



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Capacitación y Calidad del Servicio en la Empresa  
Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022**

**AUTORES:**

Espinoza Flores, Elmer Jesus (orcid.org/0000-0002-2992-1319)

Vargas Camones, Alvaro Raul (orcid.org/0000-0001-7010-2262)

**ASESOR:**

MBA. Castro Castro, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-3409-7990)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis adorados padres, esposa e hijos, ellos en todo momento me han orientado para alcanzar mis objetivos.

**Elmer Espinoza.**

A mis queridos padres, por su constante soporte en mi formación profesional.

**Álvaro Vargas.**

## **Agradecimiento**

A Dios, a mis adorados padres por mantenerse perseverantes en cada instante cuando sentía no poder continuar el camino hacia el logro del éxito en mi profesión.

**Elmer Espinoza.**

A Dios, a mis queridos padres, mis hermanos por su mantenerse optimistas en todo momento y su constante apoyo en la culminación de mis objetivos.

**Álvaro Vargas.**

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenido .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	01
II. MARCO TEÓRICO .....	05
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Operacionalización de variables.....	18
3.3 Población, Muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5 Procedimiento .....	21
3.6 Métodos de análisis de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de puntuaciones	23
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la capacitación	24
Tabla 3: Distribución de frecuencias de la calidad del servicio	25
Tabla 4: Prueba de normalidad de los datos obtenidos	26
Tabla 5: Prueba de correlación de la capacitación–calidad del servicio	27
Tabla 6: Prueba de correlación de la capacitación–tangibilidad.	28
Tabla 7: Prueba de correlación de la capacitación–fiabilidad	29
Tabla 8: Prueba de correlación de la capacitación–capacidad de respuesta	30
Tabla 9: Prueba de correlación de la capacitación–seguridad	31
Tabla 10: Prueba de correlación de la capacitación–empatía	32

## Resumen

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre capacitación y calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. La metodología usada en la investigación fue básica, transversal, cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional. Nuestra población para la variable capacitación fue 33 colaboradores y para la variable calidad de servicio fue infinita; resultando como muestra para la variable capacitación 33 colaboradores y para la variable calidad de servicio 386 clientes; finalmente, se tomó una muestra de 33 clientes para la variable calidad de servicio, siendo esta muestra por conveniencia. Se aplicó la técnica de encuesta, y como instrumento al cuestionario, que consto de: 15 ítems para la primera variable y 22 ítems para la segunda variable, cuestionario que fue debidamente organizada y validada a través de juicio de experto y para la confiabilidad se recurrió al Alpha de Cronbach. Como resultado se determinó a la capacitación en el nivel medio y a la calidad del servicio en el nivel regular. Llegando a concluir que existe relación entre la capacitación y la calidad del servicio, luego de haber obtenido el  $p$ -valor = 0.000 y el valor de Rho de Spearman = 0.695, siendo su correlación media.

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

## **Abstract**

The purpose of this research was to establish the relationship between training and quality of service in the company Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. The methodology used in the research was basic, cross-sectional, quantitative, non-experimental, descriptive, correlational. Our population for the training variable was 33 employees and for the quality service variable it was infinite; resulting as a sample for the training variable 33 collaborators and for the quality service variable 386 clients; Finally, a sample of 33 clients was taken for the quality service variable, this being a convenience sample. The survey technique was applied, and as an instrument to the questionnaire, which consisted of: 15 items for the first variable and 22 items for the second variable, a questionnaire that was duly organized and validated through expert judgment and for reliability it was used to Cronbach's Alpha. As a result, training was determined at the middle level and the quality of service at the regular level. Concluding that there is a relationship between training and quality of service, after having obtained the p-value = 0.000 and the value of Spearman's Rho = 0.695, being its average correlation.

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

## **I.- INTRODUCCIÓN:**

Resulta de suma importancia desarrollar competencias en el profesional de las empresas como para la supervivencia de esta, Paz (2021) mencionan que el 56% de mexicanos consideran que su empleador disminuyó las oportunidades de capacitación durante la pandemia del covid-19. Las carencias en los programas de formación y desarrollo del talento no solo afectan a los trabajadores, sino que llegan a exponerse al riesgo el funcionamiento de las empresas. A pesar de que se conoce la existencia de un mercado muy dinámico y digitalizado, el no desarrollar un programa de talento en la empresa puede afectar el negocio. Paz (2021) refiere que el Estado de las habilidades 2021 de Degreed muestra que 6 de cada 10 personas en todo el mundo reconocen que la pandemia ha acelerado la necesidad de desarrollar nuevas habilidades, con México cayendo levemente al 56%. Se calcula que las actuales competencias laborales de las personas en un período no mayor de cinco años quedarán obsoletas. El contar con personal con mayor preparación para enfrentar los cambios, se traducirá en generar bienestar en ellos y en los clientes.

Vargas (2020) refiere que la formación profesional, que se ha visto impactada por la crisis del Covid-19, teniendo aproximadamente el 85% de los participantes de cursos y programas que seguir formándose a distancia. También significa grandes desafíos en la gestión de la programación y la facilitación del acceso a la conectividad, los medios y los dispositivos digitales. La demanda de nuevas habilidades está creciendo, por lo que se deben implementar planes para cambiar, volver a calificar y reubicar a los trabajadores en nuevas actividades. Allí, la formación profesional se enfrenta a nuevos retos para hacer frente a esta rápida reestructuración. Un problema es controlar la pérdida de habilidades humanas y capital de competencia. Las personas que pierden sus trabajos y no pueden encontrar puestos vacantes para usar sus habilidades deben ingresar a un programa de recalificación y renovación, quienes no podrán reincorporarse a trabajos de calidad y sus habilidades pueden volverse obsoletas en un corto período de tiempo. Estos deben proporcionar familiaridad con las habilidades digitales, así como con las llamadas habilidades de empleabilidad.



Fierro (2021) refiere que el desarrollo continúa y las habilidades requeridas cambian rápidamente. Por lo tanto, las empresas deben centrarse en las tendencias de formación que indican el camino correcto hacia las habilidades esenciales en el futuro. A razón de que la tecnología presenta avances consecutivos y la ciencia, el conocimiento puede quedar obsoleto muy rápidamente, por lo que todos los campos deben responder a este enfoque: la capacitación de los empleados debe ser continua. Esto está directamente relacionado con el concepto de capacitación y el formato de la sesión de formación.

Ocampo (2021) refiere que en el Perú las pequeñas y medianas organizaciones (PYMES) se han encontrado bajo una severa afectación por la pandemia. Un reto fundamental al que se suele hacer frente es la formación continua para aprovechar las nuevas oportunidades de los mercados emergentes. Para fortalecer el proceso de reactivación, se debe considerar capacitar a los miembros de la Asociación Peruana de Pequeñas y Medianas Empresas para mejorar las capacidades del sector. Gherson (2021) refiere que las habilidades de los empleados siguen siendo relevantes solo durante 3 años. Por ello, la formación es el alma de la empresa. Las industrias que más invierten en capacitación en este momento en Perú son: Banca y Seguros, Minería, Energía, Construcción, Marketing y Retail, con las temáticas más invertidas en empoderamiento de liderazgo, cultura organizacional y análisis predictivo de datos. En tanto Krapp (2021) refiere que, en términos de importancia para las actividades de desarrollo de las PYMES, el 93% citó la innovación como un tema importante, así como el acceso a nuevos mercados (94 %) y la tecnología (92 %), la mejora de procesos (93 %), además de la capacitación en recursos humanos (74%) a fin de hacer frente a la situación en la que se viene atravesando. Razones suficientes para llegar a capacitar al personal de las empresas en múltiples temas con la única finalidad de llegar a la satisfacción de requerimientos y perspectivas de los clientes.

Bravo (2022) refiere que trabajadores que llegan a sentir satisfacción guían a satisfacer a clientes la que se ve reflejada en una alta fidelidad hacia la marca, ventas y utilidades. La pandemia ha llegado a manifestarse sobre la idoneidad de los trabajadores a fin de conservar a la empresa en operatividad, como el cambio

al teletrabajo y responsables de la salud de los clientes, generando mayor satisfacción. Debido a los cambios sufridos por la pandemia ha obligado a las empresas a transformarse y generar nuevos mecanismos para llegar a la tan ansiada satisfacción del cliente, tomando en cuenta que sus gustos, preferencias, necesidades y expectativas han evolucionado, buscando que las empresas generen nuevas condiciones en la adquisición de bienes y servicios.

Frente a esta problemática, la empresa inversiones INVEF no ha sido ajena al problema, a pesar de contar con una creciente cantidad de clientes y de personal contratado, no ha sido suficiente para llegar a posicionarse en el mercado, debido a la respuesta de los clientes, respecto a sus necesidad y nuevas formas de cumplimiento a los que ha de adecuarse la empresa, la que ha cambiado considerablemente, para ello se ha recurrido al uso de la tecnología, aun el miedo al contagio del Covid -19 y otros aspectos han motivado su cambio, razones que nos llevó a requerir adaptarse y aplicar nuevas estrategias que permita cubrir el mercado en una posición expectante a la organización dentro del pensamiento de los clientes.

Razones suficientes que nos llevó a plantear la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la capacitación y calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022?

La investigación llegó a justificarse teóricamente porque nos dotan de información científica, respecto a las teorías de la capacitación y la calidad del servicio enfocado a lograr objetivos organizacionales. Cabe mencionar que, en la práctica, hemos identificado que la empresa debe capacitar a su personal con el fin de incrementar sus conocimientos y competencias para su mejor desempeño y brindar una mejor calidad de servicio. Su justificación metodológica, se basó en que el estudio proporcionó instrumentos debidamente validados que permitieron recopilar información para generar ideas innovadoras. estos instrumentos se podrán al servicio para futuras investigaciones. En lo social se justifica por la información obtenida servirá a quienes cuentan con la administración de la organización a fin de llegar a tomar mejores decisiones organizacionales a futuro.

Aspectos que en consecuencia llevaron a formularnos el objetivo general: Determinar si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. Posteriormente se generaron los objetivos específicos siendo: a) Determinar la relación entre la capacitación con la tangibilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. b) Determinar la relación entre la capacitación con la fiabilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. c) Analizar la relación entre la capacitación con la capacidad de respuesta en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. d) Determinar la relación entre la capacitación con la seguridad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. e) Analizar la relación entre la capacitación con la empatía en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

Luego, se llegó a determinar la hipótesis general: La capacitación se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. En tanto que las específicas se formularon: a) Existe relación entre la capacitación con la tangibilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. b) Existe relación entre la capacitación con la fiabilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. c) Existe relación entre la capacitación con la capacidad de respuesta en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. d) Existe relación entre la capacitación con la seguridad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022. e) Existe relación entre la capacitación con la empatía en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

## II.- MARCO TEÓRICO

Al desarrollar la indagación de investigaciones que tengan relación con nuestras variables de estudio, hallamos a Freire (2020) en su estudio contó con el objetivo de determinar cómo la capacitación afecta la calidad del servicio al cliente de la Dirección Provincial del Instituto de Seguridad Social, Tungurahua, Ecuador. Asimismo, el estudio fue descriptivo, explicativo siendo la población de 60 personal del servicio al cliente. Se obtuvo como resultados que la inadecuada temática de capacitación que reciben en el instituto ecuatoriano de seguridad social, atribuido a ciertas capacitaciones no se dictan acorde a las necesidades, lo que conlleva a no desempeñarse correctamente en el área del servicio al ciudadano, llegando a considerar que al adquirir nuevos conocimientos pueden brindar un servicio de calidad, ofrecer atención eficaz en beneficio de la entidad y los usuarios. Luego de haber obtenido el valor de chi cuadrado = 0.025, llevando a afirmar que la capacitación llega a influir sobre la calidad del servicio prestado al consumidor. Y se concluyó que, las capacitaciones gubernamentales no funcionan de manera correcta, pues afecta a la organización y no identifica necesidades reales, consecuentemente, conduce a la baja moral de los funcionarios y usuarios.

Sotelo et al., (2019) en su estudio que tiene por finalidad analizar la correlación entre la formación que reciben los empleados y la calidad de servicios que brinda el personal de CMF Durango, México, con una metodología descriptivo y correlacional. Con una muestra de 151 personal, por lo que, se obtiene como resultado, una buena apreciación sobre la calidad de la formación y del servicio, la cual es moderada-alta. Asimismo, se concluye que, la correlación de la formación y la calidad del servicio fue positiva, considerada moderada, y relacionada con el gobierno electrónico la cual alcanza el 0.446, la mejora de normativa llega a 0.466, la gestión estratégica y el ciclo de mejora logran alcanzar el 0.518 y la administración por procesos obtiene el 0.518. De la correlación de la calidad del servicio y sus dimensiones, la dimensión calidad del servicio completo y gestión del conocimiento (0,757), aporte oficial (0,772), gobierno electrónico obtiene el 0.800, la dirección estratégica y ciclo de mejora y gestión de procedimientos obtiene el 0.872, y normativa; la mejora en la dimensión obtuvo el 0.692, la cual estuvo moderadamente correlacionada.

