



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Capacitación y Competitividad de Servicio. Argenper S.A.
Chimbote.2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Arroyo Quintana, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-1855-5349)

Miñano Nuñez, Mariel Jahaira (orcid.org/0000-0001-9150-6848)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por darme salud para poder cumplir mis metas a corto y largo plazo ya que sin el nada de esto sería posible. A mi madre por los valores, los consejos y el apoyo incondicional que siempre me brinda para ser una persona de bien, permitiéndome culminar mi carrera profesional.

Arroyo Quintan Luis Enrique

Dedico esta tesis a Dios por otorgarme salud y conocimiento para alcanzar cada meta propuesta. A mi padre que me enseñó la bondad y la persistencia, valores que han quedado grabados en mí, a mi madre por los consejos, por alegrarme los días con sus ocurrencias y el apoyo incondicional que siempre me brinda para ser una persona de bien, permitiéndome culminar mi carrera profesional.

Miñano Nuñez Mariel Jahaira

Agradecimiento

Agradezco a dios por darme salud y voluntad para el desarrollo de nuestra tesis que con el todo lo podemos lograr, al apoyo incondicional de mi madre y agradecer también al profesor Diaz Torres William Ricardo, por brindar su orientación en la realización de nuestra tesis y aquellas personas que siempre han estado apoyándome durante mi carrera profesional.

Arroyo Quintana Luis Enrique

Agradezco a Dios por iluminar mi vida, por brindarme salud, sabiduría, y entendimiento para la realización de este trabajo; a mi tutor Díaz Torres William Ricardo quien nos brindó su apoyo y orientación en la realización de este trabajo; a mis padres y abuela por su infinito amor, esfuerzo, dedicación y sacrificio para que nada me falte, sin su apoyo incondicional y sus consejos nada de esto hubiera sido posible.

Miñano Nuñez Mariel Jahaira

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.1.1.Tipo de Investigación.....	13
3.1.2.Diseño de Investigación:.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.3.1.Población	14
3.3.2.Muestra	14
3.3.3.Muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación Capacitación y Competitividad de Servicio de Argenper S.A. Chimbote 2022	15
Tabla 2 Intervalo y Valoración de fiabilidad del Alfa de Cronbach	16
Tabla 3 Niveles de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	18
Tabla 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
Tabla 5 Nivel de Capacitación en Argenper S.A., Chimbote. 2022	20
Tabla 6 Nivel de Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote. 2022.....	21
Tabla 7 Correlación de las dimensiones Capacitación y Diferenciación Rho de Spearman 202222	
Tabla 8 Correlación de las dimensiones Capacitación y Recepción mediante Rho de Spearman 2022	23
Tabla 9 Correlación de las dimensiones Capacitación y Confiabilidad mediante Rho de Spearman 2022	24
Tabla 10 Correlación de las dimensiones Capacitación y Capacidad de Respuesta mediante Rho de Spearman 2022.....	25
Tabla 11 Correlación de las dimensiones Capacitación y Competitividad de Servicio mediante Rho de Spearman 2022	26

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación Capacitación y Competitividad de Servicio de Argenper S.A. Chimbote 2022	13
Figura 2 Formula del coeficiente Alfa de Cronbach.....	16
Figura 3 Nivel de Capacitación en Argenper S.A., Chimbote. 2022	20
Figura 4 Nivel de Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote. 2022	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la capacitación y competitividad de servicio en Argenper S.A. Se utilizó el tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, se usó la técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento el cuestionario, además fue validada por tres expertos para su aplicación, y fue aplicada a 100 clientes. El *Alfa de Cronbach* de la Capacitación es 0.822 y de la Competitividad de servicio es 0.875. Los resultados obtenidos del nivel de capacitación y competitividad de servicio, fue alto con una media total de 3.82 y 3.67 respectivamente. Además, según la prueba *Rho de Spearman*: la relación capacitación y la Diferenciación, fue de 0.474 en consecuencia la relación es positiva débil; la relación de la capacitación y la recepción fue de 0.318 en consecuencia la relación es positiva débil; la relación de la capacitación y la Confiabilidad fue de 0.370 en consecuencia la relación es positiva débil; la relación entre la capacitación y Capacidad de Respuesta, fue de 0.353 en consecuencia la relación es positiva débil; la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio fue de 0.415 en consecuencia la relación es positiva débil.

Palabras Clave: *Capacitación, Competitividad de Servicio , correlación.*

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between training and service competitiveness in Argenper S.A. The type of basic research, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design was used, the survey data collection technique and the questionnaire instrument were used, it was also validated by three experts for its application, and it was applied to 100 clients. *Cronbach's alpha* for Training is 0.822 and for Service Competitiveness is 0.875. The results obtained from the level of training and service competitiveness were high with a total mean of 3.82. and 3.67 respectively. In addition, according to *Spearman's Rho* test: the training and Differentiation relationship was 0.474, consequently the relationship is weak positive; the relationship between training and reception was 0.318, consequently the relationship is weak positive; the relationship between training and Reliability was 0.370, consequently the relationship is weak positive; the relationship between training and Response Capacity was 0.353, consequently the relationship is weak positive; the relationship between Training and Service Competitiveness was 0.415, consequently the relationship is weak positive.

Keywords: Training, Competitiveness and Service, Correlation

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Lall (1999) señala que existe una brecha muy grande entre el mercado y los países en desarrollo en cuanto a la competencia en el mercado por lo mismo que es muy rápido, cambiante y exigente a día de hoy. Las exigencias tecnológicas crecen más con el pasar de los años, las habilidades y conocimientos que se tienen como base se tienen que desarrollar y actualizar para alcanzar un crecimiento sostenido con estrategias de formación de capital humano. Por otro lado, el desarrollo del aprendizaje en estos países muchas veces se ve limitado por la tecnología limitada a la cual tienen acceso por las diferentes situaciones económicas y políticas que están sometidos.

Según Angon, (2012) indican que, para resolver el problema del desempleo en la juventud, requieren que todos los interesados contribuyan esfuerzos. Aceptando a personas nuevas y recién graduadas, en caso contrario estos optan en su mayoría por trabajos independientes que también es visto como una opción viable para promover la ocupación de los jóvenes, gracias a ello es que se ve impulsado dicho tema en su localidad. Así mismo, la experiencia ganada con pequeños empleos muchas veces es suficiente para abrir diferentes puertas de posibilidades a empresas más grandes y así poder seguir formándose.

Según Falola et al. (2014) informa que la formación y la mejora de la capacidad de los empleados son importantes para que cualquier organización siga en pie, la mejora en las capacidades de los empleados es útil para con la tecnología a fin mejorar el desempeño además de añadir conocimientos previos. Sin embargo, se halló que la capacitación es de mucha ayuda para los trabajadores de cualquier organización. Por ende, es recomendable la creatividad y proactividad en los centros de labores

Internacionalmente, según Meneses (2007) existen aún errores comunes en directivos con estilo "antiguo" los cuales dejan de lado la inversión en mejorar su capital humano. El autor señala que la capacitación se debe tomar en cuenta como una inversión a futuro y ser medida en función de rentabilidad en el tiempo comparando niveles de ventas y producción, así mismo, el resultado tiene que ser

monitoreado de manera continua y en función de ello determinar las debilidades y nuevas necesidades que cubrir además incentivar el desarrollo del personal en función a los objetivos a futuro de la empresa.

Internacionalmente, según Parra y Rodríguez (2015) indican en su artículo que actualmente las empresas deberían tomar la capacitación como un sinónimo de desarrollo y sostenimiento de las mismas para generar mayor productividad de los empleados y competitividad con otras empresas con la finalidad generar diferenciación además de mantener la fidelidad de los clientes externos, así mismo, es importante un rediseño de políticas para el desarrollo de los clientes internos ya que estos también pueden ayudar a perfeccionar las habilidades y reforzar conocimientos de los trabajadores aumentando la calidad de servicio y por ende incrementando los niveles de fiabilidad de los clientes externos.

Según Böhrh (2000) los empleados llegan con diferentes niveles de habilidades y conocimientos al centro de labores los cuales son necesarios de conocerlas para brindarles diferentes niveles de capacitación según lo que necesita para desempeñar su labor. También es importante detectar los diferentes tipos de talento del personal para complementar sus habilidades para futuros trabajos, puestos o responsabilidades que podrían ocupar más adelante, extendiendo su estadía laboral. Además de tomar en cuenta a varios empleados como sustitutos o remplazos de diferentes puestos en específico para casos de expansión de la empresa, falta o insuficiencia de personal.

A nivel nacional, según Chacaltana (2005) explica que, con respecto a Perú, el país no posee una educación básica que sirva de preparación para el trabajo, a pesar de ello el desarrollo del presente tema ha crecido con el pasar de los años. El autor sugiere tomar a la empresa como fuente de capacitación y de formación moderna para beneficio compartido, ya que aunque teniendo un 42% de empresas formales capacitando a su personal solo declaran que solo abarcó el 14.5% de la fuerza laboral, esto debido al enfoque a solo trabajadores de largo plazo, que comúnmente son trabajadores destacados y mejor calificados con los cuales la empresa desea tener una relación más longeva.

Según Barrios (2012) indica que la capacitación en la actualidad es de vital importancia debido a que contribuye al desarrollo del personal y brinda a sus empleados conocimientos, habilidades y actitudes para lograr mejorar su desempeño. La capacitación tiene como objetivo transmitir información y complementar las actividades de cada organización, es diseñada para lograr que sus empleados actualicen sus conocimientos, mejorar su relación en el trabajo y satisfacer sus necesidades competentes. Estos permiten a la organización lograr los objetivos de la mano de sus empleados en base a la productividad, rentabilidad y solución de problemas.

A nivel nacional, Por conexión Esan (2016) existen aún muchas organizaciones que toman como un gasto al proceso de capacitación antes que una inversión, la capacitación en un proceso continuo que tiene cambios y desarrollos, que va a la par con el desarrollo tecnológico que se presenta en el mundo. La capacitación tiene que ser considerada como una inversión rentable que puede generar aumento en la productividad organizacional y la calidad en la producción, incrementando la rentabilidad y a su vez mejora la moral de los empleados, ayuda a resolver los problemas y previene accidentes de trabajo. Además de ayudar a cohesionar grupos de trabajos proporcionando una mejora en la comunicación y convierte a la empresa en un mejor lugar para trabajar.

