



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ESTUDIO OMEGA S.R.L. SURCO, AÑO 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN De:**

AUTOR:

GARCÍA TINOCO, OSCAR ROBERTO

ASESOR:

Dr. LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA — PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
VOCERO

.....
SECRETARIO

.....
PRESIDENTE

Dedicatoria

Este trabajo va para las empresas que creen que están bien en tecnología y rentabilidad, sin embargo se olvidan del capital humano y de sus actualizaciones en conocimientos de ellos mismos.

Agradecimiento
Agradezco a mi familia y
compañeros que me ayudaron
a finalizar este periodo.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Garcia Tinoco, Oscar Roberto con DNI N° 42607059, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Lima, 26 de junio del 2017

Dr. LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ESTUDIO OMEGA S.R.L. SURCO, AÑO 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licencia en Administración de Empresas.

García Tinoco, Oscar Roberto

ÍNDICE

GENERALIDADES	pág.
CARÁTULA.....	0
PÁGINA DEL JURADO	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	4
Lima, 26 de junio del 2017	4
PRESENTACIÓN	5
RESUMEN	8
Palabras Claves: Capacitación Laboral; Calidad de servicio; Estudio Omega S.R.L. ..	8
SUMMARY	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos previos	11
1.2.1 Trabajos previos Internacional	11
1.2.2 Trabajos previos Nacionales.....	12
1.3 Problema de investigación	13
1.3.1. Problema general.....	13
1.3.2 Problemas específicos	13
1.4 Justificación del estudio	13
1.5 Objetivo de la investigación	14
1.5.1 Objetivo general	14
1.5.2 Objetivos específicos:.....	14
1.6 Teorías relacionadas al tema	15
1.7 Hipótesis de investigación.....	21
1.7.1 Hipótesis General:	21
1.7.2 Hipótesis específicas:	21
II. MÉTODO	21
2.1. Variables.....	21
2.1.2 Variable dependiente:.....	22
2.2. Diseño, Tipo, Nivel de Investigación.....	22
2.3 Matriz Operacionalización.....	23

2.4 Población y muestra	25
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.6 Métodos de Análisis de Datos	28
2.7 Aspectos Éticos.....	28
III. Resultados.....	28
3.1 Análisis de resultados.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIÓN.....	44
VII. REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

TABLAS DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

Pruebas de normalidad	29
TABLA DE FRECUENCIAS.....	30
Tabla de CONOCIMIENTO.....	30
Tabla de HABILIDADES	31
Tabla de CONDUCTAS	32
Tabla de CALIDAD	33
Tabla de NECESIDADES.....	34
Tabla de SERVICIO AL CLIENTE.....	35
TABLA DE CORRELACIONES	37
Tabla de Correlaciones	38

RESUMEN

El objetivo del estudio fue saber la importancia de la relación de la capacitación laboral y la calidad de servicio, la población del contexto del estudio son 108 empleados. La muestra es censal, para el estudio se realizó una encuesta, en una escala de Likert los resultados fueron procesados por el programa SPSS, las cuales fueron interpretadas y discutidas logrando la correlación de que la capacitación laboral tiene una relación significativa con la calidad de servicio que los trabajadores brindan y de la cual, no deben descuidar en la Empresa Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017.

Palabras Claves: Capacitación Laboral; Calidad de servicio; Estudio Omega S.R.L.

SUMMARY

The aim of the study was the importance of the relationship of job training and quality of service, the population of the study context son 108 employees. The sample is census, for the study was conducted a survey, on a Likert scale the results were processed by the SPSS program, which were interpreted and discussed achieving the correlation that labor training has a significant relationship with quality Of service That quality workers, are not discovered in the company Estudio Omega SRL, Surco, 2017.

Keywords: Labor Training; Quality of service; Estudio Omega S.R.L.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Es menester precisar que las empresas que no escuchan a sus colaboradores están destinadas a lograr resultados de acuerdo a niveles mínimos de cambio y plus de rendimiento esperado. Aquellas empresas que no retroalimenten a sus colaboradores y alienten el compartir sus penas y divergencias están destinadas a tener un potencial humano desaprovechado. Pero aún peor, las empresas que aun cuando escuchan a sus colaboradores no inicien actividades que realmente reflejen que las opiniones de sus trabajadores valen, no solo no tendrán oportunidades de crecer apoyados en el compromiso de su recurso humano, sino que perderán toda credibilidad, perdiendo la amalgama, la argamasa que mantiene a la estructura unida cual es la confianza. Es por ello que sin duda la capacitación de los colaboradores es muy importante para el crecimiento de la empresa.

La calidad en el servicio poco a poco toma una gran importancia en todos los negocios. Por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor. Antes, la oferta era un poco más limitada, pero con el desarrollo de los mercados, productos y progresos técnicos, llegaron al cliente, una impresionante gama de productos y marcas equivalentes, con una saturación de elementos de diferenciación.

Es por ello que para ofrecer una buena calidad en el servicio de los clientes de Estudio Omega S.R.L., es indispensable la capacitación de los trabajadores de la empresa, puesto que, tanto la calidad en el servicio y la capacitación tienen relación entre sí. No obstante, si la empresa no cuenta con personal capacitado para resolver todas las necesidades del cliente, se estará ofreciendo una mala calidad en el servicio.

Desde una perspectiva internacional la globalización ha generado que las empresas sean más competitivas para poder mantenerse en el mercado, dado el alto nivel de competencia, las empresas se han visto a innovarse cada vez más frecuente, cuanto a competitividad, crecimiento y el enfrentamiento

constante de competir con cadenas de mega tiendas, como KFC, McDonald, Burger King, Que van reinventándose para tener un cliente satisfecho que es lo que les genera ingresos a la empresa.

Teniendo en cuenta la situación descrita, surge la situación de las formas más adecuadas de servir al público a fin de contar con los clientes, quienes son los que generan el crecimiento o decrecimiento de la empresa. Los clientes cada día son más exigentes en cuanto a la calidad de servicio, al mínimo de tiempo de atención, al buen trato por parte de los empleados y de la empresa, ambientación del local, higiene, salubridad, etc. Surge entonces la preocupación del empresariado en general que, los empleados bien capacitados brindarán servicios adecuados acorde a las expectativas de los clientes, las mismas que generarán el buen servicio.

A nivel Nacional en el Perú la magnitud de competencia es alta, no todas las empresas se preocupan por tener a su personal bien capacitado, para poder mejorar en la calidad de servicio. Solo las empresas que logren mantener a sus clientes satisfechos lograrán mantenerse a la vanguardia del mercado.

A nivel regional podemos mencionar que en Lima es sumamente competitivo, ya que es la ciudad que tiene más empresas, uno de ellos es Estudio Omega S.R.L., quien considera lograr sus objetivos, los cuales son tener su personal bien capacitado para poder satisfacer a sus clientes. Es por ello que es necesario estudiar y evaluar la calidad de servicio que se le brinda al cliente para determinar si están satisfecho con el mismo.