Gonzales (2019) en su investigación contó como objetivo el de determinar las particularidades de gestión de calidad en la capacitación en Mypes, Tingo María, mediante la investigación no experimental y transversal se alcanzó a tener como muestra a 15 micro y pequeñas organizaciones de hospedajes. Obteniendo como resultados que, en Perú pudo hallar en cuanto a la gestión de la calidad, el 73% conocía la terminología gestión de la calidad y el 66,7% utilizaba la autorización y otras a razón de técnicas de gestión. Se concluyó que los dueños, si bien no aplicaron la administración de calidad en su formación, estaban responsables sobre la necesidad de que su empresa opere de modo eficiente y correcto.

Ñahui y Villoslaba (2020) quienes en su investigación presentan como objetivo determinar la relación del nivel de capacitación de los recursos humanos con la calidad de servicio en PYMES del mall Plaza Jوسفel, Lima, desarrollada sobre una investigación no experimental, transaccional, descriptiva, correlacional con una muestra de 306 empresarios y una población de 1 500. Por lo que, se obtuvo los siguientes resultados, una correlación positiva significativa (169,602) del grado de formación del recurso humano y la calidad del servicio (p-valor 0,000). Asimismo, hubo una correlación positiva significativa (297.967) entre los niveles de formación de los recursos humanos con el tiempo de atención al pedido (p-valor 0,000). También hubo una correlación positiva significativa (134,655 y p-valor 0,000) del grado de formación del recurso humano y el adecuado servicio al cliente. Además, hubo una relación significativa (238.980) de los niveles de formación del recurso humano y la entrega oportuna de los pedidos (p-valor 0,000). Se concluyó que, entre los empresarios de referido centro comercial, el nivel de formación del recurso humano está muy relacionado a la calidad del servicio y atención al tiempo de pedido, buena atención al cliente, entrega oportuna de pedidos.

Calderón (2021) en su estudio tuvo como finalidad proponer capacitaciones a fin de mejorar la calidad de servicio del hostel Wilson, Jaén, Perú siendo un estudio descriptivo, propositivo y no experimental contando la muestra de 30 clientes. Cuyos resultados evidenció las dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el 37% manifiestan a veces la empresa llega a esmerarse por otorgar servicio de calidad, un 23% refieren que casi nunca. Se

determina que la calidad de servicio en la referida organización es mala. Además, al llegar a diseñar el plan llegó a considerarse 3 estrategias fundamentales; desarrollo de una buena cultura, el de habilidades y aptitudes sociales y calidad de servicio otorgado al consumidor.

Hidalgo et al., (2019) en su estudio cuyo objetivo estaba enfocada a la determinación de la relación que existe del control interno sobre los inventarios con el rendimiento de la organización Hecaliro Jia SAC, Perú, en donde su metodología usada alcanzó a ser aplicada, correccional y no experimental. Llegando a hallar una muestra la que se encontró integrada por 14 colaboradores. Por lo que, se concluyó que la efectividad del programa de capacitación fue significativa y positiva de acuerdo al análisis estadístico la prueba T de Student, esto significa que, quienes asisten a la capacitación tienen la capacidad cognitiva para emprender, con pertinencia y eficacia, los procesos administrativos inherentes al desarrollo de las cooperativas de transporte teniendo la finalidad de otorgar el servicio de calidad basado en una gestión segura que ayude a articular una cooperativa basada en la rentabilidad productiva; todo ello, al determinar la existencia de relación significativa de las dos variables ( $t= 0,780^{**}$ ;  $p= 0.000$ ).

Ugarte et al., (2020) en su investigación referida a contar con el objetivo de determinar aquellas necesidades de capacitación del personal administrativo y la gestión de la UNMSM, Lima - Perú, la universidad presenta progreso en el procedimiento de capacitación del personal administrativo cuyo resultado que resalta que el enfoque debe estar en el desarrollo de habilidades blandas. Estos incluyen las labores en equipo y el resolver los conflictos. Asimismo, encontraron que había menos personal calificado, lo cual fue más acentuado en el caso del personal contratado. No cuentan con un programa de capacitación del personal ni con un presupuesto establecido. Las unidades deben fortalecer la capacitación del personal, porque el referido aspecto y la aplicación de la Ley de Servicio Civil están rezagados.

García (2020) en su investigación se tuvo como objetivo analizar la influencia de implementación de proyecto de capacitaciones referidas a la calidad del servicio de

conductores de en la organización Luchito, Trujillo, Perú. El estudio fue aplicada, transversal, pre experimental, teniendo como muestra de 30 conductores, obteniendo como resultados que se implementó un programa de capacitación porque se constató que, a pesar de contar con todos los recursos, procedimientos y certificaciones, no brindaban un servicio de calidad, éste para la mayoría no garantizaba la seguridad de la carga, la capacidad de respuesta ante imprevistos, el conocimiento del cliente. El nivel de calidad del servicio ha aumentado hasta el 90%, es decir, un incremento del 56,7%. Finalmente, añadido de aquellos beneficios intangibles de calidad y confiabilidad, los programas de capacitación reducen el costo de la calidad del servicio. Por lo tanto, se concluyó que, luego de obtener una  $p < 0,05$ , la implementación del programa de capacitación tuvo un efecto significativo en las dimensiones de confiabilidad ( $p=,0.000$ ), seguridad ( $p=,0.000$ ) capacidad de respuesta ( $p=,0.001$ ) y empatía ( $p=,0.001$ ). No se llegó a hallar diferencias con significancia sobre la tangibilidad ( $p=,0.500$ ).

Mozo (2019) en su investigación tiene como finalidad determinar de qué manera la capacitación a conductores influye en la calidad de servicio de la empresa New Eti Taxi S.R.L., Trujillo, Perú, el método usado fue analítico sistemático, no experimental, transversal, descriptivo con una población de 923 conductores y 5250 usuarios; y una muestra de 272 conductores y 358 usuarios. Los resultados obtenidos fue que ambas variables se encuentran a nivel regular, entonces, nos conlleva a concluir que la capacitación a los conductores incide en el nivel de servicio que otorgan al consumidor, no llegando a cumplir con criterios como el conocer los requerimientos de capacitación u otorgar recursos indispensables, lo que llega a influenciar sobre el servicio, sin contar con saberes a fin de actuar con el cliente y otorgar un servicio de calidad, luego de haber obtenido la significación de 0.012, lo que llevó a aceptar la hipótesis de igualdad de medias de la capacitación con la calidad del servicio, es decir, existe relación entre ambas variables.

Castillo (2021) en su investigación tuvo como propósito llegar a la determinación las particularidades sobre la administración de calidad sobre la capacitación referidas a la atención hacia el cliente de micro y pequeñas organizaciones en el

sector servicio (peluquerías), la metodología usada fue no experimental, descriptiva, con una población de 80 MYPES y llegando a obtener 66 de ellas como muestra. Se obtuvo como resultados que el 39% informó que casi siempre estaban debidamente capacitados y mostraban interés en las necesidades de los clientes, y el 31,8 % sentía que a veces estaban capacitados englobar los requerimientos de clientes. Al identificar las particularidades de la administración de la calidad en la capacitación orientada al consumidor, llegando a evidenciarse que existen acciones correctivas para prevenir y detectar errores, que el personal capacitado cumple con sus funciones de manera eficaz, se interesa por las necesidades de los clientes, y de esta manera, las empresas en el campo atraerán clientes potenciales.

Abarca (2020) en su estudio llegó a contar con el objetivo de llegar a la determinación de que las particularidades de la administración de calidad sobre la capacitación dentro del patrón de cubicación, en donde el estudio tuvo un método no experimental, transversal, descriptivo; asimismo, tuvo una población de 63 representantes; en el que se llega a obtener los resultados que, en cuanto a la formación, el 50,7% analiza su organización, el 38,8% no ha desarrollado tecnología cubica, el 31,3% tiene un plan; en gestión de la calidad, el 35,8% no llega a desarrollar una planificación de estrategias y el 49,3% determina el proceso de actividades de la empresa. Se concluyó que la gestión de calidad tenía fallas porque no aplicaban de acuerdo con el procedimiento establecido en el PHVA y no estaban capacitados en el patrón de volumen de productos básicos.

Respecto a la capacitación Dessler y Varela (2009) refieren que está encaminada, neta y exclusivamente, a la enseñanza de habilidades, técnicas y estrategias; de cómo preparar a los trabajadores de una organización en lo que está desempeñándose. La función de entrenar o enseñar es del gerente y los directores. Chiavenato (2009) refiere que es un medio para explotar el desempeño laboral y un medio para desarrollar destrezas de la gente para que, tras el procedimiento de formación, puedan ser más productivas y creativas, realizar actividades de manera excepcional y contribuir a los objetivos organizacionales. Es el origen de beneficio (que contribuye a su trabajo), es la fuente que le permite adicionar valía a la gente, organizaciones y consumidores. En tanto Certo (1994) refiere que es el



procedimiento de desarrollar las peculiaridades del componente humano a fin de que se encuentren listos para generar mayor productividad y contribuir a lograr las metas organizacionales. La finalidad de capacitar es generar influencia sobre la forma de comportarse de los individuos a fin de incrementar su productividad. Cenzo y Robbins (1996) manifiestan que es la experiencia instruida la que realiza una variación estable en la persona y tiende a mejorar su competencia para trabajar. La formación refiere cambios en las habilidades, el conocer, actitud o comportamientos. Lo que quiere decir el conocimiento de los trabajadores, el modo en que trabajan, sus posturas hacia la labor o sus interrelaciones con colegas o supervisores. Para Ivancevich (1995) manifiesta que es el procedimiento sistémico de cambiar la conducta de los trabajadores a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. La capacitación aborda las habilidades y competencias requeridas actualmente para el puesto. Su entrenamiento está diseñado para cooperar con los trabajadores a usar sus competencias básicas a fin de tener éxito. Wayne (2012) indica que son acciones con diseño a fin de proporcionar a los novatos conocimientos y pericias precisas para desenvolverse en su trabajo actual. Y Dessler (1997) refiere que este es el procedimiento de instruir a los principiantes trabajadores las destrezas fundamentales que requieren para hacer sus labores. López et al. (2011) mencionan que incluye identificar, evaluar y desarrollar a través de programas los saberes, competencias, destrezas y actitudes que accedan a las personas realizar actividades presentes o futuras. Chiavenato (2017) refiere que es un programa que educa de corta duración que se aplica de modo sistemático y organizado a través del ella los individuos consiguen conocimientos y muestran habilidades y competencias de acuerdo a metas establecidas.

Al referir al procedimiento de capacitación es repetitivo y persistente refiere Chiavenato (2009) la cual llega a pasar en cuatro fases. El diagnóstico: incluye un inventario de requerimientos de capacitación que han de ser cubiertas. Las carencias pueden las existidas, las actuales o futuras. Diseño: incluye la elaboración del proyecto de capacitación y formación a fin de cumplir con los requerimientos del diagnóstico. La implantación: es aplicar y encaminar el programa de entrenamiento. Evaluación: conformada por la revisión de los resultados obtenidos a través de la capacitación.

En tanto Chiavenato (2017) constituye una transferencia de información; diversos planes de capacitación contienen información acerca de la organización, bienes y servicios, organizaciones y políticas, normas y reglamentos. Es el volumen de conocimiento indispensable que permite a estudiantes saber qué hacer, cómo hacerlo, cuándo y dónde hacerlo. Asimismo, a de contener nuevos conocimientos que se van difundiendo a medida que el empleado avanza en la empresa. Desarrollo tecnológico, competencias, destrezas y saberes que se relacionan al puesto actual o posible función futura. Es una formación encaminada a realizar correctamente las tareas y acciones a realizar, es decir, cómo aplicar la información y los conocimientos adquiridos. Desarrollos y cambios en las actitudes; estos son cambios en el comportamiento humano o en las actitudes para transformar las acciones negativas de los empleados en las que lleguen a favorecer, como elevar la motivación o desarrollar sensibilidades gerenciales y de acompañamiento hacia lo que siente y se relaciona de gente. Puede involucrar el logro de nuevos hábitos y actitudes que mantengan relación con los consumidores o usuarios o destrezas comerciales. Desarrollo de conceptos; el capacitar ha de tener la meta mejorar las habilidades abstractas y las ideas y conceptos filosóficos a fin de posibilitar la adaptación de estos en la práctica gerencial, o mejorar el grado de generalización a fin de desarrollar gerentes con un panorama general y un pensamiento amplio. Construir competencias personales: lo más importante es que implica construir y desarrollar las capacidades que duren en la gente, así elevar el saber, las competencias (saber cómo hacer), el juicio (saber, juzgar y decidir) y la actitud (saber cómo hacer las cosas) hacerse cargo a la situación.

