



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong. San Borja, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Valladolid Escalante, Henry Julio (ORCID: 0000-0002-4754-6719)

ASESOR:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

“Dedico mi trabajo a Dios por darme la vida y una hermosa familia la cual me brindan la fortaleza para seguir adelante a mi esposa, mis hijos y mamá Elvira por darme ese amor infinito y por ser parte de este paso a mi vida profesional.”

Agradecimiento

Agradezco a mi universidad César Vallejo, por brindarme una formación con las necesidades de hoy en día para llegar a ser un excelente profesional. A nuestros docentes en especial a mi asesora Mg. Luzmila Maurtua Gurmendi por alentarme a culminar mis metas.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

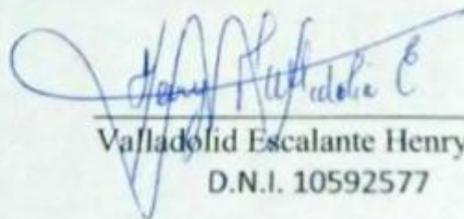
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Henry Julio Valladolid Escalante con DNI N° 10592577, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente TRABAJO DE INVESTIGACIÓN son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo con las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2019.



Valladolid Escalante Henry Julio
D.N.I. 10592577

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	27
2.2. Población y muestra	28
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4. Procedimiento	30
2.5. Método de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	62

RESUMEN

La tesis titulada “Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong San Borja año 2019” se ha desarrollado con la premisa de determinar la influencia de la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja en el año 2019. Para la gestión de capacitación se tomó como referencia la teoría del autor Dessler (2015) teniendo como dimensiones: analizar, diseñar, desarrollar, implementar y evaluar.

La posterior variable calidad total para la cual nos apoyamos en el autor Gutiérrez Pulido (2014) estableciendo las dimensiones: clientes, liderazgo, personal, procesos, sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos y proveedores.

El enfoque metodológico es de tipo aplicada, de diseño no experimental, corte transversal de enfoque cuantitativo ya que lo que se pretende es medir ambas variables, de nivel descriptivo correlacional.

Para lo cual se utilizaron cuestionarios empleados a una muestra de 167 colaboradores a los cuales se destinó el instrumento para alcanzar la averiguación sobre las variables a observar, así mismo para la indagación estadística se valió del paquete estadístico SPSS el cual posibilitó producir el análisis paralelo y la confluencia de variables por medio de tablas cruzadas.

Más adelante se terminó que conforme al objeto planteado se resolvió la relación existente entre una y otra variable y como la gestión de capacitación tiene una alta significación en conexión a la calidad total que expresan los colaboradores de la organización.

Asimismo, la actual investigación servirá de ayuda para tomar y progresar el estudio relacionado con las variables laboradas.

Palabras clave: Gestión de capacitación, calidad total, mejora continúa

ABSTRACT

The thesis entitled "Management of training and total quality in the Wong San Borja store year 2019" has been developed with the premise of determining the influence of training management and total quality in the Wong San Borja store in 2018. For The management of training was taken as a reference to the author's theory Dessler (2015) taking as dimensions: analyze, design, develop, implement and evaluate.

The subsequent variable total quality for which we rely on the author Gutiérrez Pulido (2014) establishing the dimensions: clients, leadership, personnel, processes, system, continuous improvement, approach based on facts and suppliers.

The methodological approach is of applied type, of non-experimental design, cross section of quantitative approach since what is intended is to measure both variables, of correlational descriptive level.

For this purpose, questionnaires were used to a sample of 167 collaborators to whom the instrument was destined to reach the inquiry about the variables to be observed, likewise for the statistical investigation it was used the statistical package SPSS which made it possible to produce the parallel analysis and the confluence of variables by means of crossed tables.

Later it was concluded that according to the proposed object, the existing relationship between one and another variable was resolved and how training management has a high significance in connection with the total quality expressed by the collaborators of the organization.

Also, the current research will help to take and progress the study related to the variables worked.

Keywords: Training management, total quality, continuous improvement

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de capacitación tiene como propósito la búsqueda de la calidad total en toda organización actualmente es muy común escuchar “Los colaboradores son el principal activo de toda organización” en un mundo globalizado donde la competitividad se hace indispensable, surge la búsqueda de la eficiencia y la eficacia lo cual nos permite realizar las tareas bien desde la primera vez logrando una ventaja competitiva, ya que si bien es cierto podemos tener los mismos productos y servicios que la competencia el principal diferenciador frente a la misma debe ser nuestra calidad de servicio orientada por una buena gestión de capacitación.

En el ámbito internacional la búsqueda de la calidad orientada a brindar un servicio de excelencia se ha transformado en la obsesión para las grandes empresas ya que buscan superar las expectativas de sus clientes, a los cuales cada día se vuelve más difícil de fidelizarlos.

Chiavenato (2018), las organizaciones que prestan servicios de alta calidad se encuentran obsesionados por los clientes: la apreciación clara de los que pueden ser sus clientes objetivos y de las necesidades que pretenden cubrir. Desarrollando una política indicada para colmar estas necesidades de manera tal que obtengan beneficiarse con la fidelización de sus clientes.

La plana gerencial debe tener total compromiso con la calidad. Empresas como Disney, Delta Airlines, Marriot y McDonald’s tienen un gran compromiso con la calidad.

La gerencia no únicamente se orienta en el desarrollo financiero de cada mes sino, fundamente en el desarrollo de los servicios. McDonald’s evalúa constantemente cada local utilizando un precepto de atención al cliente que evoca: la calidad, el servicio, la limpieza y el valor. Ya que si hay alguien que no cumpliera con las normas es retirado de la franquicia.

Implantan preceptos de alta calidad. Las mejores empresas dedicadas al servicio disponen reglas muy altas de calidad. Swissair se ha fijado la meta de que, cuando menos, 96% de sus pasajeros califiquen sus servicios como muy buenos u óptimos; en caso contrario toma medidas de inmediato. Citibank ha dispuesto la meta de atender los llamados de telefonía en diez segundos y las cartas de sus usuarios en un tiempo de dos días. (pag.252)

En el marco latinoamericano las organizaciones se hallan en una constante lucha por sumar el mejor capital humano el cual este acorde a la altura de calidad de servicio la cual se pretende brindar por lo cual la importancia de brindar una capacitación adecuada de acuerdo al puesto donde se desenvuelva cada colaborador el cual este diseñado y dirigido a los más adecuados de manera tal este sea bien recepcionado ya que en esta era digital se

necesita actualizarse constantemente para estar a la vanguardia de la nueva tecnología lo que nos permite minimizar errores y brindar un servicio de excelencia.

Hoy en día se está dando más horas de capacitación a los colaboradores ya que se ha visto de la importancia de que se encuentren bien preparados ya que este será un gran aporte para la empresa y se ha entendido que invertir en capacitación ya no se considera un gasto en vano si no por el contrario que es una inversión redituable para la organización.

La gestión de capacitación enfocada a la búsqueda de un servicio de calidad total debe ser permanentemente monitoreada además de constantemente actualizada ya que con los cambios constantes en el Perú y el mundo debido a la globalización y el desarrollo tecnológico el mercado se ha convertido en uno solo por lo que necesitamos estar preparados para competir a nivel mundial el romper paradigmas y enfocarnos a procesos cada vez más eficientes debe ser una constante en las organizaciones que cada día tienen en su factor humano a su factor diferenciador aun cuando se presten o vendan los mismos productos y/o servicios.

Cencosud Retail Perú S.A. es un holding chileno que tiene marcas como Paris, Metro y Wong la cual tiene como característica el enfoque al cliente y brindar una atención que supera sus expectativas. En contraste con los diferentes autoservicios en el país que se encaminan a tener menores precios, en las tiendas Wong se quiere que los clientes tengan una estadía placentera la cual exceda las expectativas de sus clientes.

La empresa intenta obtener el mejor capital humano para cada uno de sus puestos de trabajo. Brinda a sus colaboradores capacitación, desarrollo y línea de carrera en la empresa además de beneficios adicionales en el mercado premiando el esfuerzo y compromiso de sus colaboradores y fomentando un buen clima de trabajo, con el firme propósito de tener excelentes colaboradores los cuales brinden un servicio de calidad a sus consumidores el cual es el eje principal de la empresa el cual les ha permitido diferenciarse de la competencia.

Estar continuamente abocado a la necesidad del público y ver en la calidad de servicio el elemento diferenciador que les permita mantenerse a la vanguardia en el mercado por lo cual la gestión en la capacitación de estos les permita obtener esta calidad total en el servicio y brindar experiencias memorables a sus clientes.

El problema repercute en la gestión de capacitación la misma que no refleja la calidad de atención brindada a los clientes ya que constantemente se escuchan quejas y reclamos, falta de argumentos en la atención, poca capacidad de respuesta, limitado conocimiento respecto a los productos y servicios que se brindan, carente de brindar productos sustitutos ante la falta de alguno, no actúa con rapidez esta mezcla de inconvenientes se vienen dando

en la tienda específicamente en la división de supermercados así mismo está ligada a la falta de diagnóstico de necesidades de capacitación cuando habiendo una diversidad de necesidades en diferentes áreas se busca únicamente las necesidades básicas estandarizando la misma dejando de lado las necesidades de los colaboradores.

Contar con los facilitadores adecuados para dar la capacitación ya que por lo general son los mismos los cuales no tienen el total conocimiento de lo que sucede en tienda día a día se requiere de una serie de habilidades y técnicas complementarias las cuales permitan tener la atención de los colaboradores y tener llegada en ellos además de conocer la gestión de los procesos de tienda en su totalidad.

Así mismo se da un mal diseño de la capacitación ya que los participantes de un curso salen del mismo quejándose de lo aburrido, extenso e inútil del mismo lo cual se refleja en las encuestas de clima laboral que se dan anualmente.

Otro tema recurrente es que se impartan los mismos cursos y a los mismos participantes sin tomar en cuenta a los demás, sin el dinamismo de la organización, de los colaboradores y de los conocimientos más aún con lo cambiante de los entornos y conocimientos con la globalización.

El problema de la gestión de capacitación se centra en la calidad de servicio que se presta al cliente, puesto que no es solo tener los colaboradores suficientes nos permitirá tener calidad de servicio, a esto se debe de sumar una adecuada capacitación que esté preparado para poder brindarle una experiencia memorable y poder exceder sus expectativas, los colaboradores deben estar preparados para prestar una calidad total de servicio dado que una deficiencia en la preparación de los mismos ocasiona que los clientes lo perciban terminando insatisfechos lo que deriva en quejas y reclamos los cuales pueden ser aún mayores al ser plasmados en el libro de reclamaciones y lo más peligroso aún que es la pérdida de los clientes por una falta de calidad en la atención.

La comunicación hacia el cliente también se ve mermada ya que los colaboradores no muestran una preparación acorde de lo que se tiene en la tienda son notables las molestias de los clientes al hacer preguntas respecto a un determinado producto y no recibir una adecuada respuesta a su duda por desconocimiento lo cual determina que los clientes perciban una baja calidad en nuestro servicio y hasta el rechazo de que algunos determinados colaboradores les brinden su apoyo así mismo hay colaboradores que evitan atender a los clientes escondiéndose ya que no se sienten preparados en otorgar un servicio de calidad.

Así mismo la variable calidad total también es deficiente ya que al no tener una adecuada capacitación no permite brindar un servicio de calidad la cual ha sido el atributo

principal dentro de la empresa, la falta de habilidades y competitividad de los colaboradores no les permite asumir sus responsabilidades lo cual se agrava más ya que no sienten el apoyo de la empresa lo cual los hace buscar otros horizontes de empleo.

Así mismo dar un servicio de calidad total no es idealizado si los colaboradores no tienen las competencias suficientes más aún si a los colaboradores se les llama la atención de mala manera sabiendo de que no cuentan con la capacitación adecuada para dar soluciones por cuanto no se encuentra preparado para situaciones difíciles con clientes adicionándole a esto la información con la que cuentan los clientes hoy en día sobre determinado producto o servicio.

Lo cual también los lleva a tener una falta de compromiso de parte de nuestros colaboradores ya que ellos perciben esta falta de calidad en cuanto al servicio ofrecido a los clientes y se sienten indefensos y sin representación ya que aunque podemos ver e identificar nuestras fallencias no las estamos trabajando ni mejorándolas en forma continua, lo que también perjudica la comunicación y el clima laboral ya que no se sienten parte del equipo lo cual hace que se limiten y eviten tomar empoderamiento ya que sienten que no tienen las competencias idóneas para realizarlas.

Lo que hace muy difícil pensar en innovaciones de procesos y ahorro de costos en determinados procesos si no hay compromiso de todos lo cual es fundamental para alcanzar la calidad total en lo concerniente al desarrollo personal del colaborador la gerencia está dejando de lado el crecimiento del personal por lo que pierden confianza en realizar determinadas tareas.

Así mismo se ven desmotivados producto del desconocimiento evidenciando falta de fortalezas, más aún si los jefes no delegan, por lo que no sienten confianza en sí mismos actuando sin proactividad ya que sienten que, aunque se esfuercen esto no será valorado más esto explica la caída en la calidad en el servicio al cliente interno y externo.

En consecuencia, la investigación pretende precisar la correspondencia que habría entre la gestión de capacitación y la calidad total y así de esta manera el colaborador reditué un alza en la calidad de servicio dentro de la organización.

Para lo cual hemos examinado estudios precedentes que cuenten con razonamiento útil que nos sea de ayuda al tema que venimos investigando con la finalidad de emplearlos a modo de herramienta de atención, sosteniéndonos en estos ya sea en el entorno nacional como internacional.

En el entorno internacional Zamora López & Cerezo Álvarez, (2013), en la investigación “Creación de una Agencia de Recursos Humanos para la Selección y

Colocación en el Sector Laboral de la “Ciudad de Babahoyo” para los egresados profesionales de la escuela de Administración de Empresas de la facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica De Babahoyo Ecuador “publicada por la misma universidad.

El modelo de exploración es una indagación de índole exploratorio, puesto que nos permite familiarizarnos con el tema que se va a estudiar la población de esta investigación está conformada por 23 graduados de la facultad de ingeniería comercial de la escuela de administración y 63 profesionales con igual carrera haciendo un total de 86. La técnica de investigativa que se manejó en el actual estudio fue la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario toda la data obtenida será procesada utilizando programas computarizados como son: Excel y Word.

Algunas de sus conclusiones son: por medio de la investigación hecha a las compañías de la ciudad de Babahoyo, publicas y privadas así como a los graduados y profesionales de la Facultad de Administración de la carrera de Ing. Comercial; nos percatamos de la obligación existente; en las compañías de contar con colaboradores en gran medida administrativo, muy capacitados y capaz laboral en su lugar de labores solicitado y de los graduados y profesionales para conseguir un lugar de trabajo conforme a sus conocimientos y destrezas; en vista a la obligación requerida de trabajos y trabajadores llegamos a la deducción de establecer una Agencia de Recursos Humanos para seleccionar, capacitar y colocar personal en la ciudad de Babahoyo.

Se sostiene que compañías de este rubro vienen generando puestos de trabajo; y obtenida rentabilidad ya que se vieron forzados a requerir un puesto de trabajo, a través de la búsqueda del más alto rendimiento, optimización y maximización de los recursos humanos. Al colaborador, en su desarrollo de selección, no le aplicaron prueba alguna psicotécnica, o de similares características, evidenciando así una flaqueza en el proceso de selección de personal. Así mismo una vez contratado, no se les da el procedimiento conveniente referente a políticas de inducción y socialización.

Diversas organizaciones prestan muy poca atención a la capacitación ya sea formativa o de crecimiento para sus trabajadores acompañada de no estar satisfechos con las retribuciones que se les ofrecieron.

Hernández, Torres, & Vázquez, (2017), en la investigación titulada: Sistema de Gestión de Talento Humano que apruebe fortalecer la Administración de la “Clínica Parroquial Inmaculada Concepción” situada en el Municipalidad de Santa Tecla, departamento de la Libertad Centro América publicada por la universidad de El Salvador.

El modelo investigativo utilizado es descriptivo la cual se usa cuando el objetivo es detallar como es y cómo se manifestó el problema, obteniendo un panorama más preciso de este método no experimental puesto que el estudio se realizó sin manipulación deliberada de variables y en el que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural, lo cual limita a relatar los hallazgos de la investigación realizada la población de esta investigación está constituida por el total de la población de 113 empleados de la Clínica Parroquial Inmaculada Concepción y los participantes de la sesión directiva de la clínica La técnica investigativa que se uso fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario el mismo que será suministrado a los colaboradores del área administrativa al igual que a la médica de la Clínica Parroquial Inmaculada Concepción de Santa Tecla y está estructurada con interrogantes cerrada, semi-abierta además opción múltiple. Los resultados recogidos serán analizados a través del uso de distintos sistemas computarizados como hojas de cálculo Excel, de allí procedimos a elegir la información a través de tablas dinámicas.

Algunas de sus conclusiones son: La Clínica Parroquial Inmaculada Concepción no cuenta con una sección de Talento Humano que contribuya a fortalecer la administración de esta, ya que dentro de su organigrama no se encuentra contemplado; por tal razón sus funciones han sido delegadas a las jefaturas de la clínica tanto administrativas como médicas. Es por ella que todo el personal de la clínica parroquial coincide en la obligación de instituir una sección de Talento Humano que se encargue de llevar a cabo el desarrollo de reclutamiento, seleccionar, contratar, de inducción y evaluar el desempeño de los colaboradores teniendo como objetivo alcanzar las metas de la clínica y obtener óptimos resultados en los servicios que esta brinda.

La Administración de la Clínica Parroquial Inmaculada Concepción da a conocer a los nuevos empleados normas, políticas y reglas de trabajo, además más de la mitad de los empleados encuestados recibieron orientación formal e informal al entrar a trabajar a la clínica. Sin embargo, la inducción general se realiza solo en un día, implementada por el jefe inmediato. Lo que no permite una integración apropiada al empleado.

La Administración de la Clínica Parroquial realiza evaluación del desempeño de manera empírica, basándose en la experiencia y en la observación, del gerente administrativo y la directora médica y dicha evaluación no se documenta ni tiene algún sistema de valoración.

Reyes Hernández, (2014), en la investigación titulada: Calidad de Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la “Asociación Share, sede Huehuetenango” Guatemala publicada por la Universidad Rafael Landívar.

El modelo investigativo que se utilizó es la de una investigación experimental para la población de este estudio se contó con los colaboradores y el coordinador de la empresa, y 200 clientes; 100 de ellos realizaron la encuesta en noviembre del 2012 anterior al experimento y los restantes 100 se les encuestó en julio 2013 post experimento, para percatarnos de la evolución de la empresa. La población de la misma está conformada por 11 trabajadores y 1 coordinador, ya que contamos con un número pequeño de empleados nos apoyamos en todos ellos como población. El modelo investigativo usado para el actual estudio fue la encuesta y el instrumento usado ha sido el cuestionario para la recolección de datos se usaron como instrumentos, anterior y posteriormente al experimento dos boletas de opinión, con preguntas de ambos tipos, orientadas a los colaboradores y clientes, así como una entrevista con el coordinador, con el propósito de recabar información debida para el estudio se colocaron en tablas los datos, en forma gráfica, observando los resultados alcanzados de la boleta de opinión, de acuerdo a los antecedentes, marco teórico e información brindada por los usuarios, trabajadores y coordinador. Concluyendo de esta manera: Es notorio que la satisfacción de la calidad del servicio es admisible en lo referente a: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del colaborador 68%, e información conveniente 60%., así mismo no hay satisfacción en estacionamientos con el 77%. Como consecuencia de la capacitación de calidad del servicio tomada, la satisfacción del cliente tuvo calificación de muy satisfactoria principalmente en información con el 63%, estacionamientos con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general tuvo una calificación de satisfacción con 71%, y capacitación del colaborador con 59%, dichos puntos bajaron puesto que fueron otras personas a las que se les encuestó posteriormente al experimento, para analizar con mayor seguridad la ejecución del mismo.