A nivel Internacional, según Badriyah y Muhtarom (2020) se toma en cuenta la apertura de la inversión en “Lamongan Regency” en 2016 muchas compañías se aventuraron a mover diferentes inversiones dentro de su localidad, bajo ese contexto los programas de desarrollos que se llevan a cabo en dicha región llevan a cabo la educación vocacional, desarrollo de academias, capacitación y formación certificada según sus competencias para mejorar su colocación laboral y motivación para que los empleados puedan mejorar la productividad en su labor.

Por otro lado, según Timsal et al. (2016) en su investigación menciona que los autores enfatizaron la importancia de los programas de capacitación que se desarrollan en dos grandes cadenas de comida de su localidad (Mc Donald's y Domino's Pizza) los cuales consideran a la capacitación como uno de los aspectos

más importantes actualmente en las empresas para ayudar a los empleados a desarrollar sus conocimientos, habilidades además de ayudar a la integración entre los participantes, el autor considera la capacitación brindada por estas empresas es amigable y beneficia tanto a los empleados como para los empleadores, esto con el afán de buscar generar el mejor clima laboral.

Según Frigo (2022) la capacitación tiene conexión directa con la competitividad añadiendo en la fórmula a la empleabilidad de los trabajadores, explica que el mundo actual se mueve muy rápido y es tan riesgoso a día de hoy, que obligan a las empresas a diseñar nuevas y mejores estrategias que toman como principal participante al cliente. Señala que las diferencias tecnológicas son muy estrechas y que estos mismo nos brindan diferentes ventajas en cuanto a información del mercado. Por ende, le toman mucha importancia a la inversión en el desarrollo de los empleados para desempeñarse mejor en el puesto de trabajo, se explica el concepto de empleabilidad el cual indica que los trabajadores se sienten más seguros siendo “empleables” por encima de su puesto de trabajo.

Con respecto al ámbito nacional, según Centurión (2016) indicó que las mypes con el transcurso de los años optaron por desarrollar la capacitación en su personal y esto permitió un crecimiento de las mismas y consideraron a dicha herramienta como una inversión a largo plazo, entienden a la capacitación como un proceso de evaluación y mejora continua con la finalidad de alcanzar la competitividad en el mercado. Competitividad para el cual también tomaron en cuenta en su desarrollo de empresa, dándole importancia en la calidad de sus productos además de competir mediante el precio, con ello tomaron en cuenta la satisfacción del cliente para el cual decidieron desarrollarse en atención y la mejora de la infraestructura.

A nivel nacional, Paredes (2017) señala que en el contexto actual las empresas se preocupan y ven mucho más importante el incrementar la productividad y la competitividad, generando ventajas y logrando la preferencia de los clientes a nuestro beneficio a lo que el autor cataloga como tener la capacidad de mantener el resultado consumiendo menos recursos. Se tiene en cuenta que nuestro país tiene poca cultura de competitividad y servicio, altos niveles de corrupción y de la

mano con ello, problemas de infraestructura y tecnología. Por ende, estamos obligados a aplicar capacitación para mejorar e innovar en los procesos según la comunicación y el conocimiento de los productos y servicios que se brindan.

Así mismo, se formuló el problema general de la investigación *¿Cuál es la relación entre la Capacitación y Competitividad de Servicio. Argenper S.A., Chimbote.2022.?*, Por supuesto, se formularon los siguientes problemas específicos: PE₁: *¿Cuál es el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022?* PE₂: *¿Cuál es nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022?*, PE₃: *¿Cuál es la relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022?*, PE₄: *¿Cuál es la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022?*, PE₅: *¿Cuál es la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022?*, PE₆: *¿Cuál es la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022?* y PE₇: *¿Cuál es la contrastación de la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote.2022?*

A continuación, se detalló la justificación de la investigación: Inconformidad de clientes externos, en razón que se podrá evidenciar la percepción que tiene los clientes internos con temas como la capacitación y competitividad de servicio por parte de los clientes externos.

Implicancias prácticas, pues el trabajo de investigación es actual y podremos ver como los clientes externos percibe el trabajo de las empresas en relaciona a los temas capacitación y competitividad de servicio.

Valor teórico, ya que toma como referencia los principales fundamentos y teorías de los autores referente al como la capacitación y competitividad de servicio.

La investigación posee como objetivo principal: Demostrar la relación de La Capacitación y Competitividad de Servicio Argenper S.A., Chimbote, 2022. Por tanto, se formularon los siguientes objetivos específicos: OE₁: *Estimar el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022.*, OE₂: *Calcular el nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022.* OE₃: *Medir la*

relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022. OE₄: Definir la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022. OE₅: Calcular la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022. OE₆: Calcular la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022. y OE₇: Contrastar la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote.2022.

Para poder responder a las preguntas formuladas en la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis general: La relación entre la Capacitación y Competitividad de Servicio. Argenper S.A., Chimbote.2022, es media. Adicionalmente, las hipótesis específicas fueron: HE₁: *El nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022, es bajo.* HE₂: *El nivel de de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. es bajo.* HE₃: *El nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es alta.* HE₄: *El nivel de relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja.* HE₅: *El nivel de relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja.* HE₆: *El nivel de relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja.* y HE₇: *La Contrastación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022., determinará su relación.*

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se mostrarán distintas síntesis de conclusiones de tesis y resultados de investigación o artículos a nivel nacional e internacional.

A nivel internacional, según Barzegar y Farjad (2011) es de suma importancia identificar individualmente las necesidades del personal para según ello aplicar un diferente nivel de formación para el lugar de trabajo. Si bien la capacitación ayuda a mejorar el desempeño de los empleados, estos deben ser formados según sus necesidades individuales en función a los objetivos de la empresa y al finalizar dicho proceso, se debe abordar un proceso de evaluación para conseguir resultados de la formación y poder determinar la efectividad de dicha capacitación y tomar en cuenta en un siguiente programa de capacitación dando como nuevo resultado la mejora del desempeño

Según Froy et al. (2012) entienden que es sumamente necesario entender las diferentes habilidades, competencias y conocimientos que se manejan según el contexto geográfico en el que se encuentra la empresa para así poder formular diferentes programas de capacitación para desarrollar eficientemente a los empleados según la demanda o exigencia de los puestos a los que se desempeñan. También sugieren que el sector público debe con urgencia planificar un plan de desarrollo para de acuerdo a las necesidades y falencias de la localidad

Internacionalmente, World Bank (2007) indican que las estrategias de alianzas entre los gobiernos con sus respectivas empresas del sector privado no presentaron los resultados que esperaban en cuanto a la formación continua de sus empleados, lo que causaría un aumento en el nivel de competitividad de las empresas para mejorar el nivel de empleabilidad del país. Lo se recomienda a los gobiernos aumentar los incentivos y darle mayor protagonismo al sector privado en el desarrollo de estrategias para generar un mercado sostenible en el tiempo.

A nivel internacional, según Lusato (2013) en su investigación indicó que la capacitación es una de las más importantes inversiones que puede hacer una empresa en base al hecho que su implementación ayuda la organización no solo a

cumplir sus metas y objetivos efectivamente, sino que también a darle una presentación diferente tanto a los clientes como a los demás participantes del mercado. También se rescata otra ventaja de la capacitación como una ayudar a los empleados a expandirse a nuevos paradigmas de pensamiento; mejorar e innovar en las habilidades, conocimientos, actitudes con los clientes o trabajadores y fijar nuevos estándares de calidad.

A nivel Internacional, Según Lacavex (2013) la capacitación es de total importancia para el desarrollo de los trabajadores ya que a la vez estos tienen impacto en el avance económico del país, el autor indica que mayormente en los centros de trabajo para la fecha no existe una cultura de capacitación o desarrollo de los empleados, por ende, considera que es oportuno la implementación de programas de capacitación en los centros escolares para intensificar el desarrollo de los alumnos para su vida laboral.

Según Olmedo (2013) concluyó que el proceso de implementar un programa de capacitación estratégica ayudaría a mejorar las relaciones interpersonales y el desenvolvimiento de los trabajadores municipales generando actitud positiva hacia la ciudadanía, con los compañeros de trabajo y autoridades pertinentes de la localidad. Esto se lograría dando a conocer y explicando la importancia de un programa de capacitación, aplicando las técnicas y estrategias de cómo se desarrollarían las habilidades y los conocimientos de los empleados y autoridades además de crear una cultura de capacitación constante y evaluación para poder notar la mejoría en los diferentes aspectos tocados.

A sí mismo, según Abad y Pincay (2014) en su investigación indica que, a pesar de contar con un programa de capacitación ya implementado, Identificó diversos inconvenientes entre ellos la falta de implementación de parámetros en la cultura de servicio, falta de motivación para tomar el programa de capacitación eficientemente, mala actitud de los colaboradores en el proceso de capacitación. Esto deja sin efecto los esfuerzos y recursos invertidos en dicho programa, los procesos de atención de la empresa de por si son tardados y esto genera aún más

demora en los procesos de atención, para el cual sería necesario un nuevo modelo de capacitación y motivación donde se incentive constantemente al cliente interno.

Según García (2011) nos presenta diferentes análisis de competitividad del país en base a tres institutos de economía y negocios en donde reflejan los mantenimientos y caídas que tuvo el país en estos últimos años (2007-2010) para lo cual se revisó diferentes sectores productivos como la pesca, textil, minería, agroindustria, turismo y gastronomía. El autor concluye presentando diferentes propuestas de mejora para la competitividad, uno de los más resaltantes es la presentación del concepto de competitividad y sensibilización de la importancia del tema en todos los niveles educativos del Perú.

Según Engetou (2017) en su investigación indico que es importante en la actualidad la implementación de un programa de capacitación, por lo cual en su investigación observo que el banco donde se hizo el estudio capacita constantemente su personal ya que le dan mucha importancia a sus procesos, por otro lado se observó que dichos programas implementados por la empresa se dictaban en forma de seminarios en el que había poca asistencia de los empleados, muchos de ellos no asistían ya sea por falta de conocimiento o vergüenza y por ende se recomendaba disminuir la presión externa y ayudar a los empleados a tener un sentido de pertenencia con la empresa para que la totalidad pueda recibir dicha capacitación.

