



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso de capacitación y su importancia en la calidad de servicio de los
trabajadores dentro de la organización Welcome English, SJL, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Cueva Bardales, Julliana Lorenss (orcid.org/0000-0002-1819-9551)

ASESORA:

Mgr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (orcid.org/0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2019

DEDICATORIA

A Dios por iluminarme a lo largo de este camino. Por haberme dado las fuerzas necesarias para avanzar a lo largo de mi carrera y terminar esta investigación.

A mi hija por ser el motivo de mi vida y darme el empuje del día a día.

A mis padres por haberme acompañado de principio a fin en este camino largo y su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Gracias al todopoderoso por bendecir mis pasos de principio al fin, me ilumino a lo largo de mi carrera, por las fuerzas que me daba en todo momento para no rendirme y afrontar cada situación de la mejor manera.

Gracias a Luciana Sofia, mi hija que con tan solo dos años de edad es el motor y motivo de mi vida, dándome así esas ganas y empuje de salir adelante y por su amor y comprensión en todo momento.

Gracias a Baldemar Cueva Cerna y Eubilda Bardales Rodas, mis padres, ellos fueron parte fundamental a lo largo de mi carrera me dieron ese empuje para empezar, apoyándome en todo momento, brindándome palabras de aliento y la fuerza necesaria para seguir mi camino.

Agradezco a la empresa Welcome Englihs por brindarme la ayuda imprescindible para proceder con este trabajo de estudio.

Agradezco a los maestros que me brindaron sus estudios y sabidurías y la orientación para culminar la carrera de Administración.


**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAMANI CAJALEÓN DIANA LUCILA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: " Proceso de capacitación y su importancia en la calidad de servicio de los trabajadores dentro de la organización Welcome English, SJL - 2019" cuyo autor es CUEVA BARDALES JULLIANA LORENSS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 01 de Julio de 2019

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANI CAJALEÓN DIANA LUCILA DNI: 43648948 ORCID: 0000-0001-8879-3575	



Declaratoria de originalidad del autor

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Julliana Lorens Cueva Bardales, con documento de identidad N° 75334466, a manera de cumplimiento con las disceptaciones activas tomadas en cuenta en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, comunico mediante palabra que el informe presentado es verídico y legítimo, Tesis titulado: " PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN WELCOME ENGLISH, SJL, 2019", es de mi autoría

De tal manera, manifiesto así bajo compromiso que todos los antecedentes e indagación que se estima en el presente trabajo de estudio son verídicos y legítimos.

Por consiguiente, admito el deber que se encumbra a través de cualquier engaño, encubrimiento u descuido tanto de los documentos como de información aportada por la cual asumo lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 1 julio del 2019

Julliana Lorens Cueva Bardales

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Diseño de investigación.....	17
3.2 Variables: Operacionalización.....	19
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	26
3.6 Métodos de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos Éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fiabilidad de la variable capacitación.....	25
Tabla 2. Fiabilidad de la variable calidad de servicio.....	26
Tabla 3. Tabla cruzada Capacitación y Calidad de servicio.....	30
Tabla 4. Tabla cruzada Detención de las necesidades y Calidad de servicio.....	31
Tabla 5. Tabla cruzada Planeación de la capacitación y Calidad de servicio.....	33
Tabla 6. Tabla cruzada Ejecución de la capacitación y Calidad de servicio.....	34
Tabla 7. Tabla cruzada Evaluación y Calidad de servicio.....	36

RESUMEN

El trabajo de estudio realizado tuvo como objetivo general la relación que existió entre la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores en WELCOME ENGLISH, San Juan De Lurigancho, 2019. Y en cuanto a los objetivos específicos se quiso encontrar la semejanza existente entre las características de la variante uno y la variante dos. Para este trabajo de estudio tuvimos en cuenta a los autores como Chiavenato, Kirkpatrick, Parasuraman, Zeithaml, & Berry y Jhon para definir las variantes de estudio. Para este trabajo de estudio se realizó un estudio tipo descriptivo correlacional, puesto que esto midió de manera individualista las definiciones o variantes. Se realizó la recopilación de información mediante la encuesta teniendo alternativas en escala dirigido a 30 colaboradores en WELCOME ENGLISH. La validez del instrumento nos indicó que fue el nivel del cuestionario que se encargó de analizar la variante, en el punto donde se realizó el trabajo de indagación. Y esto fue validado por dos jueces expertos temáticos identificados con la línea de investigación. Se recolecto la información necesaria mediante las dos encuestas para ambas variantes, uno con 30 preguntas y el otro con 22 preguntas siendo este validado por autor utilizando la escala de tipo likert. Finalmente trasladamos la base de datos del excel al programa spss versión 25 para realizar el procesamiento de datos en donde se determinó el alfa de cronbrach, las tablas cruzadas y la prueba correlacional de spearman, Cen donde nos va arrojar el grado de confiabilidad, es decir nos ayudó a dar a conocer la semejanza entre ambas variantes de con un coeficiente de Rho de Spearman de 1.000** con un nivel de significancia de 0.000, de manera que indico que en una organización se debe implementar un plan de capacitación para que así su personal este muy bien preparado al momento de brindar la atención y los clientes reciban una calidad deservicio aceptable.

Palabras Clave: Detección de las necesidades, planeación, ejecución, evaluación.

ABSTRACT

The general objective of the study work was the relationship that existed between the training and the quality of service of the workers in WELCOME ENGLISH, San Juan De Lurigancho, 2019. As for the specific objectives, the similarity between the characteristics was sought of variant one and variant two. For this study we took into account the authors such as Chiavenato, Kirkpatrick, Parasuraman, Zeithaml, & Berry and Jhon to define the study variants. For this study work, a correlational descriptive type study was carried out, since this measured the definitions or variants in an individualistic way. The collection of information was carried out through the survey having alternatives in scale addressed to 30 employees in WELCOME ENGLISH. The validity of the instrument indicated that it was the level of the questionnaire that was in charge of analyzing the variant, at the point where the research work was carried out. And this was validated by two expert thematic judges identified with the research line. The necessary information was collected through the two surveys for both variants, one with 30 questions and the other with 22 questions, this being validated by author using the Likert scale. Finally, we transferred the excel database to the program spss version 25 to perform the data processing where the cronbach alpha was determined, the crossed tables and the correlation test of spearman, where the reliability degree will be thrown, that is to say helped us to make known the similarity between both variants with a Spearman's Rho coefficient of 1,000 ** with a level of significance of 0.000, so that indicated that in an organization a training plan should be implemented so that its staff is very well prepared at the time of providing the service and customers receive an acceptable service quality.

Keywords: detection of needs, planning, execution, evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los tiempos se logró observar una gran evolución en cuanto a la determinación de capacitación y calidad de servicio, generado por la globalización puesto que en tiempos pasados los individuos tuvieron entrada a la información y observaron diferentes circunstancias que ocurrieron en entorno nuestro. La calidad siempre es un tema de preocupación para la población, los individuos buscaron mejorar su ambiente. La calidad, la perfección y la mejora son ideales que han existido en todas las culturas a lo largo de la historia.

En el ámbito internacional lo planteado en el artículo científico de la revista Investigación de Desarrollo Innovación por el autor Segal (2016), quien sostuvo que la capacitación era el proceso mediante el cual los trabajadores de la organización aprendieron nuevas informaciones y adquirieron habilidades nuevas y estas sirvieron para complementarlas al realizar su trabajo. (p. 134) Este artículo nos dio como aporte que la capacitación el desarrollo por el cual los colaboradores de la institución aplicaron conocimientos novedosos y habilidades novedosas nuevas. Por otra parte, tenemos, al autor Correa (2012) un 28 de noviembre en la entrevista, enfatizó que lo más importante de toda organización fueron sus colaboradores y es en ellos en los que se deben invertir tiempo y dinero para que estén muy bien capacitados es decir un personal competitivo y fue ahí donde se vio reflejado la satisfacción del cumplimiento de las actividades. (p.100) brindó como aporte que la parte de suma importancia en toda empresa es el personal de trabajo ya que gracias a ellos estas pueden lograr objetivos, trazarse nuevas metas y es en los trabajadores donde debe haber mayor inversión ya que son el corazón de la empresa.

Y por último en este plano internacional encontramos en el artículo científico de la revista Investigación Desarrollo Innovación por el autor Kuramoto (2016), en donde sostuvo que, la calidad ya no solo ve relacionada con brindar un producto o servicio adecuado sino también se vio como un área más implementada en la organización. (p. 132).

Este artículo mencionó como aporte sobre esta variante que en estos tiempos no solo es una característica de una organización sino ya pasa a formar como un área o parte principal. En el nivel nacional, el concepto de calidad de servicio fue algo que abarca mucho más allá de lo material, pues se involucró virtudes y comportamiento mentales.

La calidad fue el prototipo de la manera de vivir, que los individuos desearon adquirir si se lo propusiesen y consiste en un crecimiento intelectual y moral. Por ejemplo, en el proyecto, "Cafeterías de la ciudad de Culiacán, Sinaloa" indica que más del 80% de las Pymes no cuentan con algún tipo de certificación y cerca del 50% no utilizan ningún tipo de técnica en calidad y productividad como: cursos de capacitación, creciente utilización de equipos de control, gestión participativa, administración de calidad total, justo a tiempo, controles estadísticos de procesos. Este trabajo de investigación brindó como aporte acerca de las dos variables capacitación y calidad de servicio que en la mayoría de las microempresas no se implementó un adecuado plan de trabajo y sus áreas no estuvieron bien distribuidas y con las tareas respectivas, por lo que se pudo analizar no hay una preocupación para el personal si estuvieron conformes con el ambiente de trabajo o carecieron de alguna herramienta laboral. Se debió implementar la calidad total esto fue crear estrategias de gestión de la organización teniendo una meta que era satisfacer las necesidades y expectativas de todos en la organización.

Por otro lado, el autor Salvador (2005) en el artículo científico en Guayaquil, nos hizo referencia que el interés de las organizaciones con respecto a calidad de servicio y atención al cliente se le vino dando suma importancia estos últimos tiempos, teniendo algunos indicadores lo cual describen a calidad entre ellos estuvieron orden, la información necesaria del producto o servicio y claro está la manera de atención rápida y eficiente hacia el consumidor. (p.37) Este artículo brindó como aporte que esta variante de calidad todas las empresas están enfatizando mucho en esta parte ya que es lo que actualmente está demandando más en el mercado, ya que los clientes casi siempre regresan por la atención que se les dio. Por último, en el artículo científico de la revista Scielo por Martínez (2017), en donde sostuvo que capacitación que se realizó de manera medida es decir con plazos determinados cortos, medianos y/o largos,

teniendo en cuenta metas específicas a lograr, y los resultados se vieron reflejados de forma explícita y clara. (p. 102) Teniendo como último aporte sobre que es un proceso realizado en tiempos determinados, teniendo en cuenta los objetivos principales a lograr en toda empresa.

A nivel local, en la empresa Welcome English, es una asociación cultural educativa especializada en brindar clases de inglés a niños, adolescentes y jóvenes, la cual fue estudiada en esta investigación ubicada en la Av. Próceres de la Independencia, San Juan de Lurigancho. En el análisis de la realidad problemática de la empresa WELCOME ENGLISH se encontró que esta posee una falta de capacitación constante en los empleados ya que solo se les brinda capacitación de inducción es decir al momento de ingreso al trabajo, dirigiéndose al personal tanto como profesores, área de atención al cliente y área administrativa. Y la calidad de servicio se ve afectada por factores como documentación extraviada, falta de información y falta de conocimientos en sus respectivas aéreas de trabajos, así como también pueden tener a veces horarios mal distribuidos, demoras en los trámites solicitados, y lo cual también puede que se deba al constante cambio de personal de la organización.