Conforme a los resultados que se obtuvieron se confirma la hipótesis operativa, la que asevera que: La calidad del servicio eleva la satisfacción del cliente en asociación Share, situada en Huehuetenango, lo que fortalece el desarrollo total de la empresa, dado que origina que el trabajador se encuentre aplicado y desarrolle un servicio de excepción lo que determina un cliente satisfecho.

Se dispuso que el 73% señala que la empresa capacita a sus colaboradores 2 veces al año en los cuales no se aborda la calidad del servicio. No obstante, se ve notoriamente que luego de la capacitación de calidad del servicio el 64% señala que fueron participes de este estilo de capacitación, la misma que permitió ofrecer calidad del servicio adecuado, sosteniendo su posición la cual es que son capacitados dos veces al año y con relación a temas diferentes.

La empresa para asegurar una calidad en el servicio dirigido a los usuarios vislumbra cualidades que son atención correcta, ser amable, cálido, permitiéndole conservar la una satisfacer tolerablemente al usuario. Estableciendo así mismo el grado de satisfacer a los usuarios está relacionado con la calidad del servicio el 72% la acredita de aceptable. Aludiendo a la empresa hace la medida de satisfacción al usuario mediante está empresa pasado medio año debido al crecido valor que requiere hacer esta contra prestación quien usa boletas de servicio para los clientes internos y externos en específico. Como es de notarse luego de implementarse la capacitación de calidad del servicio el 95% está de acuerdo con la calidad del servicio que viene recibiendo.

Hidalgo Faytong, (2015), en el estudio titulado: Modelo de gestión para Mejorar la Calidad de Atención al Usuario del “Gadm Cantón Babahoyo” Ecuador publicada por Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. El tipo de investigación es descriptiva porque trata de informarse sobre el fenómeno o proceso sin profundizar en el origen o causa del mismo la población meta que se tomara la muestra para la presente investigación, será dividida y realizada en dos sectores: Urbano/Rural y al personal que labora en la institución, lo que ayudara a tener un mejor punto de vista a la hora de tomar la decisión de factibilidad o no del proyecto elegido, se aplicó la fórmula de muestreo [CITATION Fis84 \l 3082]. Para universo de poblaciones finitas: siendo un total de 384 personas El recurso investigativo usado para el actual estudio es la encuesta y el instrumento trabajado fue el cuestionario Con el diseño de los cuestionarios para los usuarios y funcionarios de la gestión administrativa, el cual permitió obtener información interna y externa que mejore la apreciación, la credibilidad y a la vez facilite información que afecte positivamente a la ciudadanía y a la administración municipal. Una vez obtenidos el resultado de ambas encuestas se realizó la tabulación y grafica correspondiente para facilitar su análisis e interpretación. Para ellos se empleó herramientas del Programa de Microsoft Office 2007.

Algunas de sus conclusiones son: La bibliografía existente referente a modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos, ISO, entre otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera. Sin embargo, es la normativa ISO 9001 2008 (última actualización) la que se muestra más completa, al abarcar temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha, importantes para la

mejora de los procesos de atención. El boceto del tipo de gestión de calidad acoplado a lo que pasa en la municipalidad de Babahoyo, aumenta considerablemente el desarrollo administrativo del establecimiento y aproxima la satisfacción, incremento e y percepción de sus consumidores.

El tipo de gestión para aumentar la calidad en la atención a los que hacen uso del GADM del cantón Babahoyo, se validó por expertos en la materia, los cuales tienen en consideración los procesos actuales utilizados son los de mayor relevancia actualmente, no obstante, es conveniente a un plazo medio, pensar en la adición del total de las fases operativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Maggi Vera, (2018), en la investigación titulada: Evaluación de la Calidad de Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica “Hospital General del Milagro “publicada por la universidad católica de Santiago de Guayaquil.

El tipo de investigación es de tipo transversal analítica ya que la información se recogió en una sola oportunidad; no se hizo en estudio longitudinal, puesto de que no se observó la evaluación en el tiempo de todas las dimensiones, por lo que establecimos sus valores en un mismo tiempo la población de este estudio dado que se atienden 165 niños diariamente en emergencia en promedio, mensualmente son atendidos alrededor de 4 950 niños. Por lo que, aplicando la ecuación de población finita en dicha cantidad, nos resulta como población 357 pacientes que serán encuestados, se determina la muestra probabilística. La encuesta fue tomada a 108 hombres y a 249 mujeres, a través de este resultado se ratificó que el sexo femenino es el que acude recurrentemente al nosocomio cuando su niño o niña enferma. El modelo investigativo usado para el actual estudio será la encuesta y el instrumento trabajado el cuestionario la escala Servqual que se usó en este trabajo. Cada pregunta tiene una escala de Likert de siete niveles, en donde el puntaje de 1 significa absolutamente en desacuerdo y el 7 absolutamente de acuerdo.

Algunas de sus conclusiones son: De acuerdo a lo revisado en los fundamentos teóricos se concluye que los nosocomios destinados a la salud pública deben de hacer las gestiones pertinentes para poder otorgar un servicio de excelencia, la misma que pueda exceder las necesidades de los usuarios. Los nosocomios deben variar su cultura organizacional y destinarla para la satisfacción del usuario; ya que así se genera una interacción y confianza entre. Usuario y trabajador. La percepción de los usuarios y pacientes es de suma importancia; ya que, este indicador es la que resarcirá o dañará la imagen de un hospital dentro del mercado. La principal imagen de un hospital o negocio es su personal,

los actos de sus colaboradores es lo que redituara que los consumidores generen críticas positivas sobre el nosocomio. Los colaboradores son los mediadores para que se brinde un servicio de calidad y esto permita lograr la satisfacción del cliente, usuario o paciente. Para que un usuario recale en una zona de satisfacción debemos conseguir que las percepciones cumplan las expectativas y la única manera de lograrlo es brindando un servicio de calidad y clausurar brechas internas. Es de conocimiento que la metodología Servqual es el instrumento conveniente cuando se quiere medir la satisfacción en los clientes con respecto a las expectativas y percepciones. Para incrementar la calidad de servicio y por ende aumentar los niveles de satisfacción de los consumidores se recomendó un mayor control respecto a la limpieza de la compañía. Otro punto establecido fue instalar tablets en la recepción para que a través de ese dispositivo los usuarios nos indiquen los aspectos más importantes de la no satisfacción, luego de ir marcando los puntos automáticamente los resultados se tabularan detallando los puntos causantes de insatisfacción en los clientes. Se planteó instaurar variables de desempeño con el apoyo de la aplicación del método de triaje Manchester dado que así podamos destinar el tiempo de evaluación del paciente respecto con su estado de salud y se planteó capacitar o brindar una charla con miras a la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de estrategias hará que se brinde un mejorado servicio en lo que respecta a tiempo, atención y confianza.

En el ámbito nacional Pacherez Ollaguez, (2017), En su investigación “Capacitación de los trabajadores y la productividad de las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP. -2017” tesis para optar el grado de licenciado en administración en la universidad Cesar Vallejo Lima, Perú. El fin del tesista fue precisar la influencia del nivel de capacitación y el desarrollo de la productividad de la empresa de estudio. El carácter de la metodología de investigación tuvo un planteamiento aplicado ya que se cimientan en los resultados de la investigación básica, diseño experimental, de cada transversal, con nivel de estudio explicativo causal por que tienen como fin determinar las causas y los defectos de estos y hallar los dispositivos de función. El crecimiento de lo investigado se amparó en las teorías de Chiavenato 2007J. Villamizar, G y Aparicio, J. (2007) Y García A (2011).

La población se conformó por 50 colaboradores para lo cual se asignó a los 50 empleados de las distintas empresas de logística del mismo distrito. El proceso de recojo de información utilizado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para ambas variables así mismo el cuestionario se constituyó por 9 preguntas para cada una de las variables (capacitación y productividad)

. El tesista en uno de los puntos concluyentes corrobora la influencia existente entre cada variable capacitación y productividad lo que implica a que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, por lo tanto, la capacitación de los colaboradores influye elocuentemente en el aumento de la productividad de los mismos. Lo sobresaliente del estudio es que la capacitación brinda el apoyo necesario a los colaboradores además de material necesario para desempeñar sus labores diarias, por lo que se le capacitan constantemente, planificada y no verse como un gasto si no como una inversión la cual reditúa beneficios tanto a la empresa como a los trabajadores.

Yalta Meza, (2015), En su investigación “capacitación de personal y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa financiera Crediscotia periodo 2015” tesis para optar el grado de licenciado en administración en la universidad Cesar Vallejo Moyobamba – Perú.

El fin de la investigación fue definir la conclusión entre la capacitación de personal y la calidad de servicio de la organización a estudiar. La metodología del estudio se le dio un planteamiento cualitativo, diseño no experimental de corte transversal, con nivel de estudio descriptivo correlacional. El estudio se valió de los conceptos de Alles (2008) y Chiavenato (2007). La población se constituyó por 22 colaboradores, los mismos que fueron asignados es decir a los 22 trabajadores de la financiera a nivel de Moyobamba. El proceso de recojo de información que se utiliza fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para cada una de las variables por lo que el cuestionario se conformó 15 preguntas para la variable capacitación y 15 preguntas para la variable calidad de servicio.

El investigador como punto concluyente pudo confirmar la conexión entre las variables de capacitación personal y calidad de servicio, debido a que el valor computado “P” es igual a 0.0217 siendo este menor a los 0.05. Así mismo esta correlación es positiva pues su valor “V” es igual a 0.471 manifestando que al incrementar la capacitación de personal se eleva la calidad de servicio.

La relevancia del trabajo investigativo para la actual tesis es que los colaboradores no vienen recibiendo capacitación acorde con puntos orientados a las áreas y labores que desempeñan, así mismo se evidencia la falta de capacidad para desarrollar la calidad de servicio adecuada además de no tener capacidad de respuesta y pocos argumentos para darles soluciones adecuadas a los clientes.

Ñahuirima (Tica, 2015), en la investigación “calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac tesis

para obtener el grado de licenciado en administración en la universidad José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.

El fin del estudio fue corroborar el nexo entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de estudio. La metodología investigativa fue de carácter cuantitativo diseño no experimental de corte transversal, con nivel de estudio descriptivo correlacional para el crecimiento del estudio se utilizó la teoría de Grina, Chua & Defeo 2007, Morales y Hernández 2004. La población se constituyó por 3.675 clientes para lo cual se asignó como muestra a 348 clientes de 25 años en adelante el proceso de recojo de información usado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario lo mismo para ambas variables ya que el cuestionario se conformó de la siguiente manera 16 ítems para la variable calidad de servicio y 12 ítems para la variable satisfacción del cliente, el investigador como punto concluyente demostró la correlación entre sus variables: calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que el valor resultante fue de $r = 0,841$ indicando que existe una conexión positiva elevada así mismo podemos aseverar con un nivel de confianza de 99% que hay existencia de relación significativa entre ambas variables, lo sobresaliente de este estudio para la actual tesis es el utilizar la calidad de servicio como piedra angular con la que se lograra la fidelización del cliente lo cual permite superar sus expectativas y por ende la satisfacción del mismo lo que permite la consolidación de la empresa.

Arrascue Delgado & Cardozo Segura, (2015), en su investigación “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo 2015” tesis para obtener el grado de licenciado en administración en la universidad Señor de Sipan Chiclayo - Perú

El fin de la investigación fue corroborar la conexión a través de la calidad de servicio y la satisfacción de cliente en la organización de estudios la metodología investigativa tuvo carácter cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, con nivel de estudio descriptivo correlacional. El desenvolvimiento del estudio aplico las teorías de Cuatrecasas 2010 y Kotler 2003. La población se constituyó por 12 trabajadores y 32 clientes haciendo un total de 41 de los cuales se tomaron como muestra a todos el método de recojo de datos utilizado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario lo mismo para ambas variables así mismo el cuestionario se conformó por 18 ítems para la variable calidad de servicio y 8 ítems para la variable satisfacción de los clientes el investigador como punto concluyente confirmo la correlación para sus variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que el valor resultante r es igual a 0.877 fue mayor que el valor crítico lo que demuestra la correlación significativa al nivel 0.01 también se determinó el 75% de los encuestados considera que

debe existir una sobresaliente calidad de servicio para que haya satisfacción de los clientes. Lo sobresaliente del trabajo investigativo para la actual tesis es realizar una conservación de la infraestructura, instaurar un registro de atención al cliente, así como la capacitación adecuada a los colaboradores.

Ocampos Guerrero & Valencia Concha, (2016), en su investigación “gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en red asistencial Es salud Tumbes 2016” tesis para obtener el título de licenciado en administración en la universidad nacional de Tumbes – Perú. El fin del estudio es establecer el vínculo para la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la organización de estudio la metodología investigativa guardo un carácter cuantitativo diseño no experimental, de corte transversal con un nivel de estudio descriptivo correlacional se incrementó el estudio en base a las teorías de Bachenheimer 2016 y James 2001. La población se constituyó en base a 68022 asegurados y 87 trabajadores administrativos de los cuales se tomó como muestra a 39 trabajadores el proceso de recojo de información utilizado fue la encuesta y el instrumento el cuestionario lo mismo para ambas variables así mismo el cuestionario se conformó por 15 ítems para la variable gestión administrativa y 20 ítems para la variable calidad de servicio. El estudiante como punto concluyente pudo ratificar la conexión para sus variables gestión administrativa y calidad de servicio ya que el valor resultante r es igual 0.559 comprobando la relación directa moderada.

Lo sobresaliente del trabajo investigativo para la actual tesis es el de utilizar la sede central de capacitación y que estas sean puestas en práctica logrando mantenerlas orientadas a la necesidad del colaborador para que de esta manera mejoremos nuestra calidad de servicio.

Bermudez Cariillo, (2015), Por lo que se puede deducir que capacitar al personal no se debe tomar como un punto de poca relevancia sino más bien forma parte del crecimiento de la empresa el cual debe planificarse ejecutarse y evaluarse para ver los resultados obtenidos, el fin de la misma debe ser que el colaborador se motive y se proyecte el desarrollo personal y profesional.

Si una organización tiene objetivos claros ira de la mano con lo que exige el mercado actual, así como al aspecto cambiante que se da hoy en día. Es por esto que la capacitación al colaborador lo humanizan fomenta un mejor trabajo en equipo y le permite tomar decisiones. Hoy en día las organizaciones de mayor nivel son las que cuentan con un personal motivado y luchan para que esto se dé constantemente así ya que entienden que esta es la mejor inversión que se puede tener ya que hoy en día es muy difícil encontrar personal

altamente capacitado. Ya que solo de esta manera ellos brindaran su máximo aporte en pro de la compañía lo cual debe ser una constante ya que esta nunca termina puesto de que los conocimientos y la tecnología se va renovando día a día por lo que nunca se sabe lo suficiente.

Por lo cual es necesario elaborar un plan de capacitación que nos permita ver nuestras falencias y maximizar nuestras fortalezas por lo que se debe monitorear constantemente para hacer las correcciones necesarias a fin de que los resultados sean los esperados ya que no solo debe quedar en intenciones si no que debemos alcanzar resultados tangibles (pág.5,7)

En el contexto teórico respecto a la gestión de capacitación nos amparamos en la teoría de **Dessler (2015)**, la capacitación debe principiar seguidamente detrás de la inducción. Capacitar quiere decir dar a los empleados principiantes o con experiencia las destrezas que necesiten para ejecutar su labor, del mismo modo como manifestar a un nuevo ejecutante comercial el modo de expender los artículos de su empresa. La capacitación se la podemos realizar solicitándole al colaborador operante que exprese al recientemente empleado en que consiste el tipo de labor, o también, a través de una sucesión de diversas semanas en clase o de un aula o por internet. (p.188). Por ello podríamos deducir que la gestión de capacitación se apoya en la calidad y eficacia con la cual se ofrece. Por lo mismo debe ser bien encaminada y detallada por consiguiente darse conforme con el puesto y cargo que se ejerza y al total de los colaboradores sin exclusión de igual manera teniendo como objetivo de que el total de lo asimilado se vea reflejado en el centro de labores.

Como segundo autor tomamos a **Bohlander, Snell y Morris (2017)**, con frecuencia, la palabra capacitación se usa para reseñar a toda aquella iniciativa de una empresa con el propósito de incitar la enseñanza entre sus componentes. No obstante, varios especialistas difieren entre capacitación, la cual tiende a tener un enfoque más abocado hacia temas de desempeño a corto plazo y progreso, el cual, se manifiesta en el incremento de las destrezas de un colaborador para responsabilidades venideras. Se acostumbra a mezclar ambos términos en una misma frase, capacitación y desarrollo, para distinguir la conjugación de actividades que destinan las organizaciones para aumentar el intelecto y destreza de sus empleados. (pag.262)

Podemos interpretar de que la gestión de capacitación es un factor que permitirá acrecentar dar un servicio de calidad total, por lo cual una capacitación estandarizada no permitirá conseguir la adecuada respuesta de los colaboradores que se desenvuelven en diferentes áreas dentro de la empresa por lo que les será muy difícil que puedan resolver dudas e interrogantes en los clientes.

Así mismo Alles (2017), la palabra capacitación, comúnmente, se usa para nombrar las acciones estructuradas, regularmente bajo la figura de un curso, con fechas y horarios determinados y fines predispuestos. La capacitación es la acción de mayor uso para la enseñanza de personas adultas. Su forma más recurrente es aquel que comúnmente se entiende como “curso”, una acción donde un profesor o instructor inculca una sucesión de conocimientos a los integrantes. El objetivo de cada una de estas acciones es determinado y conocido anticipadamente por los integrantes, así como las fechas y horarios en que cada actividad se va a dar. (pag.238)

Por lo cual podemos decir que la una buena estructura de la gestión de capacitación con cursos y objetivos determinados, así como el tiempo y horarios necesarios para realizarla nos permitiría obtener una buena formación de los colaboradores lo cual se convertiría en una ventaja competitiva y nos permita trabajar en una mejora continua con la implicancia de que todos los colaboradores y directivos de la empresa estén comprometidos con esta. **Finalmente, Chiavenato, (2009)**, La capacitación es un desarrollo educacional de tipo estratégico aplicado de forma organizada y sistémica, a través del mismo los participantes obtienen o amplían conocimientos y destrezas concernientes al empleo, y varía su postura frente a apariencias de la empresa, el sitio o el entorno laboral.

Como componentes del transcurso de aumento del capital humano, la capacitación involucra, por una parte, una secuencia ilimitada de funciones de caracteres y etapas situadas a conseguir la adhesión del trabajador a su lugar y a la empresa al crecimiento y sostenimiento de su eficiencia, así mismo de su crecimiento como persona y laboralmente en la organización. Por otra parte, una agrupación de procedimientos, técnicas y medios que nos proporcionen crecimiento de los planes y la fijación de hechos específicos de la organización para su normal crecimiento (pág.132)

La capacitación es fundamental para conseguir alcanzar un elemento diferenciador en este mundo globalizado y más aún si tenemos como meta llegar a diferentes mercados en el mundo sin embargo esta debe ser la adecuada ya que si existen diferentes secciones o departamentos en una organización la capacitación debe ser segmentada a cada área para que de esta manera sea aprovechada y lo más importante es que sirva como columna vertebral para el desarrollo del colaborador en su área de trabajo teniendo como meta de que todo lo aprendido se ponga en práctica en el trabajo y por ende nos permita tener un servicio de calidad.