A nivel Internacional, según Arasanmi y Waqanimaravu (2020) en su publicación califica a la capacitación como una intervención estratégica la cual mejora la calidad de servicio en base a la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, los cuales tienen impacto en diferentes aspectos laborales. También explica la diferencia y mejora de la calidad de servicio en los hospitales de su localidad, desde la perspectiva de los propios trabajadores que también mencionan y afirman que por lo general se sienten satisfechos con la capacitación brindada, la actualización de conocimientos brindados, además del desarrollo de sus habilidades sociales para con los clientes y para el desarrollo de sus labores.

Según Arellano (2017) relaciona el servicio al cliente como una herramienta eficaz y de bastante utilidad para las organizaciones que tienen la finalidad de lograr desarrollar una ventaja competitiva, esto genera que las empresas tengan clientes más fieles y toman acciones como, Conocer las necesidades, Recepción, Estadía y celeridad de resolución de problemas. Estos puntos son alcanzables con más facilidad gracias a la cultura de capacitación para aclarar el concepto de “servir con calidad” y diferenciar con la idea de “servil” el cual significa sometimiento, sin dejar de lado el enfocar la atención y los esfuerzos en la satisfacción del cliente que a largo plazo genera grandes ventajas competitivas

Además, según González (2017) en su tesis en el cual menciona que se han desarrollado diferentes actividades de capacitación, pero los cuales no fueron planificadas de manera eficiente y adecuada, además que no proseguir con una evaluación constante de los empleados para poder tener resultados con los cuales trabajar y medir la mejora de los mismos, por ende, se evidencia la ausencia de gestión en este ámbito. Existen diferentes desafíos en este contexto comenzando por mejorar el desarrollo de actividades de capacitación, del mismo modo crear cultura de capacitación entre los colaboradores internos para que puedan comparar su nivel con nuevos estándares de calidad de servicio, que por lo cual serán evaluados continuamente y provocar mejora continua en el desempeño en el cliente interno.

Por consiguiente, se presenta las teorías de La eficiencia, La teoría de la competitividad, La teoría de la Administración por Resultados.

La teoría de la eficiencia; Según Donna (2006) existen variadas estrategias que usan las empresas con la finalidad de posicionarse mejor en el mercado, entre ellas menciona la formación de equipos, justo a tiempo, aseguramiento de calidad, etc. Seguido de ello, según Rodríguez (2019) indica que Pareto definía la eficiencia como el resultado de la mejora de una persona y no empeorar con las otras dentro de un mismo grupo.

La teoría de la capacitación; según Kelly (1996) la capacitación está diseñada para realzar la calidad de recursos humanos, utilizando diversos medios que nos lleve a la optimización del puesto en base al incremento en el conocimiento, cambio de actitudes y el desarrollo de las habilidades. Los cuales son impartidos por especialistas preferiblemente, la función de ellos se basa en valores y principios. Además de generar cambios en los procesos

La teoría de la Administración por Resultados; Gerencie (2022) indica que esta teoría se fue formulando para disminuir el estancamiento de la capacidad de logro de los principales objetivos por parte de la empresa y así evitar caer en la cotidianidad. Actualmente después de haber pasado por varios cambios se define como un sistema de administración dinámica que tiene la finalidad de integrar los objetivos de crecimiento y beneficiar en el desarrollo tanto en la gerencia como en los diferentes puestos de la organización.

Por último, se mencionan los conceptos de las variables que se tratan en el presente trabajo.

La Capacitación, Según Chiavenato (2001) es un proceso sistemático y organizado de corto plazo que tiene como finalidad la mejora del desempeño productividad en base al desarrollo de habilidades y adquisición de nuevos conocimientos de los empleados, que por lo general son específicos según cada puesto para así generar mayor competitividad tanto en empleados como también con otras organizaciones del rubro en teniendo en cuenta los objetivos de cada organización. Este proceso se relaciona también con la mejora del comportamiento del empleado en cuanto a trabajar en grupo.

En cuanto a, Dolan et al. (2007) el proceso de capacitar a los empleados conlleva la aplicación de diferentes actividades con el propósito de complementar los conocimientos y poner en práctica diferentes habilidades relacionadas con el rubro o el puesto en cuestión, con la finalidad de mejorar el rendimiento, competitividad, producción y actitudes de los empleados.

La competitividad, Según Enright et al. (1994) una empresa llega a ser compatible según su nivel y capacidad de ser eficientes y eficaces en comparación a sus competidores en cuanto al suministro de bienes y servicios. Así mismo, Según Cook y Rohit (2002) tomando en cuenta a la calidad de servicio como una variable dirigida al cliente y su satisfacción, los autores relacionan estos aspectos y mencionan 5 puntos importantes para su evaluación, como la Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Tangibles. Por otro lado, William (1991) precisa otros aspectos a tomar en cuenta para el servicio como el Conocimiento de necesidades, Recibimiento, estadía, comodidad y Agilización del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación: Según Ñaupas et al. (2013) La investigación es orientada para resolver objetivamente diferentes problemas en procesos de Consumo, producción, distribución, circulación y se le llama aplicada porque se basa en la investigación básica, ciencias fácticas y formales. Se han formulado las hipótesis de trabajo con el fin de resolver múltiples problemas de productividad de la sociedad.

Por lo tanto, en esta investigación utilizó la investigación básica, puesto que hacemos uso de conceptos, teorías para comparar, describir o relacionar variables o categoría conceptuales; mas no estamos haciendo cambios o accionamientos cuyos efectos modifiquen las medidas o los niveles de estas variables.

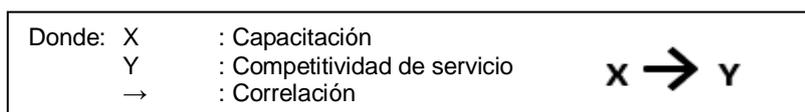
3.1.2. Diseño de Investigación: Según Cohen y Gómez (2019) La investigación transversal es de forma simultánea, tiene mención solo al presente, Por lo tanto, el tiempo se toma en cuenta como una constante.

Según Hernández et al. (2014) La investigación correlacional estudia la relación estadística de variables sin alguna influencia de por medio.

Por ende, la presente investigación se desarrolló con el diseño de forma no experimental, correlacional y tipo transversal.

Figura 1

Diseño de la investigación Capacitación y Competitividad de Servicio de Argenper S.A. Chimbote 2022.



Nota: El diseño de la investigación presenta a dos variables para su descripción y para su relación.

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se utilizó las siguientes variables:

- Variable 1: Capacitación:

Dolan et al. (2007) el proceso de capacitar a los empleados conlleva la aplicación de diferentes actividades con el propósito de complementar los conocimientos y poner en práctica diferentes habilidades relacionadas con el rubro o el puesto en cuestión, con la finalidad de mejorar el rendimiento, competitividad, producción y actitudes de los empleados

- Variable 2: Competitividad de servicio:

Enright et al. (1994) una empresa llega a ser competitiva según su nivel y capacidad de ser eficientes y eficaces en comparación a sus competidores en cuanto al suministro de bienes y servicios. Así mismo, Según Cook y Rohit (2002) tomando en cuenta a la calidad de servicio como una variable dirigida al cliente y su satisfacción, los autores relacionan estos aspectos y mencionan 5 puntos importantes para su evaluación, como la Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Tangibles.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Según Arias et al. (2016) La población es una sociedad en donde existen múltiples participantes de características similares, limitadas y accesibles los cuales formaran la muestra con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

3.3.2. Muestra: Según Robles (2019) es un conjunto que tiene como origen el universo donde se lleva a cabo la investigación.

La población aproximada de clientes está integrada por 1000 personas que son atendidas mensualmente en la agencia ARGENPER Chimbote 2022, que cuenten con mayoría de edad ubicados en el distrito de Chimbote, Provincia del Santa, departamento de Ancash.

3.3.3. Muestreo: En cuanto a Hernández et al (2014) El muestreo por conveniencia es considerado así por el acceso disponible a la población a investigar los cuales están al alcance del investigador.

Para tal caso, para la presente investigación utilizó una muestra conveniente de 100 clientes a encuestar, tomado bajo el criterio de conveniencia de *Hernando Sampieri*, por el hecho de la cuarentena ocasionada por la pandemia del COVID-19, Por tanto, el acceso a los encuestados se limitó.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Feria et al. (2020) La encuesta es un instrumento de investigación metodológico que facilita la recolección de respuestas y datos de muchos encuestados en cuanto un tema en común, lo cual permite analizar la información brindada y convertirlas más adelante en datos de importancia.

Según Pozzo et al. (2018) El cuestionario lo describe como una herramienta que tiene la finalidad de obtener diferentes datos en realidad y contextos diferentes, para medir y comparar la información recolectada de la respuestas de una dimensión en cuestión.

Para la presente investigación se utilizó la encuesta con el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación Capacitación y Competitividad de Servicio de Argenper S.A. Chimbote 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Capacitación	Necesidad Ejecución Evaluación Seguimiento	Encuesta	Cuestionario
Competitividad de servicio	Conocimiento de necesidades Recepción Confiabilidad Capacidad de respuesta		

Nota: Según González y Olivares (2014) expone las dimensiones de la variable Capacitación, se toman en cuenta los indicadores expuestos por William (1991) y Cook y Rohit (2002).

Según Soriano (2015) La validación del instrumento es un proceso que permite examinar los ítems por determinados expertos que emitirán su juicio sobre la formulación de cada una, esto permite al investigador corregir los instrumentos de investigación de acuerdo a su contenido, forma y estilo.

Por lo tanto, el instrumento se validó por 3 expertos en la materia de investigación y para luego aplicar un análisis estadístico en SPSS.

Según Manterola et al. (2018) El instrumento será confiable solo si la medición realizada produce resultado iguales en diferentes contextos o poblaciones cuando tomen en cuenta los mismos términos y condiciones. para medir la confiabilidad en este caso se utilizó el *Alfa de Cronbach*.

Figura 2

Formula del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Nota: Donde α (Alfa de Cronbach), K (Número de Ítems), $\sigma^2 y_i$ (Varianzas de Indicadores), σ^2_x (Varianza de Variable).

Tabla 2

Intervalo y Valoración de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Intervalo del coeficiente <i>alfa de Cronbach</i>	Fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1[Excelente

Nota: El presente Intervalo sirve para analizar el nivel de fiabilidad del instrumento de validación.