Todo esto se evidencia en el déficit de atención hacia los alumnos y padres de familia al momento de brindar información no se da las pautas con rapidez y seguridad es decir al momento de atender un inconveniente muchas veces no hay interés de brindar la información contundente y con amabilidad; esto se ve reflejado en las largas colas de espera para que los alumnos y padres de familia puedan ser atendidos, siendo evidenciado más por las noches ya que en esos horarios la mayoría de padres salen de sus trabajos y cuentan con más disponibilidad de tiempo para realizar sus consultas correspondientes. Por estos motivos antes mencionados se genera en suma interés la realización de este trabajo de investigación realizado hacia la empresa WELCOME ENGLIHS para así lograr que este implemente mejor el programa de capacitación en sus trabajadores y tengan un rendimiento eficaz y eficiente y pueda tener mejoras para brindar una buena calidad de servicio a su público dirigido.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio de la investigación a nivel internacional se considera los siguientes autores; en primer lugar, Nowell (2015). Quien presento su tesis titulada: *Capacitación y servicio al cliente (Estudio realizado en los restaurantes de Quetzaltenango)*. De grado de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El objetivo era construir la semejanza existente de las variantes de estudio. Se utilizó teorías de autores como; Correa y Segal, en donde el primer autor nos hizo referencia sobre la rentabilidad de la capacitación que se debe implementar en toda institución, puesto que las personas son la base de estas, ya que es por ellas que se llegan a los objetivos y metas trazadas, y es en ellas donde se debe implementar mayor inversión es decir con programas de capacitación que fueron sacados provecho y se verán los resultados en sus labores diarias. En la parte metodológica fue una investigación descriptiva-correlacional donde la población de estudio fueron 20 meseros y 53 clientes cuyo instrumento de evaluación fue la encuesta y la entrevista. Concluyendo, que si existió una semejanza relativa de 0.552 en medio de las dos variantes con un con un coeficiente de correlación $Rho = 0,750$; ($p > 0.05$) con una posibilidad de enmendadura de 0.060 donde el 89% del público consumidor están de acuerdo de que el personal es muy eficientes y rápidos a la hora de atenderlos. Aunque, por la parte de servicios, los clientes no se encuentran satisfechos puesto que los sanitarios no cuentan con una limpieza adecuada, el 53% de los clientes indica un déficit de limpieza en los baños sobre todo en el de mujeres. Este trabajo de investigación brindo como aporte sus antecedentes ya que mediante estos temas ya estudiados pudimos entender que el proceso de capacitación es de vital importancia puesto que se aporta conocimientos técnicos acerca del tema de capacitación, y específicamente en los trabajadores, con conocimientos modernos, que podrá ser de suma interés o utilidad para próximas investigaciones.

En segundo lugar, Moreira (2013). Quien presentó su trabajo de investigación titulado como: *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión guayaquil para mejorar la calidad de*

servicio propuesta de un módulo práctico. De grado de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. Teniendo como objetivo el diagnóstico de las carencias de una modalidad formal del personal administrativo y la calificación de la satisfacción del cliente que brinda el área de administración del centro de estudios. Y así utilizo teorías de autores como de Dessler y Varela para definir a la variable capacitación como sistemas que se implementaron para promover en los colaboradores, y las aptitudes para el desarrollo de sus asignaciones. En la parte de metodología el nivel de investigación que se realizó fue descriptiva-correlacional obteniéndose una población de estudio que estuvo conformada por 131 personas entre ellas estudiantes y directivos cuyo instrumento de evaluación era la encuesta con 20 preguntas. Indicando como conclusión que docentes y estudiantes con el 43% consideraron que el área administrativa de la universidad no estaba preparada, ni recibió el adiestramiento conveniente y de la misma forma, se manifestó que no califica a las solicitudes de los clientes adecuadamente, donde la pudimos encontrar en un nivel de $Rho = 0.877$ determinando una correlación positiva moderada. Este trabajo de investigación brindó como aporte los objetivos que fueron utilizados para cada variable puesto que ambas investigaciones hacen referencia a docentes solo de diferentes rubros, y puesto que si no están muy debidamente capacitados no se podrán dirigir claramente a los alumnos y también destaca la unidad de medida utilizada que fue de ayuda al momento de realizar las encuestas.

Y por último Olmedo (2013). Quien presentó su trabajo de investigación titulado como *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, provincia de pichincha*. Tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. Su objetivo era determinar cómo se manifiesta la capacitación del servidor municipal en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco. Las teorías utilizadas para esta tesis fueron en base al reglamento general a la ley orgánica del servicio público de la gestión técnica del talento humano; donde nos mencionó sobre la formación y capacitación de los servidores públicos ya que indica que está acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se

establecieron en los puestos de una organización. Respecto a metodología esta investigación presento el enfoque cuali-cuantitativo, explorativo y descriptivo-correlacional con una muestra de 89 personas a través de las encuestas y entrevistas. Donde se finalizó la demostración de la semejanza existente entre las variantes de estudio, con un coeficiente de correlación $Rho = 0,63$ teniendo una posibilidad de falsedad de 0.060. Se propuso que la calidad de servicio dará mejores resultados si los colaboradores están bien capacitados. Este trabajo de investigación brindó como aporte, temas y porcentajes en cifras sobre las capacitaciones a los docentes y cómo influyeron para brindar su servicio al público ya que esto hizo referencia a como se desarrolla el tema a nivel nacional y es de suma importancia al momento de realizar la realidad problemática de mi tesis.

En cuanto a nivel nacional se considera los siguientes autores; en primer lugar, Barrientos (2017). Siendo su trabajo de investigación titulado como *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre*. Tesis de licenciatura de la Universidad Inca Garcilaso de la vega de lima. Dado como objetivo el logro de datos del punto de vista del consumidor de manera incluida y excluida determinando la forma en que la capacitación de los trabajadores se manifestó en la segunda variante de estudio del BCP. En este trabajo las teorías utilizadas fueron basadas por los autores; Guglielmetti quien preciso sobre las fuentes principales para la gestión de la capacitación y Genessys quien preciso sobre los objetivos primordiales de servicio al cliente. Con respecto a la metodología fue descriptiva-correlacional y explicativa de corte transversal, y observacional teniendo una muestra de 160 trabajadores. Lo que detallo que el instrumento puedo ser usado para identificar los valores institucionales en trabajadores con características como los que conforman la muestra de estudio. Teniendo como conclusión; que dado que $Sig = .000 < \alpha = 0.05$ se rechazó H_0 encontrándose una confiabilidad con una correlación simple de 0.893 de significación (r) se puso en análisis las horas invertidas en dichos programas de capacitación y da como resultado que fueron muy influyentes en la calidad de servicio del BCP ultimo trimestre 2017. Se reflejó en el producto que arrojó el listado de nuestras preguntas que el 65% de asesores indicaron que el tiempo

invertido en capacitación se vio reflejado en la calidad que ofrecieron. Este trabajo de investigación brindó como aporte que la mayoría de las instituciones, debió implementar un programa de capacitación de tal forma que se identifique la información y metas de la institución así se pudo elevar el grado de calidad al momento de ofrecer nuestros productos o servicios al público consumidor.

Asimismo, en segundo lugar, Luque (2015). Siendo su trabajo de investigación titulado como *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015*. Tesis de licenciatura de la Universidad Nacional María Arguedas- Apurímac. El objetivo era la manera que el plan de capacitación se vio relacionado con la calidad de servicio en la organización de vehículo público urbano. En esta investigación las teorías utilizadas fueron las etapas de la capacitación y calidad de servicio se manifestaron en dos ámbitos en el plano latinoamericano utiliza a los autores Montesinos, Moncada y Viloría quienes mencionaron que la calidad del servicio dio como definición de la conducta de las semejanzas de las variantes principales que conforman un sistema de vehículo público de pasajeros y en el plano nacional se menciona los autores como Bonilla, Campos y Benito quienes indican que el plan de capacitación a los trabajadores de la organización debieron realizarse más continuo y tocar asuntos de formación vial, formación ambiental, formación de atención al público, entre otros. En referencia a la metodología fue cuantitativa, el diseño fue no experimental por lo que la población a encuestar fueron 70 colaboradores entre ellos choferes y cobradores, el cual estuvo conformada por 20 preguntas mediante una encuesta. Esta tesis concluye que la semejanza de las etapas del plan de capacitación y la calidad de servicio de la organización de vehículo público urbano de la institución de estudios con el valor de "sig." es de 0.000 siendo descendiente a 0.05 nivel de significancia con un coeficiente de correlación $Rho = 0,68$, entonces se rechazó (H_0); y se aceptó (H_1) por lo que, se puede afirmar con un nivel de confianza del 90 % que existió relación positiva alta entre estas dos variables. Este trabajo de investigación brindó como aporte el plan de capacitación donde la prueba de rendimiento y el monitoreo de las actitudes de

capacitación las empresas estuvieron en posibilidades de retroalimentar una nueva planeación y acciones de capacitación.

Finalmente, en tercer lugar, Sánchez (2014). Siendo su trabajo de investigación titulado como *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo*. Tesis de licenciatura de la Universidad Privada Antenor Orrego. Su objetivo era diseñar un modelo de capacitación en tips para brindar un mejor desempeño en atención al cliente ofreciendo así una buena calidad de servicio en el restaurant. Las teorías utilizadas en esta tesis fueron los planeamientos teóricos manifestados por Simon Dolan y Dessler Gary, los cuales indicaron sus propias definiciones acerca de capacitación; el primer autor hace mención que la capacitación del trabajador se fundamentó en un grupo de tareas con el fin de tener una mejora en su rentabilidad actual y a largo plazo, incrementando su capacidad por medio del mejoramiento de su capacidad, destrezas y comportamiento mientras el segundo autor indico que capacitación consistió en generar a los colaboradores, con más tiempo y actuales, los tips necesarios para la ejecución de su labor. En referencia a la metodología se utilizó un muestreo de tipo probabilístico (muestreo aleatorio simple), con una muestra de 175 clientes utilizando las encuestas con 10 preguntas y cuestionarios. Las respuestas que se obtuvieron de este trabajo de estudio fueron la semejanza relacional de las dos variantes de estudio, para esto se utilizó la prueba estadística de correlación de spearman. $Rho = 0,844$. Esta tesis concluye que el Sig. < 0.05 se rechaza (H_0) el 30 % es decir que los encuestados de restaurant Mar Picante indicaron que la atención recibida era regular. Mientras un 70% dieron como punto de vista que el grado de servicio que ofrece el restaurant es de nivel bueno. Este trabajo de investigación brindó como aporte que fue su plan de capacitación es muy bueno e interesante ya que donde se determinó las necesidades reales de capacitación para un mejoramiento en el desempeño laboral y esto ayudó a reformular o implantar un nuevo esquema organizacional donde este detallado las actividades y el compromiso para el mejoramiento permanente.

Ya habiendo expuesto lo anterior las variantes de estudio fueron definidas cada una por tres diferentes autores. Para la variable capacitación utilizamos las teorías relacionadas de Chiavenato, siendo este nuestro autor principal y también a los teóricos de Hernández y Kirkpatrick. En primer lugar, al más actual que es Hernández (2012) quien nos indicó que la capacitación fue considerada un arma necesaria para la gestión del capital humano de la organización, fue un conjunto de fases sucesivas realizado mediante un plan, ordenado y metódico, queriendo así buscar el mejoramiento y la amplitud de los estudios, destrezas y comportamiento de los nuevos trabajadores o antiguos, como resultado del proceso natural de modificación, aumento y acomodación a nuevas situaciones dentro y fuera de la empresa. La capacitación fue para mejorar los grados de desempeño y se tomó en cuenta a manera de un elemento de competencia en la plaza a desempeñar. (p.74) el autor mide a la variable a través de las siguientes dimensiones: El primero es el procedimiento planeado que es realizado a través de un procesamiento de definir decisiones con el fin de un porvenir esperado, teniendo en cuenta las circunstancias actuales y los factores dentro y fuera de la organización que se vea influenciado en las metas trazadas. El segundo es el procedimiento sistemático que es aquel que se realiza a través de una secuencia, realizados mediante un orden. El tercero es el procedimiento organizado considerado como el proceso selectivo y de desarrollo del curso en proceso con un fin a lograr.

A continuación, el teórico Chiavenato (2009) quien hace indicó que capacitación fue un procedimiento formativo de un plazo determinado, realizado de manera ordenada y metódico en donde las personas o trabajadores obtienen nuevos estudios, desestrezan sus habilidades y sus retos en realización de sus metas trazadas. Este indicó conocimientos específicamente relacionados al área de trabajo de cada trabajador, posturas referentes a temas de la empresa, que van de las asignaciones del día a día y del entorno laboral, como el aumento de destrezas y retos. (p.321) El autor mencionó cuatro dimensiones que sirvieron para enfocar mejor la variante capacitación: La primera es detección de necesidades considerada como la forma de explicar las ocurrencias en las expresiones en datos pertinentes. La mayoría de estos datos fueron a causa de una unión sistemática, por lo cual la otra estuvo a cargo del

área administrativa de línea. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) conocimiento, (b) habilidades, (c) competencia, (d) ambiente laboral e (e) iniciativa. La segunda es la planeación de la capacitación que son las herramientas y los retos de esta variante se hallaron semejanza con el problema hallado. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) técnicas, (b) políticas de la empresa, (c) reglamentos, (d) frecuencia. La tercera es la ejecución de la capacitación siendo la importancia de contar con un instructor profesional, aquellos que nos facilitaron técnicas e información contundente para los trabajadores. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) manejo de equipo, (b) instrucciones, (c) aplicaciones, (d) capacidad. La cuarta es evaluación esto va a depender de que tan rentable haya sido el plan, teniendo presente dos puntos; primero, verificar si el plan de capacitación tuvo resultados positivos en el comportamiento de los trabajadores, y segundo, comprobar si las respuestas tuvieron semejanza con el cumplimiento de metas de la organización. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) ideas, (b) estrategias, (c) actitudes, (d) estímulos.