Enfoque estratégico de la capacitación

Bohlander, Snell y Morris (2017), los gerentes no pueden olvidarse de los objetivos y estrategias de la empresa y tienen que instruir la capacitación con apoyo en ellas. Por ejemplo, ¿el fin de la empresa es ampliar nuevas líneas de productos? Si es así, ¿Cómo impacta este motivo sus impulsos de capacitación? ¿La empresa pretende disminuir los costos de producción, por lo que puede instaurar una estrategia de menor costo para atraer nuevos negocios? Si es así ¿Hay determinación de capacitación que se puedan iniciar para crear esta estrategia?

Sin embargo, existen empresas que fallan al establecer el lazo entre sus objetivos estratégicos y sus planes de capacitación. En vez de eso, hacen “cualquier cosa que realice la competencia”. Como consecuencia, los planes de capacitación con frecuencia están erróneamente dirigidos, son diseñados de manera defectuosa y evaluados de manera incorrecta, sin aludir que son un desecho de recursos. Primero no todas las iniciativas estratégicas de una organización se pueden llevar a cabo mediante la capacitación. Dos, no todos los planes de capacitación, sin importar cuán largamente sean aceptados por otras empresas, serán un dominante estratégico para su organización.

Puesto que las características de negocio y la tecnología varían con celeridad, estar al corriente de los tipos de capacitación que requieren los colaboradores de la organización para ser competitiva puede resultar un reto. Un indicio de que se necesita capacitación es que los colaboradores se equivoquen en forma consecutiva en alcanzar sus metas de productividad. Así mismo podemos tomar en cuenta que la capacitación de la organización no es la adecuada cuando se aceptan un sinnúmero de quejas por parte de los clientes. Las organizaciones de mayor envergadura, como GE, Wal-Mart e IBM, cuentan con lo que se entiende como directores de aprendizaje. Estas personas son altos directivos de las organizaciones que deben cerciorarse de que la capacitación y crecimiento tengan un máximo efecto posible, por lo cual se aplica un enfoque estratégico y sistemático el cual abarca cuatro fases: 1) Evaluación de las necesidades, afianzadas en los objetivos competitivos de la empresa: ¿Cuál es la capacitación que necesita en realidad la empresa? 2) Diseño de programas: ¿Cuál es la mejor forma de diseñar o estructurar la capacitación dadas esas necesidades?, 3) Implementación: ¿Cómo debe darse la capacitación, es decir con que método? y 4) Evaluación ¿Cómo puede saber la empresa si el programa de capacitación en realidad funciona? (pag.263)

Las dimensiones empleadas en la primera variable gestión de capacitación son: **1 Analizar las Necesidades de Capacitación Dessler (2015)**, la mayor parte de acciones de capacitación tiene como premisa la de superar el desempeño en la actualidad (de manera detallada, la capacitación de los colaboradores novatos y de aquellos que presentan un desempeño por debajo de lo esperado).

La indagación de las necesidades a los colaboradores en funciones o a los nuevos colaboradores. En lo que refiere a los contemporáneos de capacitar depende de si lo que se pretende es capacitar colaboradores novatos, el objetivo está en establecer en qué radica el lugar de trabajo y fragmentarlo en subtareas para luego demostrarles cómo deben realizarse.

Analizar la necesidad de capacitación de los colaboradores actualmente es bastante complicado, puesto que también debemos comprobar si la solución pasa por la capacitación.

Dado el caso que quizás el desempeño se vea disminuido debido a una disminuida motivación. Los directivos usan análisis de labores para reconocer las obligaciones de capacitación de sus nuevos colaboradores y analizar el desempeño para establecer las necesidades de capacitación de los actuales colaboradores (pag.190)

Dimensión 2 diseño del programa de capacitación Dessler (2015), Una vez que el gerente obtiene los resultados de necesidades, ya puede diseñar el programa de capacitación, Diseñar quiere decir planificar todo un programa de capacitación, añadiendo los objetivos de entrenamiento, el sistema de enseñanza y la evaluación de los contenidos. Algunos subpasos son la instalación de objetivo de desempeños, la creación de una descripción minuciosa de la capacitación (todas las etapas del programa de principio a fin), la elección del método de programa de enseñanza del programa (como referencia o en línea) y la revisión del diseño general del programa por parte de la gerencia.

Se requiere que el diseño incluya resúmenes sobre la forma como se planifica constituir un entorno de capacitación, que motive a los empleados a aprender y transferir al trabajo los conocimientos que adquieran. También en este proceso el gerente revisa los posibles contenidos del programa (incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades) y estima un presupuesto. Si el programa requiere de tecnología, el gerente debería incluir un repaso de la tecnología que planea utilizar como parte del análisis. (pag.192)

Dimensión 3 Implementación del Programa de Capacitación Dessler (2015), Luego de establecer los objetivos y que el programa de capacitación está diseñado y elaborado, se puede proseguir a instaurarlo, es decir, facilitar realmente la capacitación usando uno o más de los posteriores métodos. Capacitación en el puesto (CEP) permite de que el colaborador vaya aprendiendo el trabajo conforme lo vaya realizando. El total de los

colaboradores desde el menor al mayor de los puestos tendrían que recibir capacitación al puesto asignado desde el momento que llegan a ser parte de la organización. En varias organizaciones la CPE es la única capacitación utilizable. Capacitación por Aprendizaje se realiza por medio de la sucesión mediante a través del cual los participantes se transforman en trabajadores hábiles, por lo común debido a la mezcla de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto (en la práctica) a largo plazo. Capacitación por instrucciones en el puesto Diversos trabajos (o parte de ellos) se ejecuta en pasos los cuales se dan en una secuencia lógica y son más sencillos de aprender de a uno. Este proceso se denomina capacitación por instrucciones en el puesto (CIP). Capacitación por computadora (CPC) La capacitación por computadora se da por medio de procedimientos que usan prácticas interactivas de cómputo para aumentar los conocimientos o destrezas. Por ejemplo, los colaboradores que usan la CPC para instruir sobre temas de seguridad a sus colaboradores con el fin de suprimir errores. El sistema da pie a que los nuevos colaboradores releen el aleccionamiento y contesten las interrogantes, y son principalmente eficientes a la hora que se realizan en grupo con la práctica real, bajo la atenta mirada de un tutor. (pág. 195,196.197 y 199)

Dimensión 4 desarrollo gerencial Dessler (2015), es algún propósito por aumentar el desempeño gerencial en la actualidad o a futuro a través de la enseñanza conocimientos, la variación de actitudes o de la desarrollarse en habilidades. Estrategia y Desarrollo Como en la planeación de la serie, los programas de crecimiento gerencial harían desprender de la estrategia y los planes de recursos humanos de la organización. Podríamos decir, que las directrices para incurrir a futuros intereses o extenderse al extranjero involucran que la empresa requiera de gerentes que tengan las destrezas para gerenciar estos noveles negocios.

Dimensión 5 Evaluación de las actividades de capacitación Dessler (2015), con la necesidad de hoy en día en la medir resultados, se ha vuelto primordial que los gerentes observen el plan de capacitación. Hay diversos indicadores que son medibles: las respuestas de los asistentes referente a lo expuesto, lo que absorbieron (si fue así) en el plan y la medida en que su proceder laboral vario como consecuencia del plan de capacitación. En una encuesta de por lo menos 500 organizaciones estadounidenses, el 77 por ciento evaluó sus programas de capacitación por medio de las reacciones producidas, el 36 por ciento evaluó el aprendizaje, y entre un 10 y 15 por ciento evaluó la conducta y/o resultados del programa.

Así mismo para la segunda variable Calidad total nos sostuvimos en la teoría de **Gutiérrez, P. (2014)**, En palabras menos explícitas, la calidad es definida por el consumidor, puesto que es el quien da la razón a un producto o servicio que por lo común es de acuerdo

o desacuerdo con el mismo. Un cliente se siente complacido si le brindan el total de lo que deseaba obtener y más. Por lo que la calidad es sobre todo la satisfacción del cliente, la misma que se halla anexada a las expectativas que se pretende del producto o servicio. (pag.18 y 19)

Actualmente la calidad total es lo que anhela toda organización ya que erradicar cualquier deficiencia en cada uno de sus procesos permite satisfacer la necesidad y superar las expectativas de sus clientes al igual que otorgar una ventaja competitiva la cual te permite competir en cualquier mercado es así como hoy en día con toda la información que manejan los clientes esto adquiere una vital importancia puesto que el cliente es quien finalmente determina si tu producto o servicio es de calidad.

Deulofeu, A. (2012), Al hablar de calidad, siempre se procura a deducir en la calidad del producto, sin embargo, en un sentido más extenso hace referencia a la mejora continua, en busca de la excelencia, a tender a los cero defectos, o a brindar mayor consideración a la calidad de las personas.

Es de señalar en la concluyente aseveración la estrategia japonesa apoyada en el término Kaizen el cual se aplica al sitio de empleo significa mejoramiento continuo que implica a todos por igual. Esta mejora esta está encaminada hacia la satisfacción de la calidad, el costo, la programación, al desarrollar al potencial humano y de noveles productos, y el total de las acciones encaminadas simultáneamente hacia la satisfacción del cliente. (pág. 32).

Camisón, Cruz, & González, (2006) La calidad tiene diferentes enfoques que dependen del contexto en que se utilice. Así tenemos dos tipos de calidad que son la interna, que se entiende como el modo por la cual una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios y la calidad externa, que es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene referente al producto o servicio que adquiere o utiliza. Las organizaciones modernas ponen atención mayormente en la calidad externa por medio de la asistencia del concepto de calidad interna. (pág.67y 68)

Cuatrecasas, y González B. (2014), La calidad la podemos definir como la agrupación de cualidades que tiene un determinado producto o servicio, de igual forma su extensión de satisfacción de las exigencias del consumidor. La calidad presume que el producto o servicio debe ejecutar el desempeño y especificaciones que lo llevaron a ser diseñado y además tendrán que ceñirse a lo estipulado por los usuarios. La competencia requerirá, también que el total de esto se realice lo más rápido posible y al mínimo coste, por

lo que la velocidad y bajo coste son con claridad, exigencias que aspirará el usuario del producto o servicio. (pág. 17)

Los Cuatro Pilares de la Calidad Total

Cuatrecasas, y González B. (2014), la gestión de la calidad total (TQM). El enfoque de la gestión eficiente de la calidad por excelencia, en la actualidad, está basado fundamentalmente en una adecuada organización y la correcta gestión de los recursos materiales y humanos que la integran, de forma que todos ellos estén absolutamente involucrados (de ahí la expresión “total” de las siglas TQM).

En los epígrafes anteriores hemos estado analizando diversos aspectos de la organización y la gestión para la calidad; destacaremos ahora a los cuatro que constituyen la base de la gestión de la calidad total:

Ajustar a los requerimientos del consumidor. De forma que toda la actividad de la organización implicada este orientada a satisfacer al destinatario del producto o servicio.

Eliminación total de los despilfarros. Que asegure realizar los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos en general, con lo que el coste y el tiempo de entrega también serán mínimos.

Mejora continua. Que permita que la organización, los procesos y el consumo de recursos mejoren continuamente y la calidad obtenida aumente constantemente.

Participación total de todas las personas que integran la organización como único camino para que los tres pilares anteriores alcancen sus objetivos de forma óptima.

La mayor o menor implantación de estos cuatro pilares se verá favorecida por una adecuada estructura organizativa; actualmente las estructuras planas enfocadas a los procesos son las que permiten un resultado óptimo (pág.34)

La Calidad en los Servicios

Cuatrecasas, y González B. (2014), las empresas que fabrican bienes de consumo también cuentan con un servicio al cliente (de entrega, de asistencia técnica, de reclamaciones etc.) que según acabamos de ver resulta de una importancia decisiva para la competitividad, dado que se trata de una atención directa al cliente, a su calidad percibida y a sus reclamaciones.

Además, existen muchas empresas cuya actividad entra de lleno y de forma exclusiva en el servicio al cliente. Son las empresas de servicios, que representan actualmente y en la mayoría de los países desarrollados, un elevado porcentaje de los empleos globales que puede alcanzar fácilmente el 70-75 por ciento de los mismos, en detrimento de los empleos industriales o de los empleos en los sectores primarios: agricultura, ganadería, pesca etc.

Así pues, entre las actividades de las empresas plenamente dedicadas a los servicios y los servicios que prestan las empresas con actividad industrial, el servicio al cliente está presente en una muy importante proporción de actividades empresariales; por otra parte, y dado que en los servicios del centro de atención está directamente relacionado con el cliente, podemos comprender fácilmente que la calidad adquiere, si cabe, mayor importancia. Recordemos que siempre identificaremos la calidad con la satisfacción al cliente. Para ello será necesario la interacción armónica de tres factores: Responsabilidad de la dirección, Recursos humanos y materiales, Sistema de calidad estructurado. (pag.44 y 45)

López Gumucio, (2005), Las expresiones Calidad y Calidad Total, se están usando en todas las labores empresariales hoy en día, aun así, el ser humano ha sentido el miedo de usarla a través los tiempos, podríamos decir desde el inicio de los mismos.

A medida que fue creciendo, la idea de calidad, ha tenido aportes de diversos escritores, tales como Jurán, Crosby, Deming, Ishikawa y otros, que han logrado la evolución del concepto a través de su contribución y estudios. Joseph M.

Jurán nació en 1904, siendo licenciado en derecho e ingeniero, aleccionó la doctrina de la Gestión de la Calidad y colaboró a que la gran potencia japonesa revolucionara su manera de pensar y su aptitud a la utilización de los productos y servicios que globalizan el mundo. Entre sus contribuciones existen conceptos asociados a disminuir los costos de la no calidad, avanzar en calidad a lo extenso del tiempo y subsanar fallos crónicos afiliados a la falta de calidad.

Philip B. Crosby nacido en 1926, estableció el concepto de relación cliente proveedor y el concepto del “Cero Defectos” a comienzos de los años sesenta, contribuciones que forman parte de las organizaciones como componentes de su gestión. Pensaba que la clave para incrementar la calidad, radicaba en variar el pensamiento de los altos directivos. Dado que si lo que se aguardaba era disminuir los desperfectos y deficiencias, los conseguiría, puesto que los colaboradores implantarían expectativas semejantes a sus labores. Más si se empapaban de un rendimiento más alto y existía correcta comunicación en los diversos departamentos, había la posibilidad de lograr el “cero defectos”.

W. Edward Deming nació el año 1900 en Estados Unidos y entre sus contribuciones predomina la gestión de calidad por medio del control estadístico y la mejora de la calidad de los artículos concurrentes con las necesidades de los usuarios. En el año 1958 fue el impulsor de la gestión de calidad en el Japón, resultando extraño que pasaran más de tres décadas para que las organizaciones en América

se percatarán de la gestión de la calidad. Tal aportación mereció la institucionalización del premio Deming como reconocimiento a sus trabajos.

Kaoru Ishikawa nacido el año 1915 en Japón, fue consejero de varias empresas tanto japonesas como americanas y es fundador de los “Círculos de Calidad”, así como promotor del diagrama conocido como el diagrama causa – efecto, o espina de pescado. Diseñó un círculo de calidad basado en seis etapas integradas, que son: la definición de los objetivos, definición del método, el entrenamiento, ejecución de la tarea, controlar los resultados y tomar acciones. Así mismo, su colaboración comprende los principios de la calidad apoyados en el compromiso total de la dirección y los mandos intermedios, una administración participativa, la aceptación del trabajador a los objetivos de la calidad y una formación de acuerdo a las herramientas de la calidad.

Para esta variable Calidad Total usaremos las siguientes dimensiones **Dimensión 1 Enfoque al Cliente Gutiérrez, P. (2014)**, uno de los principales elementos que nos ha dado la calidad a la gestión de las organizaciones radica en la obligación y adecuación de que la gestión se oriente al cliente, el cual es la razón de ser de toda compañía, que es prestar atención a las necesidades de sus usuarios. Esto quiere decir que toda empresa tiene que ejecutar cuatro propósitos primordiales en función con los usuarios: Reconocer correctamente a sus clientes además de lo que necesitan y tienen como expectativa. Diseñar los productos y procesos para asistir dichas necesidades y expectativas. Evaluar en qué medida se vienen cumpliendo y proceder sobre las fallas descubiertas. Agregar la perspectiva del cliente en la planeación estratégica a todo nivel en la empresa.

La calidad sin duda nos induce a que toda orientación hacía esta debe estar encaminada hacía el cliente, por lo cual toda empresa tiene como factor preponderante al cliente como su razón de ser ya que sin ellos no existirían por lo cual se debe estar atento a lo que este necesite para lo cual debemos cumplir con importantes premisas relacionadas al cliente como son la correcta identificación de sus clientes ya que así podrán también podrán conocer sus necesidades y expectativas, así mismo todo producto o servicio debe estar en función a lo que necesita nuestro cliente, además ver si esto se viene dando además observar en lo que se está fallando de manera que corrijamos a tiempo.

Dimensión 2 liderazgo Gutiérrez, P. (2014), para alcanzar la cultura de la calidad y la mejora continua para toda la organización es indispensable un liderazgo expuesto con la misma, que la considere como la mayor prioridad y como una tarea estable. Sobre la obligación de liderazgo en un sistema de gestión de la calidad la norma ISO-9000:2005 nos dice: Los líderes implantan la unidad de propósito y la orientación de la organización. Son

los líderes quienes hacen y mantienen un ambiente interno para lo cual los colaboradores se involucren de lleno en la obtención de las metas de la empresa. Por lo que se pretende que el liderazgo de una organización se de en base a resultados sostenibles en el transcurso del tiempo, por lo cual los líderes deben delimitar la unidad de propósito y la orientación (rumbo) de la organización de esta forma que permita su éxito, lo que cada vez se torna difícil en un entorno cambiante constantemente. (pág. 54 y 55)

Dimensión 3 Participación del Personal Gutiérrez, P. (2014), la gestión de la calidad reconoce lo importante de que los colaboradores de una compañía estén comprometidos y sean parte en las labores de la calidad. Sobre esto, la norma ISO-9000 establece: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y el compromiso de todas ellas posibilita que sus destrezas sean usadas a favor de la organización. De aquí se incurre, también en hacer un análisis filosófico en el sentido de que la organización, antes que todo, está formada por personas, este inicio distingue la importancia de hallar que los colaboradores participen en las decisiones que tienen relación con el trabajo y en las acciones de mejora. Es indudable que esto será realidad en la medida en que la gente, desde el ámbito de su responsabilidad, se involucre y comprometa con el desafío de mejorar la organización. De aquí que la compañía debe generar el ambiente propicio para que el personal entregue su talento en la mejora de sistemas y procesos, al mismo tiempo que se desarrolle, crezca y se realice. Además, como se menciona en los principios de Deming, se requiere suministrar capacitación y auto mejora en las personas o, como lo señala Senge, se necesita personas que aprendan a generar los resultados que desea. (pág. 55 y 56)

Dimensión 4 Enfoque Basados en Procesos Gutiérrez, P. (2014), es recurrente en las organizaciones con pobre desempeño se enfoquen en resultados, en vez de enfocarse a las distintas acciones que los generen. Esto último se distingue como enfoque basado en procesos, sobre lo que la norma ISO-9000 señala: Un resultado esperado se logra con mayor eficiencia cuando las acciones y los recursos vinculados se gestionan como un proceso.

