

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**Capacitación laboral y su relación con la calidad de
servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima -
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

LIZET JAKELIN CORREA AÑAZCO

ASESOR:

Mg. FUCHS ÁNGELES OSCAR ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

JUNIO, 2020

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis con mucho cariño a mis hijos Kevin y Leao quienes son mi mayor motivación para esforzarme día a día.

A mi esposo Cristian y a mis padres Javier y Blanca por su apoyo incondicional para cumplir esta meta profesional.

A mis hermanos Jared, Javier y Jorge que siempre me alientan a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Mi primer agradecimiento es a Dios por quien todo es posible en su voluntad.

A mi alma mater las Américas que me formo para ser una profesional para mi Patria.

A cada uno de mis maestros por las enseñanzas impartidas y sabios consejos.

A mí querida familia por su apoyo incondicional.

Y todas las personas que me apoyaron para hacer posible este estudio.

Muchas gracias a todos!

RESUMEN

El trabajo enfocado en la “CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C., LIMA - 2020”. En donde su diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario, los que fueron validados por juicio de experto y el estadístico alfa de Cronbach obteniendo un índice de 0.810 para el instrumento; lo que indica una alta fiabilidad del instrumento. La muestra, estuvo constituida por los colaboradores involucrados con un total de 92 colaboradores de la Empresa Turismo CIVA S.A.C. Se ha determinado la existencia una correlación significativa entre las variables de estudio, obteniendo un coeficiente de correlación de R de Pearson igual a 0.690, equivalente a una correlación positiva moderada.

PALABRAS CLAVES: capacitación laboral, conocimiento, habilidades, calidad de servicio, expectativa de servicio, desempeño del servicio.

ABSTRACT

The work focused on the relationship of "LABOR TRAINING AND ITS RELATIONSHIP WITH THE QUALITY OF SERVICE IN THE COMPANY TURISMO CIVA SAC., LIMA - 2020". Where its non-experimental design and cross-sectional correlational descriptive level. The questionnaire was used as an instrument, which were validated by expert judgment and Cronbach's alpha statistic, obtaining an index of 0.810 for the instrument; which indicates a high reliability of the instrument. The sample consisted of the collaborators involved with a total of 92 collaborators from the CIVA SAC Tourism Company. The existence of a significant correlation between the study variables has been determined, obtaining a correlation coefficient of Pearson's R equal to 0.690, equivalent to a moderate positive correlation.

KEY WORDS: job training, knowledge, skills, service quality, service expectation, service performance.

Índice

Carátula.....	i
Resumen.....	2
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	12
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2 Planteamiento del Problema.....	13
1.2.1 Problema general.....	13
1.2.2 Problemas específicos.....	13
1.3 Objetivos de la Investigación.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación e Importancia.....	14
1.5 Limitaciones.....	14
Capítulo II: Marco Teórico.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales.....	16
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.3 Definición de Términos Básicos.....	23
CAPITULO IV RESULTADOS.....	36
4.1. Resultados Descriptivos.....	36
4.1.1. Tablas de frecuencia de las variables y dimensiones.....	36
4.2. Resultado Inferencial.....	64
4.2.1. Contrastación de Hipótesis General.....	64
4.2.2. Contrastación de Hipótesis Especificas 1.....	66
4.2.3. Contrastación de Hipótesis Especificas 2.....	67
4.3. Discusión.....	68

CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72
Apéndice A: Matriz de consistencia en la Operacionalización de variables	75
Apéndice B: Matriz de consistencia de la investigación	76
Apéndice C: Matriz de la aplicación del instrumento de la investigación – cuestionario	77
Apéndice D:Matriz de respuestas de ítems y sujetos.	80

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: ¿Se le ha permitido desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño? .	36
Tabla 2: ¿La contribución de la experiencia que tiene juega un papel importante en el desempeño de sus funciones?	37
Tabla 3: ¿Su Jefe escucha con atención las ideas que plantea al solucionar problemas?	38
Tabla 4: ¿Las tareas que desempeña corresponden a su puesto de trabajo?.....	39
Tabla 5: ¿En la empresa Turismo CIVA SAC, las competencias suelen ser eficientes?	40
Tabla 6: ¿Los conocimientos con los que cuenta cada integrante de la empresa, son suficientes para lograr las metas?	41
Tabla 7: ¿Cree usted que su jefe inmediato, observa las necesidades que pueda tener con respecto a la capacitación?.....	42
Tabla 8: ¿Hace que tiempo no recibe usted una entrevista por parte de su jefe sobre las necesidades para capacitarlo?	43
Tabla 9: ¿Cree usted que la evaluación de desempeño, influye en la necesidad que pueda tener en las capacitaciones?	44
Tabla 10: ¿Demuestra usted iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?...	45
Tabla 11: ¿Existe compañerismo en su grupo de trabajo?	46
Tabla 12: ¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?.....	47
Tabla 13: ¿Considera que su jefe es comunicativo?.....	48
Tabla 14: ¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa?.....	49
Tabla 15: ¿Usted cómo personal de la empresa Turismo CIVA SAC, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?	50
Tabla 16: ¿Cómo considera las habilidades del personal con respecto a la atención al cliente en la empresa Turismo CIVA SAC?.....	51
Tabla 17: ¿Las aptitudes que demuestran los trabajadores de la empresa son eficientes para el logro de las metas?.....	52
Tabla 18: ¿Qué expectativa tiene usted del servicio que brinda la empresa?.....	53
Tabla 19: ¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado por el cliente? ...	54
Tabla 20: ¿Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado?.....	55
Tabla 21: ¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?	56
Tabla 22: ¿Considera que la cantidad de personal es el adecuado para desempeñar las	57

