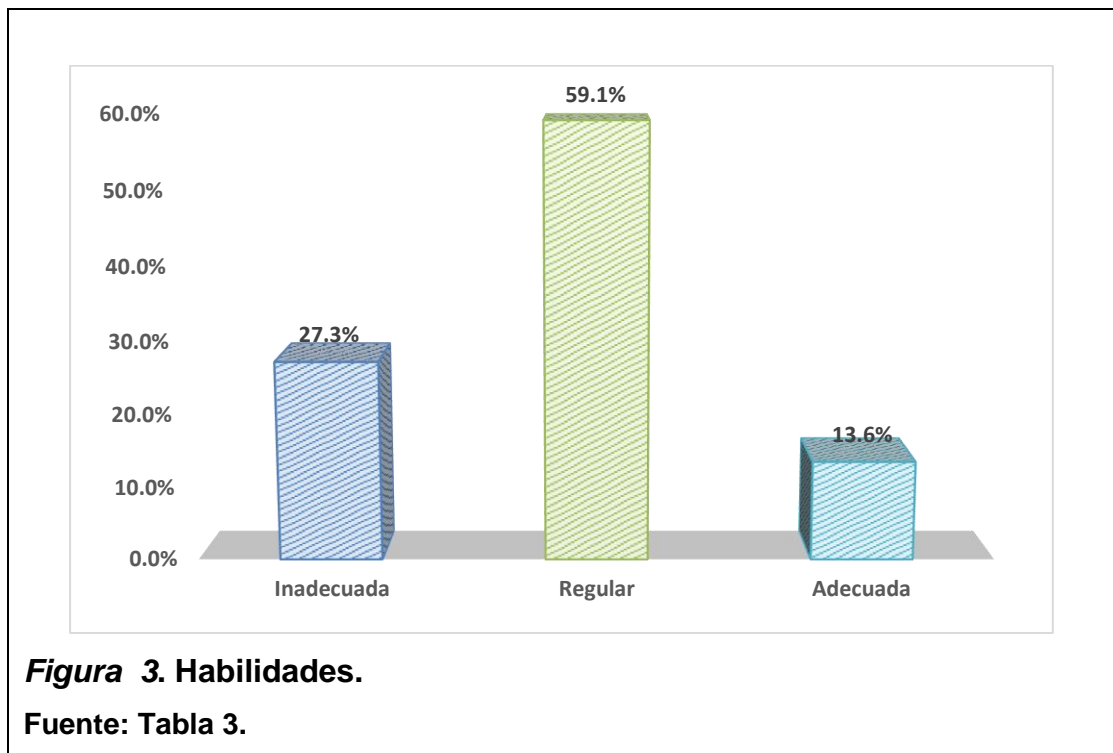
dentro de sus trabajos, y pese a que el personal cuenta con conocimientos, no necesariamente se debe a la capacitación de la Empresa.

Tabla 3.

Resultados de Dimensión Habilidades.

	f	%
Inadecuada	6	27.3%
Regular	13	59.1%
Adecuada	3	13.6%
Total	22	100.0%

Fuente: Tabulación de cuestionarios sobre capacitación de personal.