Un proceso se reconoce como un cumulo de acciones vinculadas o que se relacionan, las cuales varían elementos de entrada en resultados. Es común en una organización interactúan muchos procesos para que finalmente produzcan o entreguen un producto o servicio, de manera que los elementos de entrada para un proceso son por lo general el resultado de otros procesos. Por ello es de suma importancia enfocarse en acciones que produzcan los resultados, en vez de ceñirse a los resultados finales. Esto permite identificar los diferentes procesos que interactúan en busca de un resultado y hacer que el trabajo y las interfaces entre los distintos procesos fluyan de manera ágil y con la calidad esperada. En

suma, gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa identificar y gestionar sistemáticamente los procesos usados en la empresa y, en particular, las interacciones entre tales procesos. (pag.56)

Dimensión 5 Enfoque de Sistema para la Gestión Gutiérrez, P. (2014), a lo largo del ciclo del negocio, los distintos procesos interactúan y reúnen desviaciones, variaciones e incumplimientos que al final se reflejan en insatisfacción para los clientes. Esto propone el reto de ver el todo, de analizar una organización en forma sistemática. Sobre el particular, la norma ISO-9000 establece: Identificar, entender y gestionar los sistemas interrelacionados como un sistema que ayuda a la eficacia y eficiencia de una organización en la consecución de sus objetivos. Dicho de otra manera, la gestión en las organizaciones se debe hacer reconociendo que una organización es un sistema, es decir, un conglomerado de elementos recíprocamente vinculados que interactúan. Esto implica aprender a ver el conjunto y sus interacciones, y enmendar la fragmentación. En una organización la relación causa-efecto no son visibles ni lineales, y por lo común están apartadas en el tiempo y espacio. Esto genera una complicación que entorpece la comprensión del comportamiento de una organización, lo cual resulta más complicado porque en una empresa predominan las interacciones sociales establecidas por las relaciones humanas, los grupos de trabajo, las comunidades internas y la cultura organizacional con los sistemas de trabajo. Así, el enfoque del sistema para la gestión asume entender la organización como un ser dinámico que a menudo recibe retroalimentación del interior y del exterior, formándose ciclos de reforzamiento positivos y negativos que alteran su desempeño y su comportamiento. (pág. 59)

Dimensión 6 Mejora Continua Gutiérrez, P. (2014), la adaptación de los cinco principios anteriores a la gestión de la calidad debe estar encaminada sobre el sexto principio, sobre el que la norma indica: La mejora continua del desempeño total de la organización debe ser un fin inalterable de la misma. Con la mejora continua de los distintos procesos se aumenta la posibilidad de incrementar la satisfacción de los clientes y de otros grupos de interés, la norma indica que las posteriores acciones son empleadas a la mejora: El análisis y la valoración de la postura que existe para determinar las áreas para la mejora. El establecer los fines para la mejora. Las averiguaciones de potenciales soluciones para determinar los objetivos. La evaluación de estas soluciones y su elección La puesta en funcionamiento de la solución elegida. La medición, La verificación el análisis y la evaluación de los resultados de la implementado para establecer si se han logrado los objetivos. La formalización de los cambios. Los resultados son revisados, de ser necesario, para observar ocasiones adicionales de mejora; de tal manera, la mejora es una actividad continua. (pág. 64)

Dimensión 7 Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones Gutiérrez, P. (2014), la norma establece: Las decisiones eficaces se apoyan en el análisis de los datos y la información.

Dicho de otra manera, para que la mejora continua y la aplicación de otros principios sean eficaces se deben averiguar si las decisiones son objetivas y estén apoyadas en los datos y el análisis convenientes. Esto dirigirá la operación y mejora de procesos. Es justamente a través del uso idóneo de técnicas estadísticas como se pueden favorecer las iniciativas basadas en hechos la norma establece: La utilización de técnicas estadísticas nos sirve de ayuda para comprender la variabilidad y ayudar, por lo tanto, a las organizaciones a solucionar problemas y a desarrollar su eficacia y eficiencia. De igual forma estas técnicas posibilitan un mayor uso de los datos utilizables para contribuir en la toma de decisiones, la variabilidad puede verse en el comportamiento y en los resultados de varias actividades, aun bajo circunstancias de aparente estabilidad. Dicha variabilidad puede verse en las características medibles de los productos y los procesos, y su efectividad puede descubrirse en las diferentes etapas del ciclo de vida de los productos, desde la investigación del mercado hasta el servicio al cliente y su disposición final. Las técnicas estadísticas son de ayuda para medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de dicha variabilidad, aun con una cantidad relativamente reducida de datos. El análisis estadístico de estos datos ayuda a facilitar un mayor juicio de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando a decidir e incluso advertir los problemas que pueden emanar de dicha variabilidad, ayudando a resolver e incluso advertir los problemas que pueden derivarse de dicha variabilidad y a procurar la mejora continua. (pág.65)

Dimensión 8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor Gutiérrez, P. (2014), en este terminante principio la norma establece: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación recíprocamente beneficiosa añade la capacidad de los dos para generar valor. Lo precedente se refiere a que los proveedores son la primera etapa de los procesos de la organización, por lo cual, si en los mismos no se presenta calidad, van a ver retrasos o no existe mejora, y esto repercute el potencial de mejora de la organización. Por lo cual se deben implantar conexiones de mutuo favor en la que se promueva una amplia comunicación que, por un lado, admita al proveedor proceder sobre sus aspectos de no calidad y, por el otro, que permita a la empresa usar de mejor manera el producto o servicio que nos da el proveedor. Esta comunicación se debe basar en los siete principios anteriormente descritos; por ejemplo, que las diferencias en cuanto a la no calidad se sustenten en un análisis objetivo de los datos de la calidad. (pág. 65)

La investigación propone el problema general dirigido a establecer ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Capacitación y la Calidad Total en la tienda Wong San Borja, 2019?

Del mismo modo se erigieron como problemas específicos ¿Cómo se relaciona el análisis con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Cuál es la relación del diseño con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Cómo se relaciona el desarrollo con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Cuál es la relación de implementar con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Cómo se relaciona la evaluación con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?

Se justifica teóricamente por la adaptación de las teorías y las nociones entrelazadas con la gestión de capacitación así como el análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de las actividades de capacitación vertidas de Dessler en su obra Administración de Recursos Humanos y respecto a la variable calidad total y sus procesos de enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistemas de gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor vertidos de la obra Calidad y Productividad de Gutiérrez Pulido, hallar aclaraciones a emplazamientos interiores y del ambiente que perturban al supermercado Wong San Borja.

Para el carácter metodológico, se establecen un conglomerado de normas que permitan dirigir el crecimiento de algún desarrollo encaminado a enunciar la gestión de capacitación y la calidad total analizando la tipicidad investigativa, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrada en su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación. Una vez el proyecto de investigación esté terminado, permitirá a la tienda Wong San Borja desarrollar el servicio de calidad a los clientes partiendo de una mejor gestión en la capacitación específica y por áreas. La investigación consentirá que el colaborador reconozca lo importante de la gestión de capacitación en beneficio propio y de la empresa ya que de esta manera estará preparado lo que le permitirá demostrarlo en el puesto laboral que se le ha asignado. De tal manera que serán ellos los que aporten a la obtención de la calidad total en la empresa, lo que nos ayudara a conseguir una ventaja competitiva sobre el resto y así ser competitivos a nivel mundial.

Para la exploración se abordó como hipótesis general ¿Existe relación directa entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?

Así mismo como hipótesis específica ¿Existe relación directa entre el análisis y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Existe relación directa entre el diseñar y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Existe relación directa entre el desarrollo y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Existe relación directa entre la implementación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Existe relación directa entre la evaluación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?.

El objetivo general es: ¿Determinar la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019? Y los objetivos específicos: ¿Determinar la relación del análisis con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Establecer la relación del diseñar con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Determinar la relación del desarrollo con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Identificar la relación de implementar con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, ¿Establecer la relación de la evaluación con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio compete a la descriptiva en concordancia con lo descrito por Hernández, Fernández, Baptista (2010), se pretende ser específico en lo que concierne a propiedad característica y cualidades de importancia para aquella manifestación a indagar. (p. 80) En determinación a las ideas anteriores la actual investigación es no experimental ya que no hubo manipulación alguna de las variables los cuales se vieron de manera natural tal y como se dan, así mismo es transversal puesto que se recogió la información en solo una ocasión

Ramírez, A. manifiesta que: “En ella no hay manipulación de las variables”. (p. 47)

El diseño de estudio es no experimental porque no existe manipulación de las variables, observando de manera natural los hechos o fenómenos es decir tal y como se dan en su contexto natural. También se conoce como investigación ex post-facto (los hechos y variables ya ocurrieron)

Hernández, R. (2014) destaca: “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 04)

Los datos para utilizarse son reales y medibles, con lo cual se espera tener los resultados. Sin embargo, para el caso no aplica debido a que no será desarrollada en el campo.

2.2. Población y muestra

La población de acuerdo con Fracica (1988) citado por Bernal (2010, p.164) es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” asimismo el autor menciona que es “el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174) mencionaron que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.”

La población estudiada fueron los trabajadores de la tienda Wong San Borja puestos que son los componentes en concordancia con similares delimitaciones y que tienen conocimiento de la problemática del trabajo esta se conformó por 167 colaboradores de dicha empresa. De acuerdo con el postulado de Chávez (2007), “La muestra es una porción representativa de la población que permite generar sobre esta los resultados de una investigación”. (p. 164). Por lo tanto, la muestra es igual a la población por lo tanto es censal será de (N° de trabajadores de la empresa)

Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, probabilístico porque todas las personas que conforman la población tienen la posibilidad de salir escogidos y aleatorio simple porque se escogieron al azar completando la cantidad de la muestra.

En esta investigación la muestra será calculada con la fórmula para una población finita

($N < 100,000$)

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N: Población (295)

Z: Nivel de confianza (95%)

P: Probabilidad de éxito (50%)

Q: Probabilidad de fracaso (50%)

E: Precisión (5%)

$$\text{Aplicando la fórmula: } n = \frac{295 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 (295 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 167.10$$

Obteniendo como resultado una muestra de 167 empleados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

. Las técnicas son métodos que se organizan efectivamente que nos permiten dar solución a problemas funcionales. Ellas son seleccionadas teniendo en cuenta lo que se investiga, el porqué, para qué y de qué forma se investigara. Estas podrían ser: observar, entrevistar, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta.

Tabla 1. Confiabilidad del Instrumento

N°	Nombres y Apellidos	Grado	Porcentaje	Resultado
1	Lozan Maykawa Guillermo	Magister	80 %	Aplicada
2	Villareal Moguin Cecilia	Magister	85 %	Aplicada
3	Trujillo Hinojosa Cesar	Magister	80 %	Aplicada

Fuente: calificación por docentes de la universidad Cesar Vallejo

Se obtiene por medio del alfa Cronbach, Sampieri, R. (2010), indica: “La confiabilidad se calcula y evalúa para el total del instrumento de medición usado, o también, si se dieron diversos instrumentos. Se desarrolla singularmente a uno por uno. De igual modo, es frecuente que el instrumento comprenda diversas escalas para distintas variables, por lo cual la confiabilidad se determina para cada cual y para cada una de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas). (p. 300).

Tabla 1 Resumen de casos sobre la variable gestión de capacitación

		N	%
Casos	Válido	167	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	167	100,0

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta del software estadístico spss, 22

Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad para la variable gestión de capacitación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	21

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta del software estadístico spss, 22

El resultado obtenido por medio del estadístico del Alfa de Cronbach es de valor igual a 0.907, nos demuestra que el instrumento de la variable gestión de capacitación, tiene un valor alto que comprueba con el cuadro de medición del cual se observa la fiabilidad dicho instrumento recolectado es mayor a 0.80, lo cual demuestra su confiabilidad.

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad para la variable calidad total*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	21

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta del software estadístico spss, 22

El resultado obtenido por medio del estadístico del Alfa de Cronbach es de valor igual a 0.933, demuestra que el instrumento de la variable calidad de servicio, tiene un valor alto que comprueba con el cuadro de medición del cual se observa la fiabilidad dicho instrumento recolectado es mayor a 0.80, lo cual demuestra su confiabilidad.

2.4. Procedimiento

Para el análisis se usó el posterior procedimiento: En primer lugar, se preparó el material de encuesta, posteriormente se coordinó y solicito la autorización respectiva del marco de estudio de manera que tengan la información de la misma; y por último se ejecutó la encuesta a la población necesaria.

2.5. Método de análisis de datos

Se hizo un análisis descriptivo como primera acción se detalló la información de datos o resultados que se obtuvieron para cada una de las variables, las cuales se aplicaron en el correspondiente cuestionario destinado a 167 colaboradores de la tienda Wong San Borja lo cual logro referir la disgregación de las valoraciones o aplicaciones para la primera y segunda variable estudiada, es de esta manera como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) una distribución de frecuencias es un cumulo de puntuaciones concernientes a una variable moderada en sus correspondientes categorías. De igual manera la estadística deducida es para probar la hipótesis y valorar los parámetros, para el estudio se destinó el estadístico Rho Spearman para autentificar el grado de conexión para cada variable.

2.6. Aspectos éticos

La entereza de los partícipes se respetó a cabalidad en cada momento, por lo cual, la identidad de cada uno de ellos no se revelará puesto que han colaborado de forma voluntaria, como individuos de estudio de dicha investigación. Por lo que esta información es de carácter privado del propietario del estudio en ese mismo sentido, se determinó certeza de consentimiento por parte de cada participante por lo que alegan su consentimiento para el actual estudio, especificando los objetivos de averiguación, del mismo modo utilizar la información brindada, así mismo la forma en la cual se darán a conocer los efectos y los distintivos irremediables para aquellos que sean parte y tomen decisiones, comunicando al tener paso o no a participar en la investigación dando su declaración de forma escrita y clara de su permiso y aprobación de participar, dado que no recibimos objeción alguna y se dio como positiva y acatada su recolección de encuestas de los ya mencionados propietarios intelectuales.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1 *Resumen de casos sobre la variable gestión de capacitación*

		N	%
Casos	Válido	167	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	167	100,0

Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad para la variable gestión de capacitación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	21

El resultado obtenido por medio del estadístico del Alfa de Cronbach es de valor igual a 0.907, nos muestra que el instrumento de la variable gestión de capacitación, tiene un valor alto que comprueba con el cuadro de medición del cual se observa la fiabilidad dicho instrumento recolectado es mayor a 0.80, lo cual demuestra su confiabilidad.

Tabla 3 *Resumen de casos variable calidad total*

		N	%
Casos	Válido	167	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	167	100,0

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad para la variable calidad total*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	21

El resultado obtenido por medio del estadístico del Alfa de Cronbach es de valor igual a 0.933, nos muestra que el instrumento de la variable calidad de servicio, tiene un valor alto que comprueba con el cuadro de medición del cual se observa la fiabilidad dicho instrumento recolectado es mayor a 0.80, lo cual demuestra su confiabilidad.

Tabla 5 *Resumen de casos sobre la variables*

		N	%
Casos	Válido	167	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	167	100,0

Tabla 6 *Estadísticas de fiabilidad para ambas variables*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	42

El resultado obtenido por medio del estadístico del Alfa de Cronbach es de valor igual a 0.951, nos muestra que el instrumento para ambas variables gestiones de capacitación y calidad de servicio, tienen un valor alto que comprueba con el cuadro de medición del cual se observa la fiabilidad dicho instrumento recolectado es mayor a 0.80, lo cual demuestra su confiabilidad.

Tabla 7 Analizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	32	19,2	19,2	19,2
	MEDIO	71	42,5	42,5	61,7
	ALTO	64	38,3	38,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

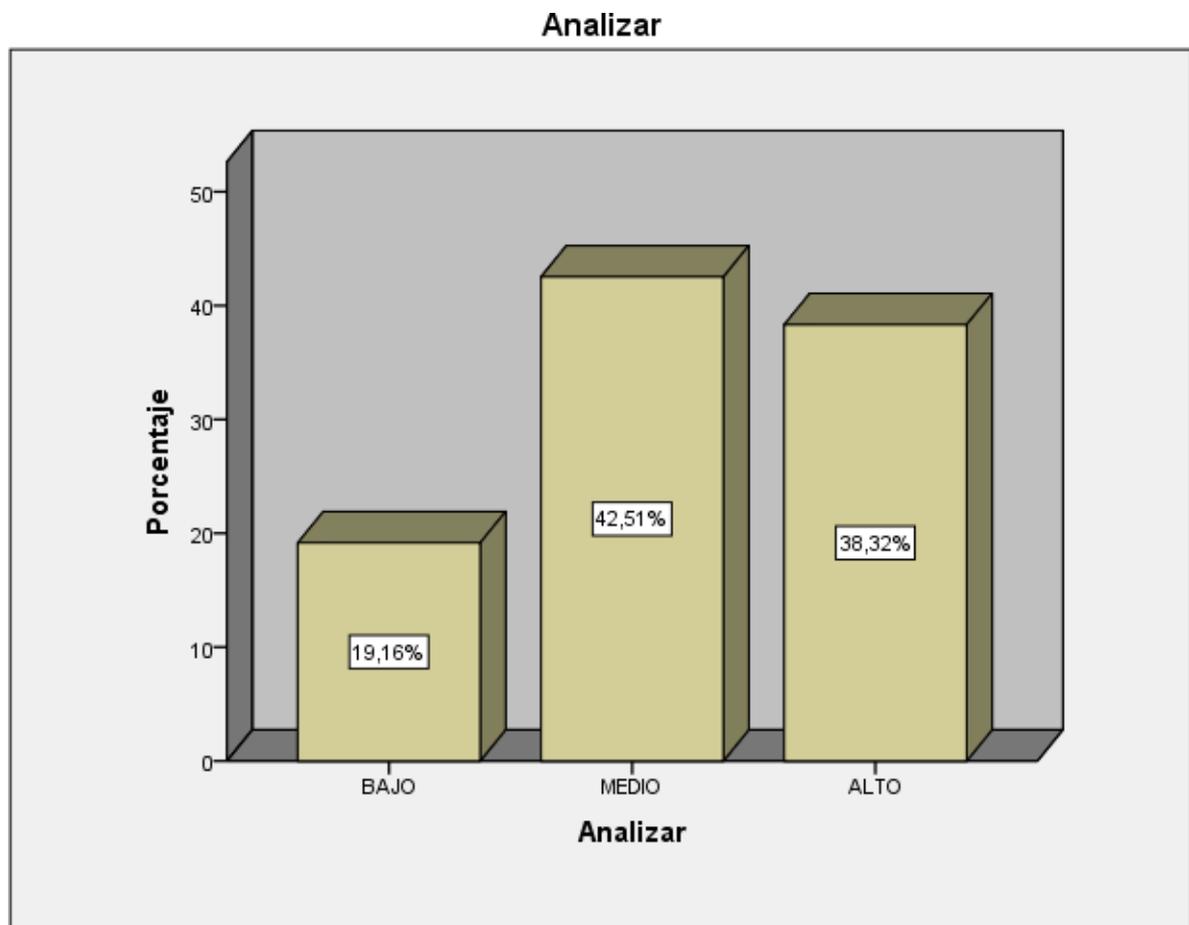


Figura 1: Desempeño

Según la tabla 7 y figura 1, se observa que el 42.51% respondió un nivel medio, el 38.32% respondió un nivel alto y un 19.16% respondió un nivel bajo, respecto a la dimensión analizar.