Chiavenato (2017) respecto a las metas de la capacitación esto le permite al capacitador realizar múltiples actividades del puesto de modo inmediato. Otorgar oportunidades a fin de generar desarrollo personal de manera continua, no solo para su puesto actual, asimismo para una variedad de funciones más complejas y superiores. Cambiar las actitudes de los individuos creará una atmósfera de mayor satisfacción entre ellos o aumentará la motivación y los hará más receptivos a las nuevas preferencias del gobierno. Chiavenato (2009) refiere a las habilidades de entrenamiento, como la lectura: se usa más comúnmente para comunicar data en los programas de entrenamiento de lectura. Es el modo de comunicar involucra una

posición con una sola mano, en la que el disertante brinda información oralmente a un grupo de oyentes, y el personal participa escuchando en lugar de hablar. Hay poca o ninguna posibilidad de aclarar una pregunta o verificar si la gente entiende la lectura. Hay poco o ningún margen en la práctica, refuerzo, retroalimentación o el saber de resultados. Instrucción programada; es una técnica que tiene utilidad en transmitir datos en un programa de entrenamiento. El aprendizaje programático es aplicado cuando no interviene el factor humano, y se muestran al alumno pequeños fragmentos de información que requieren una respuesta correspondiente. Algunas ventajas son: es una posibilidad informatizada, los alumnos absorben el conocimiento en su propia casa, saben rápidamente si se encuentran en lo cierto o no y participan en el procedimiento. Formación presencial: es la formación que tiene lugar en un aula fuera del lugar de trabajo. Los alumnos se reúnen en una sala y son asistidos por el que instruye, maestro o gerente para comunicar lo que contiene toda la programación de capacitación. Llega a ser el más usado. Las empresas a menudo divulgan el tiempo dedicado per cápita para evaluar cuánto tiempo pasan los alumnos en el aula. Capacitación en computación, con apoyo de las tecnologías de la información, se puede realizar con ayuda de CD y multimedia. E-learning; cuenta con relación a la utilización de tecnología de Internet proporcionando una variedad de resultados para mejorar el desenvolvimiento y el conocimiento de la gente. Es conocido como formación basada en la web o formación en línea y cuenta con tres elementos básicos: a) es una red capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir instantáneamente información o contenido instructivo; b) se puede entregar a los usuarios finales a través de computadoras que utilizan tecnologías estándar de Internet; c) se enfoca en aspectos más amplios del aprendizaje posterior al paradigma de capacitación tradicional. No se limita a proporcionar instrucciones.

Chiavenato (2011) refiere que la detección de necesidades de capacitación es probar o diagnosticar necesidades, el cual es el comienzo en el proceso de trabajo con las instituciones, en esta fase Inventar el entrenamiento incorrecto puede llevar a tropezar, en gastos innecesarios. En otras palabras. Es la necesidad de verificar qué áreas requieren capacitación para brindar una capacitación adecuada según el rol y evitar costos innecesarios; consecuentemente, evitar dañar la empresa. Un

programa de capacitación es el aspecto o contenido que se utilizará para que los colaboradores se desempeñen al máximo en su trabajo. Debe tener un programa de capacitación bien diseñado y estructurado con actividades e información que se le brindará a cada empleado para que pueda desempeñarse mejor en el área de trabajo. Chiavenato (2011) Asimismo, en cuanto a la ejecución que es la tercera etapa del proceso de formación. Chiavenato (2011) refiere que la ejecución de la capacitación consiste en instructores y principiantes, los instructores son personas que se especializan en brindar sabiduría a los empleados, y los principiantes son personas que necesitan capacitación en diferentes campos. Además, después de la etapa anterior, Se iniciará la distribución de los materiales previstos, que incluirán: Aprobar a quiénes asignaremos como formadores en la empresa, programar y comunicarnos con la organización matriz del trabajador, conseguir la ayuda del formador si es necesario, preparar el texto del curso, ejecutar el material didáctico y generando el Informe de resultados obtenidos. Intervenciones en cada etapa de evaluación al validar logros a lo largo del tiempo. Chiavenato (2011). En ese sentido, Arora y Talwar (2019) manifiestan que el primer y principal objetivo de evaluar un programa de capacitación debe ser recopilar datos que sirvan como una base efectiva para mejorar el sistema de capacitación y mantener el control de calidad de sus componentes.

Es el juicio general del cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio, que proviene de lo que los usuarios han esperado previamente de él y su percepción sobre el rendimiento del servicio recibido (Parasuraman et al., 1988)

Respecto a la calidad del servicio Deming et al., (2013) refieren que la calidad es la transformación de los requerimientos futuros del usuario en características medibles para que un producto pueda diseñarse y fabricarse a un determinado precio que el consumidor se encuentre con disponibilidad de realizar el pago; la calidad solo puede definirse en términos de agencia. Deming (1989) indica que la calidad es el nivel predecible de consistencia y confiabilidad, de bajo costo y pertinente a los requerimientos del mercado. Kotler y Armstrong (2013) refieren que la calidad como característica del producto o servicio, ya sea expresa o implícita, en relación a su suficiencia en satisfacer las carencias del consumidor. Koontz y

Heinz (2004) señalan que los conceptos anteriores de calidad se aplicaron primero a bienes tales como automóviles o refrigeradores. Al auge de las empresas de servicios, ellos, como el medir expectativas, experiencias y emociones, también deben aplicarse a ellas. Juran (1990) refiere que la palabra calidad cuenta con dos significados (1) conducta del producto que conduce a satisfacer al consumidor, lo que quiere decir; particularidades del bien que hacen que los clientes estén satisfechos; (2) no existen defectos como retrasos en la entrega, fallas en el servicio, etc. En tanto, Hayes (1999) significa que un servicio es un trabajo, desempeño o acto inherentemente intangible las que no resultan ser la propiedad de algo. Podría tener o no relación ésta con el bien físico.

Velasco (2010) refiere que cuando se trata de la calidad del servicio, el control de calidad no puede verificarlo; dado que la mayoría de las veces los clientes no tienen la ocasión de realizar la evaluación de un servicio estando a su desarrollo, un programa de vigilancia que mejore la calidad del servicio solo dará como resultado una respuesta lenta del cliente. Es importante señalar que la referida calidad no es estrategia que solo se aplica a las empresas de servicios. Aquellas organizaciones manufactureras y comerciales realizan una diversidad de acciones de servicios, asesorando a los representantes de ventas, departamentos de reclamos o consultoría técnica. Kotler y Armstrong (2013) manifiestan que es una de las herramientas de orientación para los vendedores. La calidad altera el desempeño de un bien o servicio, por ende, se encuentra muy relacionada con la satisfacción y la valía del consumidor. La calidad ha de definirse como sin defectos. En tanto, la mayoría de especialistas en marketing abordan más allá de este estrecho enunciado. En su lugar, refieren en términos de crear valía y llegar a satisfacer del al consumidor.

Respecto a las dimensiones del servicio los expertos Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) muestran que podemos visualizar un buen servicio a través de 5 dimensiones. En otras palabras, si nosotros como proveedor nos desempeñamos bien en estas áreas, nuestros usuarios nos brindarán su confianza y lealtad. Elementos tangibles; apariencia de instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Confiabilidad; es la capacidad de efectuar el servicio dentro del

tiempo acordado, correctamente y a la primera. Capacidad de respuesta; disposición para apoyar a los usuarios con rapidez. Seguridad; el conocimiento técnico requerido para ayudar a los clientes y ganar su confianza y credibilidad (incluida la transparencia de las transacciones financieras con los clientes). Empatía, atención individualizada enfocada en los intereses del cliente.

Respecto a las particularidades de los servicios Berry, Benett y Brown (1989) afirman que los servicios están obligados a tener las siguientes características: Invisibilidad, hacen que estos se destaquen por características únicas que deben ser consideradas. Indivisibles: es decir, se consumen al mismo tiempo que se crean. La ausencia o presencia de calidad solo se puede determinar por el momento en que se encuentra el servicio. Heterogéneos, se producen de modo individual, también cuenta con una única valía. Perecedero; no se puede almacenar después de la creación. Al hacer referencia a la clasificación de los servicios Larrea (1991) hace referencia a la distinción tradicional entre algunos servicios: públicos y privados; comerciales y no comerciales, intermedios y finales; para organizaciones y hogares.

Cuando mencionamos al diseño de empresas de servicios Heskett (1987) considera cuatro elementos del desarrollo de una empresa de servicios: Identificación de mercados meta: ella incluye la identificación de clientes. Concepto de servicio: Consiste en diferenciar los servicios de los se ofrecen en el mercado. Estrategia de servicio: Centrarse en el grupo de servicios y los métodos operativos proporcionados al servicio. Sistema de prestación de servicios: ella incorpora las personas, los procedimientos y las instalaciones necesarias para realizar un servicio.

Boulding et al. (1993) establecieron el patrón de calidad de servicio basado en experimentos de laboratorio y estudios de campo. Una prueba empírica del modelo muestra que estas dos perspectivas cuentan con consecuencias opuestas en lo percibido sobre la calidad del servicio. Cuanto se proporcione la empresa servicios que excedan las perspectivas del consumidor sobre lo que debería suceder, incrementará el consumidor sus percepciones del tipo.

Las empresas deben implementar el aprendizaje entre todos los empleados para que se ayuden entre sí a aumentar sus conocimientos y ampliar sus habilidades y capacidades. (Bohlander, 2017).

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

El trabajo de investigación fue básico, debido a que se encontró orientada al saber de manera completa por medio del entendimiento de particularidades de importancia de fenómenos, hechos que se observan o relaciones establecidas entre ellos.

Asimismo, el estudio fue cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que hace referencia este tipo de investigación debido a que tiene la representatividad de una secuencia de procedimientos que se orientan a probar hipótesis de modo secuencial. Las etapas llegan a preceder una de otra sin llegar a soslayarse, ciertas etapas pueden ser redefinidas.

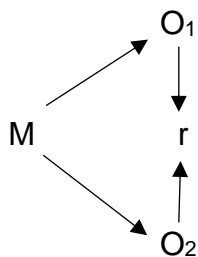
Llegó a ser transversal, Hernández y Mendoza (2018) indican que la información se puede recopilar una sola vez.

Asimismo, fue descriptivo en cuanto pretendió precisar las propiedades, particularidades y perfiles de personas, grupos, programas, objetos u otros fenómenos a analizar, para luego medir o recolectar datos, reportando conceptos, variables, aspectos, dimensión, fenómeno o problema.

La investigación fue no experimental, Hernández y Mendoza (2018) dicen que fue desarrollado sin llegar a manipular variables, mide fenómenos naturales y variables a fin de llegar a realizar un análisis de los mismos.

La investigación fue correlacional, Hernández y Mendoza (2018) señalan que el fin de definirlo es entender la relación o correlación de dos o más conceptos, categorías o variables bajo un determinado contexto dado. Para el presente caso fue verificar la correlación entre capacitación y calidad del servicio.

Siendo su diseño:





Donde:

M = muestra

O<sub>1</sub> = observación de la variable 1

r = relación

O<sub>2</sub> = observación de la variable 2

### **3.2 Variables y Operacionalización:**

Capacitación:

Definición conceptual: procedimiento educativo de poca duración a ser aplicada de modo sistemático y organizado en la que los individuos adquieren saberes y desarrollan habilidades y destrezas en base a metas establecidas (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: se operacionalizó a través de sus dimensiones, la que contenía diversos indicadores que nos llevaron a generar el instrumento de medición, siendo la cantidad de 15 ítems y que contaba con la escala de Likert.

Indicadores: detección, riesgo, análisis, establecimiento de objetivos, recursos, actividades, coordinación, preparación, planteamiento, resultados obtenidos, cumplimiento de objetivos y verificación.

Escala de medición: se estableció a la ordinal.

Calidad del servicio:

Definición conceptual: como característica de un producto o servicio, ya sea expresa o implícita, relacionada con su capacidad a fin de satisfacer los requerimientos del usuario (Kotler y Armstrong, 2013).