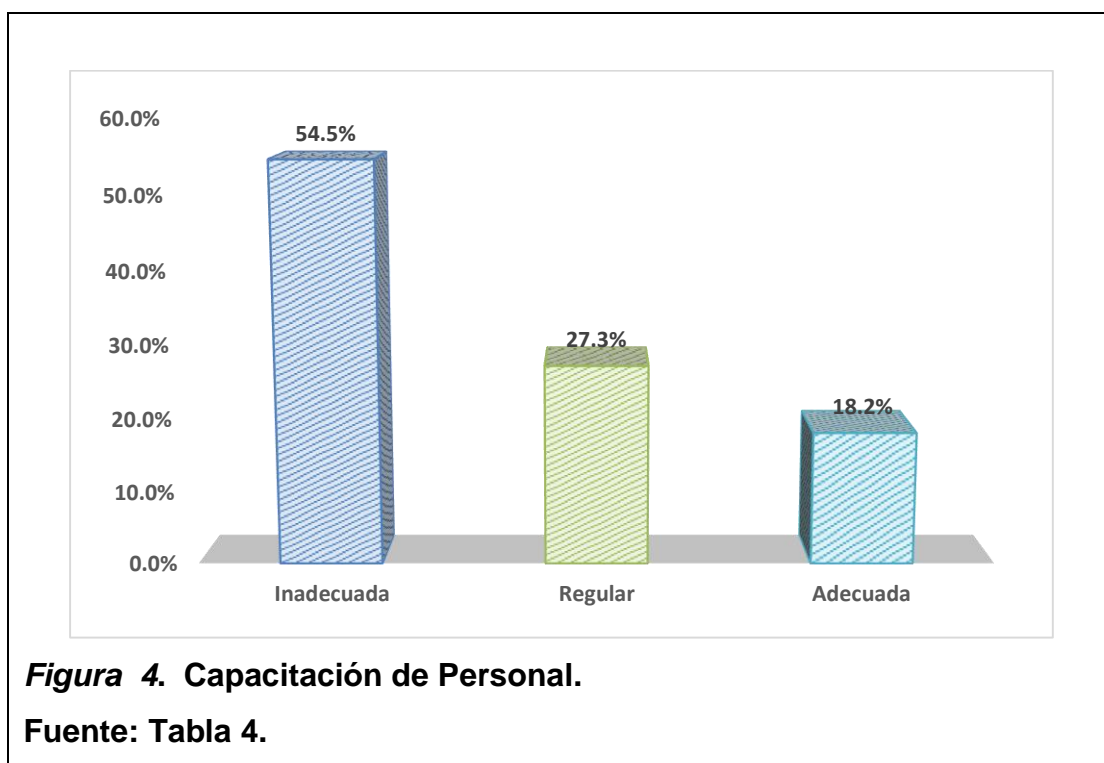
La dimensión habilidades de la variable capacitación del personal, es calificado como regular en un 59.1%, ello debido a que parte de los colaboradores refieren que considera que las capacitaciones no contribuye con la adecuada atención que debe de brindar al cliente, puesto que no logran identificar las necesidades exactas de este.

Tabla 4.

Variable Capacitación de Personal.

	f	%
Inadecuada	12	54.5%
Regular	6	27.3%
Adecuada	4	18.2%
Total	22	100.0%

Fuente: Tabulación de cuestionarios sobre capacitación de personal.



Luego de haber analizado de manera general a la variable capacitación del personal, se evidencia que esta es calificada por un 54.5% de los colaboradores como inadecuada, ello debido principalmente a que refieren que no se los capacita de forma frecuente en temas relacionados con la atención adecuada y eficiente de los clientes, y por el hecho de que se ven en la necesidad de informarse y actualizarse de los cambios en su entorno de forma personal.