Tabla 8 Diseñar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	57	34,1	34,1	34,1
	MEDIO	46	27,5	27,5	61,7
	ALTO	64	38,3	38,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

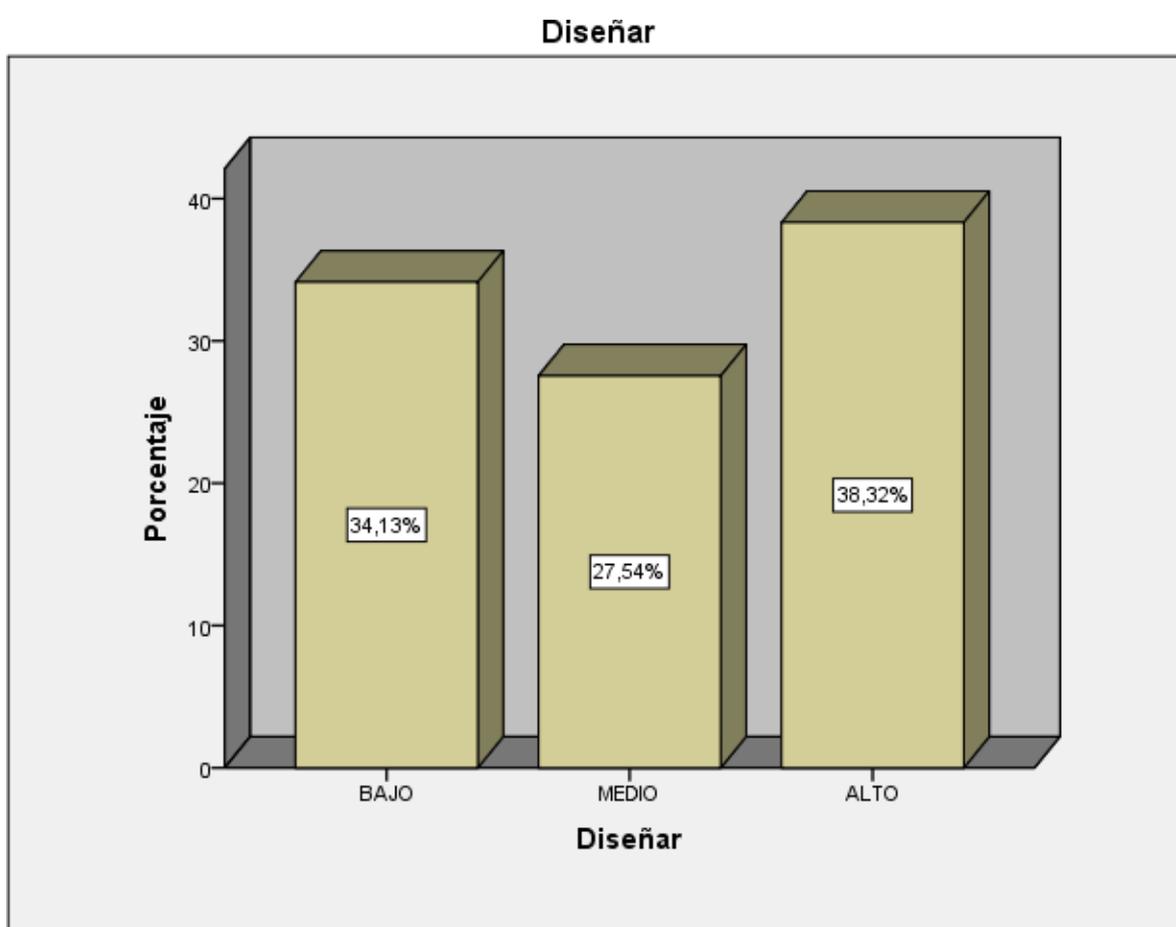


Figura 2: Desempeño

Según la tabla 8 y figura 2, se observa que el 38.32% respondió un nivel alto, el 34.13% respondió un nivel bajo y un 27.54% respondió un nivel medio, respecto a la dimensión diseñar.

Tabla 9 Desarrollar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	60	35,9	35,9	35,9
	MEDIO	63	37,7	37,7	73,7
	ALTO	44	26,3	26,3	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

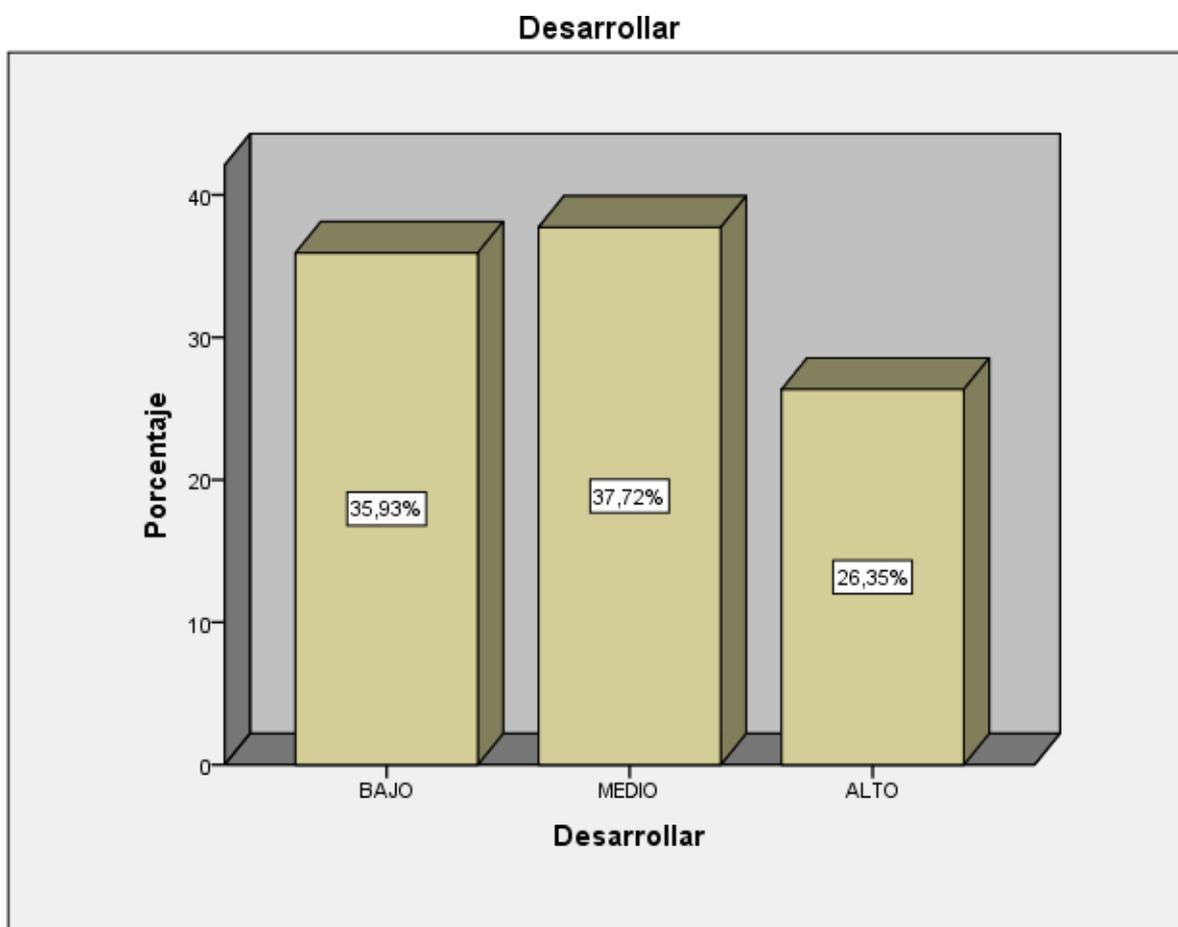


Figura 3: Desarrollar

Según la tabla 9 y figura 3, se observa que el 37.72% respondió un nivel medio, el 35.93% respondió un nivel bajo y un 26.35% respondió un nivel alto, respecto a la dimensión desarrollar.

Tabla 10 Implementar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	40	24,0	24,0	24,0
	MEDIO	56	33,5	33,5	57,5
	ALTO	71	42,5	42,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

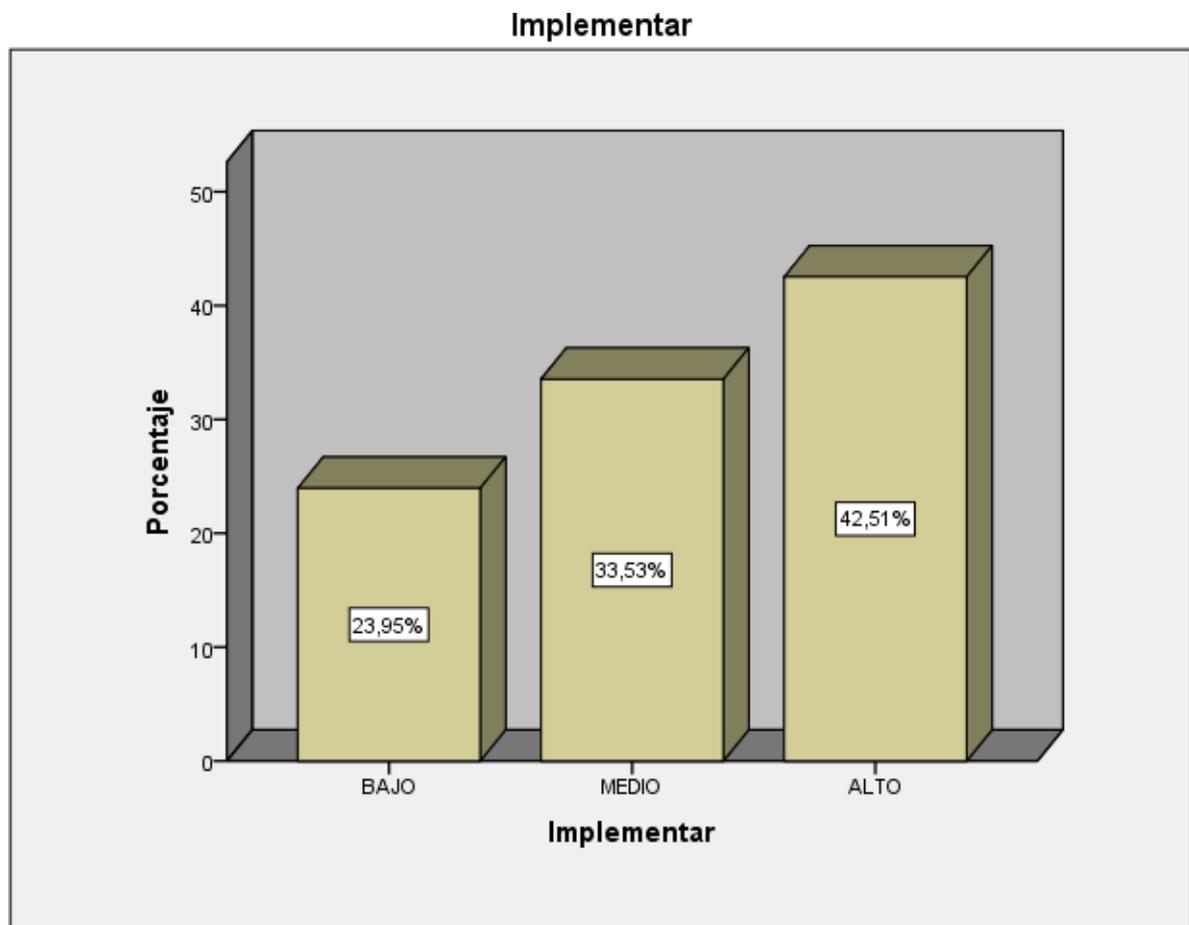


Figura 4: Implementar

Según la tabla 10 y figura 4, se observa que el 42.51% respondió un nivel alto, el 33.53% respondió un nivel medio y un 23.95% respondió un nivel bajo, respecto a la dimensión implementar.

Tabla 11 *Evaluar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	36	21,6	21,6	21,6
	MEDIO	49	29,3	29,3	50,9
	ALTO	82	49,1	49,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

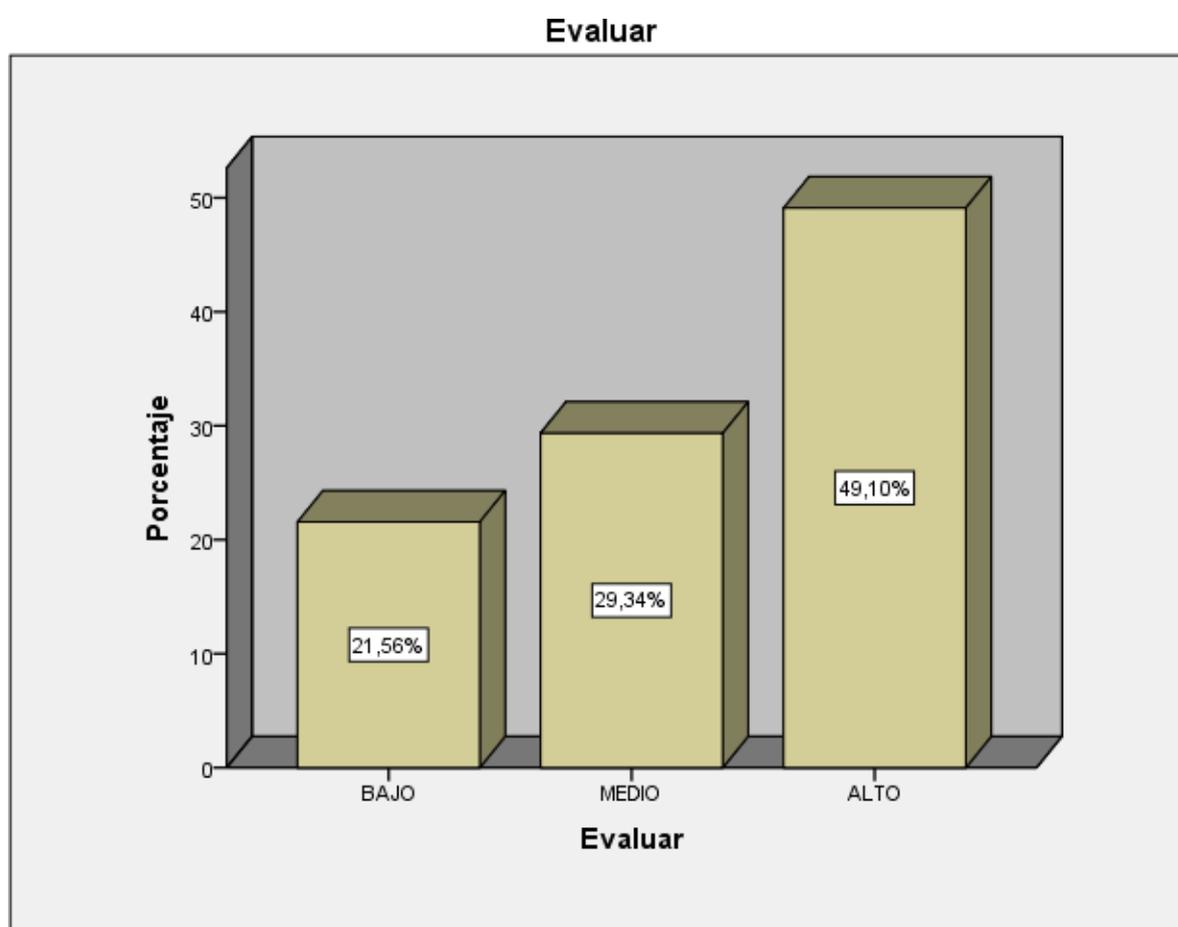


Figura 5: Evaluar

Según la tabla 11 y figura 5, se observa que el 49.10% respondió un nivel alto, el 29.34% respondió un nivel medio y un 21.56% respondió un nivel bajo, respecto a la dimensión Evaluar.

Tabla 12 *Gestión de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	58	34,7	34,7	34,7
	MEDIO	58	34,7	34,7	69,5
	ALTO	51	30,5	30,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

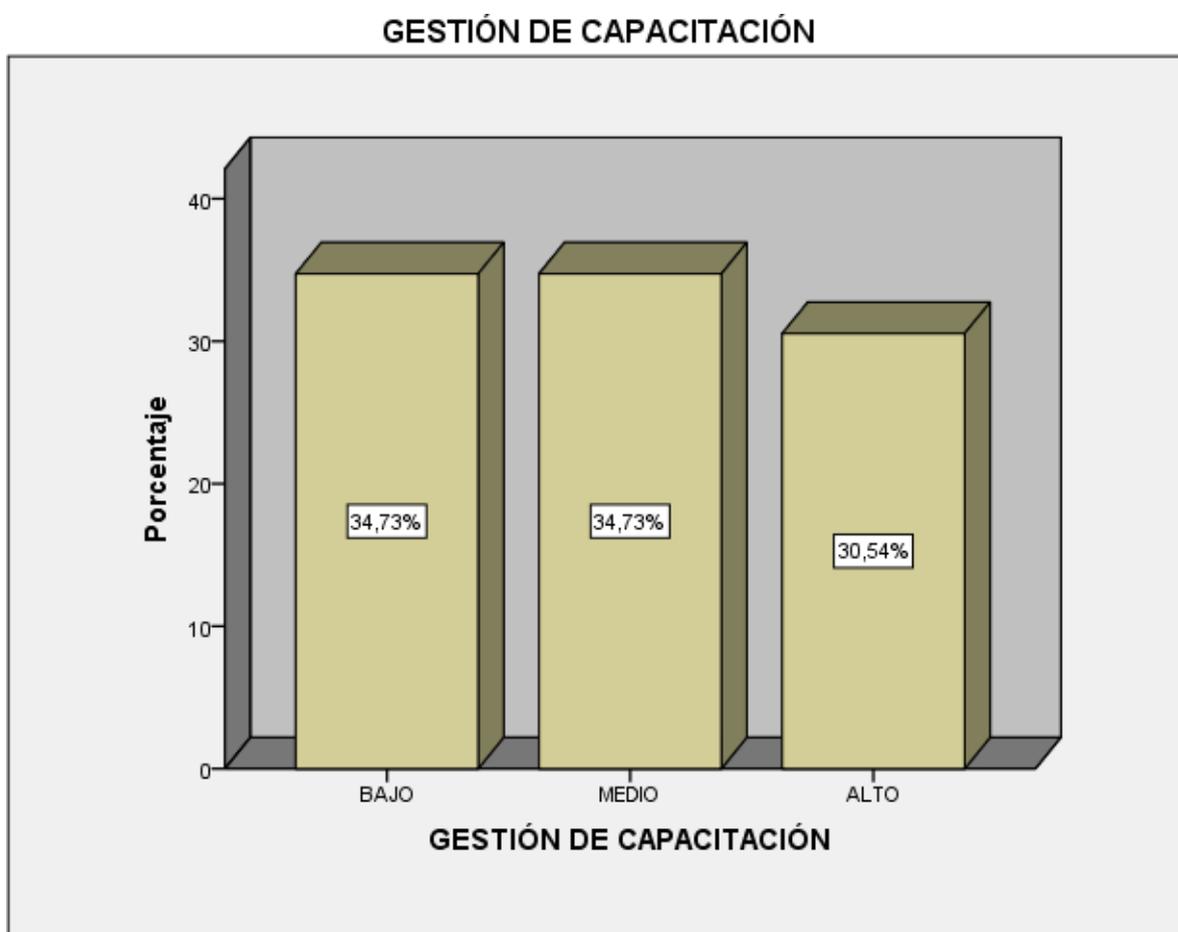


Figura 6: Gestión de capacitación

Según la tabla 12 y figura 6, se observa que el 34.73% respondió un nivel bajo, el 34.73% respondió un nivel medio y un 30.54% respondió un nivel alto, respecto a la variable gestión de capacitación.