Y por último el teórico Kirkpatrick (2007) quien afirmó que: “Toda capacitación se realizó mediante un proceso el cual consistió de un sistema organizado de manera eficiente y eficaz teniendo como finalidad la obtención de adquirir nuevos conocimientos necesarios para ponerlos en práctica” (p.102). Realizaron la implementación de factores que midieron la variante mediante tres dimensiones: La primera son los resultados también conocido como satisfacción, la cual dejó analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores, a esto añadimos que también se permitió medir la retención de talento. La segunda es la conducta que se basa en un autoanálisis de los trabajadores e indicar cuanto es que ha influido la capacitación en las habilidades personales, adicionalmente permitió medir aspectos como pasión por las metas, liderazgo, confianza en sí mismo y compromiso. La tercera son las habilidades directivas que son conductas o actitudes conseguidas a través de la capacitación, que permiten examinar de manera subjetiva de lo que el trabajador captó durante este proceso.

Para nuestra segunda variable utilizamos a los teóricos relacionados como Jhon, Enrique y Parasuraman, Zeithaml, & Berry quien estos últimos son nuestros teóricos principales para definir la variable. Estando estos ordenados del más actual al más antiguo. Empezamos con el teórico Jhon (2012) mencionó sobre calidad que fue un comportamiento formativo por el cual mediante un cálculo general realizado en un plazo determinado del desempeño de una organización. La calidad de atención al cliente ofrece una forma obtener el éxito entre los otros servicios dentro de la competencia. Específicamente, una competencia directa que ofrece al mercado los mismos productos o parecidos la competencia es un área mínima, entonces se pudo determinar que tenemos que brindar un servicio único para distinguirnos de los demás. (p.63) El autor tuvo en cuenta las siguientes dimensiones; El primero son hechos que permitió describir las acciones, la obra o la cuestión a lo cual se hace referencia. La segunda son actividades siendo las tareas en general procesadas por los colaboradores del día laboral. El tercero es desempeño considerado como Acción a desempeñar.

Continuamos con el teórico Enrique (2007) quien indicó: El concepto de calidad de servicio fue algo que abarca mucho más allá de lo material, pues se involucró virtudes y comportamiento mentales. La calidad fue el prototipo de la manera de vivir, que los individuos desearon adquirir si se lo propusiesen y consiste en un crecimiento intelectual y moral. (p.53) El autor tuvo en cuenta las dimensiones; El primero es el desarrollo integral físico: se basó en diferentes actividades terapéuticas y/o formativas permitiendo afianzar el sector corporal, el presente y futuro, la vida económica y experiencia. El segundo es el desarrollo integral mental: el punto de equilibrio de un individuo y su ambiente socio-cultural que genera su colaboración laboral, intelectual y sociabilidad para obtener una tranquilidad. El tercero es el desarrollo integral espiritual: pretendió cooperar al enfoque particular de los que pertenecieron a una sociedad, para que pudieran procurarse un mayor nivel de bienestar, considerando la dimensión psicológica, humana y espiritual. El cuarto es el desarrollo integral social: semejante al desarrollo económico a favor de una situación positiva de vida fomenta un acceso más calificado de bienes y servicios necesarios por los habitantes. El quinto

es el desarrollo integral económico: calidad de la educación básica y superior, desigualdad social, equidad de género, gobernabilidad democrática y protección del medio ambiente, entre otras. El sexto es el desarrollo integral laboral: todo individuo que realiza por largo plazo las mismas actividades, es decir la rutina en un mismo centro de trabajo y con el mismo sueldo, genero un clima de trabajo poco beneficioso con el pasar de los años. Las cuales darán una seguridad a estos individuos, consigo mismos y con la sociedad.

Finalmente, los teóricos Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) quienes indicaron: “Para esta variante se consideró que es el resultado de examinar y analizar la recepción frente a la forma de pensar de los clientes” (p.90). La segunda variante fue medida a través de las dimensiones; La primera son elementos tangibles considerados los aspectos de las maquinarias, equipos, colaboradores y herramientas de comunicarse. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) instalaciones físicas, (b) equipos, (c) empleados, (d) materiales de comunicación. La segunda es fiabilidad considerada como un plus cuidadoso y confiable para procesar el servicio. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) eficiencia, (b) eficacia, (c) efectividad, (d) repetición y (e) problemas. La tercera es capacidad de respuesta teniendo como manera voluntaria y de disponibilidad para auxiliar a los clientes y brindándoles un servicio eficaz. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) disposición y (b) voluntad. La cuarta es seguridad es la información demostrada por los trabajadores y sus destrezas para llevar a cabo la credibilidad y confianza. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) credibilidad y (b) confianza. La quinta es empatía es cuando se brinda la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. También se consideraron los siguientes indicadores; (a) atención y (b) servicio.

Tenemos algunos autores que también definieron calidad de servicio de tal manera:

Ali, Isamel y thyagarajan (2002) exponen que calidad de servicio o productos son una herramienta que tienen como referente las organizaciones para estar frente a su competencia.

Pizzo (2013). Hace referente que son normas puestas en práctica con disciplina en las empresas en relación con los consumidores. Donde se menciona que calidad es la sensación mental de lo que se espera y recibe.

Miranda, Chamorro y Rubio (2012). Indica que es un atributo o conjunto de herramientas vinculado a una cualidad, que permita apreciarla como igual, mejor o peor de lo que esperábamos de la competencia. (p.7).

Collins (2017). Indica que la calidad es un conjunto sobresaliente que las empresas sigan en vigencia en la actualidad y priorizan la evaluación de la calidad de servicio que ofrecen, por cuanto no es lo mismo de vender un producto que brindar un servicio.

Bon (2008). Un buen servicio depende mucho de lo preparado la empresa y los colaboradores, ya que exclusivamente la calidad que brindan depende de ellos. Un servicio bien realizado a los clientes, proporciona que el mercado adquiera sin medir el costo del servicio o producto. (p. 15).

Tschol (2008). La calidad de un bien tangible o intangible que puede ser un servicio, es la guía de recursos materiales o estratégicos de una corporación para ser el líder entre y así tener una cartera de clientes leales, para tener éxito en esto involucra como colaboradores y directivos de la empresa. (p. 14).

Mencionado todo lo anterior se consideró como problema general para esta investigación la relación existente en cuantos a la variante capacitación con la variante calidad de servicio. Y en cuanto a los problemas específico tenemos los siguientes; Primero ¿Qué relación existente entre detección de las necesidades y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH, san juan de

Lurigancho, 2019? Segundo ¿Qué relación existente entre la planeación de la capacitación y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH, san Juan de Lurigancho, 2019? Tercero ¿Qué relación existente entre la ejecución de la capacitación y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH, san Juan de Lurigancho, 2019? Cuarto ¿Qué relación existente entre la evaluación y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH, san Juan de Lurigancho, 2019?.

Teniendo en cuenta estos cuatro problemas específicos se realizaron las siguientes justificaciones como teórica, práctica, metodológica y social. En lo teórico; el presente trabajo de estudio fue importante tal así que se quiso dar a conocer si las dimensiones del teórico Chiavenato se ajustaron a la realidad de la empresa WELCOME ENGLISH, así como también para las dimensiones de los teóricos Parasuraman, Zeithaml, & Berry. Lo cual permitió hallar tácticas que generaron ideas de manera crítica en la segunda variante; de forma que se pudo dar tales satisfacciones a los diferentes inconvenientes que se producen por la existencia de una capacitación adecuada y de brindar una buena calidad de servicio a los estudiantes y/o usuarios. Luego viene la práctica; quiso decir que este trabajo de estudio fue relevante ya que brinda datos de interés con la contratación de los teóricos lo cual favorecerá a la institución WELCOME ENGLISH evidenciar su problemática por lo cual se veía afectada en los aspectos de capacitación y calidad de servicio de manera que se puedan tener mejores resultados en los puntos deficientes, con la finalidad de que el colaborador ofrezca un servicio más rentable para la obtención de un mejor clima de estudio en la organización. De tal manera, que la institución vio sus resultados en los ingresos mensuales y en el número de alumnado con el que cuentan, en tanto puede ser recomendado con certeza para que nuevos estudiantes aprendan otro idioma. La implementación de un programa de capacitación para los colaboradores llenó ese vacío en déficit en capacitación, ya que esta fortalece la mejora del desempeño de los profesores y beneficia al instituto pues su nivel de aceptación, por parte de los alumnos y público, aumentará.

Continuamos con la metodológica; este trabajo de estudio ayudo a la creación de la encuesta lo cual midió las variantes de estudio. Puesto que ayudo de referencia a otros estudiantes que realizaron investigaciones similares. Encontrándose orientado al conocimiento de las variantes de estudio. Por lo que, la calidad de servicio fue el enriquecimiento de un servicio superior en calidad que recayó sobre todos, provocando una reacción en cadena de los que se beneficiaron ante el consumidor, empleados, gerentes y accionistas provocando el beneficio general y por ende el bienestar de los estudiantes de la organización WELCOME ENGLISH. Además, se dio a conocer la disposición de los colaboradores a recibir capacitación, a través de la aplicación de una encuesta antes y después de implementar el proceso de capacitación. Y así terminamos con la social; este trabajo de estudio brindó como aporte datos fiables a la institución WELCOME ENGLISH de modo que se pudieron realizar cambios que fortalezcan a mejorar la capacitación de los profesores en el área de educación de clases de inglés con la elaboración de un programa a la media donde se establecerán los temas que se impartirán para que estos puedan enriquecer la calidad de servicio de los trabajadores al público. Ya que teniendo un mejoramiento en la empresa los trabajadores podrán estar mejor remunerados y esto será trascendente para otros factores como proveedores entre otros.

Es así que se pudo determinar la hipótesis general para este trabajo de estudio que fue la existencia de una relación entre la capacitación y la calidad de servicio de los colaboradores en la organización WELCOME ENGLISH, sjl, 2019. Y en cuanto a las hipótesis específicas se pretendió encontrar la relación existente entre las dimensiones; (a) detección de las necesidades, (b) planeación, (c) ejecución, (d) evaluación con la variante calidad de servicio.

Y finalmente para este trabajo de estudio tuvo como **objetivo general** la determinación de la relación que existió entre la capacitación y la calidad de servicio de los colaboradores en la organización WELCOME ENGLISH, sjl, 2019. Y en cuanto a los objetivos específicos se pretendió identificar la relación existente entre las

dimensiones; (a) detección de las necesidades, (b) planeación, (c) ejecución, (d) evaluación con la variante calidad de servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Los autores Hernández, Fernández & Baptista (2010) expresaron; son esquemas de un proyecto o de una modelo que no solo correspondieron a las incógnitas de estudio, puesto que determinaron el modelo de variantes y la manera de cómo estas fueron examinadas, medibles, analizadas y calculadas. (p. 120).

Los ideales o esquemas mentales que el investigador tuvo o que se generaron con el propósito de dar a conocer qué actividades se realizaron con fin de saberlas e averiguarlas, estos resultaron ser un diseño. Siendo estas representadas por esquemas donde no solo se pudieron medir a las variables sino también ver de qué forma pudieron ser evaluadas.

3.1.1 Tipo de investigación

Lara (2013) manifestó que, “la metodología tipo aplicada se evalúa por su disposición en la aplicación y resultados prácticos de los temas teóricos, investiga para dar a conocer cómo hacer, ejecutar, edificar y modificar un panorama” (p. 106).

Según el autor Bernal (2010) indicó que “la investigación tipo descriptiva trata de seleccionar de manera detallada las características y descripción para un objetivo de estudio” (p. 113).

Para este trabajo de estudio se utilizó el modelo descriptivo correlacional y aplicada puesto que esto midió de manera individualista las definiciones o variantes, luego, se buscó explicar una realidad con distintos autores; en esta investigación las variantes que utilizamos fueron capacitación y calidad de servicio, luego de que fueron medidas posteriormente llegaron a ser analizadas.

3.1.2 Diseño de investigación

Según Kerlinger (1999) definió: “el análisis no experimental se ha definido como una organización o estructura sistematizada que acoge el que ha investigado para poder unir y controlar las variantes que ha estudiado” (p. 116).

En este trabajo de indagación se ejecutó un modelo de trabajo de estudio sin manipulación de las variantes, puesto que no se utilizó las variantes para suma del trabajo de estudio; sino también se hizo referencia de que se observó la conducta de las variantes de tal manera en cómo se presentaron en su entorno normal.

3.1.3 Nivel de diseño

Para el autor Hernández (2014) quien dijo: “De corte transversal muestra como objetivo indicar las características de las variantes y examinar su coincidencia en una situación oportuna” (p.154).

Según Carrasco (2013). El tipo de estudio transaccional correlacional son resultados de análisis y de estudios, de hechos o consecuencias de la misma realidad de las variables, para dar como resultados en qué nivel de relación se encuentra ambas variables. (p. 73).

El nivel de estudio para este trabajo de estudio fue transversal porque la recopilación de antecedentes se ejecutó en un plazo ya determinado. En donde tuvo como fin detallar y examinar el comportamiento de ambas variables.