Definición operacional: se operacionalizó mediante las cinco dimensiones, llegando a obtener indicadores que permitieron elaborar el cuestionario con un total de 22 ítems que para medirla se recurrió a hacer uso de la escala de Likert.

Indicadores: presentación publicitaria, apariencia del personal, apariencia de las instalaciones, confiabilidad, profesionalismo, cortesía, efectividad, disponibilidad, individualizada, comprensión

Escala de medición: se tomó en cuenta la ordinal.

### 3.3 Población, Muestra y muestreo:

Población:

La población para la primera variable se conformó por los colaboradores de la empresa Inversiones INVEF S.A.C., que de acorde a la asignación de recursos humanos de la empresa cuenta con 33 colaboradores, quienes se encuentran distribuidos de modo adecuado en las múltiples oficinas de la organización.

La población para la segunda variable fueron los clientes de la empresa, debido a que fue infinita, se recurrió a hacer uso de la fórmula a fin de calcularla:

$$n = \frac{Z^2 pq}{(E^2)}$$

Donde:

Z = 1.96 (a un nivel de confianza 95%)

E = 5% = error estándar

p = 50% probabilidad a favor

q = 50% probabilidad en contra

n = muestra

Reemplazamos los datos para el tamaño de muestra se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16 \approx 384$$

$n = 384$ .

Resumen:

Variables	Población	Muestra	A razón de contrastar hipótesis
V1: Capacitación	33	33	33
V2: Calidad de servicio	Infinita	384	33

A razón de que la población fue pequeña en la primera variable y con la necesidad de relacionarla con la segunda variable se procedió a tomar la muestra por conveniencia.

**Criterio de inclusión:** se incluirá a la totalidad de trabajadores de la empresa cualquiera sea la modalidad de contrato con la que cuente, así como a todos los clientes quienes acuden con regularidad a la empresa para realizar sus trámites.

**Criterio de exclusión:** se excluyeron a aquellos colaboradores y clientes que se mostraron reacios a colaborar con la investigación de manera voluntaria.

### 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos:

**Técnica:** con la necesidad de contar con una técnica que nos permita recabar la información fidedigna ajustada a los objetivos de la investigación se procedió a hacer uso de la encuesta, llevándonos a permitirnos a realizar la medición de las variables en estudio.

**Instrumento:** contando con la finalidad de recabar la información necesaria que conlleve a la investigación se procedió a utilizar el cuestionario, la misma que contó con una adecuada estructuración y adaptación a cada una de las variables y dimensiones materia de investigación.

**Validez:** con el objeto de realizar la validación de los instrumentos se procedió a realizarlo mediante el juicio de expertos, para lo cual se formularon una serie de interrogantes que tienen relación con sus dimensiones e indicadores; cuyos resultados nos permitieron determinar su aceptabilidad acorde a la calificación realizada por los jueces.

**Confiabilidad:** para la confiabilidad de ambos instrumentos se procedió a desarrollar la prueba estadística mediante el SPSS, la que nos proporcionó el coeficiente Alpha de Cronbach para ambas variables, resultados que nos llevaron a deducir que los instrumentos son confiables.

Siendo los resultados de la siguiente manera:

**Variable:** Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	15

**Variable:** Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

### 3.5 Procedimientos:

El problema llegó a identificarse a través de las múltiples quejas respecto a la atención al cliente que desarrolla el recurso humano de la empresa, en la realizada la consulta a algunas de ellas, manifestaron su disconformidad, llevándonos a plantearnos el problema a manera de interrogante, para luego realizar la búsqueda de las bases teóricas de ambas variables e identificar sus dimensiones, conduciéndonos a requerir el consentimiento pertinente a la empresa a fin de recopilar la información, con posterioridad a la referida autorización positiva se llevó a cabo la aplicación del instrumento que nos permitió recolectar los datos, no sin antes manifestarles que la información sería confidencial y anónima, agradeciendo por la información brindada, hechos que se suscitaron entre el 15 al 25 de agosto del 2022. Los datos obtenidos nos permitieron llevarlos a un análisis e interpretación, para luego plantear las recomendaciones a la empresa y las ponga en práctica con la intención de establecer mejoras sobre la calidad del servicio orientados a los clientes.

### **3.6 Métodos de análisis de datos:**

El procedimiento para analizar los datos, se procedieron a efectuar la tabulación la información en el software Excel, información que fue trasladada al SPSS, permitiéndonos determinar la confiabilidad del instrumento, para luego aplicar la estadística inferencial donde se recurre a utilizar los procesos que han de vincular y probar hipótesis a través de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, puesto que contamos con datos menores a 50; posteriormente se llegó a determinar qué prueba de hipótesis deberá usarse en función al tipo de datos con los que contamos, es decir si son paramétricos o no paramétricos, identificando que para nuestra investigación se hallaron que los datos son no paramétricos, lo que nos llevó a identificar la prueba de hipótesis Rho de Spearman a través de ella logramos correlacionar las variables estudiadas y el grado de relación.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Se tomó en cuenta los valores que rigen la personalidad de las personas, a través de la obtención de la autorización de parte de la entidad para desarrollar el recojo de los datos, así como la directiva de la universidad para desarrollar la investigación. Las respuestas han de ser de libre elección por los encuestados enmarcada en la capacidad y libre opción de escogerlas, sin llegar a realizar presión alguna. Por otro lado, se consideró lo emanado en los art. 27° al 31°, Código de Ética del Licenciado en Administración de nuestro país, en la que emana el secreto en la profesión y confidencialidad ajustada a sus actuaciones en todo ámbito de acción.

## IV.- RESULTADOS

**Tabla 1**

*Matriz de puntuaciones*

Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
		Mala	Regular	Buena				
<b>V1 Capacitación</b>	<b>de 15 a 75</b>	<b>&lt; 35</b>	<b>de 35 a 55</b>	<b>&gt; 55</b>	<b>46.73</b>	<b>Regular</b>	<b>0.6230</b>	
D1 Detección de las necesidades de capacitación	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	12.61	Regular	0.6303	3
D2 Programa de capacitación	de 3 a 15	< 7	de 7 a 11	> 11	8.94	Regular	0.5960	1
D3 Ejecución de la capacitación	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	12.45	Regular	0.6227	2
D4 Evaluación de los resultados de capacitación	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	12.73	Regular	0.6364	4
Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
		Baja	Media	Alta				
<b>V2 Calidad del servicio</b>	<b>de 22 a 112</b>	<b>&lt; 52</b>	<b>de 52 a 82</b>	<b>&gt; 82</b>	<b>60.45</b>	<b>Media</b>	<b>0.5496</b>	
D1 Tangibilidad	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	14.00	Media	0.5600	3
D2 Fiabilidad	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	12.24	Media	0.4897	1
D3 Capacidad de respuesta	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	11.27	Media	0.5636	4
D4 Seguridad	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	11.76	Media	0.5879	5
D5 Empatía	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	11.18	Media	0.5591	2

### **Interpretación:**

En la tabla 1 se observa los rangos de la capacitación con sus dimensiones, donde se obtuvo el valor de 0.6230 que de acuerdo a su evaluación se ubica en el nivel regular, sucediendo lo mismo con sus dimensiones, siendo en el programa de capacitación de 0.5960, en la ejecución de la capacitación 0.6227, en la detección de necesidades de capacitación de 0.6303 y en la evaluación de los resultados de la capacitación de 0.6364, ubicándolos en el nivel regular. En la variable calidad del servicio, se obtuvo el valor de 0.5496, ubicándose en el nivel medio, siendo similares para sus dimensiones, donde la fiabilidad obtuvo el 0.4897, seguida de la empatía con 0.5591, la tangibilidad con 0.5600, la capacidad de respuesta con 0.5636 y la seguridad con 0.5879, todas ellas se ubican en el grado medio.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de la capacitación*

<b>Capacitación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Mala	9	27.3%	27.3%
Regular	13	39.4%	66.7%
Buena	11	33.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>	

Como se puede observar en la tabla 2, el 39.4% de encuestados respecto a la capacitación en la empresa llegan a ubicarla en el grado regular, el 33.3% la ubica como bueno y el 27.3% la llega a ubicar sobre el nivel malo.

**Tabla 3***Distribución de frecuencias de la calidad del servicio*

<b>Calidad del servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	11	33.3%	33.3%
Media	18	54.5%	87.9%
Alta	4	12.1%	100.0%
<b>Total</b>	33	100.0%	

Como se puede observar en la tabla 3, el 54.5% de encuestados llegaron a ubicar a la calidad de servicio en el nivel medio, el 33.3% es ubicada sobre el grado bajo y el 12.1% logra ser ubicada en el grado alto.



### **A fin de probar la hipótesis:**

A razón de haber planteado la hipótesis y requiriendo ser contrastada, se toma en cuenta inicialmente el manejo de la información recabada con el objeto de determinar si tienen una distribución normal o no, lo que nos lleva a su análisis correspondiente a través de la prueba, asimismo, se tiene en cuenta que si los datos hallados llegan a tener una distribución no normal, la prueba de hipótesis correspondiente será Rho de Spearman, de modo contradictorio, si se cuenta con información que cumplen una distribución normal nos lleva a utilizar la prueba de hipótesis de Pearson.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de los datos obtenidos.*

	Shapiro-Wilk			Prueba de hipótesis
	Estadístico	gl	Sig.	
Capacitación	0.806	33	0.000	Rho de Spearman
Tangibilidad	0.769	33	0.000	
Fiabilidad	0.695	33	0.000	
Capacidad de respuesta	0.635	33	0.000	
Seguridad	0.629	33	0.000	
Empatía	0.635	33	0.000	
Calidad del servicio	0.783	33	0.000	

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Objetivo general:

i.- Objetivo de la investigación:

Determinar si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

ii.- Hipótesis estadística:

H0. La capacitación no se relaciona con la calidad del servicio.

H1. La capacitación se relaciona con la calidad del servicio.

iii.- Nivel de significación: se consideró el 0.05 y para la confiabilidad el 95%.

iv.- Función de la prueba:

Se alcanzó a determinar por medio de la prueba no paramétrica, por consiguiente, se hará uso de Rho de Spearman (tabla 4)

v.- Decisión:

Rechazamos H0 cuando " $p$ " cuenta con el valor inferior al alfa ( $\alpha$ )

No rechazamos H0 cuando " $p$ " cuenta con el valor superior al alfa ( $\alpha$ )

vi.- Cálculo:

### Tabla 5

*Prueba de correlación de la capacitación – calidad del servicio.*

			Capacitación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,695**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,695**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

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

De acuerdo a la visualización sobre la tabla 5 se evidencia la existencia de relación de la capacitación y la calidad del servicio.

vii.- Conclusión:

Del análisis de los datos se obtuvo el p-valor = 0.000 cifra que llega a ser inferior a valor de significancia, nos conlleva a desestimar la hipótesis nula, entonces, manifestamos que la capacitación se relaciona con la calidad del servicio, lo que nos permite aceptar la hipótesis general.

## Objetivos específicos:

### i.- Primer objetivo específico:

Determinar la relación entre la capacitación con la tangibilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

### ii.- Hipótesis estadística:

H0. La capacitación no se relaciona con la tangibilidad.

H1. La capacitación se relaciona con la tangibilidad.

iii.- Nivel de significación: se consideró el 0.05 y para la confiabilidad el 95%.

### iv.- Función de la prueba:

Se alcanzó a determinar por medio de la prueba no paramétrica, por consiguiente, se hará uso de Rho de Spearman (tabla 4)

### v.- Decisión:

Rechazamos H0 cuando “ $p$ ” cuenta con el valor inferior al alfa ( $\alpha$ )

No rechazamos H0 cuando “ $p$ ” cuenta con el valor superior al alfa ( $\alpha$ )

### vi.- Cálculo:

## Tabla 6

*Prueba de correlación de la capacitación – tangibilidad.*

		Capacitación	Tangibilidad
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,727**
		N	33
	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,727**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	33

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

Conforme se visualiza sobre la tabla 6 llegamos a hallar que existe relación entre la capacitación y la tangibilidad.

### vii.- Conclusión:

Del análisis de la información se alcanzó a tener el p-valor = 0.000 cifra que es inferior al de significancia, entonces desestimamos la hipótesis nula, es decir, procedemos a exponer que la capacitación cuenta con relación con la tangibilidad, llevándonos a reconocer la primera hipótesis específica.

**i.- Segundo objetivo específico:**

Determinar la relación entre la capacitación con la fiabilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

ii.- Hipótesis estadística:

H0. La capacitación no se relaciona con la fiabilidad.