A nivel Local podemos observar la situación problemática de cómo repercute la capacitación en la calidad de servicio. La empresa se encuentra con capacitaciones relativamente baja ya que no es suficientes las brindadas, no usan capacitaciones proactivas para su mejor entendimiento. Estos factores repercuten en la calidad de servicio que brinda la empresa para mantener a sus clientes satisfechos.

1.2. Trabajos previos

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se ha revisado antecedentes que estén relacionados a la tesis. A continuación se ha considerado mencionar las siguientes:

1.2.1 Trabajos previos Internacional

Lascurain, G.I. (2012). “Diagnóstico y propuesta de mejora en la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida” (Tesis para optar el grado de Maestría en Ingeniería de Calidad), Universidad Iberoamericana- México D.F.

La autora concluye que, la mayoría de las respuestas que dieron los clientes resultaron muy duras de escuchar puesto que soy parte de la empresa estudiada y por lo tanto lo que estaba escuchando también me involucraba en los errores y en las felicitaciones, pero sobretodo fue difícil escuchar las críticas sin responder a algo con una justificación y comportarse como un entrevistador imparcial.

Urías (2013). “Diseño de un programa de capacitación para una empresa de giro restaurantero “(Tesis para optar el título de licenciada en administración, en el Instituto Tecnológico de Sonora- México).

El cual se enfocó en diseñar un programa de capacitación para una empresa de giro restaurantero. La importancia de capacitar a los trabajadores, radica en que de ellos dependerá la productividad y calidad de los productos o servicios que se producen. Llegando a la conclusión que normalmente la capacitación tiene poca duración, se utilizan métodos planeados, metódicos y organizados, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que se desempeña.

Droguett, J. F. (2012). “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes” (Tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial. En la Universidad de Chile).

El autor concluye que, en un contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia. Gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias deservicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recompra en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente

1.2.2 Trabajos previos Nacionales

Sánchez (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 para obtener el título profesional para Licenciado en Administración. En la universidad privada de Antenor Orrego- Trujillo- Perú).

El investigador tiene como objetivo general demostrar que las habilidades del personal del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo mejoren mediante un plan de capacitación. Se concluye que al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante después de la implementación del plan de capacitación, que está calificado por los clientes como una calidad de servicio buena.

Cubas (2015). “La mejora continua y su relación con la calidad de servicio de la empresa centro de innovación y emprendimiento, Los Olivos, Lima- Año 2015” (Tesis para obtener el título profesional de licenciado de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú).

El tipo de estudio que utilizo fue el estudio Transaccional transversal de tipo correlativo. El método que utilizo es el cuantitativo, pues se planea establecer la relación entre la mejora continua y la calidad de servicio. Se concluyó que la mejora continua no tiene relación directa con la calidad de servicio. Sin embargo la mejora continua si tiene un enfoque al cliente el cual permite ofrecer un servicio excelente que satisfaga al cliente.

Valverde (2015). “Programa de capacitación y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Inversiones Castilla Orbegoso S.A., Ubicada en el distrito de Puente Piedra, Lima” (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú).

El investigador planea establecer la influencia entre programa de capacitación y el desempeño de los trabajadores. El tipo de estudio que utilizó fue el estudio Transaccional transversal de tipo correlativo y el método que utilizó es el cuantitativo. Se concluye que existe una influencia positiva, significativa entre el programa de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo que se dice que realizando capacitaciones para el trabajador existirá y mejorará el desempeño laboral.

1.3 Problema de investigación

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la Capacitación Laboral y la Calidad de Servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?

1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona el Conocimiento con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?
- b) ¿Cómo se relaciona las habilidades de los colaboradores con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?
- c) ¿Cómo se relaciona la conducta de los colaboradores con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?

1.4 Justificación del estudio

El sector servicios en nuestro país es enorme y variado, por lo que podemos encontrar empresas dedicadas a la telefonía, salud, transporte, hotelería, seguros, créditos y servicios educativos entre muchos otros. Este tipo de organizaciones generalmente son juzgadas por la calidad del servicio que suministran, ya que estas influyen tanto en el volumen de demanda, además; esa misma calidad se convierte en una estrategia de posicionamiento en

relación a los competidores, por lo tanto, la calidad en el servicio forma hoy en día uno de los elementos esenciales que toda organización debe de tomar muy en cuenta y por consiguiente los responsables de los servicios tienen que conocer, lo que sus clientes desean, para buscar satisfacerlos.

Valor Teórico:

Las instituciones dedicadas al tema contable no han sido la excepción; en los últimos años, ya que, en estos tiempos todas las empresas tienen los ojos, observando de cuanto capital entra como ingresos y de cuánto dinero se invierte para echar andar el negocio.

Implicaciones Prácticas:

Dado que en nuestros tiempos la calidad es una garantía donde los servicios que reciben cumplen con sus percepciones y expectativas, y a su vez representa los esfuerzos que realiza el proveedor de los servicios por satisfacer sus necesidades, se propone la realización de este proyecto de investigación, que tiene precisamente como finalidad conocer esas percepciones.

Valor Metodológico:

Se espera que a partir de este estudio se obtengan datos que permitan evaluar si se está contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la investigación, es decir, determinar la capacitación laboral y la calidad de servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., 2017.

1.5 Objetivo de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Capacitación Laboral y la calidad de servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

1.5.2 Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre el Conocimiento de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

Determinar la relación que existe entre las habilidades de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

Determinar la relación que existe entre la Conducta de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

1.6 Teorías relacionadas al tema

En esta parte de la tesis, se analizara y conceptualizara las dos variables de estudio: Capacitación laboral y Calidad de servicio, a través de los conocimientos planteados por autores acerca del tema.

1.6.1 Capacitación laboral

1.6.1.1 Definición de capacitación:

A continuación se presenta diversas definiciones sobre la capacitación realizadas por algunos estudiosos del tema:

Según **Chiavenato (2011)**, precisa que:

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias” **(p. 322)**.

Por lo señalado podemos entender que la capacitación es muy fundamental en razón de que ella busca que los colaboradores se caractericen por ser competentes, claro está si ello se da de manera gradual.

Desde el enfoque de **Dessler, G. (2001)** explica que:

“El proceso de capacitación actual es así: ninguno de los empleados tiene manuales de capacitación para sí, aun cuando algunos cuentan con descripciones del puesto, un tanto arcaicas. Toda la capacitación que recibe el personal nuevo en el trabajo práctico.” **(p.286)**

En otras palabras las diferentes capacitaciones por las que pasan los colaboradores contienen aspectos novedosos los cuales benefician a los participantes y por ende a las empresas.

Por otro lado **Jacobs, D.y Homburger, A. (1990)** nos dice que:

“La capacitación [...] es la disposición de una organización a proporcionarla su sincera preocupación tanto por los beneficios que producirá a largo plazo para la empresa como por la seguridad en el trabajo y el progreso profesional de sus empleados. La capacitación del personal no solo mejorará el rendimiento de la organización, sino que contribuirá a mejorar el ambiente laboral y que la fuerza de trabajo se identifique más con ella.” **(p.94)**

En otras palabras, la capacitación laboral contribuye al desarrollo íntegro de la empresa, preocupándose tanto por su personal como por el desarrollo de la empresa en sí.