Tabla 13 *Cientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	54	32,3	32,3	32,3
	MEDIO	75	44,9	44,9	77,2
	ALTO	38	22,8	22,8	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

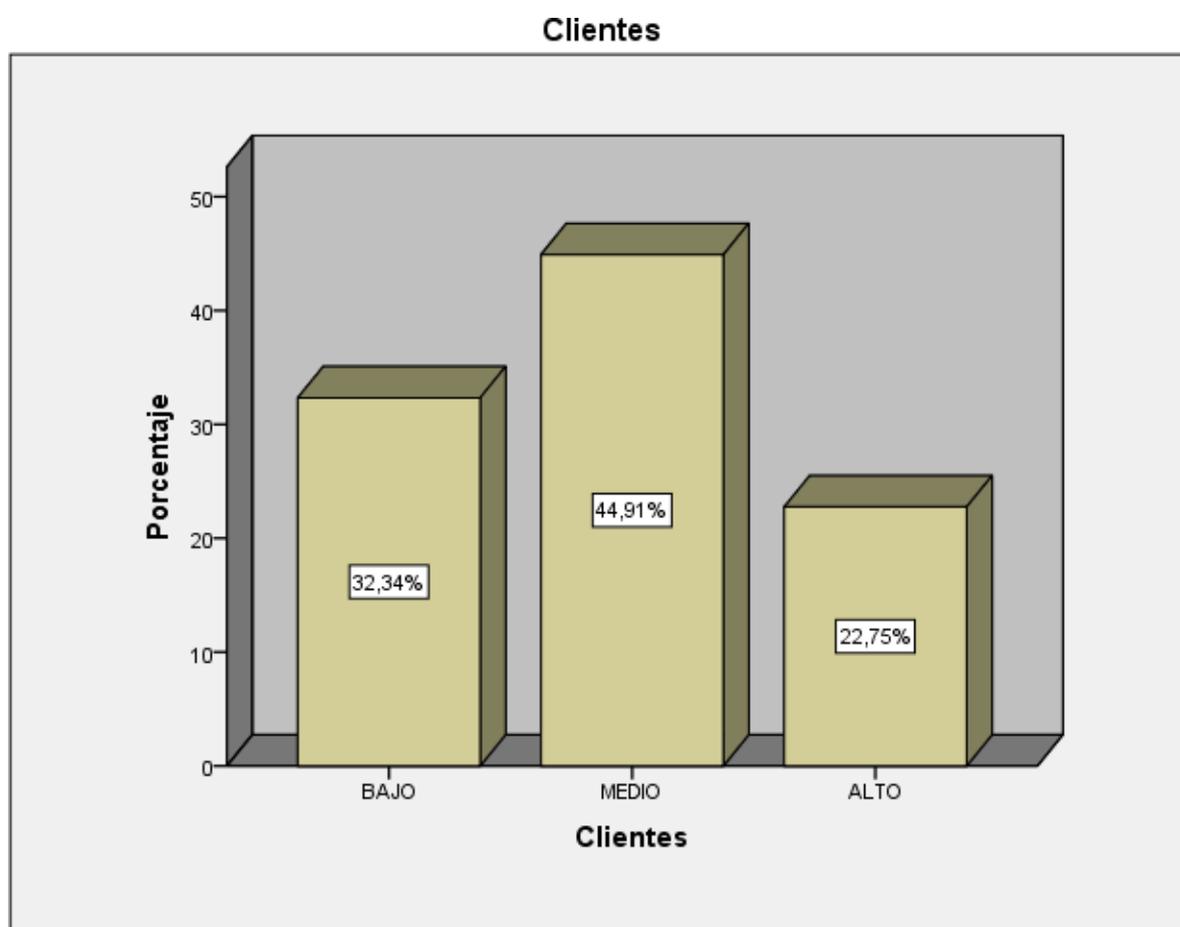


Figura 7: Clientes

Según la tabla 13 y figura 7, se observa que el 44.91% respondió un nivel medio, el 32.34% respondió un nivel bajo y un 22.75% respondió un nivel alto, respecto a la dimensión clientes.

Tabla 14 *Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	53	31,7	31,7	31,7
	MEDIO	66	39,5	39,5	71,3
	ALTO	48	28,7	28,7	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

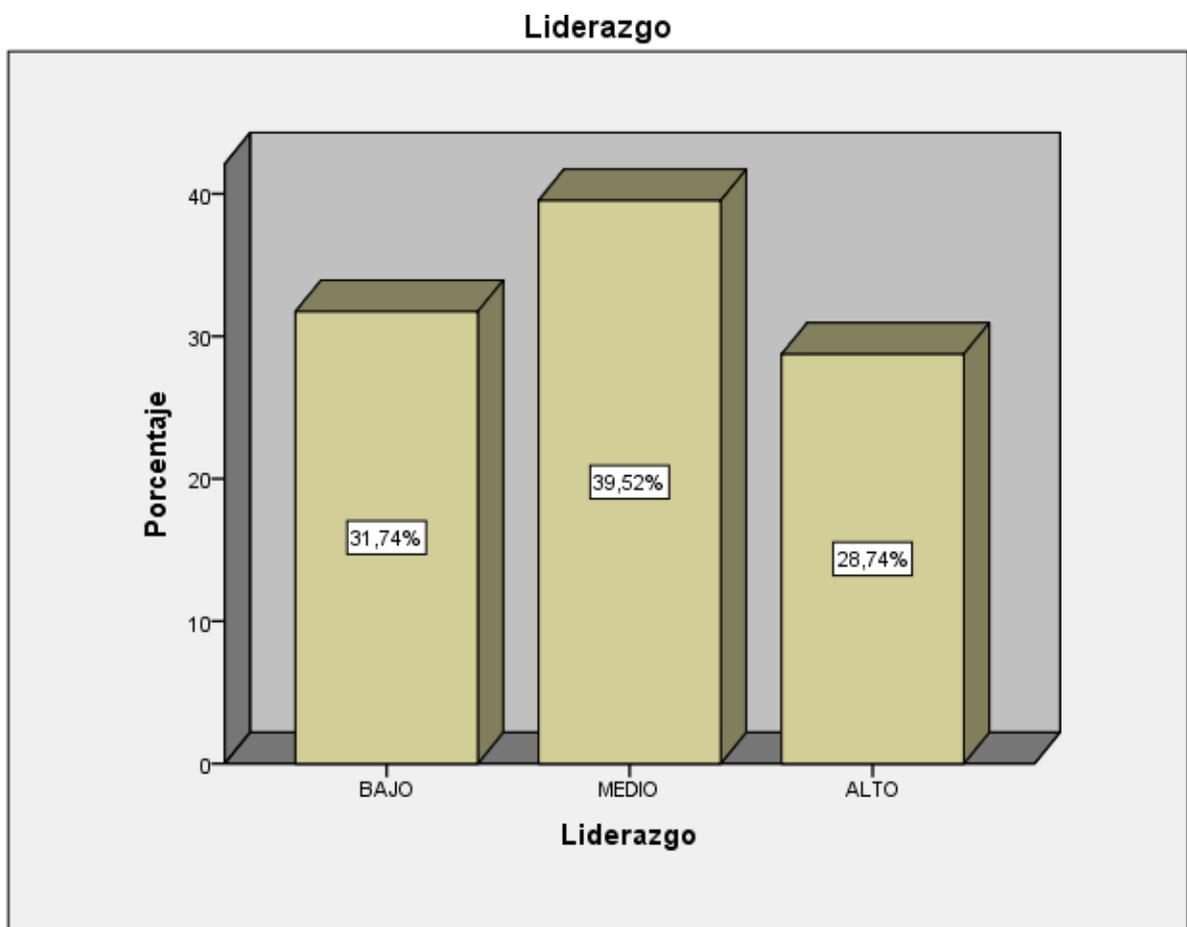


Figura 8: Liderazgo

Según la tabla 14 y figura 8, se observa que el 39.52% respondió un nivel medio, el 31.74% respondió un nivel bajo y un 28.74% respondió un nivel alto, respecto a la dimensión liderazgo.

Tabla 15 *Personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	41	24,6	24,6	24,6
	MEDIO	56	33,5	33,5	58,1
	ALTO	70	41,9	41,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

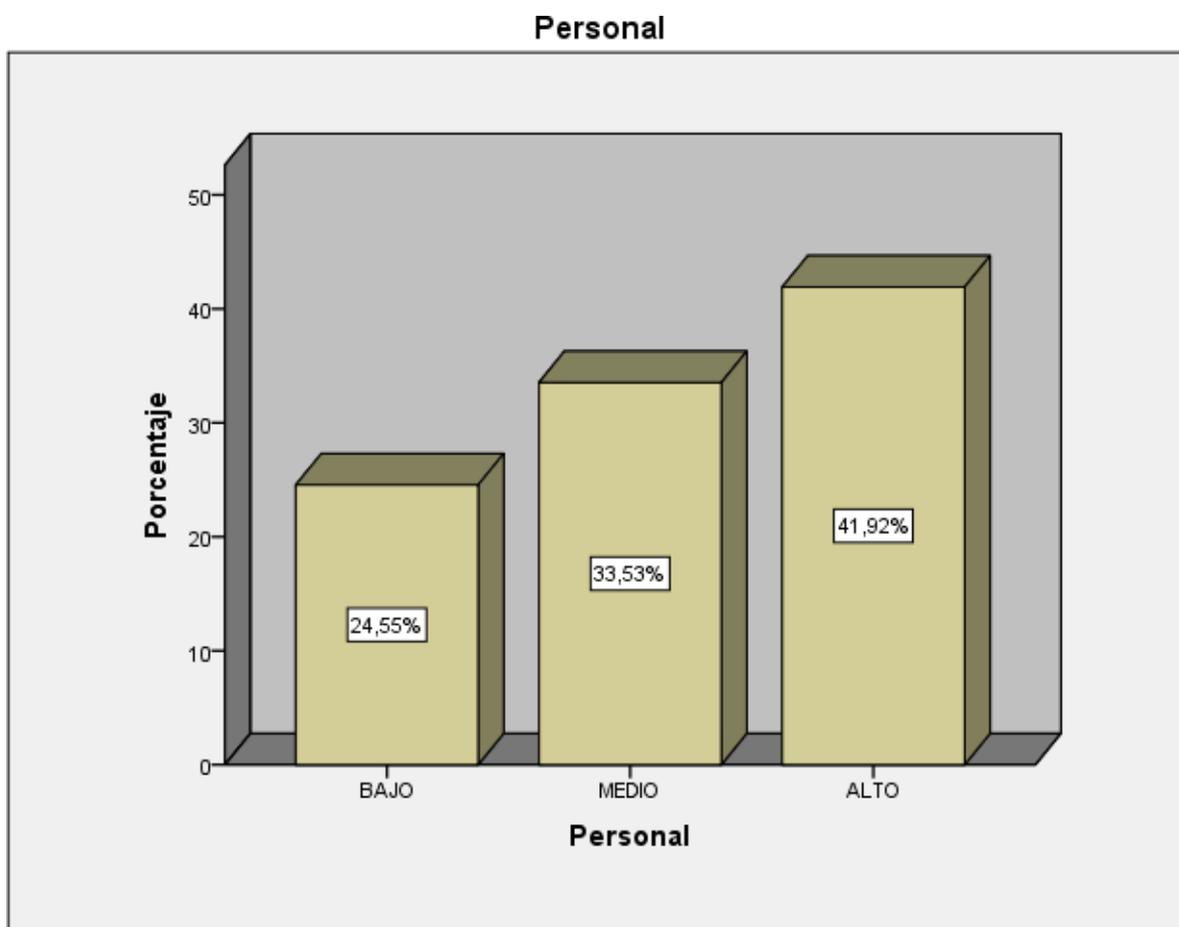


Figura 9: Personal

Según la tabla 15 y figura 9, se observa que el 41.92% respondió un nivel alto, el 33.53% respondió un nivel medio y un 24.55% respondió un nivel bajo, respecto a la dimensión personal.

Tabla 16 *Procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	74	44,3	44,3	44,3
	MEDIO	53	31,7	31,7	76,0
	ALTO	40	24,0	24,0	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

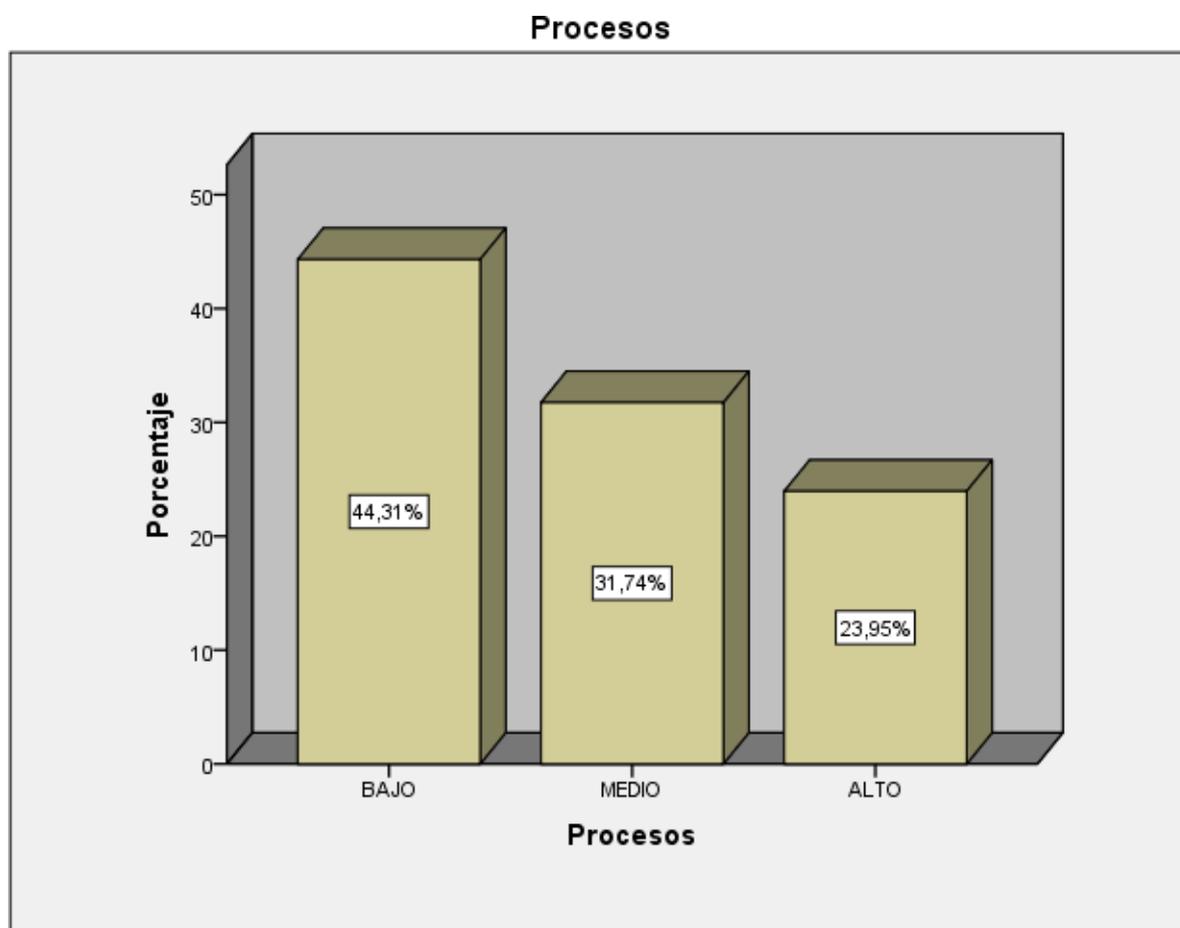


Figura 10: Procesos

Según la tabla 16 y figura 10, se observa que el 44.31% respondió un nivel bajo, el 31.74% respondió un nivel medio y un 24.55% respondió un nivel alto, respecto a la dimensión procesos.

Tabla 17 Sistema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	56	33,5	33,5	33,5
	MEDIO	45	26,9	26,9	60,5
	ALTO	66	39,5	39,5	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

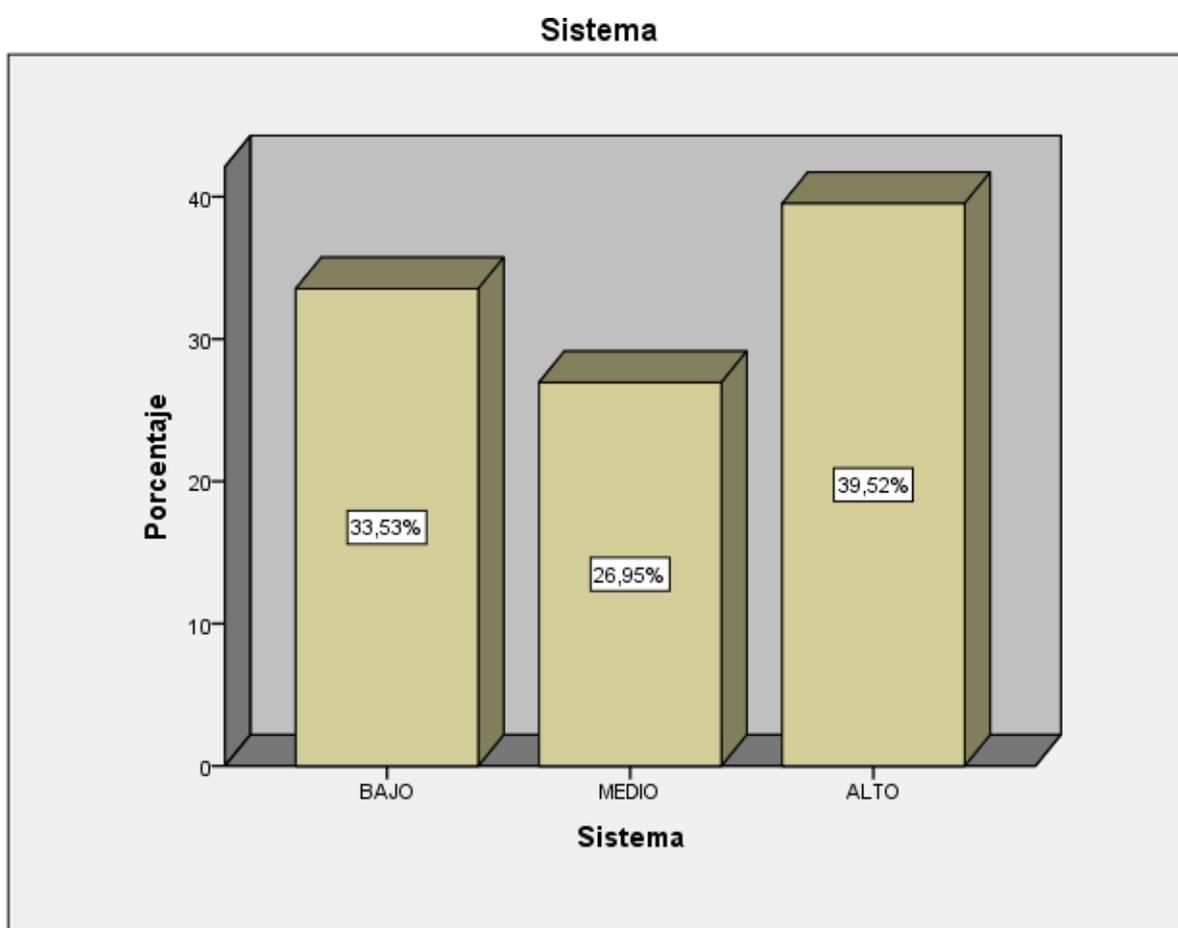


Figura 11: Sistema

Según la tabla 17 y figura 11, se observa que el 39.52% respondió un nivel alto, el 33.53% respondió un nivel bajo y un 26.95% respondió un nivel medio, respecto a la dimensión sistema.