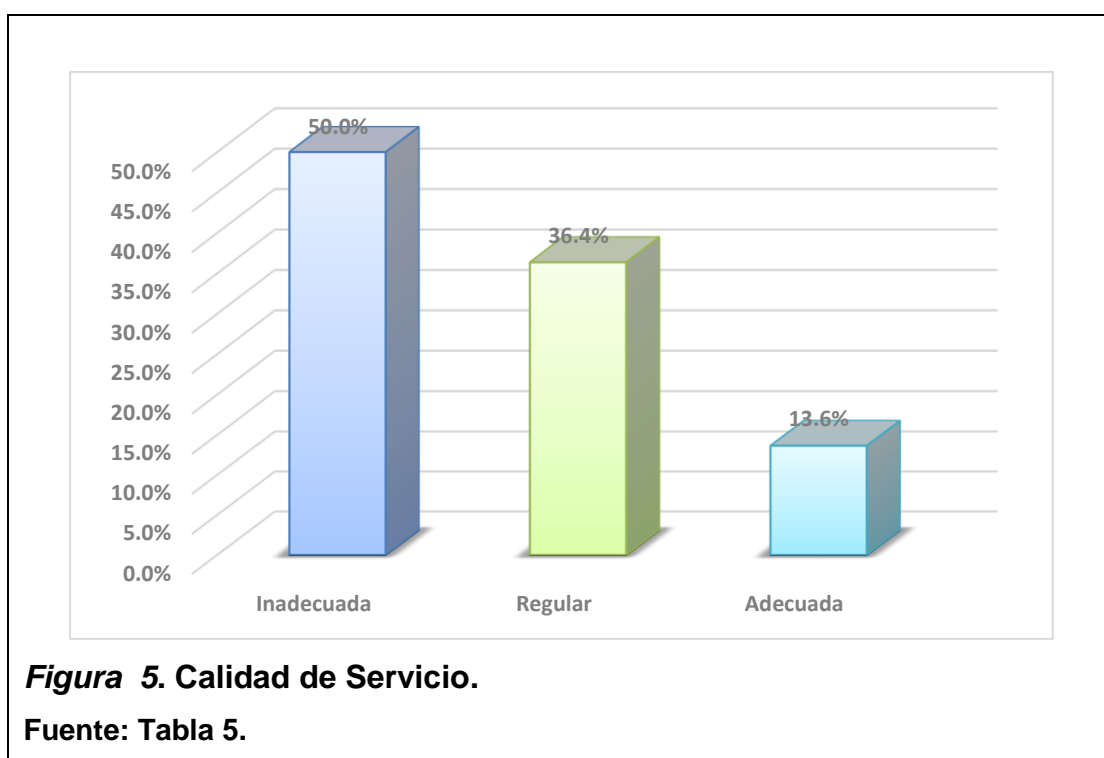
3.2. Calidad de Servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia.

Tabla 5.

Variable Calidad de Servicio.

	f	%
Inadecuada	11	50.0%
Regular	8	36.4%
Adecuada	3	13.6%
Total	22	100.0%

Fuente: Tabulación de cuestionarios sobre Calidad de Servicio.



La calidad de los servicios es calificada como inadecuada en un 50.0%, ello debido a que el personal no cuenta con las capacidades y la forma necesaria como para atender a sus clientes, entregándole en oportunidades respuestas o soluciones poco objetivas y viables. Así mismo, el personal para cumplir con sus metas no se esfuerza, no realiza horas extras, no entrega una solución inmediata a los que el cliente solicita, y porque además

entre compañeros no se nota una adecuada relación, lo que afecta en su trabajo.

3.3. Relación existente entre la Capacitación de Personal y la Calidad del Servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia.

Tabla 6.

Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación_ personal	,265	22	,000	,817	22	,001
Calidad_ de_ servicio	,215	22	,009	,856	22	,004

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como la muestra es menor a 50, se procedió a aplicar la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk, donde se observa que los datos no están normalmente distribuidas, ya que es menor a 0.05, por el cual se procedió aplicar la prueba estadístico de Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables de estudio.

Tabla 7.

Correlación de Rho de Spearman.

Correlaciones			
		Capacitación_ personal	Calidad_ de_ servicio
Rho de Spearman	Capacitación_ personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,471*
		N	22
Rho de Spearman	Calidad_ de_ servicio	Coeficiente de correlación	,471*
		Sig. (bilateral)	,027
		N	22

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado obtenido de la costratación en SPSS.

Luego de haber efectuado la relación estadística de las variables, se ha logrado identificar la existencia de una relación entre las variables, pues su valor "p" (significancia) es igual a 0,0217 siendo este menor a los 0,05. Así mismo, dicha correlación entra dentro de un parámetro de relación positiva media, pues su valor "r" (Correlación de Pearson) es igual 0,471.