La capacitación son actividades didácticas a corto plazo empleadas para cumplir las necesidades de la empresa, que va dirigida al personal, brindando conocimientos y habilidades técnicas que permitirán desenvolverse y desarrollarse en su labor eficientemente.

La propuesta de **Friego (2007)**, explica que:

“Nos dice que “la Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal” **(p. 18)**.

1.6.1.2 Dimensiones de la capacitación laboral

a) Conocimientos.

El conocimiento es la información brindada mediante experiencias o aprendizaje, para una empresa es vital saber que tanto su personal tiene conocimiento de su labor.

Según **Santillán (2010)**, nos da la diferencia entre el conocimiento práctico y técnico:

“Conocimiento práctico: orientado a la producción de resultados o a la ejecución de una acción, su objetivo va más allá de la confirmación teórica, pretende actuar eficazmente sobre las personas y cosas. Conocimiento técnico: encaminado al saber hacer, a crear objetos artificiales que tienen una finalidad práctica, a satisfacer las necesidades humanas modificando las naturalezas. La técnica transforma la naturaleza, es decir, adapta el medio al hombre.”(p.31).

b) Habilidades

La habilidad es el talento para desarrollarse en diferentes cosas, la persona que es hábil logra realizar con éxito sus deberes, por ello es que las empresas buscan personal con habilidades necesarias para su labor.

Según **Fernández (2015)**, nos define habilidad personal, social y profesional:

“Podemos definir el término habilidad como capacidad, competencia, aptitud, destreza...”

Podemos definir el término habilidad personal como el conjunto de competencias necesarias de forma eficiente. Ej. Respeto, sinceridad, calma, elegancia...

Podemos definir el término habilidad social como el conjunto de capacidades y destrezas que permiten a una persona relacionarse de manera competente con los demás. Ej. Escucha activa, persuasión, empatía...

Podemos definir las habilidades profesionales como del conjunto de las anteriores, las que más se valoran en términos generales en un trabajo. Ej. Trabajo en equipo, liderazgo, negociación, control de estrés, racionalización, capacidad de síntesis, innovación, creatividad, iniciativa”
(p.3)

Como podemos apreciar entonces las habilidades personales, prácticas y sociales son capitales en el manejo y desarrollo de las empresas.

c) Conductas

La conducta es la expresión de las peculiaridades de las personas, es decir la manifestación de su personalidad. Es por ello que la conducta como estándares laborales tienen como propósito lograr condiciones de trabajo decentes y humanas.

Santana, R. (2006), nos dice que “Nuestra conducta, es decir nuestro actuar, puede ser el resultado de diferentes procesos de nuestra actividad psíquica; por tanto una misma conducta observable puede tener diferente naturaleza, diferente causa.” **(p.3)**

Según **Cruz et al. (1991)**, nos explican que:

“Es un hecho comprobable empíricamente, que cuanto más repetida es una acción más intensa es la convicción de lo que hacemos es correcto. Es decir, la regularidad de la conducta lleva a la creación de hábitos espontáneos. Cualquier relación o comunicación entre los individuos está sujeta a reglas, y, a mayor comunicación, más reglas existen.” **(p.8)**

En otras palabras las acciones repetitivas favorables o positivas se convierten en buenas conductas.

1.6.2 Calidad de servicio

El servicio es hacer algo en favor de otra persona, es como lo ve el cliente, no como lo ve la empresa, es por ello que la calidad es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, lo que implica hacer las cosas bien, con actitud positiva y espíritu de servicio.

Según **Vargas, M. y Aldana, L. (2010)**, nos dicen que: “No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada, para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre.” (p.7)

Según **Sanchis, J. y Ribeiro, D. (1999)**, nos mencionan que:

“Podemos definir la calidad como el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. De esta manera, un producto o servicio, que es técnicamente perfecto, puede ser de calidad baja porque no es capaz de cubrir la necesidad para la cual se creó.” (p.247)

Se puede entender, que la calidad fortalece indudablemente los productos o servicios que brindan las empresas. Se debe entender como el conjunto de atributos que se posee.

1.6.2.1 Definición de calidad

Según **Carro, R. y González, D. (2012)**, definen la calidad como, “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (p.1).

Nos quiere decir que la calidad de un producto o servicio viabiliza la satisfacción de las necesidades de los eventuales clientes.

Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010), definen la calidad como, “El conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” **(p.22)**.

Tarí, J. (2000), mencionan que, “La calidad significa producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad” **(p.26)**.

Se entiende entonces que la calidad presenta una relación directa con los distintos requerimientos o necesidades de los usuarios o consumidores.

Camisón, C et al. (2006), nos brindan otra definición, “La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil. En cambio, la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor. Por tanto, la calidad no es un blanco fijo que se alcanza una vez que se logra cierto nivel, sino un proceso de mejora continua” **(p.149)**.

1.6.2.2 Indicadores

Necesidades del cliente

Alcalde, P. (2007), manifiesta que, “La forma de ser más competitivos consiste en identificar las necesidades de los clientes al menor coste posible. Para conseguirlo es necesario suprimir todos aquellos procesos y trabajos que no aportan valor añadido al producto o servicio, así como

reducir al máximo los costes de la no calidad. De esta forma la competitividad da como resultado una mejora continua de la calidad y de la innovación” (p.14)

Se hace muy importantes que se identifique de manera prioritaria cuales son las necesidades más relevantes de los potenciales clientes.

Servicio al cliente

Paz, R. (2005), manifiesta que, “Todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente. Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados”(p.1)

Aclarando podemos puntualizar que el servicio al cliente está demarcado por el conjunto de actividades que se relacionan o vinculan con los clientes.

1.7 Hipótesis de investigación

1.7.1 Hipótesis General:

La capacitación Laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

1.7.2 Hipótesis específicas:

El conocimiento de los colaboradores se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

Las Habilidades de los colaboradores se relacionan significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

La Conducta de los colaboradores se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

II. MÉTODO

2.1. Variables

2.1.1 Variable independiente:

Capacitación laboral

Según **Frigo, E. (2007)** explica que:

“Nos dice que “la Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal”. **(p. 18)**

2.1.2 Variable dependiente:

Calidad de servicio

Según **Sanchis, J. y Ribeiro, D. (1999)**, mencionan que:

“Podemos definir al calidad como el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas. De esta manera, un producto o servicio, que es técnicamente perfecto, puede ser de calidad baja porque no es capaz de cubrir la necesidad para la cual se creó” **(p.247)**.

2.2. Diseño, Tipo, Nivel de Investigación.

2.2.1 Diseño de investigación

El diseño es **No Experimental - Transversal**, ya que, no se manipuló la variable independiente y en cuanto a su temporalidad todas las observaciones se realizaron en un momento dado.