Tabla 18 *Mejora Continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	40	24,0	24,0	24,0
	MEDIO	60	35,9	35,9	59,9
	ALTO	67	40,1	40,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

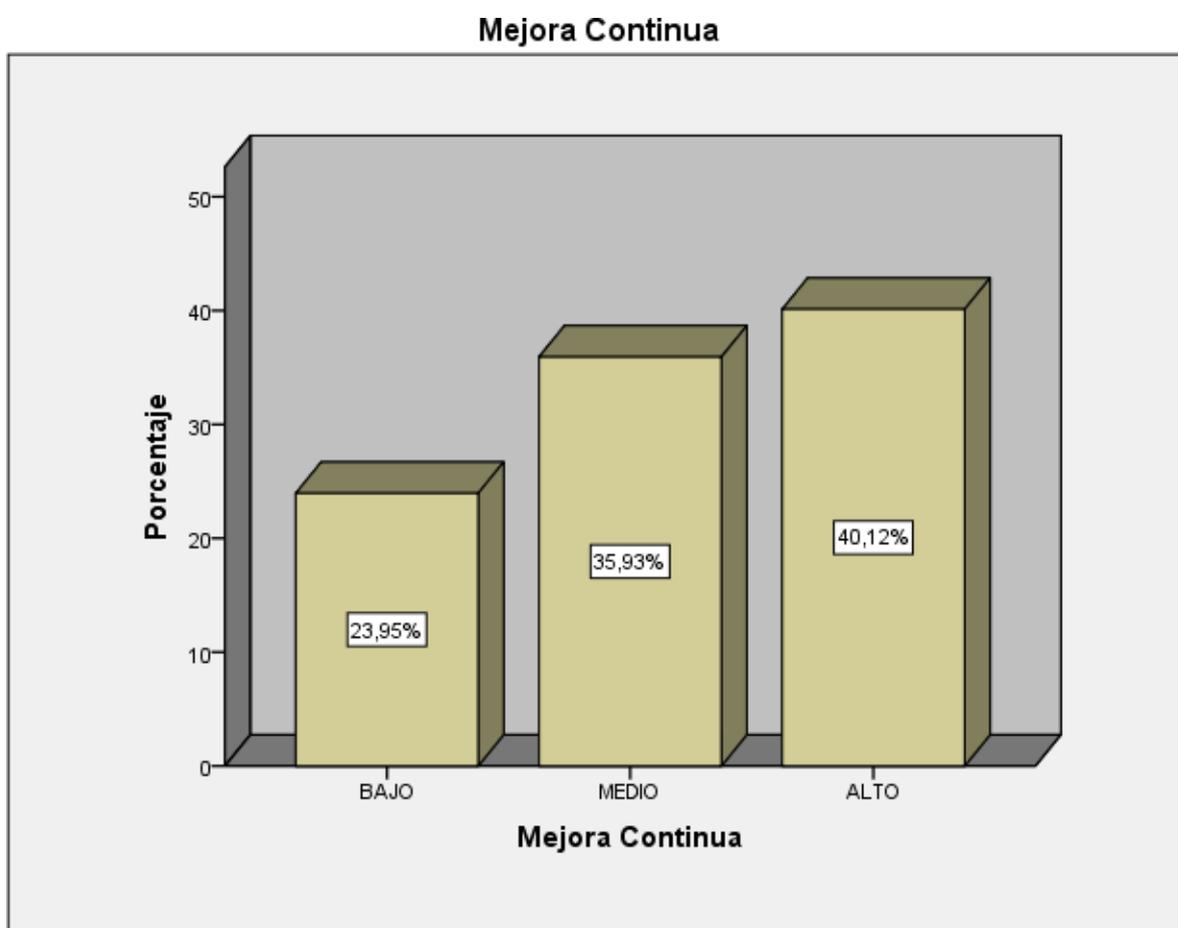


Figura 12: Mejora continúa

Según la tabla 18 y figura 12, se observa que el 40.12% respondió un nivel bajo, el 35.93% respondió un nivel medio y un 23.95% respondió un nivel bajo, respecto a la dimensión mejora continua.

Tabla 19 *Enfoque Basado en Procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	22,8	22,8	22,8
	MEDIO	59	35,3	35,3	58,1
	ALTO	70	41,9	41,9	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

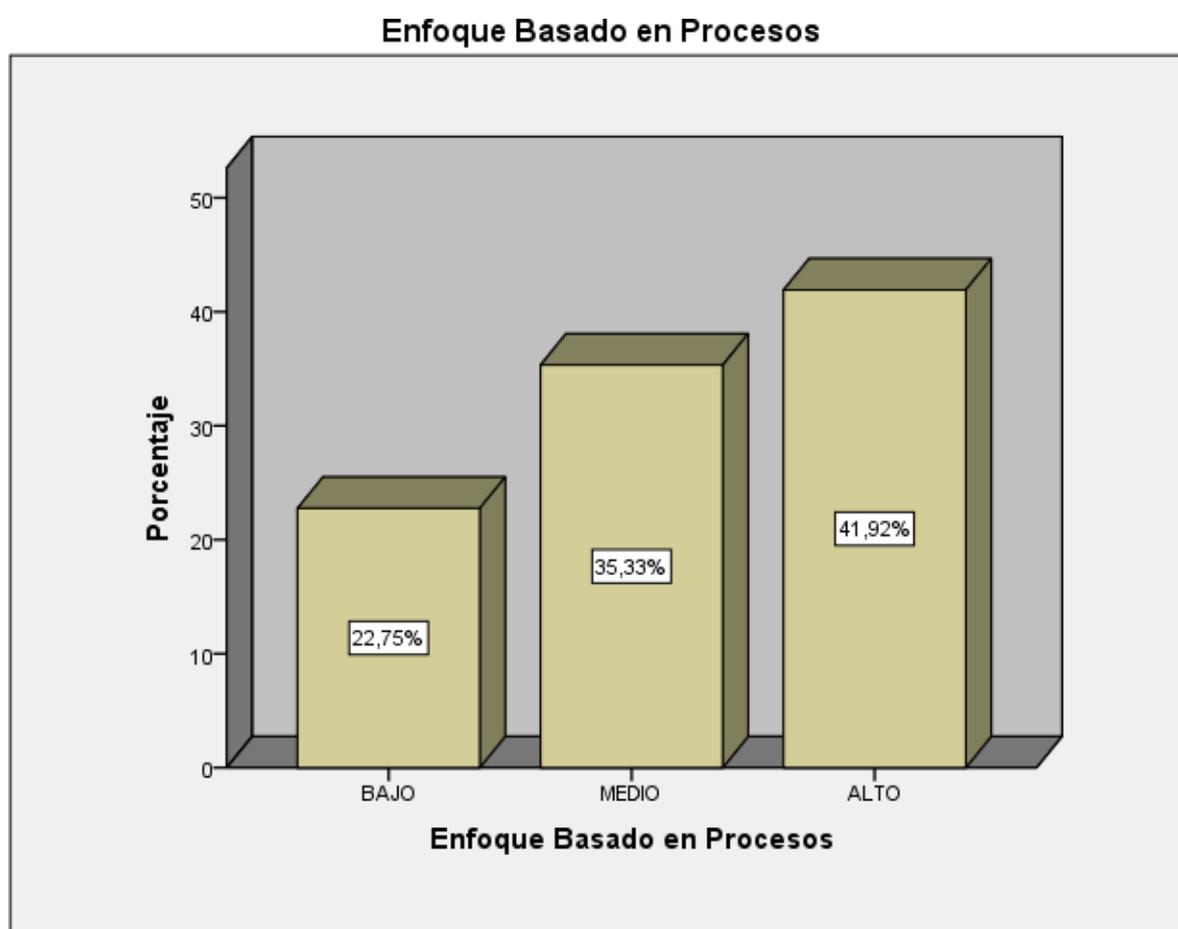


Figura 13: Enfoque basado en procesos

Según la tabla 19 y figura 13, se observa que el 41.92% respondió un nivel alto, el 35.33% respondió un nivel medio y un 22.75% respondió un nivel bajo, respecto a la dimensión enfoque basado en procesos.

Tabla 20 Proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	70	41,9	41,9	41,9
	MEDIO	55	32,9	32,9	74,9
	ALTO	42	25,1	25,1	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

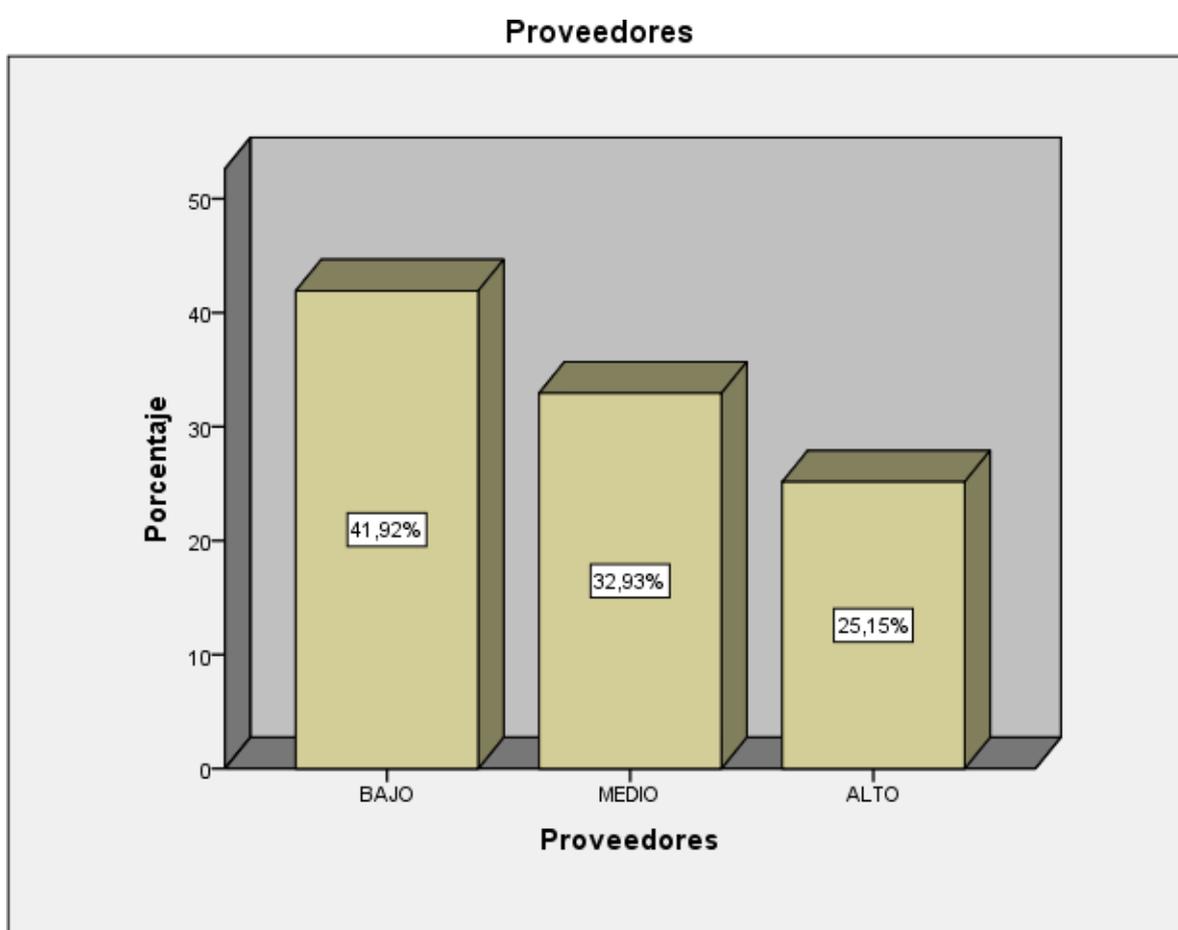


Figura 14: Enfoque basado en procesos

Según la tabla 20 y figura 14, se observa que el 41.92% respondió un nivel bajo, el 32.93% respondió un nivel medio y un 25.15% respondió un nivel alto, respecto a la dimensión proveedores.

Tabla 21 *Calidad total*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	22,75	22,75	22,8
	MEDIO	89	53,29	53,29	76,0
	ALTO	40	23,95	23,95	100,0
	Total	167	100,0	100,0	

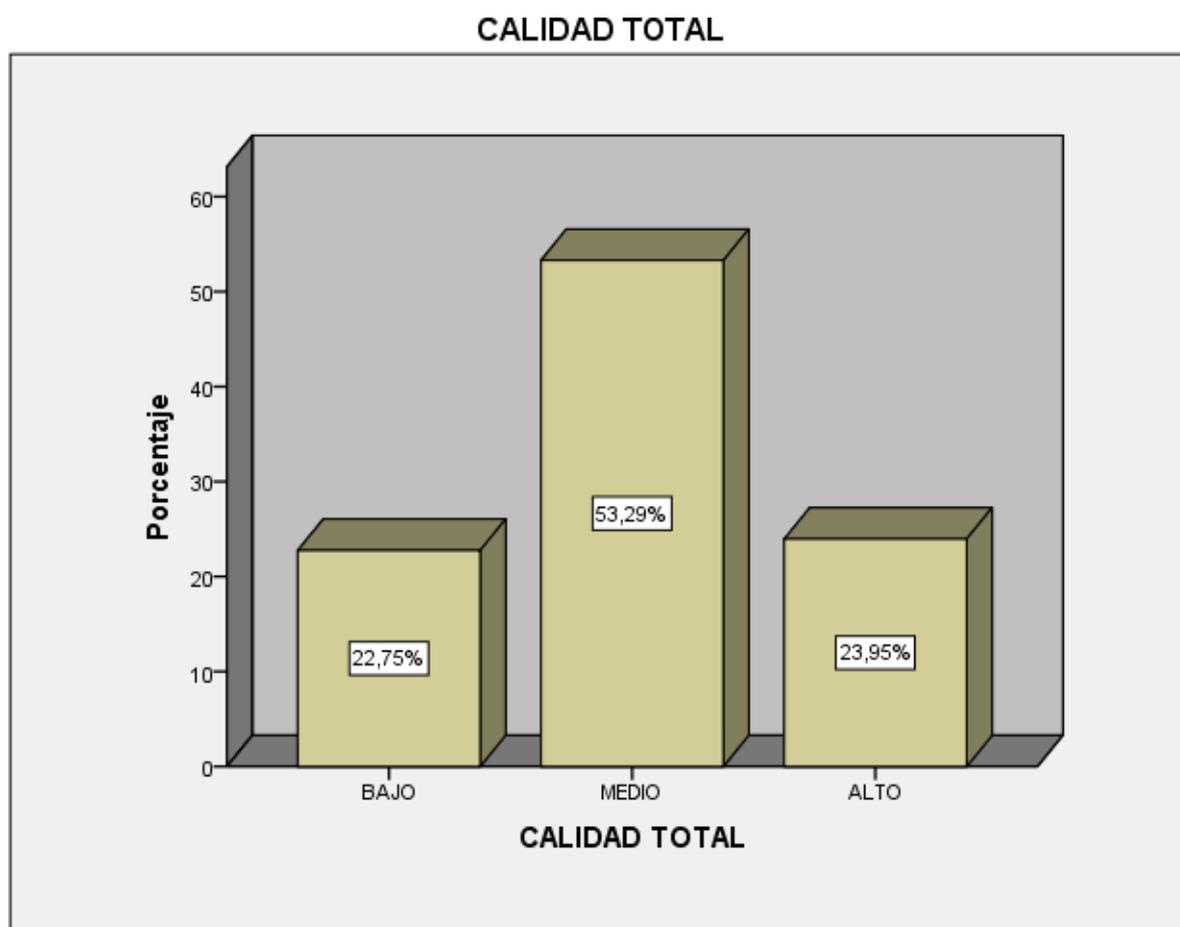


Figura 15: Calidad total

Según la tabla 20 y figura 14, se observa que el 22.75% respondió un nivel bajo, el 53.29% respondió un nivel medio y un 23.95% respondió un nivel alto, respecto a la variable Calidad Total.

3.1 Prueba de normalidad

Según el desarrollo de la investigación y como parte del proceso que prima dentro de la metodología es necesario conocer la distribución y comportamiento de la información la cual respalda su condición para su posterior análisis.

H₀: No existe distribución normal entre la gestión de capacitación y calidad total

H₁: Si existe distribución normal entre la gestión de capacitación y calidad total

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

a) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₀ (No paramétrico)

b) Sig. (E) > Sig (T); Rechazar H₀ (Si paramétrico)

Si n o gl es < 50 Shapiro Wilk

Si n o gl es > 50 Kolmogorov Smirnov

Tabla 21 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	,087	167	,004	,978	167	,008
CALIDAD TOTAL	,067	167	,063	,984	167	,048

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 21, donde se observa que la cantidad de la población determina el tipo de prueba a realizar a analizar, además de corroborar comportamiento de los coeficiente de sig que permite continuar el análisis la prueba de hipótesis que se debe realizar, es por ello que se ha determinado por ser una muestra $n > 50$ se debe aplicar el estadístico de Kolmogorov - Smirnov, donde también nos indica que el sig para ambas variables es $\text{Sig} < 0.05$ por lo tanto según este resultados la prueba es no paramétrica, por ello que será necesario realizar las pruebas de contrastación de hipótesis bajo el método Rho de Spearman y no R Pearson.

3.2 Análisis de hipótesis General

H₁: Existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

H₀: No existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₁: Si existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; $z = 1.96$)

Regla de decisión

a) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₁ y se Rechazar H₀

b) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀ y se Rechazar H₁

Tabla 22 Hipótesis general

			GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,749
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,749	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

Por lo presentado en la tabla 22, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva entre las variables tienen un valor igual a 0.749 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H₁ y rechazar la hipótesis nula H₀ donde la decisión es que si existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

Análisis de hipótesis específica 1

H_i: Existe relación positiva entre el análisis y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₀: No existe relación positiva entre el análisis y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₁: Si existe relación positiva entre el análisis y la calidad total en tienda Wong San Borja, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

a) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₁ y se Rechazar H₀

b) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀ y se Rechazar H₁

Tabla 23 Hipótesis específica 1

		Análisis	CALIDAD TOTAL	
Rho de Spearman	Análisis	Coefficiente de correlación	1,000	,702
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
CALIDAD TOTAL	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,702	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

Por lo presentado en la tabla 23, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva media entre la variable y dimensión tienen un valor igual a 0.702 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H₁ y rechazar la hipótesis nula H₀ donde la decisión es que si existe relación entre el análisis y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Análisis de hipótesis específica 2

H₁: Existe relación positiva entre el diseñar y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₀: No existe relación positiva entre el diseñar y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₁: Si existe relación positiva entre el diseñar y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

c) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₁ y se Rechazar H₀

d) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀ y se Rechazar H₁

Tabla 24 *Hipótesis específica 2*

		Diseñar	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	Diseñar	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
CALIDAD TOTAL	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,685
		Sig. (bilateral)	,000
		N	167

Por lo presentado en la tabla 24, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva media entre la variable y la dimensión tienen un valor igual a 0.685 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H₁ y rechazar la hipótesis nula H₀ donde la decisión es que si existe relación entre el diseñar y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Análisis de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación positiva entre el desarrollo y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₀: No existe relación positiva entre el desarrollo y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₁: Si existe relación positiva entre el desarrollo y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

e) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₁ y se Rechazar H₀

f) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀ y se Rechazar H₁

Tabla 24 *Hipótesis específica 3*

		Desarrollo	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	Desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	167
CALIDAD TOTAL	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,627
		Sig. (bilateral)	,000
		N	167

Por lo presentado en la tabla 25, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva media entre la variable y la dimensión tienen un valor igual a 0.627 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H₁ y rechazar la hipótesis nula H₀ donde la decisión es que si existe relación entre el desarrollo y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

Análisis de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación positiva entre la implementación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019
H₀: No existe relación

n positiva entre la implementación y la calidad total en la empresa tienda Wong San Borja, 2019

H₁: Si existe relación positiva entre la implementación y la calidad total en tienda Wong San Borja, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

g) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₁ y se Rechazar H₀

h) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀ y se Rechazar H₁

Tabla 25 Hipótesis específica 4

		Implementar	CALIDAD TOTAL	
Rho de Spearman	Implementar	Coefficiente de correlación	1,000	,789
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
CALIDAD TOTAL	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,789	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	167	167

Por lo presentado en la tabla 25, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión tienen un valor igual a 0.789 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H₁ y rechazar la hipótesis nula H₀ donde la decisión es que si existe relación entre la implementación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

Análisis de hipótesis específica 5

H_i: Existe relación positiva entre la evaluación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₀: No existe relación positiva entre la evaluación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H₁: Si existe relación positiva entre la evaluación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

i) Sig. (E) < Sig (T); Aceptar H₁ y se Rechazar H₀

j) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀ y se Rechazar H₁

Tabla 26 *Hipótesis específica 5*

		Evaluación	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	Evaluación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	167
CALIDAD TOTAL	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,678
		Sig. (bilateral)	,000
		N	167

Por lo presentado en la tabla 26, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva media entre la variable y dimensión tienen un valor igual a 0.678 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H₁ y rechazar la hipótesis nula H₀ donde la decisión es que si existe relación entre la evaluación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

Análisis referencial, para proceder con las contrastaciones de cada una de las hipótesis se determinó el siguiente cuadro:

Hi: Existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

H1: Si existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019

Tabla 22 *Hipótesis general*

		GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000 ,749
	N	Sig. (bilateral)	. ,000
		N	167 167
CALIDAD TOTAL		Coeficiente de correlación	,749 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	167 167

Por lo presentado en la tabla 22, del cual donde se observa que el nivel correlación positiva entre las variables tienen un valor igual a 0.749 y un Rho de Spearman es igual a 0.000 el cual nos permite dar la decisión de aceptar la hipótesis alterna H1 y rechazar la hipótesis nula H0 donde la decisión es que si existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019.