3.1.4 Enfoque de diseño

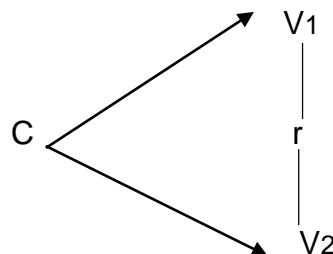
La técnica que se utilizó es el hipotético – deductivo ya que, según Tamayo (2013). La identificación del problema, hace que se pueda ver varias opciones de hipótesis,

siendo esto de un plan de estudio y deduciendo posibles efectos que podrían ser corroboradas y comprobadas, para una toma de decisión. (p. 35).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron: “Era recolectar información para confirmar una hipótesis con base a la estadística analítica, con el fin de comprobar la teoría” (p. 4).

Se respetaron el desarrollo que se utilizó para evaluar un problema de una indagación. En donde se concluye que este trabajo de estudio, se pudo contradecir o afirmar las suposiciones en hipótesis y teorías.

Siendo estas representadas por esquemas donde no solo se pudieron medir a las variables sino también ver de qué forma pudieron ser evaluadas. Para este estudio la representación, a continuación, es:



En donde se demuestra que ambas variables serán correlacionadas a través de una prueba de hipótesis, donde: V1 representa a la capacitación y V2 la calidad de servicio, a partir de los trabajadores de la empresa Welcome English (C).

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Pérez (2014) indico que, “la variable es una descripción observable a una materia de indagación o un fenómeno determinado que puede obtener categorías diferentes o exhibir diferentes valores numéricos” (p. 104).

Hernández, Fernández & Baptista (2010) definieron variable: “Manifestaciones cuyas particularidades o descripciones varían, llegando a ser analizables y calculables” (p. 43).

Estas variantes se distinguieron por ser calculable y analíticas encontrándose en alguna indagación en donde la cual se requirió juntar datos.

Variable 1: Capacitación

Definición conceptual: Capacitación fue un procedimiento formativo de un plazo determinado, realizado de manera ordenada y metódico en donde las personas o trabajadores obtienen nuevos estudios, desestezan sus habilidades y sus retos en realización de sus metas trazadas. Este mostro conocimientos específicamente relacionados al área de trabajo de cada trabajador, posturas referentes a temas de la empresa, que van de las asignaciones del día a día y del entorno laboral, así como el aumento de habilidades y competencias. Por lo que el autor menciona cuatro dimensiones que sirvieron como apoyo para capacitación las cuales fueron; detección de las necesidades, planeación, ejecución y evaluación. (p.321) (Chiavenato, 2009).

Definición operacional: La primera variante se analizó a través de un listado de preguntas, en el cual se utilizó el nivel modelo Likert teniendo cinco sugerencias para responder, medido por la encuesta.

Indicadores:

Dimensión detección de las necesidades; (conocimientos, habilidades, competencia, ambiente laboral, iniciativa).

Dimensión planeación de la capacitación; (técnicas, políticas de la empresa, reglamentos, frecuencia).

Dimensión ejecución de la capacitación; (manejos de equipo, instrucción, aplicaciones, capacidad).

Dimensión evaluación; (ideas, estrategias, actitudes, estímulos).

Escala de medición:

Ordinal (1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Se consideró que es el resultado de examinar y analizar la recepción frente a la forma de pensar de los consumidores. Donde utilizaron las dimensiones que se presenta para describir calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Definición operacional: La primera variante se analizó a través de un listado de preguntas, en el cual se utilizó el nivel modelo Likert teniendo cinco sugerencias para responder, medido por la encuesta.

Indicadores:

Dimensión elementos tangibles; (instalaciones físicas, equipos, empleados, materiales de comunicación).

Dimensión fiabilidad; (eficiencia, eficacia, efectividad, repetición, problemas).

Dimensión capacidad de respuesta; (disposición, voluntad).

Dimensión seguridad; (credibilidad, confianza).

Dimensión empatía; (atención, servicio).

Escala de medición:

Ordinal (fuertemente en desacuerdo; 1,2,3,4,5,6,7; fuertemente en acuerdo).

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

En todo trabajo se debió tener presente a un conjunto de personas o áreas a estudiar. En algunas oportunidades este grupo de estudio es decir de las personas escogidas, por el número de individuos fue infinito o limitado y se le determino llamándolo población.

3.3.1 Población

Tamayo (1997) menciona: “Fue un medio de averiguación que tuvo en frecuencia una específica descripción; llevado a fin por el estudiante” (p.176).

De tal manera que, en este trabajo de investigación las personas que integraron parte de un análisis científico fueron los trabajadores de la empresa “WELCOME ENGLISH” y su repartición se detalló en la manera siguiente:

Criterio de Inclusión; Área administrativa, área de atención al cliente y Profesores de la empresa WELCOME ENGLISH.

Criterio de Exclusión; Personal de limpieza de la empresa WELCOME ENGLISH.

3.3.2 Censo

Malhotra (2008) indicó que, “un censo es enumerar a todos los elementos de una población u objetos de investigación” (p. 335).

Bavaresco (2001) mencionó: “se realizó el estudio general y específico de los factores de la demografía a estudiar de tal manera nos resulte los mismos datos” (p.25).

El censo en este trabajo de estudio fue los 30 individuos fueron involucrados en el análisis de las variantes de estudio.

3.3.3 Muestreo

Baena (2017) mencionó: “El muestreo es la forma mediante de selección sobre los ciertos miembros (personas o cosas) de una población para que sean representativos de la población total”.

En esta investigación se empleó el muestreo probabilístico, además el censo se obtuvo a través del método aleatorio simple.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo representada por los trabajadores de la empresa del rubro de servicio al cliente para poder obtener información relacionada a nuestras variables.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Guardia (2016) explicó que, “la encuesta, es uno de los instrumentos más empleados, puesto que a los objetivos que nos permite obtener como la detección de patrones actitudes de comunicación, así como la recolección de información como hábitos comunicacionales en la organización” (p. 125).

Gómez (2013) menciona: “Es un proceso entre los modelos de un trabajo de estudio donde el estudioso recoge información a través de un listado de preguntas anteriormente realizado, sin alterar el entorno, ya sea para proporcionarlo de manera gráfica” (p. 84).

Fue el procesamiento que se llevó a cabo en el trabajo de estudio, en donde se realizaron la recolección de fuentes importantes a través de la encuesta.

Instrumento

Hernández (2010) indicó que esto se realizó mediante un listado de preguntas que sirve para recopilar datos sumamente necesarios para este trabajo de estudio. Del mismo modo, Hernández indicó que una encuesta de calificación aceptable, es aquel que inspecciona la información observable, de manera que estos sean representados verazmente a las variantes de estudio. (p. 90).

Para este estudio los instrumentos que se emplearon correspondieron a las encuestas diseñadas por el estudiante y siendo este elaborado por 30 preguntas de manera cerrado para cada variante de análisis.

Ñaupás y Mejía (2011) indicaron: “El cuestionario es una herramienta de recopilación de temas que es referente a un listado de incógnitas y sus resultados pueden ser dependiendo las pautas de los que respondieron los encuestados y formaron parte de una escala de medición” (p. 136).

Con lo manifestado anteriormente pudimos decir que las encuestas es un medio por el cual el investigador o estudiante pueden obtener datos, información, entre otros que se realiza a través de un listado de interrogantes y sus contestaciones dependerán del encuestado, pudiendo ser estas de manera cerrada es decir con escala o de forma explícita. Esto se puede ubicar en el anexo N° 2.

Según Namakforoosh (2013), indicó que la escala de Likert es aditiva en grado ordinal. Donde se garantizó todos los ítems midieran por igual puesto así se desarrolló las encuestas con este tipo de escala. (p. 63).

Para el desarrollo de nuestras encuestas para ambas variantes utilizamos la escala tipo Likert cerrada es decir que solo hay opción de una respuesta sin argumento, y esta va desde nunca a siempre.

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron: “Hace referencia al nivel del listado de preguntas que estudia la variante en donde se pretendió analizar” (p. 200).

Esto nos indicó que fue el nivel del cuestionario que se encargó de analizar la variante, en el punto donde se realizó el trabajo de indagación. La validez del instrumento fue constatada por dos expertos temáticos. Esto se puede ubicar en el anexo N° 3.

La confiabilidad

Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona: “Hace énfasis al grado de poner en marcha constante de la encuesta a la misma unidad de análisis que arroja respuestas parecidas” (p. 200).

Esto quiso decir que la encuesta o cuestionario una vez sido aplicado a otras empresas, pero teniendo en cuenta la misma materia de análisis va a tener siempre los resultados iguales, es decir no va a cambiar o variar nada.

Para indicar el nivel del alfa de Cronbach, el listado de preguntas se procesó mediante el Alfa de Cronbach y de esta manera se podrá verificar la credibilidad de las preguntas de la encuesta, este análisis debió mostrar una generalidad superior o idéntico al 0.70 así lograr un producto óptimo y este sea realizado.

Tabla 1.

Fiabilidad de la variable capacitación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de ítems
,794	30

Apreciación: la información desarrollada en el SPSS, alcanzo tener 0.794 de fiabilidad en el cuestionario de la variante uno, procesada a 30 colaboradores de la institución WELCOME ENGLISH, 2019; admitió saber la relación del listado de interrogantes, obteniéndose el grado de confiabilidad buena.

Tabla 2.

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
,806	22

Apreciación: la información desarrollada en el SPSS, alcanzo tener 0.806 de fiabilidad en el cuestionario de la variante uno, procesada a 30 colaboradores de la institución WELCOME ENGLISH, 2019; admitió saber la relación del listado de interrogantes, obteniéndose el nivel de confiabilidad muy buena.

3.5 Procedimiento

En este trabajo de estudio se consideró a 30 trabajadores de WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho. Se realizó una encuesta para cada variable con un total de 52 preguntas, 30 preguntas para la variante uno y 22 preguntas para la variante dos siendo esta validada por autor. Se coordinó el día de encuesta con la señorita Vanessa Palomino para realizar el día viernes por la tarde a 15 trabajadores y el día sábado por la mañana a los 15 restantes en donde los trabajadores cuentan con más disponibilidad de tiempo.

Una vez recolectado la información se procedió a ingresar las respuestas de las 30 encuestas una por una al excel para realizarlo mediante la prueba de V de aiken así

podamos obtener la validez por el juicio de expertos de nuestras variables en correlación de esta investigación.

Finalmente trasladamos la base de datos al programa spss versión 25 para realizar el procesamiento de datos en donde se determinó el alfa de cronbrach, las tablas cruzadas y la prueba correlacional de spearman, en donde nos va arrojar el grado de confiabilidad, es decir los resultados.

3.6 Métodos de análisis de datos

García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding (2014) dijeron: “Recepciona, acomodar, interpretar y presentar un conjunto de información necesaria, teniendo como fin indicar de manera adecuada sus componentes” (p. 218).

El software estadístico que se utilizó fue el SPSS versión 25, siendo esto procesado mediante este programa. Para así medir el nivel de correlación de las variantes según el coeficiente de correlación, apoyando por la estadística descriptiva.

Análisis inferencial:

Esto se llevó a cabo para corroborar las hipótesis a estudiar, realizándose por medio de la estadística detallada y no fuera de sí; de manera que se escogió la relación de Spearman para indicar el nivel de relación de las variantes de investigación. Teniendo en cuenta que adicionalmente están incluidos otros procesos estadísticos siendo los siguientes:

a. **Alfa de Cronbach:** realizo la verificación de la medición de la fiabilidad a través del puntaje de medición para este estudio es, el listado de interrogantes.

b. **Prueba correlacional de Spearman:** siendo esta una evaluación más precisa y detallada, puesto que, no solo determinan o hablan de las variantes ya sean que cada

una este por su lado o estén a la par, sino que también nos indica el grado de relación en el que se encuentran.

c. **Tablas cruzadas o tablas de contingencia:** en este aspecto es donde la variante no solo se puso en marcha las características o definiciones de estas sino también el grado de relación que existe entre ambas.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo de estudio referente a los derechos del investigador y el uso adecuado de las normas APA; también se tomaron en cuenta el examen de semejanza dando como resultados menos del 25% que nos indicó que nuestro trabajo es auténtico y esto fue medido a través del método del Turnitin.

Expuesto lo anterior, los cuestionarios fueron realizados de forma anónima para no mostrar la identidad del encuestado, mostrándose así las respuestas tal y cual fueron contestadas en la encuesta sin alteración alguna. Para terminar la estudiante de esta tesis certifica que las respuestas generadas son verdaderas.

Finalmente, este trabajo de estudio se manifestó con el cumplimiento de equipo de las empresas puesto que se cuento con el permiso del gerente general la Señora Vanessa; siendo este trabajo muy beneficioso para la misma empresa ya que pudo implementar un plan de capacitación.

IV. RESULTADOS

En esta parte se mostraron las respuestas generadas por el trabajo de estudio teniendo como referencia a las descripciones y características derivadas de las variantes mostradas anteriormente.

Tenemos como objetivo general de este trabajo de estudio el indicar la asociación entre las variantes de estudio de este trabajo de los trabajadores de la institución WELCOME ENGLISH, del presente año 2019. Dado estas consecuencias hacemos énfasis que el 80% del personal que respondieron las encuestas dieron a entender que la capacitación se encontró en término medio y el 20% dio a entender que es malo, súmanlo a esto el 80% de los trabajadores cuentan con una capacitación de término medio y el 20% mostro que cuentan con una calidad de servicio baja.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

H1: Existe relación entre la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 3.