Variable Capacitación:

Nº de ítems = 11 $\alpha = 0,822304$

Variable Competitividad de Servicio:

Nº de ítems = 11 $\alpha = 0,875300$

Por ende, el instrumento investigación se aplicó a 100 personas, luego se verificó la confiabilidad del instrumento utilizando el programa IBM SPSS.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación, el procedimiento para recolectar de datos será realizado con el uso del cuestionario respecto a la matriz de operacionalización de variables; Capacitación como variable 1, Competitividad de Servicio como variable 2, después de recabar información con el cuestionario, se procederá al análisis de datos utilizando el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística no paramétrica, debido a que las variables son medidas bajo la escala Cualitativa, además de ser cualitativa y de tipo ordinal. Asimismo, se utilizó el coeficiente de correlación de *Rho de Spearman*.

Para utilizar un método estadístico no paramétrico se requiere cumplir como mínimo con uno de los tres requisitos

- Los datos sean nominales
- Los datos sean ordinales
- Los datos de razón o intervalos no es posible hacer suposiciones de la forma de distribución de la población

Hernández et al. (2008) Para ejecutar los análisis no paramétricos se tienen que cumplir con algunos requisitos, muchos de los análisis no necesita supuestos acerca del modelo de distribución de la población de donde se extrajo la muestra, pueden analizar datos nominales u ordinales (Escala Cualitativa).

Tabla 3*Niveles de coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

VALOR	SIGNIFICADO
-1.00	<i>Correlación negativa perfecta</i>
-0.90	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
-0.75	<i>Correlación negativa considerable</i>
-0.50	<i>Correlación negativa media</i>
-0.25	<i>Correlación negativa débil</i>
-0.10	<i>Correlación negativa muy débil</i>
0.00	<i>No existe Correlación alguna entre las variables</i>
+0.10	<i>Correlación positiva muy débil</i>
+0.25	<i>Correlación positiva débil</i>
+0.50	<i>Correlación positiva media</i>
+0.75	<i>Correlación positiva considerable</i>
+0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+1.00	<i>Correlación positiva perfecta</i>

Nota: Adaptado de Metodología de la investigación, Sexta Edición, por Hernández et al., 2014. McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó éticamente y en base a los principios de la honestidad, se respetó la veracidad de la información recogida en el desarrollo de la presente investigación, en cuanto a las citas se garantiza los derechos de autor conforme a los estándares diseñados por las normas APA.

Por lo tanto, en cuanto a los datos personales de los encuestados, los procedimientos de la investigación se realizaron en base a los lineamientos de la Universidad, lo que nos garantiza la veracidad de las respuestas recogidas respetando la confidencialidad de los encuestados, evitando así comprometer a los participantes ante cualquier suceso de cualquier índole.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se establece la información del análisis estadístico que se utilizó posteriormente para las respectivas conclusiones, estos se basan en el cuestionario y los resultados que se obtuvieron del mismo al aplicarlo, con el objetivo de determinar el nivel de relación entre la capacitación y la competitividad de servicio, Chimbote, 2022.

Tabla 4

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE RANGOS	
MUY BAJO	[1.00 - 1.50]
BAJO	[1.51 - 2.50]
MEDIO	[2.51 - 3.50]
ALTO	[3.51 - 4.50]
MUY ALTO	[4.51 - 5.00]

Nota: Los datos mostrados en el presente cuadro son autoría propia para fines prácticos.

Con respecto al objetivo específico: Estimar el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022.

Hi: El nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022, es bajo.

Ho: El nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022, no es bajo.

Tabla 5

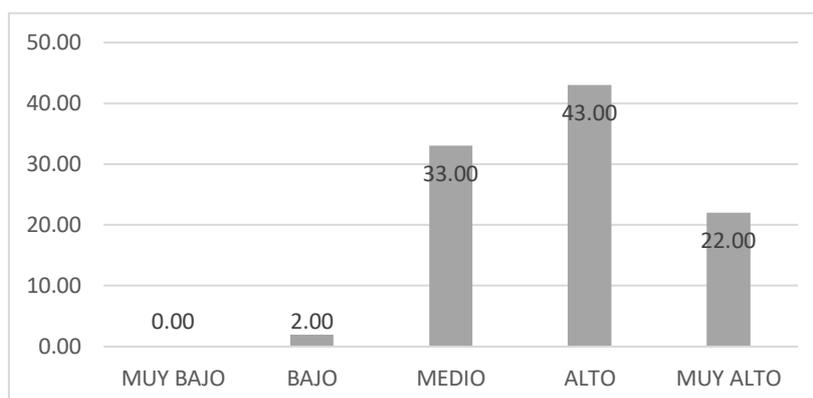
Nivel de Capacitación en Argenper S.A., Chimbote. 2022.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
MUY BAJO	0.00	0.00	0.00
BAJO	2.00	2.00	2.00
MEDIO	33.00	33.00	35.00
ALTO	43.00	43.00	78.00
MUY ALTO	22.00	22.00	100.00
TOTAL	100.00	100.00	

Nota: Mayoría indica que el nivel de competitividad es alto.

Figura 3

Nivel de Capacitación en Argenper S.A., Chimbote. 2022.



Nota: Se considera que más de la mitad de los encuestados con un 43% califican con un nivel "Alto" a la Capacitación en Argenper S.A. Así mismo, un 33% califica con un nivel "Medio", también un 22% califica con un nivel "Muy Alto" y un 2% califica con un nivel "Bajo". Además, la media de los datos es de 3.82, por lo tanto, la hipótesis de investigación es Rechazado, debido a que el nivel de Capacitación es Alto.

Con respecto al objetivo específico: Estimar el nivel competitividad de servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022.

Hi: *El nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. es bajo.*

Ho: *El nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. no es bajo.*

Tabla 6

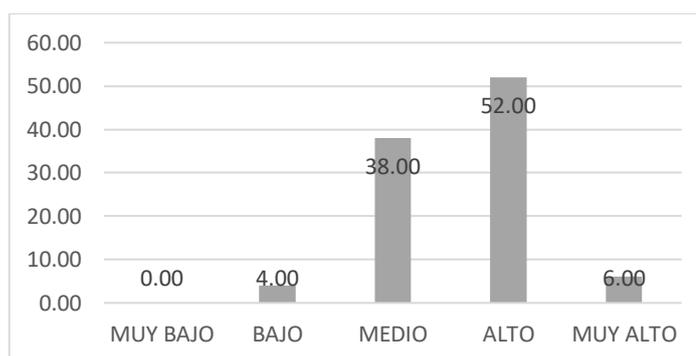
Nivel de Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote. 2022.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	
		Valido	Porcentaje acumulado
MUY BAJO	0.00	0.00	0.00
BAJO	4.00	4.00	4.00
MEDIO	38.00	38.00	42.00
ALTO	52.00	52.00	94.00
MUY ALTO	6.00	6.00	100.00
TOTAL	100.00	100.00	

Nota: Mayoría indica que el nivel de competitividad es alto.

Figura 4

Nivel de Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote. 2022.



Nota: Se considera que más de la mitad de los encuestados con un 52% califican con un nivel “Alto” a la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Así mismo, un 38% califica con un nivel “Medio”, también un 6% califica con un nivel “Muy Alto” y un 4% califica con un nivel “Bajo”. Además, la media de los datos es de 3.67, por lo tanto, la hipótesis de investigación es Rechazada, debido a que el nivel de Competitividad de Servicio es Alto.

En relación al objetivo específico: Medir la relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022

Hi: *El nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es alta.*

Ho: *El nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022.; no es alta.*

Tabla 7

Correlación de las dimensiones Capacitación y Diferenciación Rho de Spearman 2022.

			CAPACITACIÓN	DIFERENCIACIÓN
<i>Rho de Spearman</i>	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	0,474**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	DIFERENCIACIÓN	Coefficiente de correlación	0,474**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

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

Nota: El valor del coeficiente de *Rho Spearman* para la relación entre la Capacitación y la Diferenciación es de 0.474 lo que infiere un nivel de relación Positivo Débil; El sentido de la correlación es positivo; quiere decir que, ambas variables se dirigen en la misma dirección, el nivel de confianza es de 99% y el nivel de error con que se predice es del 1%. Por lo tanto, la hipótesis de la presente investigación es aceptada.

Con respecto al objetivo específico: Definir la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022.

Hi: *El nivel de relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja.*

Ho: *El nivel de relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022.; no es baja.*

Tabla 8

Correlación de las dimensiones Capacitación y Recepción mediante Rho de Spearman 2022.

			CAPACITACIÓN	RECEPCIÓN
<i>Rho de Spearman</i>	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,318**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	RECEPCIÓN	Coeficiente de correlación	0,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

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

Nota: El valor del coeficiente de *Rho Spearman* para la relación entre la Capacitación y la Recepción es de 0.318 lo que infiere un nivel de relación Positivo Débil; El sentido de la correlación es positivo; quiere decir que, ambas variables se dirigen en la misma dirección, el nivel de confianza es de 99% y el nivel de error con que se predice es del 1%. Por lo tanto, la hipótesis de la presente investigación es aceptada.

Con respecto al objetivo específico 5: Calcular la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.

Hi: El nivel de relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja.

Ho: El nivel de relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.; no es baja.

Tabla 9

Correlación de las dimensiones Capacitación y Confiabilidad mediante Rho de Spearman 2022.

		CAPACITACIÓN	CONFIABILIDAD
<i>Rho de Spearman</i>	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,370**
	CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	0,370**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

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

Nota: El valor del coeficiente de *Rho Spearman* para la relación entre la Capacitación y la Confiabilidad es de 0.370 lo que infiere un nivel de relación Positivo Débil; El sentido de la correlación es positivo; quiere decir que, ambas variables se dirigen en la misma dirección, el nivel de confianza es de 99% y el nivel de error con que se predice es del 1%. Por lo tanto, la hipótesis de la presente investigación es aceptada.

Con respecto al objetivo específico 6: Calcular la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022.

Hi: *El nivel de relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja.*

Ho: *El nivel de relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022.; no es baja.*

Tabla 10

Correlación de las dimensiones Capacitación y Capacidad de Respuesta mediante Rho de Spearman 2022.

			CAPACITACIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA
<i>Rho de Spearman</i>	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,353**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	0,353**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

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

Nota: El valor del coeficiente de *Rho Spearman* para la relación entre la Capacitación y la Capacidad de Respuesta es de 0.353 lo que infiere un nivel de relación Positivo Débil; El sentido de la correlación es positivo; quiere decir que, ambas variables se dirigen en la misma dirección, el nivel de confianza es de 99% y el nivel de error con que se predice es del 1%. Por lo tanto, la hipótesis de la presente investigación es aceptada.

Con respecto al objetivo específico 7: Contrastar la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote.2022.

Hi: *La Contrastación de la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. es alta.*

Ho: *La Contrastación de la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. no es alta.*

Tabla 11

Correlación de las dimensiones Capacitación y Competitividad de Servicio mediante Rho de Spearman 2022.

		CAPACITACIÓN	COMPETITIVIDAD DE SERVICIO
<i>Rho de Spearman</i>	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,415**
		N	100
	COMPETITIVIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,415**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

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

Nota: El valor del coeficiente de *Rho Spearman* para la relación entre la Capacitación y la competitividad de Servicio es de 0.415 lo que infiere un nivel de relación Positivo Débil; El sentido de la correlación es positivo; quiere decir que, ambas variables se dirigen en la misma dirección, el nivel de confianza es de 99% y el nivel de error con que se predice es del 1%. Por lo tanto, la hipótesis de la presente investigación es aceptada.

V. DISCUSIÓN

En el objetivo específico “Estimar el nivel de capacitación en Argenper SAC. Chimbote, 2022”.

Se obtuvo que la media total es de 3.82, la moda es equivalente a 4 y la mediana también tiene como resultado 4, debido a que el nivel de Capacitación es alto. Dado a la intensidad y frecuencia que aplica la empresa a su programa de capacitación de empleados, que, a pesar de los tediosos y largos procesos de capacitación brindados hacia los trabajadores, la implementación del programa de capacitación de la empresa cumple con los objetivos fijados a corto y mediano plazo.

Esto se *confirma* con lo mencionado por Abad y Pincay (2014), siendo que, existe una relación positiva débil se entiende que, contando con un programa de capacitación ya implementado, existe una mala recepción del programa de capacitación ya establecido por parte de los empleados dado que tienen poca motivación para asistir, dejando sin efecto los esfuerzos y recursos invertidos en dicho programa.

Además, existe coincidencia que *confirma* lo antes mencionado con la teoría de la capacitación de Kelly (1996) Que indica que este proceso está diseñado para realzar la calidad de recursos humanos, utilizando diferentes medios que nos lleve a la optimización del puesto en base al incremento en el conocimiento, cambio de actitudes y el desarrollo de las habilidades. Los cuales son impartidos por especialistas preferiblemente, la función de ellos se basa en valores y principios. Además de generar cambios en los procesos.

En el objetivo específico “Estimar el nivel competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022.”.

Se obtuvo que la media total es de 3.67, la moda es equivalente a 4 y la mediana también tiene como resultado 4, debido a que el nivel de Competitividad de Servicio es alto. En base a los presentes resultados se entiende que la percepción de los clientes externos considera a la empresa con un alto nivel de Competitividad de Servicio en comparación a las diferentes entidades del mismo rubro dado a que la empresa aplica múltiples acciones que tienen como objetivo mejorar el desempeño de los empleados.

Esto se *confirma* con lo mencionado por García (2011), en la que el autor concluye presentando diferentes propuestas de mejora para la competitividad, uno de los más resaltantes es la presentación del concepto de competitividad y sensibilización de la importancia del tema en todos los niveles educativos.

Además, Lo anterior resultado se *confirma* en la teoría de la eficiencia; Según Donna (2006) Que indica que existen variadas estrategias que pueden utilizar las empresas con la finalidad de posicionarse mejor en el mercado, entre ellas menciona la formación de equipos, justo a tiempo, aseguramiento de calidad, etc.

En el objetivo específico “Medir la relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022”.

Se infiere que la intensidad o nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación es positiva débil, con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de 0.474. Por ende, se asume que, si una variable incrementa, la otra lo hace en el mismo sentido o dirección con diferencia en la intensidad.

Esto se *confirma* con lo mencionado por Parra y Rodríguez en su investigación (2015) se indica que se deberían tomar la capacitación como un sinónimo de Desarrollo y sostenimiento de las mismas para generar mayor productividad de los empleados y competitividad con otras empresas con la finalidad generar diferenciación además de mantener la fidelidad de los clientes externos.

Además, existe coincidencia que *confirma* lo antes mencionado con la teoría de la Administración por Resultados; Gerencie (2022) la cual indica que se formuló para disminuir el estancamiento de la capacidad de logro de los principales objetivos por parte de la empresa y así evitar caer en la cotidianidad. Actualmente después de haber pasado por varios cambios se define como un sistema de administración dinámica que tiene la finalidad de integrar los objetivos de crecimiento y beneficiar en el desarrollo tanto en la gerencia como en los diferentes puestos de la organización.

En el *objetivo* específico “Definir la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022”.

Se infiere que la intensidad o nivel de relación de la Capacitación y la Recepción es positiva débil, con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de

0.318. Por ende, se asume que, si una variable incrementa, la otra lo hace en el mismo sentido o dirección con diferencia en la intensidad.

Esto se *confirma* con lo mencionado por Esan (2016) que existen aún muchas organizaciones que toman como un gasto al proceso de capacitación antes que una inversión, la capacitación en un proceso continuo que tiene cambios y desarrollos, que va a la par con el desarrollo tecnológico que se presenta en el mundo. La capacitación tiene que ser considerada como una inversión rentable que puede generar aumento en la productividad organizacional y la calidad en la producción, incrementando la rentabilidad y a su vez mejora la moral de los empleados, ayuda a resolver los problemas y previene accidentes de trabajo. Además de ayudar a cohesionar grupos de trabajos proporcionando una mejora en la comunicación y convierte a la empresa en un mejor lugar para trabajar.

Además, existe coincidencia que *confirma* lo antes mencionado con la teoría de la eficiencia; Según Donna (2006) existen variadas estrategias que usan las empresas con la finalidad de posicionarse mejor en el mercado, entre ellas menciona la formación de equipos, justo a tiempo, aseguramiento de calidad, etc. Seguido de ello, según Rodríguez (2019) indica que Pareto definía la eficiencia como el resultado de la mejora de una persona y no empeorar con las otras dentro de un mismo grupo.

En el *objetivo* específico “Calcular la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.”

Se infiere que la intensidad o nivel de relación de la Capacitación y la Confiabilidad es positiva débil, con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de 0.370. Por ende, se asume que, si una variable incrementa, la otra lo hace en el mismo sentido o dirección con diferencia en la intensidad.

Esto se *confirma* con lo mencionado por Timsal, Awais y Shoaib (2016) en su investigación menciona que los autores enfatizaron la importancia de los programas de capacitación que se desarrollan en dos grandes cadenas de comida de su localidad los cuales consideran a la capacitación como uno de los aspectos más importantes actualmente en las empresas para ayudar a los empleados a desarrollar sus conocimientos, habilidades además de ayudar a la integración entre los participantes, el autor considera la capacitación brindada por estas empresas

es amigable y beneficia tanto a los empleados como para los empleadores, esto con el afán de buscar generar el mejor clima laboral.

Además, existe coincidencia que *confirma* lo antes mencionado con la teoría de la eficiencia; Según Donna (2006) existen variadas estrategias que usan las empresas con la finalidad de posicionarse mejor en el mercado, entre ellas menciona la formación de equipos, justo a tiempo, aseguramiento de calidad, etc. Seguido de ello, según Rodríguez (2019) indica que Pareto definía la eficiencia como el resultado de la mejora de una persona y no empeorar con las otras dentro de un mismo grupo.

En el objetivo específico “Calcular la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022”.

Se infiere que la intensidad o nivel de relación de la Capacitación y la Capacidad de Respuesta es positiva débil, con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de 0.353. Por ende, se asume que, si una variable incrementa, la otra lo hace en el mismo sentido o dirección con diferencia en la intensidad.

Esto se *confirma* con lo mencionado por Esan (2016) Menciona que la capacitación en un proceso continuo que tiene cambios y desarrollos, que va a la par con el desarrollo tecnológico que se presenta en el mundo. La capacitación tiene que ser considerada como una inversión rentable que genera aumento en la productividad organizacional y la calidad en la producción, incrementando la rentabilidad y a su vez mejora la moral de los empleados, ayuda a resolver los problemas y previene errores de trabajo.

Además, existe coincidencia que *confirma* lo antes mencionado con la teoría de la Administración por Resultados de Gerencie (2022) indica que esta teoría se fue formulando para disminuir el estancamiento de la capacidad de logro de los principales objetivos por parte de la empresa y así evitar caer en la cotidianidad. Actualmente después de haber pasado por varios cambios se define como un sistema de administración dinámica que tiene la finalidad de integrar los objetivos de crecimiento y beneficiar en el desarrollo tanto en la gerencia como en los diferentes puestos de la organización.

En el objetivo específico “Contrastar la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote.2022”.

Se infiere que la intensidad o nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación es positiva débil, con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de 0.415. Por ende, se asume que, si una variable incrementa, la otra lo hace en el mismo sentido o dirección con diferencia en la intensidad.

Esto se *confirma* con lo mencionado por Arellano (2017) relaciona el servicio al cliente como una herramienta eficaz y de bastante utilidad para las organizaciones que tienen la finalidad de lograr desarrollar una ventaja competitiva, esto genera que las empresas tengan clientes más fieles y toman acciones como, Conocer las necesidades, Recepción, Estadía y celeridad de resolución de problemas. Estos puntos son alcanzables con más facilidad gracias a la cultura de capacitación para aclarar el concepto de “servir con calidad” y diferenciar con la idea de “servil” el cual significa sometimiento, sin dejar de lado el enfocar la atención y los esfuerzos en la satisfacción del cliente que a largo plazo genera grandes ventajas competitivas.