H1. La capacitación se relaciona con la fiabilidad.

iii.- Nivel de significación: se consideró el 0.05 y para la confiabilidad el 95%.

iv.- Función de la prueba:

Se alcanzó a determinar por medio de la prueba no paramétrica, por consiguiente, procederemos a hacer uso de Rho de Spearman (tabla 4)

v.- Decisión:

Rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor inferior al alfa ( $\alpha$ )

No rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor superior al alfa ( $\alpha$ )

vi.- Cálculo:

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de la capacitación – fiabilidad.*

		Capacitación	Fiabilidad
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,591**
		N	33
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,591**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	33

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

Según se visualiza sobre la tabla 7 se llegó a hallar la existencia de relación entre la capacitación y la fiabilidad.

vii.- Conclusión:

Del análisis de los datos se alcanzó el p-valor = 0.000 cifra resultante inferior a valor de significancia, conduciéndonos a desestimar la hipótesis nula, vale referir, la capacitación viene a contar con relación con la fiabilidad, llevándonos a la aceptación de la segunda hipótesis específica.

**i.- Tercer objetivo específico:**

Analizar la relación entre la capacitación con la capacidad de respuesta en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

ii.- Hipótesis estadística:

H0. La capacitación no se relaciona con la capacidad de respuesta.

H1. La capacitación se relaciona con la capacidad de respuesta.

iii.- Nivel de significación: consideró al 0.05 y para la confiabilidad el 95%.

iv.- Función de la prueba:

Se alcanzó a determinar a través de la prueba no paramétrica, por consiguiente, se hará uso de la prueba de Rho de Spearman (tabla 4)

v.- Decisión:

Rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor inferior al alfa ( $\alpha$ )

No rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor superior al alfa ( $\alpha$ )

vi.- Cálculo:

**Tabla 8**

*Prueba de correlación de la capacitación – capacidad de respuesta.*

			Capacitación	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,612**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	33	33
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,612**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	33	33

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

Según se visualiza sobre la tabla 8 llegamos a observar que existe relación entre la capacitación y la capacidad de respuesta.

vii.- Conclusión:

Luego de analizada la información se halló p-valor = 0.000 resultando inferior al de significancia, es así que desestimamos la hipótesis nula, entonces, podemos manifestar que la capacitación llega a relacionarse con la capacidad de respuesta, entonces nos permite a admitir la tercera hipótesis específica.

**i.- Cuarto objetivo específico:**

Determinar la relación entre la capacitación con la seguridad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

ii.- Hipótesis estadística:

H0. La capacitación no se relaciona con la seguridad.

H1. La capacitación se relaciona con la seguridad.

iii.- Nivel de significación: se consideró el 0.05 y para la confiabilidad el 95%.

iv.- Función de la prueba:

Se alcanzó a determinar por medio de la prueba no paramétrica, por consiguiente, se hará uso de Rho de Spearman (tabla 4)

v.- Decisión:

Rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor inferior al alfa ( $\alpha$ )

No rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor superior al alfa ( $\alpha$ )

vi.- Cálculo:

**Tabla 9**

*Prueba de correlación de la capacitación – seguridad.*

		Capacitación	Seguridad
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,617**
		N	33
Seguridad	Seguridad	Coefficiente de correlación	,617**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	33

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

Según logramos visualizar sobre la tabla 9 se observa que existe relación entre la capacitación y la seguridad.

vii.- Conclusión:

Con posterioridad a procesar y analizar de los datos se halló el p-valor = 0.000 valor que llega a ser inferior a valor de significancia, conduciéndonos a desestimar la hipótesis nula, entonces, referimos la capacitación mantiene relación con la seguridad, que nos conduce a tener aceptabilidad a la cuarta hipótesis específica.

**i.- Quinto objetivo específico:**

Analizar la relación entre la capacitación con la empatía en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

ii.- Hipótesis estadística:

H0. La capacitación no se relaciona con la empatía.

H1. La capacitación se relaciona con la empatía.

iii.- Nivel de significación: se consideró el 0.05 y para la confiabilidad el 95%.

iv.- Función de la prueba:

Se alcanzó a determinar mediante de la prueba no paramétrica, por consiguiente, se usará Rho de Spearman (tabla 4)

v.- Decisión:

Rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor inferior al alfa ( $\alpha$ )

No rechazamos H0 cuando “p” cuenta con el valor superior al alfa ( $\alpha$ )

vi.- Cálculo:

**Tabla 10**

*Prueba de correlación de la capacitación – empatía.*

		Capacitación	Empatía
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,476**
		N	33
	Empatía	Coefficiente de correlación	,476**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	33

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

Según llegamos a visualizar sobre la tabla 10, se observa que existe relación entre la capacitación y la empatía.

vii.- Conclusión:

Al haber procesado y analizado los datos se halló el p-valor = 0.005 valor que se muestra inferior a valor de significancia, conduciéndonos a desestimar la hipótesis nula, entonces, manifestamos que, la capacitación llega a tener relación con la empatía, que nos lleva a aceptar la quinta hipótesis específica.

## **V.- DISCUSIÓN:**

Luego de haber analizado los datos se pudo contrastar la hipótesis de la investigación habiendo hallado la existencia de relación de capacitación con la calidad del servicio, pues los datos nos permitieron obtener el  $p$ -valor = 0.000, la que resulta ser menor al valor de significancia; además, se alcanzó el valor de Rho de Spearman = 0.695 resultado que evidencia la existencia de relación media de las dos variables analizadas. Ante lo hallado llega a coincidir con lo concluido por Freire (2020) en su investigación, con posterioridad al haber obtenido el valor de chi cuadrado = 0.025, le llevó a afirmar que la capacitación influye en la calidad del servicio al cliente; refirió que las capacitaciones gubernamentales no funcionan de manera correcta, pues afecta a la organización y no identifica necesidades reales, consecuentemente, conduce a la baja moral de los funcionarios y usuarios. Asimismo, Mozo (2019) en su estudio llegó a concluir que la capacitación a los conductores incide en el nivel de servicio que otorgan al consumidor, no llegando a cumplir con criterios como el conocer los requerimientos de capacitación u otorgar recursos indispensables, lo que llega a influenciar sobre el servicio, luego de haber obtenido la significación de 0.012, aceptando la hipótesis de igualdad de medias entre la capacitación y la calidad del servicio, es decir, existe relación entre ambas variables. A todo ello, Dessler y Varela (2009) refieren que la capacitación está encaminada neta y exclusivamente a la enseñanza de habilidades, técnicas y estrategias; de cómo preparar a los trabajadores de una organización en lo que está desempeñándose. La función de entrenar o enseñar es del gerente y los directores. Para lo que Deming et al. (2013) refieren que la calidad es la transformación de los requerimientos futuros del usuario en características medibles para que un producto pueda diseñarse y fabricarse a un determinado precio que el consumidor se encuentre con disponibilidad de realizar el pago; la calidad solo puede definirse en términos de agencia. A lo que podemos referir que es de suma importancia y/o indispensable mantener al recurso humano capacitado de la mejor forma en las diversas áreas, mucho más cuando la entidad tiende a prestar servicios a los clientes, las que han de ser los adecuados a fin de que llegue a mejorar la satisfacción de aquellos consumidores por lo recibido.



A fin de contrastar la primera hipótesis específica de la investigación, se pudo establecer la existencia de relación de la capacitación y la tangibilidad, los datos hallados nos llevaron a obtener el p-valor = 0.000, siendo inferior al valor de significancia, también, se alcanzó el tener Rho de Spearman = 0.727 resultado que evidencia la existencia de relación, la cual es media de la variable y la dimensión analizada. Resultado que difieren de lo hallado por García (2020) quien obtuvo como resultados que no hubo diferencias significativas en la dimensión tangible, luego de haber obtenido el valor de  $p=0.500$ . Ante dicho resultado Chiavenato (2009) refiere que la capacitación es un medio para explotar el desempeño laboral y un medio para desarrollar destrezas de la gente para que, tras el procedimiento de formación, puedan ser más productivas y creativas, realizar actividades de manera excepcional y contribuir a los objetivos organizacionales. En tanto Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) refieren que los elementos tangibles; llega a ser el aspecto de la infraestructura, equipos, recurso humano y material de comunicación. Esta tiene importancia fundamental, debido a que en mucho de los casos estos aspectos son considerados por el cliente en su satisfacción y decisión de volver a hacer uso del servicio, pues requerirá experimentar un adecuado servicio.

Respecto a la segunda hipótesis específica, el análisis de la información nos llevó a hallar que se cuenta relación de la capacitación con la fiabilidad, al haber logrado hallar el p-valor = 0.000, resultado que es inferior al de significancia, asimismo, se obtuvo Rho de Spearman = 0.591, valor que evidencia la existencia de relación la cual es media de ambas, es decir la fiabilidad se relaciona con la fiabilidad. Resultado que coincide con lo investigado por García (2020) quien obtuvo luego de haber implementado un programa de capacitación concluye que, luego de obtener el valor de  $p < 0,05$ , teniendo efecto significativo, a lo que se contó con el valor para la confiabilidad  $p = 0.000$ . A lo cual Certo (1994) refiere que la capacitación es el procedimiento de desarrollar las peculiaridades del componente humano a fin de que se encuentren listos para generar mayor productividad y contribuir a lograr las metas organizacionales. La finalidad de capacitar es generar influjo sobre la conducta de los individuos a fin de incrementar su productividad. En tanto Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) refieren que la confiabilidad viene a ser la capacidad de efectuar el servicio dentro del tiempo acordado, correctamente y a la primera

vez. Entonces, cuando la empresa desea alcanzar sus metas y objetivos, deberá de tomar muy en cuenta con cumplir con lo ofrecido al cliente, pues de no experimentarse ello, ha de malinformarse a otros clientes sobre el incumplimiento de este ofrecimiento, que puede incluso llevar a perder clientes potenciales.

En razón a la tercera hipótesis específica, al analizar los datos nos permitió hallar que existe relación de la capacitación con la capacidad de respuesta, con posterioridad al hallar el p-valor = 0.000, la que resulta ser inferior al de significancia, además, se halló Rho de Spearman = 0.612, dicho resultado permite afirmar que la relación es media entre ellas. Dichos resultados llegan a coincidir con lo hallado por García (2020) quien obtuvo el valor de  $p = 0.001$ , lo que demuestra que la capacitación tiene influencia sobre la capacidad de respuesta, siendo este valor menor al valor de significancia es decir  $p < 0.05$ . A lo que Cenzo y Robbins (1996) manifiestan que es la capacitación es la experiencia instruida la que realiza una variación estable en la persona y tiende a mejorar su competencia para trabajar. La formación refiere cambios en las habilidades, el conocer, actitud o comportamientos. Ante ello, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) hacen mención a que la capacidad de respuesta es la disposición para apoyar a clientes con rapidez. Se hace necesario responder con suma rapidez al cliente respecto a sus necesidades y requerimientos, incluso si son reclamos, que conlleve a elevar su satisfacción.

En relación a la cuarta hipótesis específica, el análisis de la información nos lleva a afirmar que existe relación de la capacitación con la seguridad, debido a que se obtuvo el p-valor = 0.000, la referida cifra es inferior al de significancia, sobremanera, se pudo hallar Rho de Spearman = 0.617, dicho valor nos lleva a referir que la relación es media entre ambas. Resultado que llega a tener coincidencia con lo hallado por García (2020) luego del análisis de los datos pudo determinar que la capacitación influye en la seguridad pues llegó a obtenerse el valor de  $p = 0.000$ , resultado que es subalterno al valor de significancia de 0.05. Ante dichos resultados, cabe citar a Ivancevich (1995) quien manifiesta que la capacitación es el procedimiento sistémico de cambiar la conducta de los trabajadores a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. En tanto Zeithaml,

Parasuraman y Berry (1985) manifiestan que la seguridad es el conocimiento técnico requerido para ayudar a los clientes y ganar su confianza y credibilidad (incluida la claridad de las transacciones financieras con los clientes). Entonces la organización ha de preocuparse por realizar una adecuada capacitación en temas que se ajusten a las necesidades del puesto de cada trabajador, pues el conocer su puesto, le permitirá responder de manera oportuna ante diversas situaciones que se le presente al trabajador, orientada a satisfacer al cliente.