Tabla cruzada Capacitación y Calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO				Total	Rho Spearman
		MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
CAPACITACIÓN	MALO	Recuento	2	0	0	0	2
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	REGULAR	Recuento	0	14	2	0	16
		% del total	0,0%	46,7%	6,7%	0,0%	53,3%
	BUENO	Recuento	0	0	10	2	12
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	6,7%	40,0%
Total	Recuento	2	14	12	2	30	
	% del total	6,7%	46,7%	40,0%	6,7%	100,0%	

APRECIACIÓN: En el cuadro N°3, pudimos inferir que capacitación era término medio en 53.3% y calidad de servicio era término medio también en 46.7%.

De tal manera, tenemos la hipótesis general del trabajo de estudio que era hallar la semejanza de la primera variante y la segunda variante en la organización WELCOME ENGLISH, 2019; a través de los datos obtenidos pudimos descifrar que cuando la primera variante es termino bueno, la segunda variante también estuvo en un nivel bueno en 33%. Por otro lado, cuando la primera variante de estudios se encuentra en un nivel medio, la segunda por deducción se encuentra en término medio en 46.7%. Finalmente, nos dimos cuenta que cuando la variante uno es malo, también la variante dos es mala en 6.7%.

A sí mismo, hicimos referencia en los productos obtenidos en el aspecto de estadística analítica, a través la prueba de Spearman para las variantes utilizadas en este trabajo de estudio; nos arrojó como respuesta la existencia de una relación fuertemente puesto a (Rho = 0. 952**, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Detección de las Necesidades

La primera hipótesis específica de la investigación:

Ho: No existe relación entre la detección de las necesidades y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

H1: Existe relación entre la detección de las necesidades y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 4.

Tabla cruzada Detección de las necesidades y Calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO					Total	Rho Spearman	
		MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO				
DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES	MALO	Recuento	2	0	0	0	2	Rho = 0.894**	
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%		
	REGULAR	Recuento	0	14	2	0	16		
		% del total	0,0%	46,7%	6,7%	0,0%	53,3%		
	BUENO	Recuento	0	0	9	0	9		Sig. (bilateral) = 0.000
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%		
	MUY BUENO	Recuento	0	0	1	2	3		
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	10,0%		
	Total	Recuento	2	14	12	2	30		
		% del total	6,7%	46,7%	40,0%	6,7%	100,0%		

APRECIACIÓN: En el cuadro N°4, pudimos inferir que detección de las necesidades era término medio en 53.3% y calidad de servicio era término medio también en 46.7%.

De tal manera, tenemos la hipótesis uno del trabajo de estudio que era hallar la semejanza de detección de las necesidades y la variante dos de los trabajadores en la organización WELCOME ENGLISH, 2019; por medio de lo obtenido se pudo decir

en el momento que la detección de las necesidades es muy buena, la variante dos lo fue también en 6.7%. A través de los datos obtenidos pudimos descifrar que cuando la detección de las necesidades es termino bueno, la segunda variante también estuvo en un nivel bueno en 30.0%. Por otro lado, cuando la detección de las necesidades de estudios se encuentra en un nivel medio, la segunda por deducción se encuentra en término medio en 46.7%. Finalmente, nos dimos cuenta que cuando la detección de las necesidades es mala, también la variante dos es mala en 6.7%.

A sí mismo, hicimos referencia en los productos obtenidos en el aspecto de estadística analítica, a través la prueba de Spearman para las variantes utilizadas en este trabajo de estudio ; nos arrojó como respuesta la existencia de una relación fuertemente puesto a ($Rho = 0.894^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Planeación de la Capacitación

La segunda hipótesis específica de la investigación:

H₀: No existe relación entre la planeación de la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁: Existe relación entre la planeación de la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 5.

Tabla cruzada Planeación de la capacitación y Calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO (COD)				Total	Rho Spearman
		MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN (COD)	MALO	Recuento	0	4	0	0	4
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	REGULAR	Recuento	2	10	3	0	15
		% del total	6,7%	33,3%	10,0%	0,0%	50,0%
	BUENO	Recuento	0	0	5	2	7
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	6,7%	23,3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	4	0	4
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	13,3%
	Total	Recuento	2	14	12	2	30
		% del total	6,7%	46,7%	40,0%	6,7%	100,0%

Rho = 0.844**

Sig. (bilateral) = 0.000

APRECIACIÓN: En el cuadro N°5, pudimos inferir que planeación era término medio en 50.0% y calidad de servicio era término medio también en 46.7%.

De tal manera, tenemos la hipótesis dos del trabajo de estudio que era hallar la semejanza de planeación y la variante dos de los trabajadores en la organización WELCOME ENGLISH, 2019; por medio de lo obtenido se pudo decir que cuando la planeación es muy buena, la variante dos lo fue también en 0.0%. A través de los datos obtenidos pudimos descifrar que cuando la planeación es termino bueno, la segunda variante también estuvo en un nivel bueno en 16.7%. Por otro lado, cuando la planeación de estudios se encuentra en un nivel medio, la segunda por deducción se encuentra en término medio en 33.3%. Finalmente, nos dimos cuenta que cuando la planeación es mala, también la variante dos es mala en 0.0%.

A sí mismo, hicimos referencia en los productos obtenidos en el aspecto de estadística analítica, a través la prueba de Spearman para las variantes utilizadas en este trabajo de estudio ; nos arrojó como respuesta la existencia de una relación fuertemente puesto a ($Rho = 0.844^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Ejecución de la Capacitación

La tercera hipótesis específica de la investigación:

Ho: No existe relación entre la ejecución de la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

H1: Existe relación entre la ejecución de la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 6.

Tabla cruzada Ejecución de la capacitación y Calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO				Total	Rho Spearman	
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO			
EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	MUY MALO	Recuento	0	0	2	0	2	Rho = 0.750**	
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%		
	MALO	Recuento	2	2	4	0	8		
		% del total	6,7%	6,7%	13,3%	0,0%	26,7%		
	REGULAR	Recuento	0	6	3	2	11		
		% del total	0,0%	20,0%	10,0%	6,7%	36,7%		
	BUENO	Recuento	0	2	3	0	5		
		% del total	0,0%	6,7%	10,0%	0,0%	16,7%		
	MUY BUENO	Recuento	0	4	0	0	4		Sig. (bilateral) = 0.000
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%		
	Total	Recuento	2	14	12	2	30		
		% del total	6,7%	46,7%	40,0%	6,7%	100,0%		

APRECIACIÓN: En el cuadro N°6, pudimos inferir que ejecución era término medio en 36.7% y calidad de servicio era término medio también en 46.7%.

De tal manera, tenemos la hipótesis tres del trabajo de estudio que era hallar la semejanza de ejecución y la variante dos de los trabajadores en la organización WELCOME ENGLISH, 2019; por medio de lo obtenido se pudo decir que cuando la ejecución es muy buena, la variante dos lo fue también en 0.0%. A través de los datos obtenidos pudimos descifrar que cuando la ejecución es termino bueno, la segunda variante también estuvo en un nivel bueno en 10.0%. Por otro lado, cuando la ejecución de estudios se encuentra en un nivel medio, la segunda por deducción se encuentra en término medio en 20.0%. Finalmente, nos dimos cuenta que cuando la ejecución es mala, también la variante dos es mala en 6.7%.

A sí mismo, hicimos referencia en los productos obtenidos en el aspecto de estadística analítica, a través la prueba de Spearman para las variantes utilizadas en este trabajo de estudio ; nos arrojó como respuesta la existencia de una relación fuertemente puesto a ($Rho = 0.750^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Evaluación

La cuarta hipótesis específica de la investigación:

H₀: No existe relación entre la evaluación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁: Existe relación entre la evaluación y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 7.

Tabla cruzada Evaluación y Calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO					Total	Rho Spearman	
		MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO				
EVALUACIÓN	REGULAR	Recuento	2	14	0	0	16	Rho = 0.878**	
		% del total	6,7%	46,7%	0,0%	0,0%	53,3%		
	BUENO	Recuento	0	0	11	0	11		
		% del total	0,0%	0,0%	36,7%	0,0%	36,7%		
	MUY BUENO	Recuento	0	0	1	2	3		Sig. (bilateral) = 0.000
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	10,0%		
Total	Recuento	2	14	12	2	30			
	% del total	6,7%	46,7%	40,0%	6,7%	100,0%			

APRECIACIÓN: En el cuadro N°7, pudimos inferir que evaluación era término medio en 53.3% y calidad de servicio era término medio también en 46.7%.

De tal manera, tenemos la hipótesis cuatro del trabajo de estudio que era hallar la semejanza de evaluación y la variante dos de los trabajadores en la organización WELCOME ENGLISH, 2019; por medio de lo obtenido se pudo decir que cuando la evaluación es muy buena, la variante dos lo fue también en 6.7%. A través de los datos obtenidos pudimos descifrar que cuando la evaluación es termino bueno, la segunda variante también estuvo en un nivel bueno en 36.7%. Por otro lado, cuando la evaluación de estudios se encuentra en un nivel medio, la segunda por deducción se encuentra en término medio en 46.7%. Finalmente, nos dimos cuenta que cuando la evaluación es mala, también la variante dos es mala en 6.7%.

A sí mismo, hicimos referencia en los productos obtenidos en el aspecto de estadística analítica, a través la prueba de Spearman para las variantes utilizadas en este trabajo de estudio; nos arrojó como respuesta la existencia de una relación fuertemente puesto a (Rho = 0. 878**, Sig. (Bilateral) = 0.000).

V. DISCUSIÓN

El estudio determinó como objetivo general la semejanza existente de la primera variante y la segunda variante de los trabajadores de la institución WELCOME ENGLISH, 2019. Y en cuanto a los objetivos específicos se logró encontrar la semejanza existente entre las características de la variante uno y la variante dos.

En referencia a los cuestionarios pudimos decir que es un medio por el cual el investigador o estudiante pueden obtener datos, información, entre otros que se realiza a través de un listado de interrogantes y sus contestaciones dependerán del encuestado, pudiendo ser estas de manera cerrada es decir con escala o de forma explícita. En resumen, se realizó de la siguiente manera; primero las encuestas fueron validadas por dos jueces expertos en la línea de investigación, seguidamente se realizó el experimento de prueba con los 30 trabajadores de la institución puesto que se midió la confiabilidad del alfa cronbach que dio 0.794 para la variante uno y 0.806 para la variante dos. Dando como resultado que nuestro instrumento es válido y confiable.

Algún inconveniente de este trabajo de investigación se dio al momento de proceder con las encuestas, puesto que los trabajadores tenían diferentes horarios de trabajo y no disponían de mucho tiempo para poder responder correctamente, es ahí donde se tuvo que conversar con la administradora para coordinar una fecha donde se puedan tomar un tiempo corto y no afecte con el horario de trabajo. La empresa cuenta con 30 trabajadores, dedicada a brindar clases de inglés a niños, jóvenes y adultos. Dando como resultados directamente de la empresa, teniendo en cuenta el asunto de investigación, dimensiones, teóricos entres otros que solamente serán informados a esta institución.

La solución demostró que los colaboradores miden la variante uno como término medio en 53.3%. Por otra parte, los mismos colaboradores indicaron que la variante dos también se encuentra en un término medio en 46.7%.

No obstante, si examinamos la semejanza de las dos variantes de estudio, en la transversal primordial de lo que dio como producto de las tablas cruzadas, se logró la comprobación ($Rho=1.000^{***}$); Sig. (Bilateral)=0.000;(p \geq 0.05), y así pudimos confirmar la existencia de una relación lineal directa de las variantes de estudio.

Estas soluciones alcanzadas a nivel internacional son similares a los de Nowell (2015) en el cual: $Rho= 0.750$; (p $>$ 0.05) que demostró la semejanza existente de capacitación y calidad del servicio en los restaurantes de la zona 1 de Quetzaltenango, 2015. Y de igual manera lo obtenido por Moreira (2013) en el cual: $Rho= 0.877$; (p $>$ 0.05) que determino una relación afirmativa adecuada entre las necesidades de capacitación y midió la calidad de servicio del personal administrativo de la universidad de Guayaquil, 2013. Así mismo lo obtenido de Olmedo (2013) en el cual: $Rho=0,63$; (p $>$ 0.05) que indico la incidencia de la capacitación del municipio y la calidad de atención en la Administración de Tumbaco, 2013. A la vez en el ámbito nacional tenemos lo obtenido por Barrientos (2017) en el cual $Rho=0.700$;(p $<$ 0.05) donde se determinó de qué manera la capacitación del personal influyo en la calidad de servicio del BCP en el último trimestre, 2017. Tenemos también lo obtenido de Luque (2015) en el cual: $Rho= 0.68$; (p $>$ 0.05) que mostro la manera que el proceso de capacitación se relacionó con la calidad de servicio en la empresa de transporte “José María Arguedas”, 2015.