Además, existe coincidencia que *confirma* lo antes mencionado con la teoría de la capacitación; según Kelly (1996) la capacitación está diseñada para realzar la calidad de recursos humanos, utilizando diversos medios que nos lleve a la optimización del puesto en base al incremento en el conocimiento, cambio de actitudes y el desarrollo de las habilidades. Los cuales son impartidos por especialistas preferiblemente, la función de ellos se basa en valores y principios. Además de generar cambios en los procesos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró estimar el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022, el cual resulto tener un nivel “alto” con un 43% de aceptación. Rechazando la hipótesis “El nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022, es bajo”.
2. Se logró calcular el nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022, el cual resulto tener un nivel “alto” con un 52% de aceptación. Rechazando la hipótesis “El nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. es bajo”.
3. Se logró medir la relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de 0.474 el cual afirma que existe una correlación positiva débil. Aceptando la hipótesis, “El nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es alta”.
4. Se logró definir la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.318 el cual afirma que existe una correlación positiva débil. Rechazando la hipótesis, “El nivel de relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja”.
5. Se logró calcular la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.370 el cual afirma que existe una correlación positiva débil. Rechazando la hipótesis, “El nivel de relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja”.
6. Se logró calcular la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.353 el cual afirma que existe una correlación positiva débil. Rechazando la hipótesis, “El nivel de relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja”.

7. Se logró contrastar la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.415 el cual afirma que existe una correlación positiva débil. Aceptando la hipótesis, “La Contrastación de la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote.2022. es alta”.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto al diseño de investigación

Se recomienda respecto al instrumento de recolección de datos (cuestionario), pasar a la entrevista a los empleados dado a que tienen un enfoque diferente en cuanto a la capacitación.

Se recomienda cambiar de una investigación transaccional a plantear una investigación con metodología longitudinal, recolectando en determinados periodos de tiempo para poder hacer comparaciones entre los periodos.

Respecto a nuevos problemas

Se recomienda replantear el problema de la investigación a ¿Cuál sería el impacto de la Capacitación en la competitividad de servicio en Argenper S.A., Chimbote?

Respecto a nuevas hipótesis

Se recomienda cambiar la hipótesis de la relación entre la capacitación y la competitividad de servicio en la empresa Argenper SA, Chimbote 2022, es alta. Dado que existe significativo impacto alto sobre la ejecución de la capacitación en la competitividad de servicio en la empresa Argenper SA, Chimbote 2022.

Se recomienda al gerente la ejecución de diferentes propuestas de mejora en base a los hallazgos de estudio:

Se recomienda mantener la correlación “positiva” de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022., con un valor del coeficiente de *Rho de Spearman* de 0.474. Por lo tanto, se plantea una especialización en el servicio de atención al cliente para el plan de capacitación ya establecidos.

Se recomienda mantener la correlación “positiva” de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.318. Por lo tanto, se plantea iniciar con un plan informativo dirigido los clientes acerca de los procesos de recepción y envíos remesas, además de

mejorar la comunicación con el área de tesorería para acelerar los procesos de atención.

Se recomienda aprovechar la correlación “positiva” de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.370. Por lo tanto, se plantea cuidar la imagen institucional en redes sociales, asimismo la mejora del establecimiento.

Se recomienda aprovechar la correlación “positiva” de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.353. Por lo tanto, se plantea lograr que con el proceso de capacitación el empleado pueda tomar decisiones propias para dar soluciones frente a los problemas nuevos y recurrentes de los clientes.

Se recomienda aprovechar la correlación “positiva” entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote.2022, con un valor del coeficiente *Rho de Spearman* de 0.415. Por lo tanto, se plantea realizar una investigación con metodología longitudinal, recolección en determinados periodos de tiempo para poder comparar los periodos estudiados.

REFERENCIAS

- Abad, M., Pincay, D. (2014). Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Álava, A. (2013). Programa de Capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de Servicios Turísticos del cantón playas Provincia del Guayas. Universidad Estatal Península de Santa Elena. https://www.academia.edu/10100870/85_ALAVA_ALAREZ_AMNABELLI
- Angon, R. (2012). *TECHNICAL VOCATIONAL TRAINING IN ANTIQUE: Enhancing on-the-job training and post-training services. Joint Programme on Alternatives to Migration: Decent Jobs for Filipino Youth*, pag 1-3. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-manila/documents/publication/wcms_188788.pdf
- Arellano, H. (2017) La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Revista Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Arias, J. et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Badriyah, N. y Muhtarom, A. (2020) Configuration of Employment Training to Improving Work Competencies Toward Competitiveness. Proceedings of the 17 th International Symposium on Management (INSYMA 2020) <https://www.atlantispress.com/proceedings/insyma-20/125933208>
- Barrios, Y. (2012) Capacitación Empresarial, Feher & Feher. Revista pymempresario. <https://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Böhrt, M. (2000) Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Revista Ciencia y Cultura. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S20773323200000200015
- Centurión, R. (2016) La formalización, financiamiento, capacitación, competitividad y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas. In *Crescendo*.

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1165/1054>

- Chacaltana, J. (2005) Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano <https://cies.org.pe/investigacion/por-que-las-empresas-no-invierten-mas-en-capacitacion-en-el-peru/>
- Chiavenato, I. (2001). Administración de recursos humanos, quinta edición. México, mcgraw-hill,
- Cohen, N., & Gómez G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? Editorial Teseo. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1363>
- Cook S. y Rohit V. (2002). Exploring the linkages between quality systems, service quality and performance excellence: Service providers' perspectives. Quality Management Journal. Vol. 9, No 2
- Dolan, s. L., schuler, r. S., jackson, s., & cabrera, r. V. (2007). La gestión de los recursos humanos: cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. Mcgraw-hill.
- Engetou, E. (2017) The impact of Training and Development on Organizational Performance. Centria University of Applied Sciences. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133220/Engetou%20Enga..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Enright, m.; francés, a. Y scott, e. (1994). Venezuela, el reto de la competitividad. Ediciones iesa. Caracas, Venezuela
- ESAN Graduate School of Business (2006) Portal. La importancia de la capacitación en la empresa. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa>
- Falola, H., Osibanjo, A. Y Ojo, S. (2014) Effectiveness Of Training And development On Employees' performance And Organization competitiveness In The Nigerian banking Industry https://www.academia.edu/27857130/EFFECTIVENESS_OF_TRAINING_AND_DEVELOPMENT_ON_EMPLOYEES_PERFORMANCE_AND_ORGANIZATION_COMPETITIVENESS_IN_THE_NIGERIAN_BANKING_INDUSTRY

- Farem, E. (2018). Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>
- Feria H., Matilla M., & Mantecón S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3). <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Friego, E. (2022). Cómo se vincula la competitividad de una empresa con la capacitación y la empleabilidad de sus trabajadores. *Foro de Seguridad*
- Froy, F. et al. (2012) Skills for Competitiveness A Synthesis Report. <https://www.oecd.org/cfe/leed/skills%20for%20competitiveness%20synthesis%20final.pdf>
- García, E. (2011) *Revista de globalización, competitividad y gobernabilidad*, Vol. 5, Nº. 1, 2011, págs. 112-141 https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTA_L_TODO=Competitividad+en+el+Per%C3%BA%3A+Diagn%C3%B3stico%2C++sectores+a+priorizar+y+lineamientos+a++seguir+para+el+per%C3%A+Dodo+2011-2016
- Gerencie (2022). *Gestión por resultados*. <https://www.gerencie.com/gestion-por-resultados.html>
- González, M., & Olivares, S. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano (Segunda ed.)*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- González, R. (2017). *Propuesta de Gestión de Capacitación para una empresa de productos prefabricados para la Construcción*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf>
- Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición)*. McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A.
- Lacavex, M. (2013). Labor Qualification and Training in the Mexican Law. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* no.41 Valparaíso dic. 2013 https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

68512013000200003&fbclid=IwAR0eH_vdIQNhzyanZWUOJhp5R7L325AAC3fD50Z5RCJHna_AQDtaBdQxtaY

- Lall, S. (1999). *COMPETING WITH LABOUR: Skills and Competitiveness in Developing Countries*
https://www.ilo.org/employment/Whatwedo/Publications/WCMS_123613/lang--en/index.htm
- Lusato, P. (2013). *THE EFFECTIVENESS OF JOB TRAINING TO EMPLOYEES' PERFORMANCE IN PUBLIC INSTITUTIONS: THE CASE STUDY OF TANZANIA INSTITUTE OF EDUCATION*. Core Research.
<https://core.ac.uk/download/pdf/33425769.pdf>
- Manterola, C. et al. (2018). *Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica*. *Revista chilena de infectología*, 35(6).
<http://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Meneses, L. (2007, julio 18). *Capacitación y entrenamiento para la competitividad empresarial*. <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-entrenamiento-competitividad-empresarial/>
- Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., & Villagómez A. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa, cualitativa, y redacción de tesis (4° Edición)*. Ediciones de la U.
- Olmedo, J. (2013). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito metropolitano de quito, provincia de pichincha*. Universidad técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>
- Paredes, H. (2017) *Nuevas tendencias digitales en la capacitación como estrategia de competitividad y productividad*. *Revista Infocapital humano*
<https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/nuevas-tendencias-digitales-en-la-capacitacion-como-estrategia-de-competitividad-y-productividad/?fbclid=IwAR2uztHOYUcrNkF9jITSBW0VQGZrc5LIp7bMxYmjsRDQky4gDnJ7QXy2MsU>