Según **Carrasco (2009)**: “Un diseño no experimental es aquel cuya variable independiente carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (pag.71).

Para **Carrasco (2009)**: “El diseño es transversal cuando se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (pag.72).

2.2.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque se estudia las posibilidades de aplicación de la nueva teoría para la solución de problemas de la vida real en el campo de investigación.

Según **Sánchez (1998, p. 13)**: “La investigación es aplicada: llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven”.

2.2.3 Nivel de investigación

Para determinar la el nivel de investigación los siguientes autores mencionan que:

La presente tesis es de nivel correlacional.

Según **Tamayo, M. (2004, p. 46)**: nos dice que: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la comprensión o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.”

Según **Hernández y Baptista (2006)** nos señala que: “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis”.

2.3 Matriz Operacionalización

"LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ESTUDIO OMEGA S.R.L SURCO, AÑO 2017"

VARIABLES	DEFINICIÓN TEORICA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			
VAR. INDEPENDIENTE : CAPACITACIÓN LABORAL	Según Frigo, E. (2007) nos dice que "la Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal" (p.18). La propuesta de Frigo (2007), explica que: "Nos dice que "la Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal" (p. 18).	CONOCIMIENTOS:	FORMACIÓN TECNICA Y PRACTICA	1. ¿Considera usted que los resultados producidos por su persona en la empresa son los más pertinentes? 2. ¿Considera usted que la empresa se preocupa por contar con personal competente? 3. ¿Considera usted que la empresa debe de invertir más en el desarrollo de las aptitudes de los colaboradores? 4. ¿Considera usted que lo escogieron por tener habilidades personales especiales en beneficio de la empresa? 5. ¿Considera usted que la empresa mediante capacitaciones despertará sus habilidades sociales en el campo del trabajo?	RAZÓN			
		HABILIDADES:	COMPETENCIAS:					
			APTITUDES:					
			PERSONAL					
			SOCIAL					
		CONDUCTAS:	LIDERAZGO:	8. ¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa.? 9. ¿Cree usted que la empresa está atento a las necesidades de su cliente y consumidor? 10. ¿ Considera usted que durante todo el proceso laboral la empresa tiene empatía con sus clientes.?				
			COMPORTAMIENTO					
		VAR. DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	Según Sanchis y Ribeiro (1999), menciona que, "podemos definir al calidad como el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas. De esta manera, un producto o servicio, que es técnicamente perfecto, puede ser de calidad baja porque no es capaz de cubrir la necesidad para la cual se creó" (p.247).	CALIDAD:		MEJORA CONTINUA:	14. ¿Considera usted que el personal muestra competitividad al momento de realizar sus labores? 15. ¿Cree usted que repercute las actitudes y conductas de los líderes de la empresa en la calidad de servicio? 16. ¿Considera usted que la empresa se encuentra plenamente preparado para ofrecer buena calidad de servicio al cliente y/o consumidor? 17. ¿Cree usted que la empresa tiene todas las herramientas necesarias para satisfacer a sus clientes? 18. ¿Cree usted que la empresa esta pre-dispuesta a resolver todas las dudas que el cliente pueda tener y con ello alcanzar su competitividad? 19. ¿Cree usted que la competitividad de la empresa se refleja con la identificación de las necesidades de los clientes?	RAZÓN
				NECESIDAD DEL CLIENTE:		CONSUMIDOR:		
						INNOVACIÓN:		
SATISFACCIÓN:								
SERVICIO AL CLIENTE:	PROCESO							
	COMPETITIVIDAD:							
	CLIENTE:			20. ¿Cree usted que la empresa esta pre-dispuesta a resolver todas las dudas que el cliente pueda tener y con ello alcanzar su competitividad? 21. ¿Considera usted que la empresa cree en la frase, "el cliente siempre tiene la razón" y con ello satisfacerlo?				
PRODUCTO:								
TIEMPO:								

2.4 Población y muestra

2.4.1. Población

Según **Carrasco (2005)**; nos dice que población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. **Pg.236**.

La población de estudio está conformado por los colaboradores de la empresa Estudio Omega SRL, los cuales suman un total de 108 personas. El 80% de ellos es de sexo masculino, el 80% de los colaboradores son profesionales y un 40% es personal con más de cinco años de experiencia en referida empresa.

2.4.2. Muestra

Hernández et al. (2010) p.173, pues lo define a la muestra como un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta”.

Para no afectar la significancia y sea una muestra representativa en la investigación, el tamaño de la muestra será el total de la población, en este caso se utilizara el muestreo censal, es decir, la muestra es igual a la población.

2.4.3. Muestreo

Para conceptualizar la muestra los siguientes autores nos señalan:

El proceso de muestreo comienza por la definición del marco. El marco es una lista de los elementos que constituyen la población. En una muestra probabilística, seleccione los elementos con base en probabilidades conocidas [...] permiten elaborar inferencias sin sesgo acerca de la población de interés. No obstante, debe tratar de conseguir una muestra probabilística y de reconocer todos los sesgos potenciales que pudiera existir (Levine, Krehbiel y Berenson, 2006a, p.220-221).

Por lo tanto el muestreo es la herramienta que se utiliza en la investigación científica indicando que parte de la realidad se debe analizar.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según **Carrasco (2005)** “Las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” **Pg. 274.**

La técnica que se empleó es la encuesta, la cual estará dirigida a los empleados de la empresa Estudio Omega SRL.

Con respecto al instrumento; Según Fernández, Hernández y Baptista (2006, p. 276). Define que: “Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.”

2.5.1 Validación

Se obtendrá la validez a través del juicio de expertos.

Según **Martinez, A. (2001)** p.15) el juicio de expertos: “Se trata de una aproximación cualitativa que busca encontrar cierto consenso entre la opinión de un conjunto de expertos en el tema en cuestión”.

El instrumento que se utilizó para la investigación será sometido a juicio de expertos, ya que este será validado por los magísteres y doctores de la universidad Cesar Vallejo.

2.5.2 Confiabilidad

Se aplicará un solo cuestionario del tipo Likert (5 categorías), y buscará la fiabilidad de dicho cuestionario, a través del método de Alfa de Crombach. El cuestionario se utilizará para medir La Relación de las Capacitación (variable independiente) y servicio al cliente (variable dependiente).

Como se mencionó anteriormente para obtener el grado de confiabilidad aplicaremos el Alfa de Crombach al instrumento. Cada una de las preguntas

con un nivel de confiabilidad del 95%, los datos serán ingresados al programa estadístico Spss 21 para obtener resultados.

Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	108	1,00
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	108	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de N de elementos	Cronbach
,946	20

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0.946 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de mediciones de consistencia interna con tendencia ha una confiabilidad muy

alta.

Se realizó una prueba muestral a 108 colaboradores de Estudio Omega SRL para comprobar la confiabilidad del instrumento que mide las variables Capacitación y Servicio al cliente, mediante el Alfa de Cronbach.

