



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL NIVEL DE CAPACITACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN
EL SERVICENTRO IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES
SELVA, COMAS, 2017.**

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

AUTORA
JULON NIÑO FIORELLA

ASESOR
DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO

LIMA - PERÚ
Año 2017

Página del jurado

.....
Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
Presidente

.....
Dr. Díaz Saucedo, Antonio
Secretario

.....
Dr. Fernández Saucedo, Narcizo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien siempre estuvo conmigo protegiéndome y dándome la fuerza para seguir adelante. A mis padres Eudomira y Segundo, ya que por ellos tengo la oportunidad de culminar una de mis metas, por haberme apoyado en todo momento y por haber hecho de mí una persona con valores. A mi hermana Geraldin, que siempre ha estado junto a mí aconsejándome. Y a mis padrinos Luz y Wilson, que fueron, son y serán como unos padres para mí. Siempre estaré para ustedes, son mi felicidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por escuchar siempre mis oraciones y por darme todo lo que tengo como una gran familia, mis mejores amistades y más. También agradezco a mi familia, porque creyeron en mí. A mi docente el Dr. Víctor Dávila Arenaza, quien me brinda de su tiempo para lograr mi meta después de 5 años, que es ser licenciada en Administración.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Julon Niño, Fiorella con DNI N° 70553030 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Diciembre del 2017

JULON NIÑO, FIORELLA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El nivel de capacitación y la calidad de servicio en el servicentro Importaciones y Exportaciones Selva, Comas, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

JULON NIÑO FIORELLA

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	8
1.5. Justificación del estudio	8
1.6. Hipótesis	9
1.7. Objetivos	9
II. MÉTODO	10
2.1. Diseño de investigación	10
2.2. Variables, Operacionalización	10
2.3. Población y muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Métodos de análisis de datos	17
2.6. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
3.1. Análisis descriptivo de los resultados por dimensiones	19
3.2. Prueba de Normalidad	22
3.3. Prueba de Hipótesis	23
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIÓN	31

VI. RECOMENDACIONES	32
VII. REFERENCIAS	33
ANEXOS	36
Matriz de consistencia	36
Instrumento de medición	37
Validación de los instrumentos	38

Lista de Tablas

Tabla 1. Variable Capacitación	14
Tabla 2. Variable Calidad de Servicio	15
Tabla 3. Juicio de expertos	16
Tabla 4. Coeficientes de alpha de cronbach	17
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos	17
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	17
Tabla 7. Aprendizaje (Agrupada)	19
Tabla 8. Comportamiento (Agrupada)	19
Tabla 9. Resultados (Agrupada)	20
Tabla 10. Fiabilidad (Agrupada)	20
Tabla 11. Capacidad de Respuesta (Agrupada)	21
Tabla 12. Seguridad (Agrupada)	21
Tabla 13. Empatía (Agrupada)	22
Tabla 14. Tangibilidad (Agrupada)	22
Tabla 15. Prueba de normalidad	23
Tabla 16. Coeficientes de correlación	23
Tabla 17. Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis General)	24
Tabla 18. Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis Específica 1)	25
Tabla 19. Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis Específicas 2)	26

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la capacitación y la calidad de servicio en el servicentro Importaciones y Exportaciones Selva, Comas, 2017. La población estuvo constituida por 53 clientes en un día y la muestra fue la misma de la población, es decir, es un muestreo no probabilístico, y por conveniencia. El levantamiento de datos se realizó a través de la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario, de 22 preguntas, cuyas respuestas se procesaron mediante el programa de SPSS. Se logró como resultado la existencia correlación positiva muy alta $R=0,942$ de la capacitación y la calidad de servicio en el servicentro.

Palabras clave: Capacitación, calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between training and service quality in the Imports and Exports Selva, Comas, 2017 service. The population consisted of 53 clients in one day and the sample was the same as the population. Say, it is a non-probabilistic sampling, and for convenience. The data was collected through the survey technique and a questionnaire was used as a tool, with 22 questions, whose answers were processed through the SPSS program. The result was the existence of very high positive correlation $R = 0,942$ of the training and quality of service in the service.

Key words: training, quality of service.