A razón de la quinta hipótesis específica, al analizar los datos, permitieron realizar la afirmación de que existe relación de capacitación con la empatía, afirmación que se basa en haber hallado el  $p$ -valor = 0.005, valor inferior al de significancia, asimismo, se halló Rho de Spearman = 0.476, la referida cifra nos permite afirmar que la relación es débil de la capacitación con la empatía. Lo hallado llega a tener coincidencia con lo investigado por García (2020) en su investigación llegó a determinar que la capacitación tiene influencia con la empatía, luego de alcanzar a tener el valor de  $p = 0.001$ , el mismo que es inferior al nivel de significancia de 0.05. según refiere Wayne (2012) la capacitación son acciones con diseño a fin de proporcionar a los novatos conocimientos y pericias precisas para desenvolverse en su trabajo actual. Y respecto a la empatía, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) refieren que es la atención individualizada enfocada en los intereses del cliente. Desarrollar este tipo de atención, permitirá al trabajador conocer de mejor forma las necesidades y expectativas del cliente, que permita anticiparse a ellos en una siguiente oportunidad.

## VI.- CONCLUSIONES

- 1.- En relación a la hipótesis general concluimos que existe relación entre la capacitación y la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF, siendo la relación media entre ellas luego de obtener el p-valor = 0.000 y Rho de Spearman = 0.695, llevando a afirma que, a mayor capacitación, permitirá elevar la calidad del servicio prestado a los clientes.
- 2.- Se concluye en que existe relación entre la capacitación y la tangibilidad, contando para ello con la relación media entre la variable y dimensión basado en el p-valor = 0.000 y Spearman = 0.727, permite afirma, a mayor capacitación, elevará la tangibilidad en la prestación del servicio a clientes.
- 3.- Concluimos que existe relación entre la capacitación y la fiabilidad, refiriendo en que la relación es media entre la variable y dimensión basado en el p-valor = 0.000 y Spearman = 0.591, permite afirma que, a mayor capacitación, elevará la fiabilidad en la prestación del servicio orientados al cliente.
- 4.- Se concluye que existe relación de la capacitación y la capacidad de respuesta, manifestándose que la relación es media entre ellas en base al p-valor = 0.000 y Spearman = 0.612, entonces afirmamos que, a mayor capacitación, incrementará la capacidad de respuesta en la prestación del servicio hacia los clientes.
- 5.- Se concluye que existe relación de la capacitación y la seguridad, manifestándose que la relación es media entre ellas habiendo alcanzado el p-valor = 0.000 y el de Spearman = 0.617, afirmamos que, a mayor capacitación, incrementará la seguridad en la prestación del servicio orientados al cliente.
- 6.- Concluimos en que existe relación entre la capacitación y la empatía, los resultados nos permiten referir que la relación es débil entre ambas habiendo obtenido el p-valor = 0.000 y el de Spearman = 0.476, permitiendo afirmar que, a mayor capacitación, elevará el nivel de empatía en la prestación del servicio hacia los clientes.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

- 1.- Se recomienda a la organización incrementar las capacitaciones al personal de la empresa Inversiones INVEF, en temas orientados a la calidad del servicio que ha de prestarse a los clientes, añadiendo valor agregado en sus servicios a fin de satisfacer sus necesidades, requerimientos y superar sus expectativas.
- 2.- Se recomienda a quienes tienen el manejo de la empresa mejorar las condiciones ambientales donde se presta los servicios a los clientes, además de reclutar personal idóneo en la atención directa a los clientes.
- 3.- Recomendamos a los directivos de la institución capacitar al personal en temas relacionados a fidelizar al cliente, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos y medir sus resultados.
- 4.- Se recomienda a quienes dirigen la empresa a elevar su capacidad de respuesta frente a las necesidades, deseos y/o expectativas de los clientes a través de una capacitación pertinente.
- 5.- Recomendamos a los directivos de la organización disponer de personal con conocimientos pertinentes y que demuestren sus habilidades y destrezas en la atención directa a los clientes.
- 6.- Se recomienda a los directivos capacitar a su personal en tema de empatía, procediendo en hacer comprender a sus colaboradores que las necesidades de los clientes han de ser resueltas por la empresa.

## REFERENCIAS

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Decimoprimer). Pearson Educación.
- Arora, V y Talwar, R. (2019). A Study on Evaluating the Effectiveness of Training in Public Sector Bank. *The IUP Journal of Management Research*, XVIII (1), 136-149.
- Berry, L. (1981). *The employe as customer*. Jorunal of retailing banking.
- Bravo, E. (2022, January). *Tendencias sobre experiencias del cliente y experiencias del empleado para este 2022*. Negocios y Empresas.
- Bohlander, G. (2017). *Administración de Recursos Humanos* 17ª Edición. México: Cengage.
- Castillo-Castillo, D. C., Reyes-Reinoso, J. R., & Vasquez-Hugo, E. S. (2019). Satisfacción Laboral en las Microempresas Productoras de Derivados Lácteos del Cantón Cañar. *Killkana Social*, 3(1). [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v3i1.283](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.283)
- Certo, S. (1994). *Gestión Moderna: Diversidad, calidad, ética y entorno global*. . Allyn & Bacon.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ªed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima). Mc Graw Hill Educación.
- Concytec. (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. *El peruano*.
- de Cenzo, D., & Robbins, S. (1996). *Gestión de Recursos Humanos*. John Wiley.
- Dessler, G. (1997). *Gestión de Recursos Humanos*. . Prentice Hall.
- Fierro, L. (2021). 8 tendencias de capacitación para 2022: ¿qué habilidades serán necesarias? *Crehana*.
- Freire Cabello, K. K., Rivera Rendón, D. E., & Ordoñez Iturralde, D. D. (2020). Estrategias de Marketing Digital como medio de comunicación e impulso de las ventas. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, ISSN-e 1988-7833, N°. 73 (Noviembre), 2020, 73.

- Gherson, D. (2020). *¿Por qué implementar la capacitación de personal en una empresa?* Universidad Continental.
- Gonzales Meza, G. X. (2019). Gestión de calidad en la capacitación, de las mypes del sector servicio-rubro hospedajes en Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, año 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera). Mc Graw Hill Education.
- Hidalgo, K., & Bustos, M. (2021). Control interno de inventarios y su relación en la rentabilidad de la empresa HECALIRO JIA SAC, Tarapoto. *Talento - Revista de Administración*, 1(1). <https://doi.org/10.33996/talento.v1i1.6>
- Ivancevich, J. (1995). *Gestión de Recursos Humanos*. Richard Irwin.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Díaz de Santos.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. . McGraw Hill Interamericana Editores.
- Krapp, P. (2021). *Conozca qué opinan y sienten las pymes peruanas*. La Cámara. Revista Digital de La Cámara de Comercio de Lima.
- López, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2011). *La Administración de Recursos Humanos en las Pyme*. . Pearson.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Ñahui, Y., & Villoslaba, K. (2020). *Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las PYMES del centro comercial Plaza Josef, en la localidad de Ate Vitarte*. 3, 61–74.
- Ocampo, J. (2022, March). *¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la pyme en el 2022?* Andina - Agencia Peruana de Noticias.
- Pasco Malca, E. M., & Villanueva Calderón, J. A. (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la agencia de viaje inka wasi travel. *horizonte empresarial*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1638>
- Paz-Zimbeck, I. (2021). *¿Qué tanto se ha visto afectada la capacitación en las empresas por la pandemia?* AMEDIRH.
- Sotelo Asef, J. G., Figueroa González, E. G., Montecinos Piña, V. I., & Solís Ríos, R. (2019). La capacitación y su correlación con la calidad en el servicio en una

- institución médica. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 8(16). <https://doi.org/10.23913/ricea.v8i16.143>
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica*. (Primera edición). Bioestadístico.
- Ugarte Casafranca, W. D., Melgar Campos, T. V., & Tacillo Yauli, E. F. (2020). Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(45). <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>
- Vargas, M. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 – municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>
- Wayne, M. (2012). *Capital Humano*. Pearson Educación.



## ANEXOS

## Anexo I

### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica:
	Determinar si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	La capacitación se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	la técnica empleada fue la encuesta
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	Analizar si existe relación entre la capacitación con la tangibilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	Existe relación entre la capacitación con la tangibilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	<b>Instrumento:</b>
	Explicar si existe relación entre la capacitación con la fiabilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	Existe relación entre la capacitación con la fiabilidad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	El instrumento elaborado fue el cuestionario
¿Cuál es la relación entre la capacitación y calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022?	Determinar si existe relación entre la capacitación con la capacidad de respuesta en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	Existe relación entre la capacitación con la capacidad de respuesta en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	
	Analizar si existe relación entre la capacitación con la seguridad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	Existe relación entre la capacitación con la seguridad en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	
	Determinar si existe relación entre la capacitación con la empatía en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	Existe relación entre la capacitación con la empatía en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.	

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
No experimental, transversal, descriptivo, correlacional	<b>Población</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
	Se encuentra conformada por los trabajadores de la empresa Inversiones INVEF SAC, llegando a ser 33 trabajadores y de 33 clientes.	Capacitación	Detección de las necesidades Programa Ejecución Evaluación de resultados
	<b>Muestra</b>	Calidad del servicio	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
	Al ser una población pequeña se optó por trabajar con toda la población		

## Anexo II

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	las empresas deben implementar el aprendizaje entre todos los empleados para que se ayuden entre sí a aumentar sus conocimientos y ampliar sus habilidades y capacidades. (Chavenato 2011)).	La variable llega a operar a través de sus dimensiones, para lo cual implica formular sus indicadores que serán desarrolladas en el instrumento de recolección de datos, ajustada a la escala de Likert.	Detección de las necesidades de capacitación	Detección	Ordinal
				Riesgo	
				Análisis	
			Programa de capacitación	Establecimiento de objetivos	
				Recursos	
				Actividades	
			Ejecución de la capacitación	Coordinación	
				Preparación	
	Planteamiento				
	Evaluación de los resultados de la capacitación	Resultados obtenidos			
		Cumplimiento de objetivos			
		Verificación			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	es el juicio global del cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio", que proviene de Lo que los usuarios han esperado previamente de él y su percepción sobre el rendimiento del servicio recibido (Parasuraman, et al., 1988)	La variable se operacionaliza mediante sus dimensiones, para lo cual fueron formulados los indicadores para con posterioridad permita la elaboración del instrumento que permita medirla de acuerdo a la escala de Likert.	Tangibilidad	Presentación publicitaria	Ordinal
				Apariencia del personal	
				Apariencia de las instalaciones	
			Fiabilidad	Confiabilidad	
			Capacidad de respuesta	Profesionalismo	
				Cortesía	
			Seguridad	Efectividad	
Disponibilidad					
Empatía	Individualizada				
	Comprensión				

### Anexo III


#### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
 MIDE: si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio  
 en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022

Variable: Capacitación.


N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Detección de las necesidades de capacitación						
1	¿Se suele hacer un análisis de los problemas que suceden en la empresa?	✓		✓		✓	
2	¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal?	✓		✓		✓	
3	¿Considera que es un riesgo no poder detectar los problemas de capacitación?	✓		✓		✓	
4	¿Luego de analizar el problema de la falta de capacitación, se emplea capacitaciones a fin de dar solución?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Programa de capacitación						
6	¿Los objetivos establecidos siempre se cumplen con la capacitación?	✓		✓		✓	
7	¿La empresa cuenta con los materiales para llevar a cabo el programa de capacitación?	✓		✓		✓	
8	¿Se encuentran definidas adecuadamente las actividades a desarrollarse en la capacitación?	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 3:</b> Ejecución de la capacitación						
10	¿La empresa coordina la ejecución de la capacitación?	✓		✓		✓	
11	¿La capacitación le permite estar preparado para realizar mejor sus actividades?	✓		✓		✓	
12	¿La capacitación se desarrolla de acuerdo a lo programado?	✓		✓		✓	
13	¿Se pone en práctica lo aprendido en la capacitación?	✓		✓		✓	

  
 Mg. Econ. Juan Ramón Paredón Juárez  
 C.E.L. N° 0557

DIMENSIÓN 4: Evaluación de los resultados de la capacitación		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Los resultados obtenidos en cada capacitación son los esperados?	✓		✓		✓	
15	¿Los resultados de la capacitación fueron de provecho para su aprendizaje?	✓		✓		✓	
16	¿La capacitación contribuye con el logro de los objetivos propuestos por la empresa?	✓		✓		✓	
17	¿Se verifica el conocimiento adquirido posterior a la capacitación?	✓		✓		✓	