IV. Discusión.

Por medio de la evaluación de los resultados se encontró una correlación entre la Capacitación Personal y la Calidad de Servicio de la Empresa Financiera Crediscotia, el cual se obtuvo por medio de la aplicación de la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, donde el “p” obtenido (0.027) fue menor a 0.05 indicando de esta forma la existencia de una correlación entre las variables, además del “r” encontrado (0.471) indica que hay presencia de una relación positiva, en tal sentido podemos decir que la capacitación del personal influye en la calidad de servicio y es prioridad en las empresas. La prioridad principal de una Empresa es contar con un personal capacitado, que le permita lograr los objetivos propuestos por medio de la calidad de servicio. En tal sentido en la presente investigación se llevo un análisis de la variable capacitación personal y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Financiera Crediscotia, teniendo como objetivo general establecer una relación entre las variables, para tal efecto se tomó la teoría expuesta por **(Chiavenato, 2007)**, quien menciona que la capacitación del personal está ligado al desarrollo educativo, los cuales son empleados para adquirir mayor conocimiento de acuerdo a las metas planteadas. Por otro lado se tomó la teoría planteada por **(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)**, para la evaluación de la calidad de servicio, quienes refieren que la calidad de servicio es hacer diferencias de los deseos de los individuos, mostrando confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, tras la aplicación de los instrumentos y tomados en cuenta lo mencionado por los autores fue posible comparar los resultados de las variables objeto de estudio, lo mencionado guarda una ligera relación con el trabajo de **(Álava, 2013)**, quien encontró en la asociación de prestadores de servicio turístico un diminuto grado de capacitación, ya que los especialistas y empleados que laboran en este sector no reciben la capacitación adecuada, el cual perjudica al momento de prestar el servicio, donde menciona además que la capacitación profesional no está centrada en la evaluación de productividad de un puesto de trabajo, sino que se encamina a dar y reforzar habilidades empleables a diversas situaciones que se presenten en el trabajo.

La capacitación del personal es importante y necesario que realicen las empresas, ya que de ello depende el éxito que puedan lograr, es tal sentido en la presente investigación se estableció como objetivo evaluar la capacitación personal de la Empresa Financiera Crediscotia, para la evaluación de dicha variable fue posible establecer dimensiones e indicadores, ello gracias a la teoría de **(Chiavenato, 2007)**, donde se logró establecer tres niveles de dimensiones: adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades, gracias a las definiciones de las dimensiones e indicadores fue posible aplicar un cuestionario a los 22 trabajadores de la Empresa, obteniendo como resultado que las dimensiones, adquisición de conocimientos y actitudes se encuentran inadecuados, solo la dimensión habilidades presentan un resultado regular, ya que los encuestados refieren que no se los capacita de forma frecuente en temas relacionados con la atención adecuada y eficiente de los clientes, y por el hecho de que se ven en la necesidad de informarse y actualizarse de los cambios en su entorno de forma personal. Lo mencionado guarda una ligera relación con el trabajo de **(Vaca, 2009)**, quien encontró que el personal que labora en el área de desechos sólidos no está debidamente capacitada, ya que no se tienen un control sanitario adecuado, donde el personal no sabe bien sobre los manejos y la manipulación de los mismos, este premisa llevo al autor desarrollar una propuesta de capacitación, incluyendo las tecnologías apropiadas.

La calidad de servicio es la presentación de toda Empresa, ya que de ello depende mantenerse en el mercado, y aumentar su rentabilidad, es así en la presente investigación se llevó la evaluación de calidad de servicio de la Empresa Financiera Crediscotia, por medio de establecimiento de dimensiones e indicadores, para tal efecto se tomó la teoría propuesta por **(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)**, donde se logró establecer dimensiones como: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, y tras la aplicación del instrumento y tomando en cuenta lo dicho por el autor, fue posible obtener el resultado referente a la calidad de servicios, el cual presenta un alto grado de inadecuado, ya que el personal que labora en la Empresa no cuenta con las capacidades y el tino necesario como para atender a sus clientes, entregándole en oportunidades respuestas o soluciones poco objetivas y viables.