2.6 Métodos de Análisis de Datos

Se utilizó el programa SPSS 21 para procesar los datos obtenidos en la encuesta, donde fue aplicada a los trabajadores de la empresa para obtener el alfa de Cronbrach e identificar el grado de confiabilidad del instrumento. Se utilizó el análisis descriptivo para observar el comportamiento de las variables.

2.7 Aspectos Éticos

En el presente trabajo de investigación se aplicaron principios éticos de la carrera de administración, también se tuvo en cuenta la propiedad intelectual, ya que este trabajo tiene como finalidad un propósito investigativo.

Los datos que se incorporarán son verídicos y válidos para dar confianza a la información y resultados de la investigación. El desarrollo de la investigación se efectuó dentro del marco legal correspondiente.

III. Resultados

3.1 Análisis de resultados

3.1.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis

Para **Hernández et al. (2014)**, “una distribución muestral es un conjunto de valores sobre una estadística calculada de todas las muestras posibles de determinado tamaño de una población” **Pg.300**.

Para determinar la distribución de los datos recolectados, se realizara el estadístico de Kolmogorov – Smirnov; en la Prueba de Normalidad.

Hipótesis de normalidad:

H₀: La capacitación Laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

H₁: La capacitación Laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

Significación:

a. Sig < 0.05 entonces se rechaza Ho.

b. Sig > 0.05 entonces se acepta Ho.

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
		o			o		
CALIDAD DE SERVICIO		,230	108	,000	,753	108	,000
CAPACITACIÓN LABORAL		,219	108	,000	,800	108	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA PARA LAS RELACIONES

Interpretación: Se visualiza en la tabla de contingencia que debo asumir la prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que, la muestra conto con 108, trabajadores, en donde la significación es de 0,000; en donde ambas variables es menor a 0,05; que es el nivel de error de estimación considerado por el programa para esta prueba, lo que implica que debo rechazar la H₀ de acuerdo a lo que se planteó, es decir se acepta la H₁, por lo tanto se afirma de acuerdo a lo que se planteó, es decir se acepta la H₁.

Pues se entiende que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, y por ende, se tendrá que tomar una prueba de hipótesis en este cuadro sobresalen que las Variables de estudio tienen una distribución menor a 0,05 ($0,0 < 0,05$) por lo tanto no tienen una distribución normal, es decir es una prueba no paramétrica.

TABLA DE FRECUENCIAS

Tabla de CONOCIMIENTO

CONOCIMIENTO (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	9	8,3	8,3	13,9
A veces	12	11,1	11,1	25,0
Válidos Casi Siempre	32	29,6	29,6	54,6
Siempre	49	45,4	45,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla de conocimiento se observa que el personal encuestado de Estudio Omega SRL manifestaron en su 45,4% que siempre sabe cómo desarrollar su trabajo; y de que un 29,6% del personal de la empresa casi siempre sabe desarrollar su trabajo; y de que, un 11,1% del personal a veces sabe cómo desarrollar su trabajo; y de que un 8,3% del personal casi nunca sabe desarrollar su trabajo; y de que un 5,6% del personal de Estudio Omega SRL nunca sabe cómo desarrollar su trabajo.

Tabla de HABILIDADES

HABILIDADES (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	7,4	7,4	7,4
Casi Nunca	10	9,3	9,3	16,7
A veces	10	9,3	9,3	25,9
Válidos Casi Siempre	26	24,1	24,1	50,0
Siempre	54	50,0	50,0	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla de habilidades, se visualiza que personal de Estudio Omega SRL, siempre demuestra sus habilidades de cómo desarrollar su trabajo en un 50%; y de que un 24,1% del personal de la empresa casi siempre demuestra sus habilidades de cómo desarrollar su trabajo; y de que un 9,3% del personal a veces demuestra sus habilidades de cómo desarrollar su trabajo; y de que un 9,3% del personal casi nunca demuestra sus habilidades de desarrollar su trabajo; y de que un 7,4% del personal de Estudio Omega SRL nunca demuestra cómo desarrollar su trabajo.

Tabla de CONDUCTAS

		CONDUCTAS (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	6,5	6,5	6,5
	Casi Nunca	6	5,6	5,6	12,0
	A veces	14	13,0	13,0	25,0
	Casi Siempre	20	18,5	18,5	43,5
	Siempre	61	56,5	56,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla de conductas se puede observar que el personal de Estudio Omega SRL siempre demuestra sus Conductas dentro del trabajo en un 56,5%; y de que un 18,5% del personal de la empresa casi siempre demuestra sus responsables conductas dentro de la oficina; y de que un 13% del personal a veces demuestra sus conductas en el trabajo; y de que un 5,6% del personal casi nunca demuestra sus habilidades de desarrollar su trabajo; y de que por ultimo un 6,5% del personal de Estudio Omega SRL nunca demuestra cómo desarrollar su trabajo.

Tabla de CALIDAD

		CALIDAD (agrupado)			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
	Nunca	7	6,5	6,5	6,5
	Casi Nunca	4	3,7	3,7	10,2
	A veces	15	13,9	13,9	24,1
Válidos	Casi Siempre	20	18,5	18,5	42,6
	Siempre	62	57,4	57,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla de la calidad se pudo observar que el personal de Estudio Omega SRL siempre demuestra la calidad en el trabajo en un 57,4%; y de que un 18,5% del personal de la empresa casi siempre demuestra la calidad dentro de la oficina; y además, un 13,9% del personal a veces demuestra la calidad en el trabajo; y de que un 3,7% del personal casi nunca demuestra la calidad en el trabajo; y de que por ultimo un 6,5% del personal de Estudio Omega SRL nunca demuestra cómo desarrollar su trabajo.

Tabla de NECESIDADES

NECESIDADESDELCLIENTE(agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	8	7,4	7,4	13,0
A veces	19	17,6	17,6	30,6
Válidos Casi Siempre	25	23,1	23,1	53,7
Siempre	50	46,3	46,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla de las necesidades se pudo observar que el personal de Estudio Omega SRL siempre demuestra que trabaja según las necesidades del cliente en un 46,3%; y de que un 23,1% del personal de la empresa casi siempre se ocupa de las necesidades del cliente dentro de la oficina; y de que un 17,6% del personal a veces se ocupan de las necesidades del cliente en el trabajo; y de que un 7,4% del personal casi nunca se ocupa de las necesidades del cliente; y de que por ultimo un 5,6% del personal de Estudio Omega SRL nunca se ocupade las necesidades del cliente en el trabajo.

Tabla de SERVICIO AL CLIENTE

SERVICIOALCLIENTE(agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	6,5	6,5	6,5
Casi Nunca	6	5,6	5,6	12,0
A veces	18	16,7	16,7	28,7
Válidos Casi Siempre	21	19,4	19,4	48,1
Siempre	56	51,9	51,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla de servicio al cliente se pudo observar que el personal de Estudio Omega SRL siempre demuestra que trabaja enfocado a servicio al cliente en un 51,9%; y de que un 19,4% del personal de la empresa casi siempre se ocupa del servicio al cliente dentro de la oficina; y de que un 16,7% del personal a veces se ocupan del servicio al cliente en el trabajo; y de que un 5,6% del personal casi nunca se ocupa de servicio al cliente; y de que por ultimo un 6,5% del personal de Estudio Omega SRL nunca se ocupa del servicio al cliente en el trabajo.

