



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación del talento humano y calidad de servicio en la empresa de Transporte
Pacific Perú Cargo S.A.C., Santa Anita 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Paredes Carnecilla, Yessenia Inés (ORCID: 0000-0003-4380-9240)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA –PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por el amor hacia nosotros, a mis padres por estar siempre conmigo dándome aliento para seguir adelante, a mi hermana por su motivación y su apoyo incondicional a mi hijo que es mi motivación y mi motor para superarme día a día y a mi asesor temático Mg. Edgard FranciscoCervantes Ramón por su dedicación y paciencia en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A mis padres por su gran apoyo incondicional por levantarme de cada caída acompañándome en cada logro, a mi hermana por ser una segunda madre para mí que me acompaña en cada momento de mi vida, a los profesores de esta universidad por haberme transmitido conocimientos que me servirán en mi desempeño como Administradora.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	vi
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	14
2.2 Variables y Operacionalización.....	14
2.3 Población y Muestra.....	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5 Métodos de análisis de datos.....	23
2.6 Aspecto éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	46

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Capacitación del talento humano y calidad de servicio en la empresa de Transporte Pacific Perú Cargo S.A.C., Santa Anita 2019” determinó como la capacitación de talento humano se relaciona con la calidad de servicio por lo cual se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo y correlacional transversal, se utilizó la encuesta como instrumento de medición conformada por 32 ítems de las cuales 13 son de capacitación de talento humano y 19 de calidad de servicio, encuestando a 70 clientes, recogidos los datos sin manipulaciones en la empresa de Transporte Pacific Perú Cargo S.A.C., Santa Anita 2019, la encuesta fue aplicada según la escala Likert.

La validez y confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0,630 y 0,805 se afirma que los resultados obtenidos son fiables.

Para medir la correlación existente entre las dos variables, se usó el coeficiente de relación Rho de Spearman en la cual se obtuvo un resultado de ,784**, es decir que existe relación positiva entre ambas variables lo que significa que a mayor capacitación mejor calidad de servicio.

Palabras clave: capacitación, calidad de servicio, cliente

ABSTRACT

In the present investigation entitled "Training of human talent and quality of service in the Transport Company Pacific Peru Cargo SAC, Santa Anita 2019" determined how the training of human talent is related to the quality of the service for which an investigation is conducted with a quantitative and correlational cross-sectional approach, identify the survey as a measuring instrument made up of 32 items of which 13 are for human talent training and 19 for quality of service, surveying 70 clients, collecting data without manipulation in the Transport company Pacific Peru Cargo SAC, Santa Anita 2019, the survey was applied according to the Likert scale.

The validity and reliability of the instrument were performed according to Cronbach's alpha coefficient, obtaining as a result 0.630 and 0.805 it is affirmed that the results obtained are reliable.

To measure the correlation between the two variables, use the Spearman Rho ratio coefficient in which a result of, 784 ** was obtained, that is to say that there is a positive relationship between both variables which means that it is a better training better quality of service.

Keywords: training, quality of service, clien