Sin embargo lo mencionado difiere con la investigación realizada por **(Civera, 2008)** quien en su trabajo sobre la relación de calidad y satisfacción encontró que la institución hospitalario estudiado cada vez muestra una mejor calidad de servicio, el cual fue respaldado por la mayor satisfacción que muestran los pacientes en cuanto a la atención brindada por dicha institución.

V. Conclusiones.

- 5.1 Se evidencio la existencia de una relación directa y positiva entre las variables de estudio (capacitación personal y calidad de servicio), demostrando que a mayor capacitación del personal mayor calidad de servicio se obtendrá.
- 5.2 Se encontró que la capacitación del personal es dentro de la Empresa Financiera Crediscotia es inadecuado, ya que el personal no está siendo capacitado en temas relacionados con la atención adecuada y eficiente de los clientes.
- 5.3 Se evidencio además que la calidad de servicio en la Empresa Financiera Crediscotia está presentando un comportamiento inadecuado, ya que el personal de la Empresa no cuenta con las capacidades y la manera adecuada como para atender a sus clientes, entregándole en oportunidades respuestas o soluciones poco objetivas y viables, generando malestar en los clientes.

VI. Recomendaciones.

- 6.1 A la Gerencia de la Empresa establecer estrategias orientados a controles de calidad de servicio, que permitan efectivizar y mejorar el mismo.
- 6.2 Establecer programas de capacitación del personal, donde la capacitación debe ser dirigida en mayor medida en temas de atención al cliente, y de acuerdo a las competencias de cada área.
- 6.3 Dar a conocer los objetivos y metas de la Empresa, además establecer estrategias que permitan lograr el mayor compromiso del personal, es decir involucrar al personal en los objetivos de la Empresa.

VII. Referencias.

- Albrecht, K. (1991:39). La Revolución Del Servicio. Bogotá: Legis
- Ander-Egg, E. (1977). Métodos Y Técnicas De Investigación Social. Madrid: Editorial Universitaria Europea.
- Barney Y Clarick. (2007). Capital Humano, Prácticas De Gestión Y Agilidad Empresarial. Revista Europea De Dirección Y Economía De La Empresa, 17(2), 155-178
- Babarro, M. (2011) La Transformación De Los Canales De Comunicación: Las Necesidades De Los Clientes Y La Adopción E Innovación De Tecnología Por Parte De Las Empresas. (Tesis) Madrid. Universidad Complutense De Madrid.
- Berry. (1993). La Calidad De Servicio De Las Empresas Globales. México
- Civera, M. (2008). Análisis De La Relación Entre Calidad Y Satisfacción En El Ámbito Hospitalario En Función Del Modelo De Gestión Establecido. De La Universidad Jaime – Castellón De La Plana.
- Chiaventato, I. (2002). La Administración Como Base Empresarial.
- Dessler. (2001). Reclutamiento Organizativo De Personal.
- Garvin (1988). Control Total De Calidad. México: Cecsa.
- Herrera, R. (2010). La Importancia De Las Nuevas Tecnologías De La Información Y Comunicación Para La Promoción Del Turismo. Ecuador. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.
- Kotler, P. (1966). “Dirección De La Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación” Cámara Nacional De La Industria: Editorial México.

Kotler, P Y Armstrong, G. (2007). Marketing. México. Pearson Educación. 8va. Edición.

Larrea, P. (1991). Calidad De Servicio: Del Marketing A La Estrategia. Editorial: Díaz De Santos - Madrid.

Llorens Y Fuentes. (1997). Calidad Total. Granada: Copicentro.

Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; Y Ramos, J. (2001). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente: Una Perspectiva Psicosocial. Madrid: Síntesis.

Maqueda, J. / Llaguno, J. (1995). Marketing Estratégico Para Empresas De Servicios. Ed. Díaz De Santos – Madrid.