Contrastación de hipótesis

Según **Sampieri (2010)** “El coeficiente de correlación de Pearson es útil para relaciones lineales, como lo veremos en la regresión lineal”. **Pg.314**

Es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson. Brinda la oportunidad de

predecir las puntuaciones de una variable tomando las puntuaciones de la otra variable. Entre mayor sea la correlación entre las variables (covariación), mayor capacidad de predicción.

Según **Bernal (2010)**, “El análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación”. **Pg.216**

El primer paso en el análisis de regresión es recurrir al método de mínimos cuadrados, que es una técnica matemática que permite construir con los datos X y Y la línea que representa mejor la relación entre las dos variables.

Según **Bernal (2010)** “el coeficiente de determinación (R^2)”

Es el cuadrado del coeficiente de correlación y asume un significado especial porque su valor representa la proporción de la variación de Y que se explica por la variable independiente X mediante la ecuación de regresión.

Para aplicar la regresión lineal se necesita una variable X (variable dependiente) y otra variable Y (variable dependiente).

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Escala de Coeficiente de Correlación:

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305).

Hipótesis General:

Con la siguiente investigación se determino

(Hi): La capacitación laboral si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

(Ho): La capacitación laboral no tiene ninguna relación significativa con la calidad de servicio en Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

TABLA DE CORRELACIONES

		Correlaciones		
			CALIDAD DE SERVICO	CAPACITACIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICO	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	CAPACITACIÓN LABORAL	N	108	108
		Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Interpretación: El presente cuadro nos muestra una correlación entre la variable calidad de servicio y la variable capacitación laboral, ya que el resultado numérico de la prueba de Spearman fue de 0,000 de 1 y el nivel de significancia (*p-valor*) fue mayor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la Hipótesis Alterna (H_0). Demostrando así la existencia de una relación directa y positiva muy fuerte, significativa entre la capacitación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

Hipótesis específica 1:

Con la siguiente investigación se determino

(Hi): El conocimiento de los colaboradores si se relaciona significativamente

con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

(Ho): El conocimiento de los colaboradores no se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

Tabla de Correlaciones

		Correlaciones		
			CONOCIMIENTO (agrupado)	CALIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	CONOCIMIENTO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	CALIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	108	108

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

Interpretación: En el presente cuadro nos muestra una correlación entre la variable del conocimiento de los colaboradores y la variable calidad de servicio, ya que el resultado numérico de la prueba de Spearman fue de 0.000 de 1 y el nivel de significancia (p-valor) fue mayor a 0,05; se aceptó la Hipótesis Alterna (H₀). Demostrando así la existencia de una relación directa y positiva muy fuerte, significativa entre el conocimiento de los colaboradores si se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

Hipótesis específica 2:

Con la siguiente investigación se determino

(Hi): Las Habilidades de los colaboradores se relacionan significativamente con las necesidades del cliente que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

(Ho): Las Habilidades de los colaboradores se relacionan significativamente con las necesidades del cliente que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

Correlaciones

		HABILIDADES (agrupado)	NECESIDADES DEL CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,936**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,936**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

Interpretación

El presente cuadro nos muestra una correlación entre la variable de las habilidades de los colaboradores y la variable de las necesidades del cliente que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017; ya que el resultado numérico de la prueba de Spearman fue de 0.936 de 1 y el nivel de significancia (*p-valor*) fue mayor a 0.05, se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1). Demostrando así la existencia de una relación directa y positiva muy fuerte, entre las habilidades y las necesidades del cliente que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.

Hipótesis específica 3:

Con la siguiente investigación se determino

(Hi): La Conducta de los colaboradores se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

(Ho): La Conducta de los colaboradores no se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta estudios Omega S.R.L., Surco 2017.

Correlaciones

		CONDUCTAS (agrupado)	SERVICIO AL CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,922**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,922**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

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

Interpretación: El presente cuadro nos muestra una correlación entre la variable conducta de los trabajadores y la variable calidad de servicio, ya que el resultado numérico de la prueba de Spearman fue de 0.000 de 1 y el nivel de significancia (*p-valor*) fue mayor a 0.05, se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1). Demostrando así la existencia de una relación directa y positiva, significativa

entre la conducta de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estuio Omega S.R.L., Surco 2017.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar

El objetivo general e hipótesis general:

Se tuvo como determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y la calidad de servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., Surco 2017. Mediante la prueba de RHO de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0,05, es decir " $0,000 < 0,05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la capacitación laboral con la calidad de servicio en el distrito de Surco, año 2017, por ende el objetivo general queda demostrado.

Para darle mayor sentido hemos citado la tesis de, **Eugenio (2010)** en su tesis titulada "Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Ambato" para obtener el título de Ingeniero de Empresas, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Se concluyó que una adecuada logística de inventarios sirve para una adecuada distribución de los fármacos y una mejor atención al público con lo que se incrementarían las ventas. Para este trabajo de investigación se llega a coincidir con la conclusión de Eugenio, en donde contar con un correcto control de inventarios mejora las ventas de la empresa.

Además, para reforzar se tomo la teoría de Según la American Marketing Asociation, define la venta como "El proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador) ".

En la empresa Corporación Global, los inventarios lo realizan los vendedores y al no estar capacitados o no tener las herramientas necesarias para ejecutarlo, como consecuencia se tienen pérdidas de ventas, coincidiendo en ambos casos.

Hipótesis y objetivo específico 1:

Se tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el Conocimiento de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017. Mediante la prueba de RHO de Spearman se demostró que con un nivel de significancia de mayor a 0,05; es decir; “ $p > 0,05$ ”, por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además que ambas variables poseen una correlación de 0,932 lo cual indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula indicando que existe relación entre el conocimiento de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017; por ende el objetivo específico 1 queda demostrado.

Para darle mayor sentido hemos citado la tesis de, Según **Meneses (2009)** en su tesis titulada “Propuesta de implementación de Políticas de Control de Inventarios y Planificación de los Recursos para la Producción en Tatio Cía. Ltda.” para obtener el título de Ingeniero Industrial, en la universidad San Francisco de Quito, Ecuador. Se concluyó que la empresa no cuenta con una planificación ni control de los inventarios, así como indicadores de medición que permitan realizar un control correcto de los inventarios.

Para este trabajo de investigación se llega a coincidir con la conclusión de Meneses, afirmando que es necesario implementar políticas para controlar los inventarios y una planificación correcta para alcanzar los objetivos.