IV. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, Determinar la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019 de acuerdo a los resultados y el análisis descriptivo e inferencial se evidenció que existe conexión entre la gestión de capacitación y la calidad total. Estos resultados conseguidos presentan semejanza con lo culminado por Yalta Meza, (2015), en su estudio llegó a corroborar la relación directa y

positiva entre las variables de capacitación personal y calidad de servicio, debido a que el valor computado “P” es igual a 0.0217 siendo este menor a los 0.05. Así mismo está correlación es positiva pues su valor “V” es igual a 0.471 manifestando que al incrementar la capacitación de personal se incrementara la calidad de servicio. Así mismo en el postulado de Dessler (2015), la capacitación comienza al finalizar la inducción. Capacitar quiere decir brindar a los trabajadores noveles o con experiencia las destrezas que requiera para desempeñar su trabajo, de igual forma para la calidad total nos sostenemos en Gutiérrez Pulido (2014), teniendo como dimensiones clientes, liderazgo, personal, procesos, sistema, mejora continua, enfoque basado en hechos y proveedores y por medio de estos mejorar la calidad de servicio.

Como primer objetivo específico debemos identificar la relación que existiera para Determinar la relación del análisis con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019, conforme a los efectos y análisis descriptivo e inferencial se ha concretado la existencia de relación por parte del análisis con la calidad total por lo que guardan semejanza con Ñahuirima Tica, (2015), llego a coludir la conexión de sus variables: calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que el resultado obtenido $r = 0,841$ lo que nos dice que hay una correlación positiva alta también se puede decir con un nivel de confianza de 99% que existe relación significativa entre ambas variables evidenciando así que teniendo un mejor análisis mayor será la calidad de servicio. Concordando de esta manera con Dessler (2015), casi todas de las acciones de capacitación tienen como premisa incrementar el desempeño actual (de forma específica, el capacitar al empleado nuevo, así como a los que muestran un desempeño por debajo de lo esperado). El análisis de lo que se necesita actualmente de la capacitación se ciñe a que si se desea capacitar a los colaboradores que ya laboran o a los que aún no lo han hecho. En lo que refiere a los colaboradores noveles, el punto consiste en desarrollar los pasos del puesto de trabajo y dividirlo en subtareas para después enseñarles cómo realizarlas. (pág.200)

Para el segundo objetivo específico Establecer la relación del diseñar con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019 conforme a los efectos y el análisis descriptivo e inferencial se ha ratificado la existencia de conexión del diseñar con la calidad total estos hechos se asemejan con los de Arrascue Delgado & Cardozo Segura, (2015) como punto concluyente determino la relación entre sus variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, debido ya que el resultado obtenido r es igual a 0.877 fue mayor que el valor critico lo que demuestra la correlación de significancia al nivel 0.01 demostrando que al diseñar una mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción del cliente de esta misma manera

coincide Bohlander, Snell y Morris (2017), identificadas las necesidades de capacitación, a continuación se debe desarrollar el plan para implementarla. Los expertos tienen en consideración que el desarrollo de la capacitación debe abocarse en, como mínimo, cuatro aspectos en relación 1) los objetivos instruccionales de la capacitación, 2) disposición y motivación de los capacitando (trainees), 3) principios del aprendizaje y 4) particularidades de los tutores, por otro lado Dessler (2015), Una vez que el gerente cuenta con los resultados de necesidades, ya puede diseñar el programa de capacitación, Diseñar quiere decir planear todo el programa de capacitación, incluyendo los objetivos de entrenamiento, los métodos de enseñanza y la evaluación del programa. Algunos subpasos son el establecimiento de objetivo de desempeños, la creación de una descripción detallada de la capacitación (todas las etapas del programa de principio a fin), la elección del método de programa de enseñanza del programa (como referencia o en línea) y la revisión del diseño general del programa por parte de la gerencia. (pág.202)

Para el tercer objetivo específico Identificar la relación de implementar con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2019 conforme a los efectos y el análisis descriptivo e inferencial se ha ratificado la existencia de conexión de implementar con la calidad total dichos datos se asemejan a los de Reyes Hernández, ya que concluye que la capacitación brindada debe estar implementada a brindar la calidad de servicio adecuado (2014) así mismo el autor Dessler (2015), “Una vez que se han establecido los objetivos y que el programa de capacitación está diseñado y elaborado, se puede proceder a implementarlo, es decir, suministrar realmente la capacitación”. Bohlander, Snell y Morris (2017) Sin embargo, la capacitación implica un componente amplio de habilidades o conductas, funcionarían otros métodos más prácticos como la capacitación en el puesto o la simulación o las asignaciones laborales especiales. En otras palabras, el método debe coincidir con el objetivo de aprendizaje que se intente lograr. (pag.272)

El cuarto objetivo específico Determinar la relación del desarrollo con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019 conforme a los efectos y el análisis descriptivo e inferencial se ha ratificado la existencia de conexión del desarrollo con la calidad total dichos datos se asemejan a los de estos hechos se asemejan con los Ocampos Guerrero & Valencia Concha, (2016) así mismo tienen relación con lo expuesto por Dessler (2015), el desarrollo gerencial es todo intento por mejorar el desempeño gerencial actual o futuro a través de la enseñanza conocimientos, de la variación de actitudes o de la mejora en habilidades. Como en la planeación de la sucesión, los programas de desarrollo gerencial deberían desprender de la estrategia y los planes de recursos humanos de la organización. (pág.204)

V. CONCLUSIONES

Se estableció que la gestión de capacitación si contribuye significativamente con la calidad total

- Para el presente estudio investigativo el primer objetivo específico nos da testimonio que existe arraigo positivo de la dimensión análisis respecto a la calidad total.
- Para el presente estudio investigativo el segundo objetivo específico nos muestra la existencia de arraigo positivo para diseñar respecto a la calidad total.
- Para el presente estudio investigativo el tercer objetivo nos muestra la existencia de arraigo positivo para implementar respecto a la calidad total.
- Para el presente estudio investigativo el cuarto objetivo nos muestra la existencia de arraigo positivo del desarrollo respecto a la calidad total.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda efectuar una prueba de los conocimientos que tienen los colaboradores de manera tal que conozcamos donde se tienen que empezar a trabajar y hacia donde debe apuntar la capacitación.
- Se constató en ciertos colaboradores la falta de capacitación respecto a las necesidades del negocio, por lo que recomendamos una capacitación direccionada al puesto que desempeñan,
- Las variables investigadas gestión de capacitación y calidad total guardan una ceñida vinculación por lo que recomendamos rediseñar el programa de capacitación de manera que este sea direccionado a cada puesto y este se realice desde el primer día de trabajo ya que es en ese momento donde la capacitación cobra mayor relevancia.
- Se conoce que los clientes conocen un servicio de calidad más aún por las características que tiene la tienda respecto al mismo por lo que recomendamos una mayor capacitación al colaborador ya que solo así se lograra alcanzar los estándares de calidad en el servicio que requiere la compañía.
- Es recomendable analizar qué puntos nos están faltando en la capacitación la cual es una de las principales dimensiones que se estudiaron ya que todos los colaboradores deben estar preparados para brindar el servicio de calidad por lo cual debemos brindarle las herramientas necesarias para que se puedan desenvolver en su puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arrascue Delgado, J., & Cardozo Segura, E. (2015). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER"*. Chiclayo-Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Aymar, J. D. (2012). *Gestión de la Calidad Total en el Retail*. Madrid: Piramide.
- Bermudez Cariillo, L. A. (2015). *Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes*. *Intersedes*, 1-25.
- Brojt, D. (2005). *Project Management*. Buenos Aires: Granica.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Chavez, N. (2007). *Introducción a la investigación Educativa*. Maracaibo: Grafica.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano cuarta edición*. México: Elsevier Editora Ltda.
- Cuatrecasas, L., & González Babón, j. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Education.
- Edición, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Gutierrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez R, F. C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgrawhill.
- Hernandez, P., Torres, R., & Vazquez, G. (2017). *Sistema de gestión de talento humano que contribuya a fortalecer la administración de la clínica parroquial inmaculada concepción, ubicada en el municipio de santa tecla, departamento de La Libertad*. San Salvador El Salvador: Universidad de el Salvador.
- Hidalgo Faytong, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del gadm canton Babahoyo*. Babahoyo ecuador: Universidad regional Autónoma de los Andes.

- López Gumucio, R. (2005). *La Calidad Total en la Empresa Moderna*. Revistas Científicas de America Latina, 67-81.
- M. Weiers, R. (1986). *Investigación de Mercados*. Prentice Hall.
- Maggi, V. (2018). *Evaluación de la Calidad de Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica "Hospital General del Milagro"*. Guayaquil.
- Ñahuirima Tica, Y. (2015). *calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, Andahuaylas Perú*: Universidad Jose maria Arguedas.
- Ocampos Guerrero, L., & Valencia Concha, S. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud*. Tumbes-Peru: Universidad Nacional de Tumbes.
- Pacherrez Ollaguez, J. (2017). *Capacitación de los trabajadores y la productividad de las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP*. Lima: Univesidad Cesar Vallejo.
- Ramirez, T. (2010). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Reyes Hernandez, P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenang. quetzaltenang*: Universidad Rafael Landivar.
- W. Bohlander, G., A. Snell, S., & S. Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning.
- Yalta Meza, A. (2015). *Capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa financiera Ctediscotia*. Moyobamba: Universidad Cesar Vallejo.
- Zamora Lopez, K., & Cerezo Alvarez, L. (2013). *Creación de una agencia de recursos humanos para la selección y colocación en el sector laboral de la ciudad de Babahoyo para los egresados y profesionales de la escuela de administración de empresas de la facultad de administración, fina*. Babahoyo Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.

ANEXOS

MATRIZ DE MARCO CONCEPTUAL-CONSISTENCIA											
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD TOTAL EN LA TIENDA WONG SAN BORJA 2019											
TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA ORDINAL	RANGO	INSTRUMENTO	
GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD TOTAL EN LA TIENDA WONG SAN BORJA LIMA, 2018	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	Analizar	Entrenamiento	1,2	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO	
	¿Cuál es la relación entre la Gestión de Capacitación y la Calidad Total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018?	¿Determinar la relación entra la gestión de capacitación y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018?	¿Si existe relación entra la gestión de capacitación y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018?			Habilidades	3,4				
							Trabajo en Equipo				5,6
											Diseñar
						Actitud	8				
						Planificación	9,10				
					Desarrollar	Procedimientos	11,12				
	Inducción	13,14									
	Implementar	Estrategia	15								
		Desempeño	16								
		Desarrollo	17,18								
	Evaluar	Resultados	19								
		Reacciones de participantes	20								
		Conducta Laboral	21								
	PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	CALIDAD TOTAL	Clientes	Identificar	1	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE	BASICO MEDIO SUPERIOR	CUESTIONARIO	
¿Cómo se relaciona el análisis con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	¿Determinar la relación del análisis con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018?	Existe relación positiva entre el análisis y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Diseñar			2					
						Evaluar	3				
			Liderazgo				Compromiso				5
Resultados	6										
¿Cuál es la relación del	Establecer la relación del	Existe relación positiva entre el	Estrategias		7						

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD TOTAL EN LA TIENDA WONG SAN BORJA LIMA, 2018	diseño con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	diseñar con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	diseñar y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	CALIDAD TOTAL	Personal	Responsabilidad	8	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5 = SIEMPRE	BASICO MEDIO SUPERIOR	CUESTIONARIO
	¿Cómo se relaciona el desarrollo con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Determinar la relación del desarrollo con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Existe relación positiva entre el desarrollo y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018			Talento	9			
						Motivación	10			
	¿Cuál es la relación de implementación con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Identificar la relación de implementar con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Existe relación positiva entre la implementación y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018		Procesos	Gestión de Recursos	11			
						Análisis	12			
¿Cómo se relaciona la evaluación con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Establecer la relación de la evaluación con la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Existe relación positiva entre la evaluación y la calidad total en la empresa Wong San Borja Lima, 2018	Sistema	Trabajo en Equipo	13					
				Aptitud	14					
			Mejora Continua	Planificación	15					
				Control	16					
			Enfoque Basado en Procesos	Objetividad	17					
				Variabilidad	18					
			Proveedores	Calidad	19					
				Comunicación	20					
				Producto	21					



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: Georgina M. Tseru
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: _____
- 1.3. Especialidad del Validador: _____
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5. Título de la Investigación: _____
- 1.6. Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos.				/	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigació.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 75 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° _____ Teléfono N° _____

25728455



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: COSTILIA CASTILLO PEDRO.
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: DOCENTE DE LA UCV
- 1.3. Especialidad del Validador: MAGISTER
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5. Título de la Investigación: _____
- 1.6. Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				/	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				/	
9. PERTINENECIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigació.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° 18898066 Teléfono N° 966547595



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: COJAL LOPE BERNARDO
1.2. Cargo de Institución donde Labora: DIRECTOR NCV
1.3. Especialidad del Validador: ECONOMISTA
1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
1.5. Título de la Investigación: _____
1.6. Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				✓	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 75. % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° _____ Teléfono N° _____

25728455.

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: Gestión de Capacitación y Calidad Total en la Tienda Wong San Borja-2019

Variable de Estudio 1: Gestión de Capacitación

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CAPACITACIÓN						
	DIMENSIÓN: Analizar	N	CN	AV	CS	S
1	El entrenamiento recibido le permite al colaborador analizar cada situación y poner en práctica lo aprendido					
2	El área de capacitación analiza las debilidades del colaborador y brinda el entrenamiento adecuado para que pueda desarrollarse en su área de trabajo					
3	Las habilidades adquiridas en el área de capacitación permiten analizar y dar solución a las dudas de los clientes en la tienda					
4	El área de capacitación brinda las capacidades necesarias para analizar y resolver cualquier inconveniente dentro de nuestra área de trabajo					
5	Al ingresar un nuevo colaborador es fácil que se integre al trabajo en equipo y haga un análisis de la importancia del mismo					
6	Se analizan las deficiencias de la tienda y se da un trabajo en equipo el cual brinda una mayor consecución de objetivos y metas					
	DIMENSIÓN: Diseñar	N	CN	AV	CS	S
7	Los conocimientos adquiridos en el área de capacitación permiten diseñar estrategias de solución en su puesto de trabajo					
8	El diseño actual del plan de desarrollo del área de capacitación le permite adquirir mayores conocimientos para el área de trabajo					
9	Las capacitaciones permiten planificar el trabajo y tener mayor actitud al momento de realizarlas					
10	El área de capacitación diseña acertadamente las sesiones que necesita el colaborador lo que refleja la buena actitud que tienen al realizarlas					
	DIMENSIÓN: Desarrollar	N	CN	AV	CS	S
11	La planificación utilizada en el área de capacitación le permite trazar un desarrollo adecuado					
12	Al analizar el desenvolvimiento de los nuevos colaboradores ratifica que el área de capacitación viene planificando adecuadamente sus talleres y capacitaciones					
13	Los procedimientos usados en capacitación son adecuados a las necesidades de desarrollo de los colaboradores					
14	La inducción brindada a los nuevos colaboradores permite que se adecuen rápidamente a su área de trabajo					
	DIMENSIÓN: Implementar	N	CN	AV	CS	S
15	El área de capacitación basa su estrategia en las necesidades que los colaboradores deben implementar en su área de trabajo					

16	La estrategia de capacitación y desarrollo implementada por el área de capacitación es la adecuada					
17	El desempeño de los colaboradores ha mejorado desde que se implementaron más horas de capacitación					
DIMENSIÓN: Evaluar		N	CN	AV	CS	S
18	El área de capacitación evalúa las necesidades de capacitar a los colaboradores analizando sus debilidades y pensando en su desarrollo					
19	Los resultados obtenidos de las evaluaciones en el área de capacitación permiten tener colaboradores adecuados en la tienda					
20	Al evaluar las reacciones de los participantes durante las capacitaciones están son positivas y entusiastas					
21	La conducta laboral ha mejorado a medida que la capacitación es más constante					

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: Gestión de Capacitación y Calidad Total en la Tienda Wong San Borja-2019

Variable de Estudio 2: Calidad Total

VARIABLE 2: CALIDAD TOTAL						
	DIMENSIÓN: Clientes	N	CN	AV	CS	S
22	La gerencia establece las políticas adecuadas para brindar servicio de calidad a los clientes					
23	Los objetivos trazados respecto a la calidad de servicio se cumplen según lo planificado					
24	La empresa incorpora el personal idóneo a la política de calidad de servicio al cliente					
25	Las sugerencias de los clientes son evaluadas para tomar las acciones correctivas que permitan dar un servicio de calidad					
	DIMENSIÓN: Liderazgo	N	CN	AV	CS	S
26	Todos los colaboradores están preparados y comprometidos para brindar el servicio de calidad que permita seguir liderando el mercado					
27	La gerencia practica un liderazgo participativo donde los colaboradores participan activamente en la búsqueda de resultados					
28	Las estrategias y el liderazgo practicado por la gerencia para brindar servicio y rapidez dan los resultados esperados					

DIMENSIÓN: Personal		N	CN	AV	CS	S
29	Los colaboradores toman con responsabilidad las capacitaciones que reciben y las ponen en práctica en su área de trabajo y desarrollo persona					
30	El personal con mayor talento es motivado con capacitaciones de mayor nivel además de aumentos salariales					
31	El área de recursos humanos motiva al personal realizando actividades integradoras para todos los colaboradores					
DIMENSIÓN: Procesos		N	CN	AV	CS	S
32	La gestión de recursos humanos en el proceso de selección de personal nuevo es adecuada a las necesidades de la tienda					
33	Se analizan constantemente los procesos que demandan mayor tiempo para brindar un servicio rápido y de calidad					
DIMENSIÓN: Sistemas		N	CN	AV	CS	S
34	Las jefaturas se reúnen constantemente para dar la pauta y coordinar realizar trabajo en equipo					
35	Todos los colaboradores muestran una buena aptitud al realizar sus labores diarias en el área de trabajo					
DIMENSIÓN: Mejora Continua		N	CN	AV	CS	S
36	Se da una adecuada planificación de los procesos en la búsqueda de la mejora continua					
37	se adoptan las medidas de control necesarias para desarrollar un proceso de mejora continua					
DIMENSIÓN: Enfoque basado en procesos		N	CN	AV	CS	S
38	Los jefes de división son objetivos y se basan en hechos al designar a los encargados de realizar determinados procesos					
39	Los colaboradores tienen claro que nada es estable y que todo sistema basado en procesos puede tener una variabilidad y son capaces de adaptarse al cambio					
DIMENSIÓN: Proveedores		N	CN	AV	CS	S
40	La calidad de los productos se debe a que contamos con los mejores proveedores del mercado					
41	La comunicación efectiva con los proveedores permite tener toda la mercadería a tiempo					
42	Los proveedores permiten tener productos de calidad a un precio competitivo gracias al trato cordial que mantienen con el área de compras					

¡Muchas gracias!