Parasuraman. (1985). Calidad De Servicio En Las Empresas Globales.

Palafox. (2007). La Calidad Del Servicio, Fundamento Básico De Una Empresa.

Reyner. (2003). Conceptos De Los Servicios De La Empresas. México.

Rodriguez, V. (2009). Procedimientos Y Principios De Los Recursos Humanos. México.

Woods. (2002). Reclutamiento Básico Y Principal En Las Empresas. Nueva York.

VIII. ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia.

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
"Capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Financiera Crediscotia periodo 2015"	¿Existe relación entre la capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Financiera Crediscotia, Moyobamba Periodo 2015?	Determinar la relación existente entre la capacitación de personal y la calidad del servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – periodo 2015.	<p>Hi: La capacitación de personal se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – 2015.</p> <p>Ho: La capacitación de personal no se relaciona con la calidad de servicio de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – 2015.</p>	Capacitación del personal	Adquisición de conocimientos	Actualizaciones -Uso de las TIC's -Normas y buenas prácticas en la empresa hacia el cliente.	Ordinal
		Específicos			Actitudes	Autoridad y responsabilidad -Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios. - Carácter continuo de los cambios.	
		-Conocer las prácticas de capacitación de personal en la Financiera Crediscotia. Moyobamba – 2015. -Conocer la calidad de servicio de los colaboradores de la Financiera Crediscotia. Moyobamba – periodo 2015.			Habilidades	Observación -Solución de problemas -Acciones correctivas	
		Calidad del servicio		Confianza o empatía.	Muestra de atención individualizada. - Comunicación - Comprensión al usuario	Ordinal	
				Fiabilidad	-Habilidades para ejecutar lo prometido. -Fiables- cuidados		

					Responsabilidad	-Seguridad, conocimiento de atención. -Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. -Profesionalidad y cortesía.	
					Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a clientes. -Prestarles servicio rápido.	
					Tangibilidad	- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, y materiales de comunicación.	
Diseño	Población			Muestra			
Descriptivo-Correlacional	Para el caso de la variable Capacitación, la población estuvo conformado por los 22 colaboradores. Para el caso de la variable Calidad de Servicio, estuvo conformada por el Gerente.			Para la variable capacitación, la muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir, por los veintidós colaboradores de la Financiera Crediscotía a nivel de Moyobamba, y la variable Calidad de Servicio, será evaluada por el Gerente.			

Anexo 02:

Cuestionario sobre capacitación de personal

Señor/señora, tenga usted muy buenos días/tardes, el objeto del presente cuestionario es el de evaluar aspectos relacionados con la capacitación que se lleva a cabo dentro de la Financiera Crediscotia, para ello se le solicita responder de la manera más objetiva posible en función a los siguientes valores:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Adquisición de conocimientos		1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro de la empresa?					
2	¿Tiene usted conocimientos claros sobre las últimas actualizaciones que se presentan en el sistema financiero?					
3	¿Con que frecuencia se capacita sobre el uso de los nuevos equipos en la empresa?					
4	¿Con que frecuencia observa que el contenido de las capacitaciones son coherentes con su trabajo?					
5	¿Con que frecuencia los capacitan en torno a buenas prácticas de atención?					
Aptitudes		1	2	3	4	5
6	¿Las capacitaciones a sus superiores generan en ellos un adecuado estilo de liderazgo?					
7	¿Con que frecuencia observa que gracias a la capacitación se cumple de manera efectiva las tareas encomendadas?					
8	¿Considera usted que por medio de las capacitaciones que recibe, la empresa se encuentra apta para los cambios del entorno?					
9	¿Considera usted que sus conocimientos son adecuados para los cambios que se presentan en la empresa?					
10	¿Con que frecuencia observa usted que la empresa adquiere y capacita a su personal en materia tecnológica?					
Habilidades		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que las capacitaciones que ha tenido le permiten atender de manera eficiente a un cliente?					
12	¿Gracias a la capacitación puede determinar si un cliente se encuentra satisfecho o no?					
13	¿Con que frecuencia se encuentra en la capacidad de responder a los problemas que se susciten con un cliente?					
14	¿Con que frecuencia la información adquirida le ha servido para solucionar problemas dentro de su área?					
15	¿Las acciones que usted toma son acertadas gracias a la capacitación que recibe?					