Finalmente tenemos Sánchez (2014) en el cual: $Rho= 0.850$; (p \leq 0.05) que elaboró un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio para Mar Picante de Trujillo. Estas respuestas mostraron que en varias instituciones cuyas hayan estado analizadas por diferentes tesis que indicaron la existencia de la semejanza en las variantes de estudio, tal como así las instituciones tomadas en cuenta para la realización de estos precedentes pero no olvidemos indicar que las repuestas en general de la posible relación entre las variantes estudiadas dependió del modelo de organización, de la importancia a las capacitaciones con frecuencia al personal y la percepción de los clientes en cuanto a la segunda variante.

En la hipótesis específica 1, se estableció la semejanza entre la detención de las necesidades y calidad de servicio de los trabajadores en Welcome English, San Juan de Lurigancho, 2019; a través los resultados se pudo mostrar en el momento que la detención de las necesidades es muy buena, la segunda variante sino también es muy bueno en un 6.7%. En cambio, cuando la detención de las necesidades es buena, la calidad de servicio también es bueno en un 30.0%, por otro lado, podemos observar que cuando la detención de las necesidades es regular, la calidad de servicio es regular también con un 46.7% y por último cuando la detención de las necesidades es mala, la calidad de servicio también es malo en un 6.7%. Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre la detención de las necesidades y calidad de servicio; dio como resultado que existe una correlación muy fuerte ($Rho = 0.894^{***}$), Sig. (Bilateral) = 0.000). Así mismo hubo una coincidencia con Barrientos (2017). Titulado *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre*. En donde $Rho = 0.700$;($p < 0.05$) donde se determinó de qué manera la capacitación del personal influyo en la calidad de servicio del Centro de Contacto BCP. En donde algunas teorías utilizadas en esta tesis fueron por los autores Guglielmetti quien precisa sobre las herramientas principales para el proceso de la capacitación y Genessys quien precisa que calidad ya no solo ve relacionada con brindar un producto o servicio adecuado sino también se vio como un área más implementada en la organización. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional y explicativa de corte transversal, y observacional teniendo una muestra de 160 trabajadores.

En la hipótesis específica 2, se estableció la relación entre la planeación de la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores en la empresa Welcome English, San Juan de Lurigancho, 2019; mediante los resultados se puede indicar que cuando la planeación de la capacitación es muy buena, la calidad de servicio también no es muy bueno en un 0.0%. En cambio, cuando la planeación de la capacitación es buena, la calidad de servicio también es bueno en un 16.7%, por otro lado, podemos observar que cuando la planeación de la capacitación es regular, la calidad de servicio es regular

también con un 33.3% y por último cuando la planeación de la capacitación es mala, la calidad de servicio también es malo en un 0.0%. Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho entre la planeación de la capacitación y calidad de servicio; dio como resultado que existe una correlación fuerte ($Rho = 0.844^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.000). Así mismo hubo una coincidencia con Sánchez (2014). Titulada *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El Restaurant Mar Picante" de la ciudad de Trujillo*. En donde: $Rho = 0.850^{***}$, Sig. (Bilateral) 0.05; ($p \leq 0.05$) que elaboró un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant. En donde algunas teorías utilizadas fueron por Simon Dolan y Dessler Gary, en donde Dolan nos dijo que la capacitación del empleado hace referencia a un grupo de tareas a desempeñar de tal manera una vez terminado el proceso de capacitación es donde se observaran los cambios en el rendimiento de su labor, es decir cuánto provecho se llegó a obtener y Gary menciona que la capacitación consistió en ofrecer a los trabajadores, nuevos o actuales, las habilidades de sumo interés para desempeñar su trabajo. El tipo de investigación fue un muestreo de tipo probabilístico (muestreo aleatorio simple), con una muestra de 175 clientes utilizando las encuestas con 10 preguntas y cuestionarios.

En la hipótesis específica 3, se estableció la relación entre la ejecución de la capacitación y calidad de servicio de los trabajadores en la empresa Welcome English, San Juan de Lurigancho, 2019; en donde: $Rho = 0.750$; ($p > 0.05$) mediante los resultados se puede indicar que cuando la ejecución de la capacitación es muy buena, la calidad de servicio también no es muy bueno en un 0.0%. En cambio, cuando la ejecución de la capacitación es buena, la calidad de servicio también es bueno en un 10.0%, por otro lado, podemos observar que cuando la ejecución de la capacitación es regular, la calidad de servicio es regular también con un 20.0% y por último cuando la ejecución de la capacitación es malo, la calidad de servicio también es malo en un 6.7%. Por otro lado, hubo una coincidencia con Nowell (2015). Titulada: *Capacitación y servicio al cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)*. En donde: $Rho = 0.750$; ($p > 0.05$) que

demostró la relación existente entre la capacitación y la calidad del servicio al cliente en los restaurantes. En donde algunas teorías usadas en esta tesis fueron por los autores; Correa y Segal, enfatizó que lo más importante de toda organización fueron sus colaboradores y es en ellos en los que se deben invertir tiempo y dinero para que estén muy bien capacitados es decir un personal competitivo y fue ahí donde se vio reflejado la satisfacción del cumplimiento de las actividades. Fue una investigación descriptiva-correlacional donde la población de estudio la conformaron 20 meseros y 53 clientes cuyo instrumento de evaluación es la encuesta y la entrevista. En cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre la ejecución de la capacitación y calidad de servicio; dio como resultado que existe una correlación fuerte.

En la hipótesis específica 4, se estableció la relación entre la evaluación y calidad de servicio de los trabajadores en la empresa Welcome English, San Juan de Lurigancho, 2019; mediante los resultados se puede indicar que cuando la evaluación es muy bueno, la calidad de servicio también es muy bueno en un 6.7%. En cambio, cuando la evaluación es bueno, la calidad de servicio también es bueno en un 36.7%, por otro lado, podemos observar que cuando la evaluación es regular, la calidad de servicio es regular también con un 46.7%. Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre la evaluación y calidad de servicio; dio como resultado que existe una correlación fuerte ($Rho = 0.878^{***}$), Sig. (Bilateral) = 0.000). Así mismo hubo una coincidencia con Moreira (2013). Titulada: *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión guayaquil para mejorar la calidad de servicio propuesta de un módulo práctico*. En donde: $Rho = 0.877$; ($p > 0.05$) que determino una correlación positiva moderada entre las necesidades de capacitación y evaluar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil. En donde algunas teorías utilizadas en esta tesis fueron de Dessler y Varela, sobre capacitación se realizó de manera medida es decir con plazos determinados cortos, medianos y/o largos, teniendo en cuenta metas específicas a lograr, y los resultados se vieron reflejados de forma explícita y

clara. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional se obtuvo una población de estudio que está compuesta por 131 personas entre estudiantes y directivos cuyo instrumento de evaluación es la encuesta con 20 ítems.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al producto logrado en este trabajo de estudio concordando con el reporte de antecedentes de los colaboradores de WELCOME ENGLISH; dando la finalidad de ejecutar con propósito general y los propósitos específicos, se las siguientes conclusiones para estos últimos:

1. Referente a la hipótesis específica uno, se generó la solución en que ($Rho=0.894^{***}$); a un grado de Sig. (Bilateral)=0.000; ($p>0.05$). Así mismo, se determinó, si se encontró un vínculo inmediato entre la dimensión detención de las necesidades y la variante dos en los trabajadores de la organización WELCOME ENGLISH, 2019.

2. Referente a la hipótesis específica dos, se generó la solución en que ($Rho=0.844^{***}$); a un grado de Sig. (Bilateral)=0.000; ($p>0.05$). Así mismo, se determinó, si se encontró un vínculo inmediato entre la dimensión planeación y la variante dos en los trabajadores de la organización WELCOME ENGLISH, 2019.

3. Referente a la hipótesis específica tres, se generó la solución en que ($Rho=0.750^{***}$); a un grado de Sig. (Bilateral)=0.000; ($p>0.05$). Así mismo, se determinó, si se encontró un vínculo inmediato entre la dimensión ejecución y la variante dos en los trabajadores de la organización WELCOME ENGLISH, 2019.

4. Referente a la hipótesis específica cuatro, se generó la solución en que ($Rho=0.878^{***}$); a un grado de Sig. (Bilateral)=0.000; ($p>0.05$). Así mismo, se determinó, si se encontró un vínculo inmediato entre la dimensión evaluación y la variante dos en los trabajadores de la organización WELCOME ENGLISH, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Dado los resultados según la variante uno y la variante dos obtenidos según la indagación recolectada por los colaboradores de WELCOME ENGLISH, 2019; se les brindo sugerencias según el trabajo de estudio.

1. En este trabajo se encontró a la variable capacitación con su medida en detección de las necesidades ha estado coincidiendo directamente con la variable dos obtenidos en la investigación desarrollada en WELCOME ENGLISH, 2019; se identificó que su relación se encuentra actualmente en un nivel débil, lo cual indica que la empresa debe implementar técnicas e instrumentos para detectar las necesidades de capacitación entre las técnicas más usuales tenemos las encuestas, las entrevistas y la observación. Por el lado de instrumentos tenemos el cuestionario, descripción y perfil del puesto y evaluación del desempeño.

2. En este estudio se obtuvo que la variable capacitación con su dimensión planeación de la capacitación ha estado relacionada directamente calidad de servicio obtenidos en la investigación desarrollada en WELCOME ENGLISH, 2019; se identificó que su relación se encuentra actualmente en un nivel débil, lo cual indica que la empresa debe implementar un plan de actividades donde indique la duración es decir los días, las actividades a realizar, las subtareas y el grupo o persona que lo realizaran.

3. En este estudio se determinó que la variable capacitación con su dimensión ejecución de la capacitación ha estado relacionada directamente calidad de servicio obtenidos en la investigación desarrollada en la empresa WELCOME ENGLISH, 2019; se identificó su semejanza que se encuentra actualmente en un nivel débil, lo cual indico que esta institución debió poner en pie el cronograma de actividades en donde es importante contratar un capacitador (coaching) que tenga los suficientes conocimientos en este caso que sea del área administrativa y tenga experiencia en el área de atención al cliente los suficientes para transmitirlos hacia los trabajadores. Y

gracias a estos instructores se podrán conocer los talentos escondidos que cada colaborador pueda tener y siendo estas piezas claves en la organización.

4. En este estudio se analizó que la variable capacitación con su dimensión evaluación ha estado relacionada directamente calidad de servicio obtenidos en la investigación desarrollada en WELCOME ENGLISH, 2019; se identificó que su relación se encuentra actualmente en un nivel débil, lo cual indica que la empresa al programa de capacitación debió incluir la evaluación de su eficiencia y eficacia, en donde pudieron saber las consecuencias. Midiendo la rentabilidad del plan, se debió considerar; primero verificar si la capacitación provoco las modificaciones anheladas en el comportamiento de los trabajadores, y segundo corroborar si las respuestas tienen relación con la consecución de las metas de la empresa. A través de evaluaciones cada cierto tiempo al personal, mediante exámenes escritos y ver su medir desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Ali, A., isamel, h. y Thyagarajan,v. (2002). What drives customer loyalty: An analysis from the telecommunications industry. Malasia: Henry Stewar. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=1cfe7a b3-eef1-4ac5-ad7c-d97a2b8547f1%40pdc-v-sessmgr02>.
- Baena, G. (2017) Metodología de la investigación. (3ra edición) México. Grupo Editorial Patria.
- Barrientos, V. (2017). La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VA_NESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y;i.
- Bavaresco, A. (2001). Methodological Process of the Investigation. How to make a Research Design (4ª ed.). Maracaibo: Editorial de La Universidad del Zulia. Pág. 25
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3º Ed). Colombia: Pearson educación, 113.
- Bon, J. (2008). Gestión de servicios de ti basada en ITL v3. Reino Unido: Van Haren.
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. (2º Ed.). Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos. (Sergio Carrasco Díaz).
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. (9º Ed). México D.f., 321.

- Collins, A. (2017). Service Quality (SQ): Perspective, Management and Improvement Strategies. Hauppague, New York: Nova Science Publishers, Inc. Retrieved from : <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1477852&lang=es&site=eds-live>
- Correa, J. (2012). La importancia de la capacitación de los trabajadores en CNN Chile. Recuperada de: <https://docplayer.es/42454999-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenciatura-en-psicologia-industrial-organizacional-capacitacion-y-servicio-al-cliente.html> Pag.100
- Enrique, L. (2007). A qualidade do serviço e a satisfação do consumidor. Brasil: Revista Brasileira de Administração.
- García, J., López, J., Jiménez, F., Ramírez, Y., Lino, L. & Reding, A. (2014). Metodología de la investigación. Editorial: McGraw Hill, 218.
- Gómez, M. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Editorial Brujas, 84.
- Guardia, R. (2016). Comunicación Organizacional. Gestión de Identidad y Comunicación. Ayacucho: DSG Vargas S.R.L.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5° Ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill. (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio), 120.
- Hernández, R. (2012). Administración de Recursos Humanos. (9° Ed). México D.f, 74.
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación (6ª ed.). México: McGraw Hill, 4.