Variable: Calidad de servicio

DIMENSION 1 Tangibilidad							
Desenvolvimiento							
1	¿La empresa tiene material visible donde se indica los procedimientos o procesos a seguir para realizar un trámite?	✓		✓		✓	
2	¿Nota usted que la empresa se espera por brindar un servicio de calidad?	✓		✓		✓	
3	¿La empresa cuenta con instalaciones bien equipadas y de buena calidad?	✓		✓		✓	
4	¿Ha podido notar que la empresa mantiene sus ambientes muy limpios?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
6	¿El personal de la empresa se encuentra bien uniformado y con apariencia cuidada?	✓		✓		✓	
7	¿El personal con que cuenta la empresa muestra su disposición para resolver los problemas que tiene con el servicio?	✓		✓		✓	
8	¿La empresa se caracteriza por cumplir con los servicios dentro de los plazos de tiempo que le han ofrecido?	✓		✓		✓	
9	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓	
10	¿Le dan a conocer el procedimiento para acceder a los servicios que brinda la empresa?	✓		✓		✓	

  
 Mg. Econ. Juan Ramón Peces Quirós  
 C.E.L. N° 0557

12	¿El personal de la empresa, son comunicativos durante la prestación del servicio?	✓		✓		✓	
13	¿Le ofrecen un servicio rápido?	✓		✓		✓	
14	¿El personal siempre se encuentra disponible en atender a los clientes?	✓		✓		✓	
15	¿Los trabajadores cuentan con la capacidad para responder a sus necesidades?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Le transmiten confianza cuando adquiere los servicios de la empresa?	✓		✓		✓	
17	¿Existe integridad en el personal que labora en la empresa y le transmiten seguridad?	✓		✓		✓	
18	¿La empresa cuenta con accesos adecuados e sus instalaciones?	✓		✓		✓	
19	¿La empresa le brinda total seguridad?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Empatía							
20	¿La atención brindada es individualizada y de calidad?	✓		✓		✓	
21	¿El personal de la empresa muestra cortesía y amabilidad en todo momento?	✓		✓		✓	
22	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades con respeto y amabilidad?	✓		✓		✓	
23	¿El personal siempre está dispuesto a ayudarme en lo que requiere?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pecesn Quiroz Juan Ramon    DNI: 16468423

Especialidad del validador: Economista - Metodología

ORCYD: 0000-0003-3380-4577

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

\*Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Mg. Pecesn Quiroz Juan Ramon

DNI: 16468423



### Cuestionario para la variable 1: Capacitación

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
<b>Dimensión 1: Detección de las necesidades de capacitación</b>	1	2	3	4	5
¿Se suele hacer un análisis de los problemas que suceden en la empresa?					
¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal?					
¿Considera que es un riesgo no poder detectar los problemas de capacitación?					
¿Luego de analizar el problema de la falta de capacitación, se emplea capacitaciones a fin de dar solución?					
<b>Dimensión 2: Programa de capacitación</b>					
¿Los objetivos establecidos siempre se cumplen con la capacitación?					
¿La empresa cuenta con los materiales para llevar a cabo el programa de capacitación?					
¿Se encuentran definidas adecuadamente las actividades a desarrollarse en la capacitación?					
<b>Dimensión 3: Ejecución de la capacitación</b>					
¿La empresa coordina la ejecución de la capacitación?					
¿La capacitación le permite estar preparado para realizar mejor sus actividades?					
¿La capacitación se desarrolla de acuerdo a lo programado?					
¿Se pone en práctica lo aprendido en la capacitación?					
<b>Dimensión 4: Evaluación de los resultados de la capacitación</b>					
¿Los resultados obtenidos en cada capacitación son los esperados?					
¿Los resultados de la capacitación fueron de provecho para su aprendizaje?					
¿La capacitación contribuye con el logro de los					

  
 \_\_\_\_\_  
 Mgy. Rocío Alanís Pecesú Quiroz  
 C.I.E.L. N° 0557

objetivos propuestos por la empresa?					
¿Se verifica el conocimiento adquirido posterior a la capacitación?					

### Cuestionario para la variable 2: Calidad de Servicio

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:


NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5


Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Tangibilidad	1	2	3	4	5
¿La empresa tiene material visible donde se indica los procedimientos o procesos a seguir para realizar un trámite?					
¿Nota usted que la empresa se espera por brindar un servicio de calidad?					
¿La empresa cuenta con instalaciones bien equipadas y de buena calidad?					
¿Ha podido notar que la empresa mantiene sus ambientes muy limpios?					
Dimensión 2: Fiabilidad					
¿El personal de la empresa se encuentra bien uniformado y con apariencia cuidada?					
¿El personal con que cuenta la empresa muestra su disposición para resolver los problemas que tiene con el servicio?					
¿La empresa se caracteriza por cumplir con los servicios dentro de los plazos de tiempo que le han ofrecido?					
¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado en el desempeño de sus funciones?					
¿Le dan a conocer el procedimiento para acceder a los servicios que brinda la empresa?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
¿El personal de la empresa, son comunicativos durante la prestación del servicio?					
¿Le ofrecen un servicio rápido?					
¿El personal siempre se encuentra disponible en atención?					

  
 Mg. Ronny Juan Ramón Paredes Quive  
 C.E.L. N° 0557

a los clientes?					
¿Los trabajadores cuentan con la capacidad para responder a sus necesidades?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
¿Le transmiten confianza cuando adquiere los servicios de la empresa?					
¿Existe integridad en el personal que labora en la empresa y le transmiten seguridad?					
¿La empresa cuenta con accesos adecuados a sus instalaciones?					
¿La empresa le brinda total seguridad?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
¿La atención brindada es individualizada y de calidad?					
¿El personal de la empresa muestra cortesía y amabilidad en todo momento?					
¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades con respeto y amabilidad?					
¿El personal siempre está dispuesto a ayudarme en lo que requiere?					

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la tesis de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido del cuestionario por un experto, para recopilar los datos necesarios para el trabajo de investigación
Nombres y apellidos del experto	Pecsen Quiroz Juan Ramon
Documento de identidad	16468423
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	
Firma	
Fecha	18 Agosto / 2022

  
 Mgy. Econ. Juan Ramon Pecsen Quiroz  
 C.E.L. N° 0557

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE**

**MIDE:** Si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

**Variable:** Capacitación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Detección de las necesidades de capacitación						
1	¿Se suele hacer un análisis de los problemas que suceden en la empresa?	X		X		X	
2	¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal?	X		X		X	
3	¿Considera que es un riesgo no poder detectar los problemas de capacitación?	X		X		X	
4	¿Luego de analizar el problema de la falta de capacitación, se emplea capacitaciones a fin de dar solución?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Programa de capacitación	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿Los objetivos establecidos siempre se cumplen con la capacitación?	X		X		X	
7	¿La empresa cuenta con los materiales para llevar a cabo el programa de capacitación?	X		X		X	
8	¿Se encuentran definidas adecuadamente las actividades a desarrollarse en la capacitación?	X		X		X	
	<b>Dimensión 3:</b> Ejecución de la capacitación	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
10	¿La empresa coordina la ejecución de la capacitación?	X		X		X	
11	¿La capacitación le permite estar preparado para realizar mejor sus actividades?	X		X		X	
12	¿La capacitación se desarrolla de acuerdo a lo programado?	X		X		X	
13	¿Se pone en práctica lo aprendido en la capacitación?	X		X		X	

<b>DIMENSIÓN 4:</b> Evaluación de los resultados de la capacitación		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿Los resultados obtenidos en cada capacitación son los esperados?	X		X		X	
15	¿Los resultados de la capacitación fueron de provecho para su aprendizaje?	X		X		X	
16	¿La capacitación contribuye con el logro de los objetivos propuestos por la empresa?	X		X		X	
17	¿Se verifica el conocimiento adquirido posterior a la capacitación?	X		X		X	

**Variable: Calidad de servicio**

<b>DIMENSION 1</b> Tangibilidad		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Desenvolvimiento</b>							
1	¿La empresa tiene material visible donde se indica los procedimientos o procesos a seguir para realizar un trámite?	X		X		X	
2	¿Nota usted que la empresa se espera por brindar un servicio de calidad?	X		X		X	
3	¿La empresa cuenta con instalaciones bien equipadas y de buena calidad?	X		X		X	
4	¿Ha podido notar que la empresa mantiene sus ambientes muy limpios?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2:</b> Fiabilidad		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿El personal de la empresa se encuentra bien uniformado y con apariencia cuidada?	X		X		X	
7	¿El personal con que cuenta la empresa muestra su disposición para resolver los problemas que tiene con el servicio?	X		X		X	
8	¿La empresa se caracteriza por cumplir con los servicios dentro de los plazos de tiempo que le han ofrecido?	X		X		X	
9	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado en el desempeño de sus funciones?	X		X		X	

10	¿Le dan a conocer el procedimiento para acceder a los servicios que brinda la empresa?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	¿El personal de la empresa, son comunicativos durante la prestación del servicio?	X		X		X	
13	¿Le ofrecen un servicio rápido?	X		X		X	
14	¿El personal siempre se encuentra disponible en atender a los clientes?	X		X		X	
15	¿Los trabajadores cuentan con la capacidad para responder a sus necesidades?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Le transmiten confianza cuando adquiere los servicios de la empresa?	X		X		X	
17	¿Existe integridad en el personal que labora en la empresa y le transmiten seguridad?	X		X		X	
18	¿La empresa cuenta con accesos adecuados a sus instalaciones?	X		X		X	
19	¿La empresa le brinda total seguridad?	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
20	¿La atención brindada es individualizada y de calidad?	X		X		X	
21	¿El personal de la empresa muestra cortesía y amabilidad en todo momento?	X		X		X	
22	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades con respeto y amabilidad?	X		X		X	
23	¿El personal siempre está dispuesto a ayudarme en lo que requiere?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero DNI: 31677361

Especialidad del validador: Administrador


ORCID: 0000-0003-1868-5848

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Mg. Anddy Gonzalez Lucero  
CLAD N° 04628

-----  
**Firma del Experto Informante**

Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero

DNI: 31677361

## Anexo IV

### Cuestionario para la variable 1: Capacitación

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)		SIEMPRE (S)		
1	2	3	4		5		
Enunciado			N	CN	A	CS	S
<b>Dimensión 1: Detección de las necesidades de capacitación</b>			1	2	3	4	5
¿Se suele hacer un análisis de los problemas que suceden en la empresa?							
¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal?							
¿Considera que es un riesgo no poder detectar los problemas de capacitación?							
¿Luego de analizar el problema de la falta de capacitación, se emplea capacitaciones a fin de dar solución?							
<b>Dimensión 2: Programa de capacitación</b>							
¿Los objetivos establecidos siempre se cumplen con la capacitación?							
¿La empresa cuenta con los materiales para llevar a cabo el programa de capacitación?							
¿Se encuentran definidas adecuadamente las actividades a desarrollarse en la capacitación?							
<b>Dimensión 3: Ejecución de la capacitación</b>							
¿La empresa coordina la ejecución de la capacitación?							
¿La capacitación le permite estar preparado para realizar mejor sus actividades?							
¿La capacitación se desarrolla de acuerdo a lo programado?							
¿Se pone en práctica lo aprendido en la capacitación?							
<b>Dimensión 4: Evaluación de los resultados de la capacitación</b>							
¿Los resultados obtenidos en cada capacitación son los esperados?							
¿Los resultados de la capacitación fueron de provecho para su aprendizaje?							
¿La capacitación contribuye con el logro de los objetivos propuestos por la empresa?							
¿Se verifica el conocimiento adquirido posterior a la capacitación?							



## Cuestionario para la variable 2: Calidad de Servicio

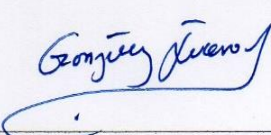
Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>	1	2	3	4	5
¿La empresa tiene material visible donde se indica los procedimientos o procesos a seguir para realizar un trámite?					
¿Nota usted que la empresa se espera por brindar un servicio de calidad?					
¿La empresa cuenta con instalaciones bien equipadas y de buena calidad?					
¿Ha podido notar que la empresa mantiene sus ambientes muy limpios?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
¿El personal de la empresa se encuentra bien uniformado y con apariencia cuidada?					
¿El personal con que cuenta la empresa muestra su disposición para resolver los problemas que tiene con el servicio?					
¿La empresa se caracteriza por cumplir con los servicios dentro de los plazos de tiempo que le han ofrecido?					
¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado en el desempeño de sus funciones?					
¿Le dan a conocer el procedimiento para acceder a los servicios que brinda la empresa?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
¿El personal de la empresa, son comunicativos durante la prestación del servicio?					
¿Le ofrecen un servicio rápido?					
¿El personal siempre se encuentra disponible en atender a los clientes?					
¿Los trabajadores cuentan con la capacidad para responder a sus necesidades?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
¿Le transmiten confianza cuando adquiere los servicios de la empresa?					
¿Existe integridad en el personal que labora en la empresa y le transmiten seguridad?					
¿La empresa cuenta con accesos adecuados a sus instalaciones?					