- Parra, C., Rodríguez, F. (2016). La Capacitación y su efecto en la Calidad dentro de las Organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_uitama/article/view/4602
- Pozzo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: Análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2). https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.9347/pr.9347.pdf
- Robles B. (2019). Población y muestra. *PUEBLO CONTINENTE*, 30(1), 245–246. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Soriano A. (2015). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 8(13), 19–40. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i14.2202>
- Timsal, A., Awais, M., Shoaib, O., (2016). On job Training and its Effectiveness: An Employee Perspective. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/305699923_On_job_Training_and_Its_Effectiveness_An_Employee_Perspective
- Waqanimarabu, M., Arasanmi, C. (2020). Employee Training and Service Quality in the Hospitality Industry. *RsearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/339134856_Employee_training_and_service_quality_in_the_hospitality_industry
- William, M. (1991) *Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo*. Editorial Trillas
- World Bank (2007) *If on-the-Job Training is So Important to Competitiveness, Why isn't There a Better Market for It*. Open knowledge. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11767>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem o preguntas	Escala de medición
CAPACITACIÓN	Dolan et al. (2007) El proceso de capacitar a los empleados conlleva la aplicación de diferentes actividades con el propósito de complementar los conocimientos y poner en práctica diferentes habilidades relacionadas con el rubro o el puesto en cuestión, con la finalidad de mejorar el rendimiento, competitividad, producción y actitudes de los empleados.	Mejorar las habilidades y ampliar el conocimiento	Necesidad	Nivel de Habilidades de atención	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando las habilidades de atención en relación a la competencia ?	Categorías: Muy alto(5), Alto(4), Medio(3), Bajo(2), Muy bajo(1). Escala: Ordinal (Tienen una jerarquía)
				Nivel de errores operativos	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando los errores operativos en relación a la competencia ?	
				Nivel de conocimientos	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando los conocimientos en relación a la competencia ?	
				Nivel de deficiencia en procesos	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la demora en procesos en relación a la competencia ?	
			Ejecución	Nivel de motivación	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la motivación en relación a la competencia ?	
				Nivel de la supervisión	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la supervisión en relación a la competencia ?	
			Evaluación	Nivel de mejora del desempeño	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora del desempeño en relación a la competencia ?	
				Nivel de mejora de conocimientos	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora de conocimientos en relación a la competencia ?	
				Nivel de mejora de habilidades	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora de habilidades en relación a la competencia ?	
			Seguimiento	Nivel de efectividad de atención	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la efectividad de atención en relación a la competencia ?	
				Nivel de nuevas necesidades	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando las nuevas necesidades en relación a la competencia ?	
			COMPETITIVIDAD DE SERVICIO	Enright et al. (1994) Una empresa llega a ser compatible según su nivel y capacidad de ser eficientes y eficaces en comparación a sus competidores en cuando a el suministro de bienes y servicios	Eficacia y Eficiencia del valor de un servicio para los clientes durante el intercambio comercial	
Nivel de precios accesibles	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando los precios accesibles en relación a la Capacitación de los empleados ?					
Nivel de alianzas empresariales	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando las alianzas empresariales en relación a la capacitación de los empleados ?					
Recepción	Nivel de calidez en la recepción	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la calidez en la recepción en relación a la capacitación de los empleados ?				
	Nivel de empatía hacia los clientes	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la empatía hacia los clientes en relación a la Capacitación de los empleados ?				
	Nivel de atención personalizada	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la atención personalizada en relación a la Capacitación de los empleados ?				
Confiabilidad	Nivel de posicionamiento	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando el posicionamiento en relación a la Capacitación de los empleados ?				
	Nivel de precisión del servicio	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la precisión del servicio en relación a la Capacitación de los empleados ?				
	Nivel de confidencialidad	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la confidencialidad en relación a la Capacitación de los empleados ?				
Capacidad de respuesta	Nivel de resolución de problemas	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la resolución de problemas en relación a la Capacitación de los empleados ?				
	Nivel de disposición para la ayuda	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la disposición para la ayuda en relación a la Capacitación de los empleados ?				

ANEXO 2: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe tener en cuenta el tipo de la población a estudiar, para tal objetivo se utilizan dos fórmulas que permiten realizar un cálculo del tamaño de la muestra, tal cuales como:

1. Población Infinita

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Z = Nivel de Confianza

p = Probabilidad de Éxito

q = Probabilidad de Fracaso

d = Precisión

2. Población Finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza

p = Probabilidad de Éxito

q = Probabilidad de Fracaso

d = Precisión

La población aproximada de clientes está integrada por 1000 personas que son atendidas mensualmente en la agencia ARGENPER Chimbote 2022, que cuenten con mayoría de edad ubicados en el departamento de Ancash, provincia de santa y distrito de Chimbote.

$$n = \frac{1000 * 2.576^2 * 50 * 50}{1^2 * (1000 - 1) + 2.576^2 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{16'589,440}{17,588.44}$$

$$n = 943.20$$

En ese sentido, para la presente investigación se utilizó una muestra de 100 clientes tomado bajo el criterio de conveniencia de *Hernando Sampieri*, siendo que por la pandemia ocasionada por el COVID-19, por el cual acceso a los encuestados es limitado.

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre la Capacitación

Estimado Sr(a): Somos Mariel Miñano Núñez y Luis Arroyo Quintana alumnos de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la capacitación. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación, se presenta una serie de preguntas, léalos detenidamente según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
5	4	3	2	1

INDICADORES		1	2	3	4	5
1	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando las habilidades de atención en relación a la competencia?					
2	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando los errores operativos en relación a la competencia?					
3	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando los conocimientos en relación a la competencia?					
4	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la demora en los procesos en relación a la competencia?					
5	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la motivación de los empleados en relación a la competencia?					
6	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la supervisión en relación a la competencia?					
7	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora del desempeño en relación a la competencia?					
8	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora de los conocimientos en relación a la competencia?					
9	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora de las habilidades en relación a la competencia?					
10	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la efectividad de la atención en relación a la competencia?					
11	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando las nuevas necesidades en relación a la competencia?					

Cuestionario de Competitividad de Servicio

Estimado Sr(a): Somos Mariel Miñano Núñez y Luis Arroyo Quintana alumnos de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la competitividad de servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación, se presenta una serie de Preguntas, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una X en el casillero correspondiente.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
5	4	3	2	1

INDICADORES		1	2	3	4	5
1	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la información brindada en relación a la Capacitación de los empleados?					
2	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando los precios accesibles en relación a la Capacitación de los empleados?					
3	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando las alianzas empresariales en relación a la capacitación de los empleados?					
4	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la calidez en la recepción en relación a la capacitación de los empleados?					
5	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la empatía hacia los clientes en relación a la Capacitación de los empleados?					
6	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la atención personalizada en relación a la Capacitación de los empleados?					
7	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando el posicionamiento en relación a la Capacitación de los empleados?					
8	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la precisión del servicio en relación a la Capacitación de los empleados?					
9	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la confidencialidad en relación a la Capacitación de los empleados?					
10	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la resolución de problemas en relación a la Capacitación de los empleados?					
11	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la disposición para la ayuda en relación a la Capacitación de los empleados?					

ANEXO 4: PROCESAMIENTO DE DATOS

Capacitación

PREGUNTA		
1	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando las habilidades de atención en relación a la competencia?	3.90
2	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando los errores operativos en relación a la competencia?	3.50
3	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando los conocimientos en relación a la competencia?	3.74
4	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la demora en los procesos en relación a la competencia?	3.42
5	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la motivación de los empleados en relación a la competencia?	3.78
6	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la supervisión en relación a la competencia?	3.80
7	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora del desempeño en relación a la competencia?	3.92
8	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora de los conocimientos en relación a la competencia?	3.84
9	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la mejora de las habilidades en relación a la competencia?	4.02
10	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando la efectividad de la atención en relación a la competencia?	4.06
11	¿Cuál sería el nivel de Capacitación considerando las nuevas necesidades en relación a la competencia?	4.04
PROMEDIO		3.82

Competitividad de Servicio

PREGUNTAS		
1	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la información brindada en relación a la Capacitación de los empleados?	4.06
2	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando los precios accesibles en relación a la Capacitación de los empleados?	3.88
3	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando las alianzas empresariales en relación a la capacitación de los empleados?	3.82
4	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la calidez en la recepción en relación a la capacitación de los empleados?	3.84
5	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la empatía hacia los clientes en relación a la Capacitación de los empleados?	4.04
6	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la atención personalizada en relación a la Capacitación de los empleados?	4.06
7	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando el posicionamiento en relación a la Capacitación de los empleados?	4.04
8	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la precisión del servicio en relación a la Capacitación de los empleados?	4.00
9	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la confidencialidad en relación a la Capacitación de los empleados?	4.12
10	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la resolución de problemas en relación a la Capacitación de los empleados?	4.08
11	¿Cuál sería el nivel de Competitividad de Servicio considerando la disposición para la ayuda en relación a la Capacitación de los empleados?	4.10
PROMEDIO		3.67

ANEXO 5: VALIDACIÓN

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Capacitación
OBJETIVO : Estimar el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote.2022.
DIRGIDO A : Clientes de la empresa Argenper SA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X				

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : William Ricardo Díaz Torres
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



DNI N° 18140172

RESULTADO DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Capacitación
OBJETIVO : Calcular el nivel de la Capacitación en Argenper S.A.
Chimbote.2022.
DIRGIDO A : Clientes de la empresa Argenper SA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	X			

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Carol Torres Salvo
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora



DNI N° 3294 5035

RESULTADO DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Capacitación
OBJETIVO : Calcular el nivel de la Capacitación en Argenper S.A.,
Chimbote.2022.
DIRGIDO A : Clientes de la empresa Argenper SA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	X			

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *Fernando Ysaac Rosales Fernández*
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*



DNI N° 32811426

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Competitividad de Servicio
OBJETIVO : Calcular el nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A.,
Chimbote.2022.
DIRGIDO A : Clientes de la empresa Argenper SA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X				

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : William Ricardo Díaz Torres
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster



DNI N° 18149845

RESULTADO DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Competitividad de Servicio
OBJETIVO : Calcular el nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A.,
Chimbote.2022.
DIRGIDO A : Clientes de la empresa Argenper SA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	X			

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Carol Torres Solano
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora



DNI N° 32945035

RESULTADO DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de Competitividad de Servicio
OBJETIVO : Calcular el nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A.,
Chimbote.2022.
DIRGIDO A : Clientes de la empresa Argenper SA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	X			

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *Fernando Isaac Rosales Fernández*
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*



DNI N° 32811426

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO FIRMADO POR LA RESPECTIVA AUTORIDAD

AÑO DEL "FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 26 setiembre del 2022

ASUNTO:

Autorización para realizar el informe de investigación "Capacitación y competitividad de servicio en ARGENPER SA – CHIMBOTE 2022".

Mediante la presente se autoriza a Mariel Jahaira Miñano Nuñez, estudiante de la facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración de la universidad "Cesar Vallejo" para desarrollar su informe de investigación titulado "Capacitación y Competitividad de servicio en ARGENPER SA – CHIMBOTE 2022" por lo que se le proporcionará la información requerida para la ejecución de la investigación planteada.

Sin otro particular, se expide el presente documento para los fines que los interesados mantengan consideración.