Anexo N° 03

Cuestionario sobre calidad de servicio

Señor (a), tenga usted muy buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene por objetivo el evaluar el desenvolvimiento de sus subordinados en cuanto a la calidad del servicio que prestan a los clientes que acuden a la Financiera, para ello se le sugiere responder de manera objetiva en base a los siguientes valores:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Confianza o Empatía		1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia observa que el colaborador atiende de manera cortes a los clientes?					
2	¿Con que frecuencia el personal acude a los clientes para evaluar el progreso de sus negocios?					
3	¿Consideras que el personal se comunica de manera adecuada con sus clientes?					
4	¿Con que frecuencia observa que el colaborador comprende las diferentes opiniones de sus clientes?					
5	¿Con que frecuencia a observado que el colaborador se convierte en el soporte de los clientes?					
Fiabilidad		1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el colaborador cumple con los acuerdos que realiza con sus clientes?					
7	¿Con que frecuencia observa que el colaborador realiza horas extras por cumplir con sus clientes?					
8	¿Con que frecuencia ha notado que el personal realiza acuerdos objetivos con sus clientes?					
Responsabilidad		1	2	3	4	5
9	¿Ha observado que el cliente cataloga al colaborador como responsable?					
10	¿Considera usted que el trabajador cuenta con conocimientos para responder con sus responsabilidades?					
11	¿Con que frecuencia el colaborador es visto como responsable a los ojos de sus compañeros?					
12	¿Con que frecuencia el colaborador cumple con las políticas y normas de la Financiera?					
Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5
13	¿Con que frecuencia ha observado que el colaborador responde de manera rápida a la necesidad del cliente?					
14	¿Ha evidenciado que el colaborador entrega una respuesta objetiva y satisfactoria para el cliente?					
15	La forma en la que entrega una respuesta, ¿Es bien vista por sus compañeros de trabajo?					

Tangibilidad		1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que las instalaciones con las que cuenta la empresa son las más adecuadas?					
17	¿Los materiales y equipos con los que cuenta la empresa se encuentran en buen estado?					

Anexo 05: tabulación de los resultados de la variable, capacitación del personal

	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Suma	Calificativo
Trab. 01	3	2	1	1	3	3	3	2	4	1	2	2	4	3	3	37	Regular
Trab. 02	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	3	4	3	4	35	Inadecuada
Trab. 03	2	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	30	Inadecuada
Trab. 04	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	4	3	3	31	Inadecuada
Trab. 05	2	1	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	39	Regular
Trab. 06	4	3	1	1	3	2	4	2	2	3	1	3	1	1	1	32	Inadecuada
Trab. 07	2	2	2	2	1	4	3	3	4	1	1	3	3	3	2	36	Regular
Trab. 08	3	3	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	34	Inadecuada
Trab. 09	4	3	2	3	5	5	5	2	4	3	3	4	5	4	4	56	Adecuada
Trab. 10	1	2	1	3	2	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	25	Inadecuada
Trab. 11	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	4	4	4	33	Inadecuada
Trab. 12	3	2	3	1	3	3	3	2	4	3	1	2	2	2	3	37	Regular
Trab. 13	2	1	2	3	2	2	1	3	3	1	1	3	5	3	3	35	Inadecuada
Trab. 14	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	56	Adecuada
Trab. 15	4	2	2	3	3	2	3	3	4	1	1	3	2	3	3	39	Regular
Trab. 16	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	3	2	4	29	Inadecuada
Trab. 17	3	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	58	Adecuada