- John (2012). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas. Peru: Mc. Graw Hill, 63.
- Kerlinger, F. (1999). Foundations of behavioural research (3° Ed.). New cork: Holt, Rinehart and Winston, 116.
- Kirkpatrick, D. (2007). Evaluación de acciones formativas. (3° Ed.). (V. Hernández, Trad.) Barcelona, Sicilia, España: Ediciones Gestión 2000, 102.
- Kuramoto, J. (2016). Artículo Científico de la revista Investigación de Desarrollo Innovación, 132.
- Lara, E. (2013). Fundamentos de la investigación (2th ed.). México: Alfa omega Grupo Editor S.A. de C.V.
- Luque, N. (2015). Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas 2015. (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malhotra, N. (2008). Investigación de mercados (5th ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Martínez, J. (2017). Capacitación. Artículo Científico de la revista Scielo, 102.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2012). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid: Delta Publicaciones
- Moreira, R. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión guayaquil

para mejorar la calidad de servicio propuesta de un módulo práctico. (Tesis de grado). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

Namakforoosh, M. (2013). Investigation methodology. (2º Ed). Mexico: Limusa, 63.

Nowell, C. (2015). Capacitación y servicio al cliente; estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. (Tesis de grado). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Ñaupas y Mejía (2011). Methodology of scientific research and thesis preparation. Centro de Producción Editorial San Marcos. (3º Ed). Lima – Perú, 136.

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. (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SR A.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Modelo de servqual, instrumento de investigación, 90.

Pérez, J. (2014). Leadership training to improve relationships interpersonal staff in the institute of education superior public technology Enrique López Albújar ferreñafe. Revista Científica Institucional Tzhoecoen.

Pizzo, M. (2013). Como servir con excelencia. Ed. España: Editorial Académica Española.132pp.

Salvador, C. (2005). Artículo científico The customer's perception of the determining elements of the quality of service. México: Revista Papeles, 37.

Sánchez, M. (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo. (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_A_TENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf

Segal (2016) artículo científico de la revista Investigación de Desarrollo Innovación, 134.

Tamayo, M. (1997). Proceso de la investigación científica, 176.

Tamayo, M. (2013). El proceso de la Investigación Científica (5° Ed.). México D.F., México: Limusa S.A.

Tschohl, J. (2008).Customer service . (5ta ed.). EE.UU: Service Quality Institute.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de la operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CAPACITACIÓN	Capacitación fue un procedimiento formativo de un plazo determinado, realizado de manera ordenada y metódico en donde las personas o trabajadores obtienen nuevos estudios, desestezan sus habilidades y sus retos en realización de sus metas trazadas. Este mostro conocimientos específicamente relacionados al área de trabajo de cada trabajador, posturas referentes a temas de la empresa, que van de las asignaciones del día a día y del entorno laboral, así como el aumento de habilidades y competencias (Chiavenato, 2009)	El autor menciona cuatro etapas como dimensiones que ayudaron a direccionarlas con la capacitación: la detección de necesidades, planeación de la capacitación, ejecución de la capacitación y la evaluación.. Para la interpretación de los resultados se empleará el software SPSS V21	Detección de las necesidades	Conocimientos	1,2	Ordinal Tipo Likert 1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE
				Habilidades	3,4	
				Competencia	5,6	
				Ambiente laboral	7,8	
			Planeación de la Capacitación	Iniciativa	9	
				Técnicas	10,11	
				Políticas de la empresa	12,13	
				Reglamentos	14,15	
			Ejecución de la Capacitación	Frecuencia	16	
				Manejos de equipo	17,18	
				Instrucción	19,20	
				Aplicaciones	21, 22	
			Evaluación	Capacidad	23	
				Ideas	24,25	
				Estrategias	26,27	
				Actitudes	28,29	
	Estímulos	30				
CALIDAD DE SERVICIO	Para esta variante se consideró que es el resultado de examinar y analizar la recepción frente a la forma de pensar de los clientes (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) (p.90)	De acuerdo a la segunda variante se estimó componentes siendo las dimensiones que son; a) Fiabilidad, b) Capacidad de respuesta, c) Seguridad, d) Empatía y e) Elementos tangibles. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional y la técnica que se utilizo fue el cuestionario de servqual mediante 22 preguntas siendo validada por autor.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1	Ordinal Tipo Likert 1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE
				Equipos	2	
				Empleados	3	
				Materiales de comunicación	4	
			Fiabilidad	Eficiencia	5	
				Eficacia	6	
				Efectividad	7	
				Repetición	8	
			Capacidad de respuesta	Problemas	9	
				Disposición	10,11	
				Voluntad	12,13	
				Credibilidad	14,15	
			Seguridad	Confianza	16,17	
				Atención	18,19	
			Empatía	Servicio	20,21,22	

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN

INSTRUCCIONES: Se le presentara un cuestionario de 30 preguntas, el cual sus alternativas van en escala, deberá poner X en la alternativa correcta.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

CAPACITACIÓN						
		ESCALA				
1. LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES		1	2	3	4	5
1	A través de la capacitación obtiene nuevos conocimientos para la realización del trabajo.					
2	Considera que importante es tener la capacidad de gestión de la información y del conocimiento.					
3	Adquiere habilidades a la hora de poner en práctica sus conocimientos.					
4	Maneja habilidad para solucionar problemas.					
5	Las capacitaciones le fortalecen para que sea más competitivo.					
6	Las capacitaciones son mejoras al momento de demostrar competencia.					
7	Desarrolla y promueve el trabajo en equipo.					
8	Se encuentra en un agradable clima laboral.					
9	En la capacitación propone nuevas iniciativas para mejorar.					
2. LA PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN						
10	Las técnicas actuales son suficientes para llevar a cabo una realización laboral.					
11	Debo preparar, procesar, interpretar y presentar datos usando las técnicas en la realización del trabajo.					
12	Le parece correcto que cambien con cierto tiempo políticas de la empresa.					
13	Tiene conocimiento de normas aplicadas en la empresa.					
14	Los reglamentos establecidos son correctos para realizar su trabajo.					
15	El uso de los reglamentos es implantado por la empresa durante la realización del trabajo.					
16	Las capacitaciones de trabajo deben ser con más frecuencia.					
3. EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN						
17	Aprende suficiente el uso o manejo de equipos de trabajo.					
18	Se actualiza con el manejo de las aplicaciones.					
19	Las instrucciones compartidas son suficientemente adecuadas para el trabajo.					
20	El supervisor imparte instrucciones previas en el arreglo de los equipos.					
21	Las aplicaciones que se utilizan son suficientes para la realización del trabajo.					
22	El coordinador revisa que las aplicaciones brindadas se usen adecuadamente.					
23	Demuestra capacidad para responder preguntas.					
4. LA EVALUACIÓN						
24	Demuestra capacidad e ideas de aprendizaje en el trabajo.					
25	Plantea ideas para la toma de decisiones.					
26	Demuestra estrategias suficientes para planear el trabajo del día.					
27	Plantea estrategias para la resolución de problemas.					
28	Demuestra actitud de empatía con las personas de su entorno.					
29	Demuestra actitud positiva ante diferentes situaciones.					
30	Considera que recibe estímulos en el desarrollo personal y profesional.					

FICHA TÉCNICA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

A. TÍTULO:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WELCOME ENGLISH DE SAN JUAN DE LURIGANCHO: LOS DOCENTES Y ATENCIÓN AL CLIENTE (CALIDAD DE SERVICIO)

B. PROPÓSITO:

La siguiente encuesta tuvo como finalidad conocer como la capacitación se relaciona con la calidad de servicio en la empresa WELCOME ENGLISH: Los docentes y atención al cliente, San Juan de Lurigancho, 2019

C. CREADORES:

Utilizamos el instrumento servqual, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry.

D. ADECUACIÓN:

Adaptado por Julliana Lorenss Cueva Bardales.

E. DESARROLLO:

Individual

F. TIEMPO:

10 minutos

G. ENCUESTADOS:

Trabajadores de la empresa WELCOME ENGLISH, San Juan de Lurigancho: Los docentes y atención al cliente

H. TÉCNICA:

Encuesta

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Cuestionario original de medición de nivel de percepciones Servqual

INSTRUCCIONES: En base a sus experiencias como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de _____, por favor piense, en el tipo de empresa de _____ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de _____ con la que usted se sentiría complacido de trabajar en servicios de _____. Por favor, indique en qué medida usted piensa que esta empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted siente una característica no es para nada esencial para un servicio de _____ excelente como que el que usted tiene en mente, que característica no es esencial para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que es una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

Fuertemente Fuertemente de
en desacuerdo acuerdo

1. Las empresas de __ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las empresas de __ excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de __ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En una empresa de __ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de __ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de __excelentes realizan bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7

8. Las empresas de __excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de __ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10. En una empresa de ___ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. En una empresa de __excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12.En una empresa de __, excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de __excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de__excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de ___excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de __excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de___excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de __excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de __ excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22.Los empleados de las empresas de__ comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO 3: Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide capacitación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	M D	A A	M D	D A	M A	
DIMENSIÓN 1: LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES											
1	A través de la capacitación obtiene nuevos conocimientos para la realización del trabajo.		X			X			X		
2	Considera que importante es tener la capacidad de gestión de la información y del conocimiento.		X			X			X		
3	Adquiere habilidades a la hora de poner en práctica sus conocimientos.		X			X			X		
4	Maneja habilidad para solucionar problemas.		X			X			X		
5	Las capacitaciones le fortalecen para que sea más competitivo.		X			X			X		
6	Las capacitaciones son mejoras al momento de demostrar competencia.		X			X			X		
7	Desarrolla y promueve el trabajo en equipo.		X			X			X		
8	Se encuentra en un agradable clima laboral.		X			X			X		
9	En la capacitación propone nuevas iniciativas para mejorar.		X			X			X		
DIMENSIÓN 2: LA PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN											
10	Las técnicas actuales son suficientes para llevar a cabo una realización laboral.		X			X			X		
11	Debo preparar, procesar, interpretar y presentar datos usando las técnicas en la realización del trabajo.		X			X			X		
12	Le parece correcto que cambien con cierto tiempo políticas de la empresa.		X			X			X		
13	Tiene conocimiento de normas aplicadas en la empresa.		X			X			X		
14	Los reglamentos establecidos son correctos para realizar su trabajo.		X			X			X		
15	El uso de los reglamentos es implantado por la empresa durante la realización del trabajo.		X			X			X		
16	Las capacitaciones de trabajo deben ser con más frecuencia.		X			X			X		
DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN											
17	Aprende suficiente el uso o manejo de equipos de trabajo.		X			X			X		
18	Se actualiza con el manejo de las aplicaciones.		X			X			X		
19	Las instrucciones compartidas son suficientemente adecuadas para el trabajo.		X			X			X		
20	El supervisor imparte instrucciones previas en el arreglo de los equipos.		X			X			X		
21	Las aplicaciones que se utilizan son suficientes para la realización del trabajo.		X			X			X		
22	El coordinador revisa que las aplicaciones brindadas se usen adecuadamente.		X			X			X		
23	Demuestra capacidad para responder preguntas.		X			X			X		
DIMENSIÓN 4: LA EVALUACIÓN											
24	Demuestra capacidad e ideas de aprendizaje en el trabajo.		X			X			X		
25	Plantea ideas para la toma de decisiones.		X			X			X		
26	Demuestra estrategias suficientes para planear el trabajo del día.		X			X			X		



N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	A	N	M	A	N	M	A	N	
DIMENSIÓN 1: LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES											
1	A través de la capacitación obtiene nuevos conocimientos para la realización del trabajo.			X			X			X	
2	Considera que importante es tener la capacidad de gestión de la información y del conocimiento.			X			X			X	
3	Ajusta habilidades a la hora de poner en práctica sus conocimientos.			X			X			X	
4	Muestra habilidad para solucionar problemas.			X			X			X	
5	Las capacitaciones le fortalecen para que sea más competente.			X			X			X	
6	Las capacitaciones son mejores al momento de demostrar competencia.			X			X			X	
7	Desarrolla y promueve el trabajo en equipo.			X			X			X	
8	Se encuentra en un agradable clima laboral.			X			X			X	
9	En la capacitación propone nuevas iniciativas para mejorar.			X			X			X	
DIMENSIÓN 2: LA PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN											
10	Las técnicas actuales son suficientes para llevar a cabo una realización laboral.			X			X			X	
11	Debe preparar, preparar, interpretar y presentar datos usando las técnicas en la realización del trabajo.			X			X			X	
12	El proceso correcto que cambian con cierto tiempo políticas de la empresa.			X			X			X	
13	Tiene conocimiento de normas aplicadas en la empresa.			X			X			X	
14	Los reglamentos establecidos son correctos para realizar su trabajo.			X			X			X	
15	El uso de los reglamentos es implantado por la empresa durante la realización del trabajo.			X			X			X	
16	Las capacitaciones de trabajo deben ser con más frecuencia.			X			X			X	
DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN											
17	Aplique suficiente el uso o manejo de equipos de trabajo.			X			X			X	
18	Se actualiza con el manejo de las aplicaciones.			X			X			X	
19	Las instrucciones compartidas son suficientemente adecuadas para el trabajo.			X			X			X	
20	El supervisor imparte instrucciones previas en el arreglo de los equipos.			X			X			X	
21	Las aplicaciones que se utilizan son suficientes para la realización del trabajo.			X			X			X	
22	El coordinador revisa que las aplicaciones /bridades se usen adecuadamente.			X			X			X	
23	Demuestra capacidad para responder preguntas.			X			X			X	
DIMENSIÓN 4: LA EVALUACIÓN											
24	Demuestra capacidad e ideas de aprendizaje en el trabajo.			X			X			X	
25	Plantea ideas para la toma de decisiones.			X			X			X	
26	Demuestra estrategias suficientes para planear el trabajo del día.			X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

27	Muestra estrategias para la resolución de problemas			X			X			X
28	Demuestra actitud de empatía con las personas de su entorno			X			X			X
29	Demuestra actitud positiva ante diferentes situaciones			X			X			X
30	Considera que recibe estímulo en el desarrollo personal y profesional			X			X			X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Sergio Víctor F. Alvarado DNI: 09076411

Especialidad del validador: Finanzas Proyectos

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende en dicho ítem alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y claro

Nota: Sucesoria, se dice sucesoria cuando los ítems planteados son sucesivos para medir la dimensión

13 de set. del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 4.