¿La empresa le brinda total seguridad?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
¿La atención brindada es individualizada y de calidad?					
¿El personal de la empresa muestra cortesía y amabilidad en todo momento?					
¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades con respeto y amabilidad?					
¿El personal siempre está dispuesto a ayudarme en lo que requiere?					

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Capacitación - Calidad del servicio
Objetivo del instrumento	Si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Anddy David Gonzalez Lucero
Documento de identidad	31677361
Años de experiencia en el área	13 años.
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Santiago Antúnez de Mayolo
Cargo	Docente
Número telefónico	943123867
Firma	
Fecha	19/08/2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE**

**MIDE:** Si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.

Variable: Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Detección de las necesidades de capacitación						
1	¿Se suele hacer un análisis de los problemas que suceden en la empresa?	X		X		X	
2	¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal?	X		X		X	
3	¿Considera que es un riesgo no poder detectar los problemas de capacitación?	X		X		X	
4	¿Luego de analizar el problema de la falta de capacitación, se emplea capacitaciones a fin de dar solución?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Programa de capacitación						
6	¿Los objetivos establecidos siempre se cumplen con la capacitación?	X		X		X	
7	¿La empresa cuenta con los materiales para llevar a cabo el programa de capacitación?	X		X		X	
8	¿Se encuentran definidas adecuadamente las actividades a desarrollarse en la capacitación?	X		X		X	
	<b>Dimensión 3:</b> Ejecución de la capacitación						
10	¿La empresa coordina la ejecución de la capacitación?	X		X		X	
11	¿La capacitación le permite estar preparado para realizar mejor sus actividades?	X		X		X	
12	¿La capacitación se desarrolla de acuerdo a lo programado?	X		X		X	
13	¿Se pone en práctica lo aprendido en la capacitación?	X		X		X	

<b>DIMENSIÓN 4: Evaluación de los resultados de la capacitación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	¿Los resultados obtenidos en cada capacitación son los esperados?	X		X		X	
15	¿Los resultados de la capacitación fueron de provecho para su aprendizaje?	X		X		X	
16	¿La capacitación contribuye con el logro de los objetivos propuestos por la empresa?	X		X		X	
17	¿Se verifica el conocimiento adquirido posterior a la capacitación?	X		X		X	

**Variable: Calidad de servicio**

<b>DIMENSION 1 Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Desenvolvimiento</b>							
1	¿La empresa tiene material visible donde se indica los procedimientos o procesos a seguir para realizar un trámite?	X		X		X	
2	¿Nota usted que la empresa se espera por brindar un servicio de calidad?	X		X		X	
3	¿La empresa cuenta con instalaciones bien equipadas y de buena calidad?	X		X		X	
4	¿Ha podido notar que la empresa mantiene sus ambientes muy limpios?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿El personal de la empresa se encuentra bien uniformado y con apariencia cuidada?	X		X		X	
7	¿El personal con que cuenta la empresa muestra su disposición para resolver los problemas que tiene con el servicio?	X		X		X	
8	¿La empresa se caracteriza por cumplir con los servicios dentro de los plazos de tiempo que le han ofrecido?	X		X		X	
9	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado en el desempeño de sus funciones?	X		X		X	

10	¿Le dan a conocer el procedimiento para acceder a los servicios que brinda la empresa?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	¿El personal de la empresa, son comunicativos durante la prestación del servicio?	X		X		X	
13	¿Le ofrecen un servicio rápido?	X		X		X	
14	¿El personal siempre se encuentra disponible en atender a los clientes?	X		X		X	
15	¿Los trabajadores cuentan con la capacidad para responder a sus necesidades?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Le transmiten confianza cuando adquiere los servicios de la empresa?	X		X		X	
17	¿Existe integridad en el personal que labora en la empresa y le transmiten seguridad?	X		X		X	
18	¿La empresa cuenta con accesos adecuados a sus instalaciones?	X		X		X	
19	¿La empresa le brinda total seguridad?	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
20	¿La atención brindada es individualizada y de calidad?	X		X		X	
21	¿El personal de la empresa muestra cortesía y amabilidad en todo momento?	X		X		X	
22	¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades con respeto y amabilidad?	X		X		X	
23	¿El personal siempre está dispuesto a ayudarme en lo que requiere?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [**X**]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.      Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza DNI: 41699815

Especialidad del validador: Administrador

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



*[Firma manuscrita]*  
Mag. Yuri Roger Osorio Espinoza  
CI AD N° 04141

**Firma del Experto informante**

Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza

DNI: 41699815

### Cuestionario para la variable 1: Capacitación

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)			
1	2	3	4	5			
Enunciado			N	CN	A	CS	S
<b>Dimensión 1: Detección de las necesidades de capacitación</b>			1	2	3	4	5
¿Se suele hacer un análisis de los problemas que suceden en la empresa?							
¿Se identifican las necesidades de capacitación del personal?							
¿Considera que es un riesgo no poder detectar los problemas de capacitación?							
¿Luego de analizar el problema de la falta de capacitación, se emplea capacitaciones a fin de dar solución?							
<b>Dimensión 2: Programa de capacitación</b>							
¿Los objetivos establecidos siempre se cumplen con la capacitación?							
¿La empresa cuenta con los materiales para llevar a cabo el programa de capacitación?							
¿Se encuentran definidas adecuadamente las actividades a desarrollarse en la capacitación?							
<b>Dimensión 3: Ejecución de la capacitación</b>							
¿La empresa coordina la ejecución de la capacitación?							
¿La capacitación le permite estar preparado para realizar mejor sus actividades?							
¿La capacitación se desarrolla de acuerdo a lo programado?							
¿Se pone en práctica lo aprendido en la capacitación?							
<b>Dimensión 4: Evaluación de los resultados de la capacitación</b>							
¿Los resultados obtenidos en cada capacitación son los esperados?							
¿Los resultados de la capacitación fueron de provecho para su aprendizaje?							
¿La capacitación contribuye con el logro de los objetivos propuestos por la empresa?							
¿Se verifica el conocimiento adquirido posterior a la capacitación?							



## Cuestionario para la variable 2: Calidad de Servicio


Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>	1	2	3	4	5
¿La empresa tiene material visible donde se indica los procedimientos o procesos a seguir para realizar un trámite?					
¿Nota usted que la empresa se espera por brindar un servicio de calidad?					
¿La empresa cuenta con instalaciones bien equipadas y de buena calidad?					
¿Ha podido notar que la empresa mantiene sus ambientes muy limpios?					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
¿El personal de la empresa se encuentra bien uniformado y con apariencia cuidada?					
¿El personal con que cuenta la empresa muestra su disposición para resolver los problemas que tiene con el servicio?					
¿La empresa se caracteriza por cumplir con los servicios dentro de los plazos de tiempo que le han ofrecido?					
¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado en el desempeño de sus funciones?					
¿Le dan a conocer el procedimiento para acceder a los servicios que brinda la empresa?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
¿El personal de la empresa, son comunicativos durante la prestación del servicio?					
¿Le ofrecen un servicio rápido?					
¿El personal siempre se encuentra disponible en atender a los clientes?					
¿Los trabajadores cuentan con la capacidad para responder a sus necesidades?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
¿Le transmiten confianza cuando adquiere los servicios de la empresa?					
¿Existe integridad en el personal que labora en la empresa y le transmiten seguridad?					
¿La empresa cuenta con accesos adecuados a sus instalaciones?					

¿La empresa le brinda total seguridad?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
¿La atención brindada es individualizada y de calidad?					
¿El personal de la empresa muestra cortesía y amabilidad en todo momento?					
¿Los trabajadores saben escuchar sus necesidades con respeto y amabilidad?					
¿El personal siempre está dispuesto a ayudarme en lo que requiere?					

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Capacitación - Calidad del servicio
Objetivo del instrumento	Si existe relación de la capacitación con la calidad del servicio en la empresa Inversiones INVEF S.A.C., Huaraz, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Yuri Roger Osorio Espinoza
Documento de identidad	41699815
Años de experiencia en el área	10 años.
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Unidad de Gestión Educativa Local – Caraz Universidad César Vallejo
Cargo	Área de Gestión Administrativa Docente
Número telefónico	943 655 100
Firma	 Mag. Yuri Roger Osorio Espinoza CI AD N° 04141
Fecha	18/08/2022

## Anexo IV

### Solicitud de Autorización



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huaraz, 31 de agosto del 2022

Señor(a)  
**JAVIER RIMAC KELVIN ALEXANDER**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**INVERSIONES DE CREDITOS PRENDARIOS INVEF SAC**  
**JR. SEBASTIAN DE ALISTE 209 - INDEPENDENCIA - HUARAZ**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración


De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Huaraz y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ALVARO RAUL VARGAS CAMONES y el Bach. ELMER JESUS ESPINOZA FLORES, con DNI 70156120 y DNI 47582621 respectivamente, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "CAPACITACION Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA INVERSIONES INVEF S.A.C., HUARAZ, 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

  
Dra. Yvette Cecilia Plasencia Maritico  
Coordinadora Nacional Titulación  
PE Administración



Recibido  
Fecha: 31-08-22  
Hora: 15:00 PM

cc: Archivo PTUK



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Huaraz, 31 de mayo del 2022.

**SOLICITO:** permiso para realizar tesis.

**SEÑOR:**

Kelvin Alexander Javier Rímac

**Representante Legal**

**Inversiones de Créditos Prendarios "INVEF" S.A.C**

ESPINOZA FLORES Elmer Jesús, identificado con DNI N° 47582621, con domicilio en el Huarí, y el señor VARGAS CAMONES Álvaro Raúl, identificado con DNI N° 70156120, con domicilio en la Av. Perú, Cátac, Recuay.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, en calidad de estudiantes del taller de titulación para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo, con código 7002843644 y 7002839920 nos dirigimos a usted para manifestarle que venimos realizando el siguiente trabajo de investigación:

"La capacitación y la calidad del servicio en Inversiones de Créditos Prendarios "INVEF", Huaraz, 2022"

Por lo cual solicitamos a usted, la autorización correspondiente para realizar la aplicación de encuestas a los usuarios y trabajadores de la empresa relacionadas a nuestro estudio, con el compromiso a vuestro despacho de hacerle llegar los resultados del citado trabajo de investigación.

Sin otro particular, reiteramos las muestras de consideración y estima personal.



ESPINOZA FLORES, Elmer Jesús  
DNI N° 47582621



VARGAS CAMONES, Álvaro Raúl  
DNI N° 70156120

INVERSIONES INVEF S.A.C.  
RUC N° 200611921

Kelvin A. Javier Rímac  
GERENTE GENERAL

RECIBIDO CONFORME  
31 de Mayo 2022

## Anexo V

### Autorización de uso de información

#### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **JAVIER RIMAC KEVIN ALEXANDER**, identificado con DNI 4545310, en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL DE INVERSIONES DE CREDITOS PRENDARIOS "INVEF" S.A.C del área de GERENCIA GENERAL de la empresa INVEF S.A.C, con R.U.C N° 20602118721, ubicada en la ciudad de Huaraz departamento de Ancash.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores **VARGAS CAMONES ALVARO RAUL**, identificada con DNI N° 70156120 y **ESPINOZA FLORES ELEMER JESUS**, identificada con DNI N° 4782621 en la (  ) Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Datos Históricos, Cuentas contables, ficha Ruc, ficha de trabajadores, planilla de trabajadores, manual de organización y funciones, regla documentos internos, copia literaria de la creación de la empresa y sus cambios y otra información en cuanto lo soliciten.

con la finalidad de que pueda desarrollar su (  ) Informe estadístico, (  ) Trabajo de Investigación, (  ) Tesis, para optar al grado de (  ) Bachiller, o (  ) Título Profesional.


Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(  ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(  ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 4545310

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
VARGAS CAMONES ALVARO RAUL  
Firma del Estudiante  
DNI: 70156120

  
ESPINOZA FLORES ELMER JESUS  
Firma del Estudiante  
DNI: 47582621

## Anexo IX

### Formulación de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pq}{(E^2)}$$

Donde:

Z = 1.96 (para un nivel de confianza del 95%)

E = 5% = error estándar

p = 50% = probabilidad a favor

q = 50% = probabilidad en contra

n = muestra

¶

Al reemplazar los datos para el tamaño de muestra se obtiene:

$$\rightarrow n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16 \approx 384$$

¶

$$\rightarrow n = 384$$

¶