Trab. 18	2	1	1	1	3	4	3	2	5	2	1	2	3	4	4	38	Regular
Trab. 19	3	1	2	1	3	2	1	2	4	1	1	1	2	2	1	27	Inadecuada
Trab. 20	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	1	1	3	3	5	32	Inadecuada
Trab. 21	4	3	2	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	56	Adecuada
Trab. 22	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	4	2	4	34	Inadecuada

Valor mínimo	15
Valor máximo	75
Rango	60
Amplitud de intervalo	20

Intervalos	Desde	Hasta
Inadecuada	15	35
Regular	36	55
Adecuada	56	75

Anexo 06: tabulación de los resultados de la variable, calidad de servicio

	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Suma	Calificativo
Trab. 01	3	2	4	1	1	3	1	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	47	Regular
Trab. 02	2	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	4	2	46	Regular
Trab. 03	1	1	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	1	3	1	3	4	37	Inadecuada
Trab. 04	2	2	3	2	1	2	2	4	2	4	3	4	3	3	1	4	3	45	Regular
Trab. 05	1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	4	5	1	2	2	3	2	36	Inadecuada
Trab. 06	1	2	2	2	1	1	1	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	37	Inadecuada
Trab. 07	1	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	4	2	4	3	5	3	45	Regular
Trab. 08	2	3	4	3	1	3	1	2	2	4	2	3	1	1	3	2	1	38	Inadecuada
Trab. 09	4	2	5	3	3	5	2	3	3	5	2	4	3	4	5	5	5	63	Adecuada
Trab. 10	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	4	2	4	2	3	3	38	Inadecuada
Trab. 11	3	2	4	2	1	3	2	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	46	Regular
Trab. 12	2	1	3	3	1	2	2	4	1	5	4	4	1	3	2	4	5	47	Regular
Trab. 13	2	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1	3	1	2	1	3	2	31	Inadecuada
Trab. 14	5	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	65	Adecuada
Trab. 15	1	2	5	1	1	2	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	46	Regular
Trab. 16	2	2	4	2	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	4	38	Inadecuada
Trab. 17	2	4	5	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	63	Adecuada
Trab. 18	2	2	2	3	2	2	2	4	2	5	2	3	2	3	2	2	4	44	Regular
Trab. 19	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	2	4	3	34	Inadecuada
Trab. 20	2	2	1	2	2	1	2	1	1	4	2	4	1	1	3	3	4	36	Inadecuada
Trab. 21	3	1	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	32	Inadecuada
Trab. 22	2	1	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	1	3	2	4	4	39	Inadecuada

Valor mínimo	17
Valor máximo	85
Rango	68
Amplitud de intervalo	23

Intervalos	Desde	Hasta
Inadecuada	17	39
Regular	40	62
Adecuada	63	85

Anexo N° 07: Validación de los instrumentos de recolección de datos.

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Martel Alfaro Karla Patricia*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta para evaluar la Capacitación de Personal y calidad de servicio.*
 Autora del instrumento : *Meza yalta Adela*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL						47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (4.7 puntos):

Tarapoto, Setiembre del 2016


CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL
 Lic. Adm. Karla P. Martel Alfaro
 Apellidos y Nombres: N° 07119
 Director Reg. de Seg. y Bienest. Social
 y de Información Científica y Tecnológica
 Docente
 CORLAD - SAN MARTÍN

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Delgado Alba Cindy*
 Institución donde labora : *MINCEJOR*
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta para evaluar la capacitación de Personal y calidad de Servicio.*
 Autora del instrumento : *Meza yaita Adela*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL				6	16	20
TOTAL					42	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *(4.2 puntos):*

Tarapoto, Setiembre del 2016


CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL
Cindy Delgado
 Lic. Adm. Cindy Delgado Alva
 REG. UG. N° 07822
 Apellido y Nombre
 Director Reg. de Economía y Finanzas
 COR. AD. SAN MARTIN
 Docente UCV