Verificación en base al contenido mediante de la V de Aiken

N° Items		□	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 2	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 3	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 4	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 5	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 6	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 7	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 8	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 9	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 10	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 11	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 12	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83

	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 13	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 14	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 15	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 16	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 17	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 18	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 19	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 20	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 21	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 22	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 23	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 24	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
	Relevancia	3,5	0,71	0,83
Item 25	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83

Item 26	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 27	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 28	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 29	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83
Item 30	Relevancia	3,5	0,71	0,83
	Pertinencia	3,5	0,71	0,83
	Claridad	3,5	0,71	0,83

ANEXO 5: Base de datos

BASE DE DATOS JULIANA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	V1D1t1	V1D1t2	V1D1t3	V1D2t4	V1D2t5	V1D2t6	V1D2t7	V1D2t8	V1D2t9	V1D2t10	V1D2t11	V1D2t12	V1D1t13	V1D1t14	V1D1t15	V1D2t16	V1D2t17	V1D2t18	V1D2t19
1	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	3	2	2	1	1
2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	2	5	5
3	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	4	2	3	3	2	5	2	1
4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	4	3	1	3	5	2	5	1
5	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	5	5	5
6	2	3	3	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3	2	3	5	3	1	2
7	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	5	5	2
8	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	5	5
9	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	2	1	3	5	3	2	2
10	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	4	5	3	2	2	1	1
11	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	2	5	5
12	2	3	4	4	3	3	3	1	3	1	3	4	2	3	3	2	5	2	1
13	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	4	3	1	3	5	2	5	1
14	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	5	5	5
15	2	3	3	3	2	3	4	1	2	1	3	2	3	2	3	5	3	1	2
16	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	5	5	2
17	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	5	5
18	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	2	1	3	5	3	2	2
19	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	1	4	3	2	4
20	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
21	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	4	5	4	2
22	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	5	3	3	2	5
23	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	1	4	3	2	4
24	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
25	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	4	5	4	2
26	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	5	3	3	2	5
27	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	1	4	4
28	4	4	5	1	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	1	5	5	2
29	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 6

Vista de variable Capacitación

BASE DE DATOS JULIA 3.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1It1	Numérico	1	0	A través de la c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
2	V1D1It2	Numérico	1	0	Considera que i...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
3	V1D1It3	Numérico	1	0	Adquiere habili...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
4	V1D2It4	Numérico	1	0	Maneja habilida...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
5	V1D2It5	Numérico	1	0	Las capacitacio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
6	V1D2It6	Numérico	1	0	Las capacitacio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
7	V1D2It7	Numérico	1	0	Desarrolla y pro...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
8	V1D2It8	Numérico	1	0	Se encuentra e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
9	V1D2It9	Numérico	1	0	En la capacitac...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
10	V1D2It10	Numérico	1	0	Las técnicas a...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	V1D2It11	Numérico	1	0	Debo preparar, ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	V1D2It12	Numérico	1	0	Le parece corre...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	V1D1It13	Numérico	1	0	Tiene conoci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	V1D1It14	Numérico	1	0	Los reglamento...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	V1D1It15	Numérico	1	0	El uso de los re...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	V1D2It16	Numérico	1	0	Las capacitacio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	V1D2It17	Numérico	1	0	Aprende sufici...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	V1D2It18	Numérico	1	0	Se actualiza co...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	V1D2It19	Numérico	1	0	Las instruccio...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	V1D2It20	Numérico	1	0	El supervisor i...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V1D2It21	Numérico	1	0	Las aplicacione...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	V1D2It22	Numérico	1	0	El coordinador r...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Vista de variable Calidad de Servicio

BASE DE DATOS JULIANA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
34	SUMAL4	Numerico	1	0	EVALUACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escaia	Entrada
35	SUMAV1	Número	1	0	CAPACITACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escaia	Entrada
36	V1D1_COD	Número	1	0	DETENCIÓN D...	{1, MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	V1D2_COD	Número	1	0	PLANEACIÓN ...	{1, MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	V1D3_COD	Número	1	0	EJECUCIÓN D...	{1, MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V1D4_COD	Número	1	0	EVALUACIÓN (...	{1, MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V1_COD	Número	1	0	CAPACITACIÓ...	{1, MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	IT1	Número	1	0	1. Los trabajad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
42	IT2	Número	1	0	2. Las instalaci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
43	IT3	Número	1	0	3. Los trabajad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
44	IT4	Número	1	0	4. En la empre...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
45	IT5	Número	1	0	5. Cuando la e...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
46	IT6	Número	1	0	6. Cuando el cli...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
47	IT7	Número	1	0	7. La empresa r...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
48	IT8	Número	1	0	8. La empresa ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
49	IT9	Número	1	0	9. La empresa i...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
50	IT10	Número	1	0	10. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
51	IT11	Número	1	0	11. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
52	IT12	Número	1	0	12. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Centrado	Ordinal	Entrada
53	IT13	Número	1	0	13. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
54	IT14	Número	1	0	14. El comport...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
55	IT15	Número	1	0	15. Los cliente...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
56	IT16	Número	1	0	16. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
57	IT17	Número	1	0	17. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
58	IT18	Número	1	0	18. La empresa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
59	IT19	Número	1	0	19. La empresa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
60	IT20	Número	1	0	20. La empresa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
61	IT21	Número	1	0	21. Se preocup...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
62	IT22	Número	1	0	22. Los trabaja...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
63	SUMAV2	Número	1	0	CALIDAD DE S...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escaia	Entrada
64	V2_COD	Número	1	0	CALIDAD DE S...	{1, MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 7

Estadísticas de total de elemento de Capacitación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A través de la capacitación obtiene nuevos conocimientos para la realización del trabajo.	97,27	178,961	,319	,787
Considera que importante es tener la capacidad de gestión de la información y del conocimiento.	96,87	176,051	,530	,780
Adquiere habilidades a la hora de poner en práctica sus conocimientos.	96,60	184,248	,271	,790
Maneja habilidad para solucionar problemas.	96,70	192,217	-,040	,799
Las capacitaciones le fortalecen para que sea más competitivo.	96,80	172,028	,674	,774
Las capacitaciones son mejoras al momento de demostrar competencia.	96,27	176,685	,650	,778
Desarrolla y promueve el trabajo en equipo.	96,63	188,378	,131	,794
Se encuentra en un agradable clima laboral.	96,87	161,430	,749	,763
En la capacitación propone nuevas iniciativas para mejorar.	96,97	176,102	,564	,779
Las técnicas actuales son suficientes para llevar a cabo una realización laboral.	97,27	176,064	,346	,786
Debo preparar, procesar, interpretar y presentar datos usando las técnicas en la realización del trabajo.	96,60	174,869	,564	,778
Le parece correcto que cambien con cierto tiempo políticas de la empresa.	96,67	174,920	,424	,782
Tiene conocimiento de normas aplicadas en la empresa.	97,03	178,999	,341	,786

Los reglamentos establecidos son correctos para realizar su trabajo.	96,87	165,844	,648	,770
El uso de los reglamentos es implantado por la empresa durante la realización del trabajo.	96,80	177,476	,489	,781
Las capacitaciones de trabajo deben ser con más frecuencia.	96,70	196,148	-,163	,808
Aprende suficiente el uso o manejo de equipos de trabajo.	96,60	189,628	,017	,802
Se actualiza con el manejo de las aplicaciones.	96,80	184,441	,120	,799
Las instrucciones compartidas son suficientemente adecuadas para el trabajo.	97,13	179,361	,243	,792
El supervisor imparte instrucciones previas en el arreglo de los equipos.	97,53	219,361	-,622	,837
Las aplicaciones que se utilizan son suficientes para la realización del trabajo.	96,50	185,431	,114	,798
El coordinador revisa que las aplicaciones brindadas se usen adecuadamente.	97,37	182,171	,184	,795
Demuestra capacidad para responder preguntas.	97,27	178,961	,319	,787
Demuestra capacidad e ideas de aprendizaje en el trabajo.	96,87	176,051	,530	,780
Plantea ideas para la toma de decisiones.	96,60	184,248	,271	,790
Demuestra estrategias suficientes para planear el trabajo del día.	96,70	192,217	-,040	,799
Plantea estrategias para la resolución de problemas.	96,80	172,028	,674	,774
Demuestra actitud de empatía con las personas de su entorno.	96,27	176,685	,650	,778
Demuestra actitud positiva ante diferentes situaciones.	96,63	188,378	,131	,794
Considera que recibe estímulos en el desarrollo personal y profesional.	96,87	161,430	,749	,763

Estadísticas de total de elemento de Calidad de servicio

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Los trabajadores tienen equipos de apariencia moderna.	71,17	91,661	,854	,768
2. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.	71,17	110,557	,037	,819
3. Los trabajadores tienen apariencia pulcra.	70,83	115,247	-,184	,814
4. En la empresa, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	70,80	103,476	,366	,798
5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	71,13	107,913	,209	,806
6. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	70,70	99,390	,504	,790
7. La empresa realiza bien el servicio a la primera vez.	71,40	108,869	,141	,810
8. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.	70,97	107,757	,132	,814
9. La empresa insiste en mantener registros exentos de errores.	71,17	91,661	,854	,768
10. Los trabajadores comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	71,17	110,557	,037	,819
11. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	70,83	115,247	-,184	,814
12. Los trabajadores siempre están dispuestos a brindar los servicios.	70,50	104,121	,523	,793

13. Los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	70,23	97,909	,803	,779
14. El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a sus clientes.	70,73	106,754	,320	,801
15. Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	71,37	101,068	,402	,796
16. Los trabajadores son siempre amables con los clientes.	70,97	102,516	,462	,793
17. Los trabajadores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	70,70	107,941	,242	,804
18. La empresa da a sus clientes atención individualizada.	70,80	113,407	-,035	,815
19. La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	70,90	95,679	,800	,775
20. La empresa tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	70,37	101,895	,639	,788
21. Se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	70,73	111,306	,089	,810
22. Los trabajadores de la empresa comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	70,97	91,482	,696	,775

Correlaciones

		DETECCIÓN DE LAS NECESIDAD ES	PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓ N	EJECUCIÓN DE LA CAPACITACI ÓN	EVALUACIÓ N	CAPACITACI ON	CALIDAD DE SERVICI O	
Rho de Spearman	DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,692**	,026	,926**	,910**	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,890	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,692**	1,000	-,225	,754**	,757**	,844**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,232	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,026	-,225	1,000	-,045	,209	,750
		Sig. (bilateral)	,890	,232	.	,812	,267	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	EVALUACIÓN	Coefficiente de correlación	,926**	,754**	-,045	1,000	,902**	,878**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,812	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	CAPACITACION	Coefficiente de correlación	,910**	,757**	,209	,902**	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,267	,000	.	,000
		N	30	30	30	30	30	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,894**	,844**	,050	,878**	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,795	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30	30

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

ANEXO 8: Autorización de ejecución de tesis



"El futuro está escrito en inglés.."

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

En el que se suscribe en representación de la empresa WELCOME ENGLISH. Como gerente general de la empresa certifica:

Por medio de la presente, que la señorita JULLIANA LORENSS CUEVA BARDALES, identificada con el DNI: 75334466, la empresa autoriza a la señorita que realice su investigación de tesis.

Se expide el presente certificado, para los fines de estimo conveniente.

San Juan de Lurigancho, 11 de mayo del 2019



VANESSA PALOMINO PARDO
GERENTE GENERAL

AV. Próceres de la Independencia 3382 - Urb. Canto Rey - San Juan De Lurigancho /
central: 936-935-300