Además, para reforzar se tomo la teoría de **Lépiz C. (1986)** “La planificación es un proceso coherente en cuanto supone una secuencia de fases, etapas y pasos interrelacionados y dirigidos hacia un objetivo común, y es un proceso científico debido a que requiere la aplicación de principios, métodos y técnicas probadas y con una base teórica”. (p.153).

Hipótesis y objetivo específico 2:

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio

Omega S.R.L., Surco 2017. Mediante la prueba de RHO de Spearman se demostró que con un nivel de significancia mayor a 0,005, es decir “ $p > 0,936$ ”, por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además que ambas variables poseen una correlación de 0,936 lo que indica que es una relación positiva media. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre las habilidades de los colaboradores y la calidad de servicio, por ende el objetivo específico 2 queda demostrado.

Para darle mayor sentido hemos citado la tesis de, Según **Sierra (2012)** en su tesis titulada “Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A.”, para obtener el título de Ingeniero en contabilidad y auditoría, en la Universidad Central de Ecuador. Se concluyó que no cuenta con una con una adecuada distribución de funciones, además de no tener un espacio físico dificultando la gestión de bodega y producción.

Además, para reforzar se tomo la teoría de **Anaya (2008)**, “[...] la palabra almacén sugiere una instalación específica para albergar productos de diferentes naturalezas [...]”.

Hipótesis y objetivo específico 3:

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Conducta de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia mayor a 0,005, es decir “ $p > 0,005$ ”, por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Además que ambas variables poseen una correlación de 0,922 lo que indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la conducta de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017 por ende el objetivo específico 3 queda demostrado.

Para darle mayor sentido hemos citado la tesis de, Según Kong (2013) en su tesis titulada “Implementación de un sistema de control de inventarios y su

efecto sobre las utilidades de la empresa HDTV Satelital S.A.C”, para obtener el título de Licenciado de Administración , en la Universidad Nacional de Trujillo. Se concluyó que el aumentaron las utilidades con el nuevo sistema de control de inventarios.

Además, para reforzar se tomo la teoría de **Jacobs, D.y Homburger, A. (1990)** nos dice que: “La capacitación [...] es la disposición de una organización a proporcionarla su sincera preocupación tanto por los beneficios que producirá a largo plazo para la empresa como por la seguridad en el trabajo y el progreso profesional de sus empleados. La capacitación del personal no solo mejorará el rendimiento de la organización, sino que contribuirá a mejorar el ambiente laboral y que la fuerza de trabajo se identifique más con ella.” **(p.94)**

Para este trabajo de investigación se llega a coincidir con la conclusión de Kong en donde contar con un correcto control de inventarios mejora en este caso, las utilidades de la empresa.

En el campo de la economía y las finanzas, la utilidad está asociada a la ganancia que se obtiene a partir de un bien o una inversión.

La administración de inventarios es aplicada a todas las áreas de la empresa, mediante las recepciones semanales de mercadería como los inventarios mensuales teniendo un resultado por tienda lo cual permite a la jefatura tener un mejor visión y control de las falencias y errores a corregir, lo cual se ve reflejado en las ventas por cada tienda y en el cumplimiento de funciones de los trabajadores.

V. CONCLUSIÓN

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación entre la capacitación laboral y la calidad de servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., Surco 2017; por ende, concluimos que una buena capacitación laboral repercute significativamente en la calidad de servicio que quiere seguir brindando Estudio Omega S.R.L., dado que se debe tener mayor prioridad en la formación técnica práctica como también en las competencias de los trabajadores, por lo tanto, es conveniente establecer procesos idóneos para la capacitación laboral.

2. Se determinó que existe relación entre el conocimiento de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L.; se concluye por lo tanto, que los trabajadores se encuentren en constante actualidad de conocimientos nuevos teniendo en cuenta que todos los procesos necesarios para cumplir óptimamente con la calidad de servicio de manera objetiva.

3. Se determinó que existe relación entre la conducta de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017; se concluye por lo tanto, que una buena conducta en los trabajadores impacta significativamente con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., teniendo en cuenta que una conducta idónea debe ser constante para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

4. Se determinó que existe relación entre las habilidades de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017; se concluye por lo tanto, que unas buenas habilidades de los colaboradores repercute significativamente con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., teniendo en cuenta que las habilidades de los colaboradores idóneas deben ser constante para alcanzar para los objetivos planteados por la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017; contar con cursos de capacitación flexibles y congruentes con lo que los trabajadores quieren y con la empresa misma requiere; debido a que si el personal carece de la capacidad indispensable para desarrollar sus labores, aunque quisiera no podría desarrollar su trabajo, volviéndose incapaz de ayudar al desarrollo para la que colabora.
2. Se recomienda al personal de Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017; siempre estar en constante lecturas de actualizaciones de las reglas contables y sus afecciones con las leyes que se rigen en el Perú.
3. Se recomienda a todos los colaboradores de Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017; estar siempre prestos a ayudar a la empresa en un tiempo idóneo, para que nuestros clientes estén siempre cómodos y seguros de ser atendidos en la empresa.
4. Se recomienda a todos nuestros colaboradores de Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017; siempre realizar sus trabajos a tiempo y para ello se debe realizar con las personas adecuadas según sus habilidades y sobre todo estar en constante desarrollo de sus habailidades.

VII. REFERENCIAS

Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación (1ª ed). Caracas, Venezuela: Editorial Alfa

Vanhondo, Domingo (2010). Gestión del conociendo del mito a la realidad.

Santana, R. (2006) El cerebro, la conducta y el aprendizaje: neuropsicología para padres y maestros (1ª ed). Costa Rica: Editorial Univerisidad Estatal a Distancia

Whetten, D., y Cameron, K. (2011). Desarrollo de Habilidades Directivas (8ªed). Mexico: Pearson Educacion

Anastasi, A., y Urbina, S. (1998) .Test Psicológicos.

Martinez, Julio L. (2005). Exclusion social y Discapacidad.

Santillán de la Peña Montserrat (2010). Gestión del conocimiento el modelo de gestión de empresas del siglo XXI.

Aguera, E. (2004). Liderazgo y compromiso social (1ª ed). Mexico: Benemerita Universidad Autonima de Puebla

FernandezBalon, Manuel (2015). Comunicación efectiva y trabajo en equipo.

Bustos Ismael, Cruz Carlos, Mohor Salvador, y Verdugo Mario (1991). Manual de educación cívica.

Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación (1ª ed). Madrid: Díaz de Santo

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica, Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. (4ª ed). México: Limusa

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. (9ªed.). Mexico: McGraw Hill.

Martinez, V. *Propuesta de un Modelo de Capacitación Basado en Competencias para las PYMES del Sector Hotelero de la Cd. de Huajuapán de León, Oaxaca* (Tesis de licenciatura)

CUESTIONARIO PARA MEDIR la *Influencia de la capacitación laboral en la calidad de servicio de la empresa durante el año 2017*

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario será de utilidad para la investigación que se viene realizando, por ello pido su colaboración:

Marca con un aspa "X" la respuesta que considere acertada desde su punto de vista, según las alternativas propuestas.