ATENTAMENTE,



Sr. JOEL RAFAEL MAUTINO ANGELES
GERENTE GENERAL

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chimbote, 05 de setiembre del 2022

Sr. JOEL RAFAEL MAUTINO ANGELES
GERENTE GENERAL
ARGENPER SA

Presente.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que como parte de mi desarrollo profesional vengo cursando el Taller de Elaboración de Tesis en la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte.

En tal sentido, considerando la relevancia que tiene la empresa Argenper, solicito su colaboración y autorización para que me pueda facilitar, el acceso a la información de su empresa, el cual será de utilidad para mi trabajo de investigación "Capacitación y competitividad de servicio de ARGENPER SA, sucursal Chimbote 2022", todo esto con fines netamente académicos.

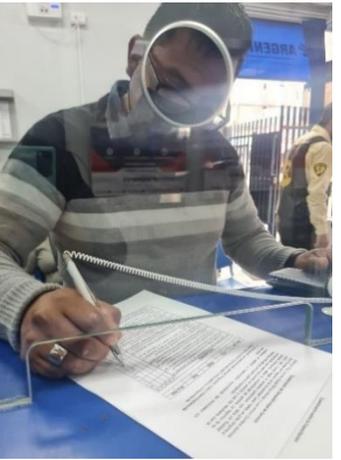
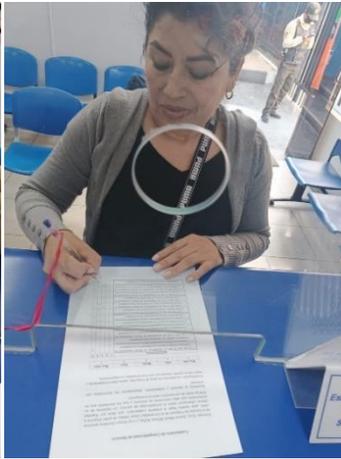
Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor a mi formación Profesional hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

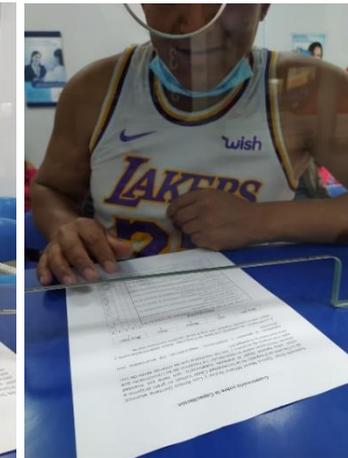
Muy atentamente,

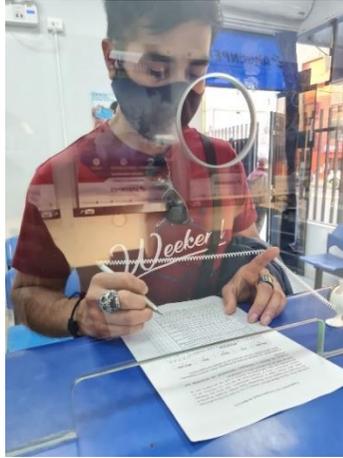

Mariel Jahaira Mijano Nuñez
DNI:74035624

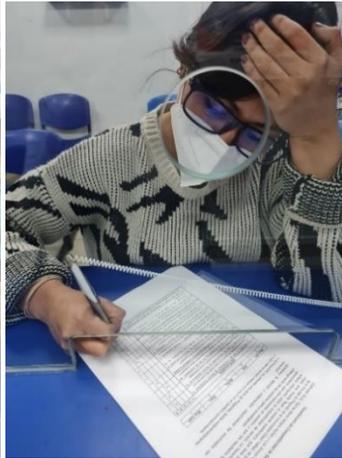
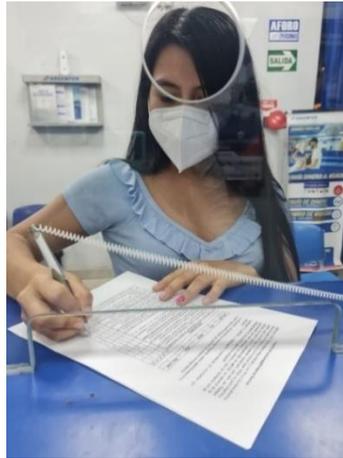
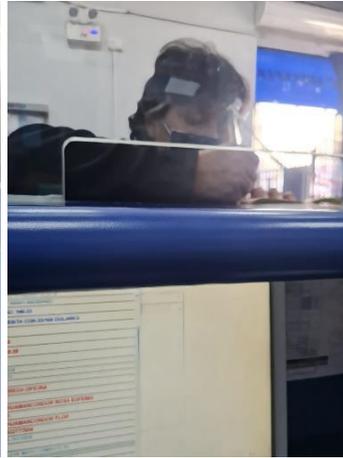
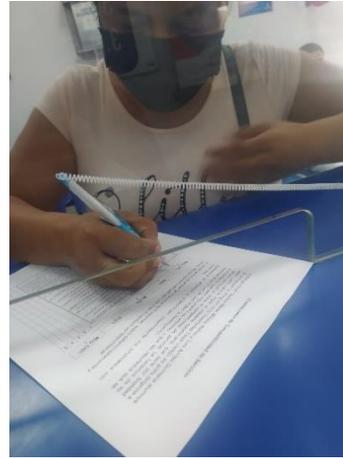
ANEXO 8: EVIDENCIA DE ESTUDIO











ANEXO 9: PRESENTACIÓN DE PPT

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO DE TESIS:
"CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE SERVICIO EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022"

AUTORES:
MIRYO QUINTANA LUIS ENRIQUE (ORCID: 0000-0003-1855-4348)
MIRIAM RUIZ, MANUEL JIMARA (ORCID: 0000-0001-9150-6548)

ASESOR:
DR. DAIZ TORRES WILLIAM RICARDO (ORCID: 0000-0003-2294-6435)




TEORÍAS

EFICIENCIA
Como el resultado de la mejora de una persona o equipo que los hace más dentro de un mismo grupo (Rugulies, 2021)

CAPACITACIÓN
La optimización del puesto en base al incremento en el conocimiento, cambio de actitudes y el desarrollo de las habilidades (Rugulies, 2021)

ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS
Tiene la finalidad de integrar los objetivos de crecimiento y beneficio en el desarrollo tanto en la gerencia como en los diferentes puestos de la organización (Carrasco, 2021)



PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
Cuál es la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022?	Medir la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022.	"El nivel de relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022 es alto"
Cuál es la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022?	Definir la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022.	"El nivel de relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022 es medio"
Cuál es la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022?	Calcular la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022.	"El nivel de relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022 es bajo"
Cuál es la relación de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022?	Calcular el nivel de capacitación y productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022.	"El nivel de relación de la capacitación y productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022 es alto"

II. METODOLOGÍA

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño de investigación experimental del tipo factorial de variables independientes.

Estadística descriptiva y la inferencial.

$X \rightarrow Y$

Variables: Capacitación, Competitividad de servicio, Productividad.



ARGENPER
La empresa que nos da el servicio

PROCEDIMIENTO

ANÁLISIS DE DATOS

ASPECTO ÉTICOS

Confianza de veracidad de Rie de Spemann.
Estadística diseñada por la norma ISO.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

ESTIMAR EL NIVEL CAPACITACIÓN EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022

ESTIMAR EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE SERVICIO EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022

ANÁLISIS LA RELACION DE LA CAPACITACION Y LA PRODUCTIVIDAD EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022

ANÁLISIS LA RELACION DE LA CAPACITACION Y LA PRODUCTIVIDAD EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022

ANÁLISIS LA RELACION DE LA CAPACITACION Y LA PRODUCTIVIDAD EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022

ANÁLISIS LA RELACION DE LA CAPACITACION Y LA PRODUCTIVIDAD EN ARGENPER S.A. CHIMBOTE 2022

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

El estudiante debe realizar un análisis de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022, con un nivel de confianza del 95%.

Plan informativo: El estudiante debe realizar un análisis de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022, con un nivel de confianza del 95%.

Imagen institucional: El estudiante debe realizar un análisis de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022, con un nivel de confianza del 95%.

Decisiones propias: El estudiante debe realizar un análisis de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022, con un nivel de confianza del 95%.

Mitología lingüística: El estudiante debe realizar un análisis de la capacitación y la productividad en Argenper S.A. Chimbote 2022, con un nivel de confianza del 95%.

GRACIAS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 10: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Capacitación y Competitividad de Servicio. Argenper S.A., Chimbote.2022.?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p> <p>¿Cuál es nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p> <p>¿Cuál es la contrastación de la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Demostrar la relación de La Capacitación y Competitividad de Servicio Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Estimar el nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p> <p>Calcular el nivel de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p> <p>Medir la relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p> <p>Definir la relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p> <p>Calcular la relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p> <p>Calcular la relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote,2022.</p> <p>Contrastar la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A. Argenper S.A., Chimbote, 2022.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>"La relación entre la Capacitación y Competitividad de Servicio. Argenper S.A., Chimbote.2022, es media."</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>"El nivel Capacitación en Argenper S.A., Chimbote, 2022, es bajo."</p> <p>"El nivel de de la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote, 2022. es bajo."</p> <p>"El nivel de relación de la Capacitación y la Diferenciación en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es alta."</p> <p>"El nivel de relación de la capacitación y la Recepción en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja"</p> <p>"El nivel de relación de la capacitación y la Confiabilidad en Argenper S.A., Chimbote.2022.; es baja"</p> <p>"El nivel de relación de la capacitación y Capacidad de Respuesta en Argenper S.A., Chimbote,2022.; es baja"</p> <p>"La Contrastación de la relación entre la Capacitación y la Competitividad de Servicio en Argenper S.A., Chimbote, 2022; es alta."</p>	<p>Variable 1</p> <p>Capacitación</p> <p>Variable 2</p> <p>Competitividad de Servicio</p>	<p>V.I.</p> <p>Necesidad</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p> <p>Seguimiento</p> <p>V.D.</p> <p>Diferenciación</p> <p>Recepción</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Población</p> <p>Personas con mayoría de edad</p> <p>Muestra</p> <p>100 encuestados</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Capacitación y Competitividad de Servicio. Argenper S.A. Chimbote.2022.", cuyos autores son ARROYO QUINTANA LUIS ENRIQUE, MIÑANO NUÑEZ MARIEL JAHAIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES DNI: 18140172 ORCID: 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 02- 02-2023 19:16:54

Código documento Trilce: TRI - 0525500