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

EDAD: _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: PRIMARIA ... (1); SECUNDARIA ... (2)
SUP. TECNICO ... (3); SUP. UNIVERTSITARIO ... (4)

Nº	ITEMES	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera usted que los resultados producidos por su persona en la empresa son los más pertinentes?					
2	¿Considera usted que la empresa se preocupa por contar con personal competente?					
3	¿Considera usted que el personal muestra competitividad al momento de realizar sus labores?					
4	¿Considera usted que la empresa debe de invertir más en el desarrollo de las aptitudes de los colaboradores?					
5	¿Considera usted que lo escogieron por tener habilidades personales especiales en beneficio de la empresa?					
6	¿Considera usted que los resultados producidos por los colaboradores de la empresa son los más adecuados?					
7	¿Cree usted que ante un problema en su labor, los líderes de la empresa podrán ayudarlo?					
8	¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa?					
9	¿Cree usted que la empresa está atento a las necesidades de su cliente y consumidor?					
10	¿Considera usted que durante todo el proceso laboral la empresa tiene empatía con sus clientes?					
11	¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa?					
12	¿Considera usted que la empresa le brinda una mejora continua al cliente en cuestión de calidad de servicio?					
13	¿Considera usted que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio?					
14	¿Considera usted que el personal muestra competitividad al momento de realizar sus labores?					
15	¿Cree usted que repercute las actitudes y conductas de los líderes de la empresa en la calidad de servicio?					
16	¿Considera usted que la empresa se encuentra plenamente preparado para ofrecer buena calidad de servicio al cliente y/o consumidor?					
17	¿Cree usted que la empresa tiene todas las herramientas necesarias para satisfacer a sus clientes?					
18	¿Cree usted que la empresa esta pre-dispuesta a resolver todas las dudas que el cliente pueda tener y con ello alcanzar su competitividad?					
19	¿Cree usted que la competitividad de la empresa se refleja con la identificación de las necesidades de los clientes?					
20	¿Cree usted que la empresa esta pre-dispuesta a resolver todas las dudas que el cliente pueda tener y con ello alcanzar su competitividad?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

" LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ESTUDIO OMEGA S.R.L. SURCO, AÑO 2017"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V. Independiente Capacitación Laboral * Comportamiento Organizacional * Educación Formativa * Calidad de Servicio	Tipo de Estudio: Descriptiva – Correlacional
¿Cómo se relaciona la Capacitación Laboral y la Calidad de Servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?	Determinar la relación que existe entre la Capacitación Laboral y la calidad de servicio que brinda Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.	H1: La capacitación Laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en estudios Omega S.R.L., Surco 2017.		Diseño de Estudio: Diseño No-experimental y transversal.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V. Dependiente : Calidad de Servicio * Competitividad * Satisfacción Laboral * Evaluación de Desempeño	Población: El área contable de la empresa Estudio Omega S.R.L. de Surco, 2017.
¿Cómo se relaciona el Conocimiento con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?	Determinar la relación que existe entre el Conocimiento de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.	H1: El conocimiento de los colaboradores se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.		Muestra: 108 Trabajadores del Área de Contabilidad de la empresa Estudio Omega S.R.L. de Surco, 2017
¿Cómo se relaciona las habilidades de los colaboradores con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?	Determinar la relación que existe entre las habilidades de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.	H1: Las Habilidades de los colaboradores se relacionan significativamente con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.		Unidad de Análisis: Trabajadores del Área Contabilidad de la empresa Estudio Omega S.R.L. de Surco, 2017
¿Cómo se relaciona la conducta de los colaboradores con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco, 2017?	Determinar la relación que existe entre la Conducta de los colaboradores y la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.	H1: La Conducta de los colaboradores se relaciona significativamente con la calidad de servicio que presta Estudio Omega S.R.L., Surco 2017.		Método de Investigación: SPSS
				Análisis de confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach
				Técnica de Recolección de Datos: Encuesta

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1. ¿Considera usted que los resultados producid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2. ¿Considera usted que la empresa se preocupa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3. ¿Considera usted que la empresa debe de inve...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4. ¿Considera usted que lo escogieron por tene...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5. ¿Considera usted que la empresa mediante c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6. ¿Considera usted que los resultados producido...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7. ¿Cree usted que ante un problema en su labor...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8. ¿Cree usted que repercute las habilidades pers...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9. ¿Cree usted que la empresa está atento a las ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10. ¿ Considera usted que durante todo el proces...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11. ¿Cree usted que el cliente se siente satisfech...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12. ¿Considera usted que la empresa le brinda un...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿Considera usted que la empresa se preocupa co...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.¿Cree usted que la empresa ofrece diversidad...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.¿Los empleados de la empresa son servicial...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.¿La empresa emplea estrategia para la venta ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.¿Está satisfecho con el servicio de la empresa?	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.¿Considera usted que la empresa realiza mejo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.¿Cree usted que la satisfacción de los cliente...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20. ¿cree usted que las procesos de la empresa ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
21	DV1C1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
22	DV1C2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
23	DV1C3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
24	DV2S1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
16 : VAR00001 1 Visible: 44 de 44 variables																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	1	1	1	1	2	5	5	3	2	3	1	1	5	1	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	1	
3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	
5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	
6	1	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	
7	2	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
8	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	5	
9	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	5	5	3	
10	3	5	1	1	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	4	
11	3	1	5	1	3	3	5	5	5	2	3	5	4	5	5	
12	4	5	1	1	1	1	3	5	3	5	4	5	5	4	4	
13	3	1	5	3	3	1	5	5	5	4	3	5	5	5	5	
14	3	5	3	1	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	
15	4	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	3	3	5	5	
16	3	3	5	3	1	1	3	4	5	5	5	5	5	3	5	
17	3	5	5	3	5	5	1	3	3	5	4	5	5	4	4	
18	5	3	5	3	1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	
19	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	
20	3	1	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	1	5	
21	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

**PRUEBA DEL
TURNITING:**

STIGACION 2017 PI-2017-1 para el: 27-Jul-2017 Roadmap Trabajo 11 de 11

Originality GradeMark PeerMark

LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ESTUDIO OMEGA S.R.L. SURCO, AÑO 2017

turnitin 17% SIMILAR DE 9

Resumen de Coincidencias

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTÁNDAR

EN Ver fuentes en Inglés (Beta)

COINCIDENCIAS

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	2%
2	bibadm ucla.edu.ve fuente de internet	1%
3	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	1%
4	www.tesis.uchile.cl fuente de internet	1%
5	www.uaeh.edu.mx fuente de internet	1%
6	www.scribd.com fuente de internet	1%
7	theibfr.com fuente de internet	1%
8	prezi.com fuente de internet	1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA ESTUDIO OMEGA S.R.L. SURCO, AÑO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE:

AUTOR:
GARCÍA TINOCO OSCAR ROBERTO

ASESOR:
DR. LESSNER AUGUSTO LEÓN ESPINOSA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA — PERÚ
2017

Página: 1 DE 52

Versión solo texto de