Tabla 23: ¿Cuándo el cliente solicita ayuda su capacidad de respuesta es inmediata? ..	58
Tabla 24: ¿Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio de la empresa?.....	59
Tabla 25: ¿Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema?.....	60
Tabla 26: ¿El desempeño del servicio que se brinda como lo califica usted?.....	61
Tabla 27: ¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa.....	62
Tabla 28: ¿Considera usted que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio?.....	63
Tabla 29: Prueba Hipótesis General	65
Tabla 30: Prueba Hipótesis Especifica 1	66
Tabla 31: Prueba Hipótesis Especifica 1	67

TABLA DE FIGURA

Figura 1: <i>¿Se le ha permitido desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?</i>	39
Figura 2: <i>¿La contribución de la experiencia que tiene juega un papel importante en el desempeño de sus funciones?</i>	40
Figura 3: <i>¿Su Jefe escucha con atención las ideas que plantea al solucionar problemas?</i>	41
Figura 4: <i>¿Las tareas que desempeña corresponden a su puesto de trabajo?</i>	42
Figura 5: <i>¿En la empresa Turismo CIVA SAC, las competencias suelen ser eficientes?</i>	43
Figura 6: <i>¿Los conocimientos con los que cuenta cada integrante de la empresa, son suficientes para lograr las metas?</i>	44
Figura 7: <i>¿Cree usted que su jefe inmediato, observa las necesidades que pueda tener con respecto a la capacitación?</i>	45
Figura 8: <i>¿Hace que tiempo no recibe usted una entrevista por parte de su jefe sobre las necesidades para capacitarlo?</i>	46
Figura 9: <i>¿Cree usted que la evaluación de desempeño, influye en la necesidad que pueda tener en las capacitaciones?</i>	47
Figura 10: <i>¿Demuestra usted iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?</i> .	48
Figura 11: <i>¿Existe compañerismo en su grupo de trabajo?</i>	50
Figura 12: <i>¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?</i> ...	50
Figura 13: <i>¿Considera que su jefe es comunicativo?</i>	51
Figura 14: <i>¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa?</i>	52
Figura 15: <i>¿Usted cómo personal de la empresa Turismo CIVA SAC, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?</i>	54
Figura 16: <i>¿Cómo considera las habilidades del personal con respecto a la atención al cliente en la empresa Turismo CIVA SAC?</i>	55
Figura 17: <i>¿Las aptitudes que demuestran los trabajadores de la empresa son eficientes para el logro de las metas?</i>	56
Figura 18: <i>¿Qué expectativa tiene usted del servicio que brinda la empresa?</i>	57
Figura 19: <i>¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado por el cliente?..</i>	58

Figura 20: ¿Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado?	59
Figura 21: ¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?	60
Figura 22: ¿Considera que la cantidad de personal es el adecuado para desempeñar las actividades de la empresa?	61
Figura 23: ¿Cuándo el cliente solicita ayuda su capacidad de respuesta es inmediata?.	62
Figura 24: ¿Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio de la empresa?	63
Figura 25: ¿Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema?	64
Figura 26: ¿El desempeño del servicio que se brinda como lo califica usted?	65
Figura 27: ¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa?	66
Figura 28: ¿Considera usted que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio?	67

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación: Capacitación laboral y su relación con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020, se ha tomado como variables la capacitación laboral y la calidad de servicio lo cual tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la capacitación laboral y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.

Teniendo en cuenta el esquema de tesis proporcionado por la oficina de Grados y Títulos y siguiendo los lineamientos metodológicos pertinentes, la tesis se divide en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: En este capítulo se menciona el problema de la investigación, donde se desarrollará la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación investigación, importancia y limitaciones de la investigación.

CAPÍTULO II: En este capítulo se desarrolla el marco teórico, antecedentes de la investigación del estudio nacional e internacional, bases teóricas y definición de términos básicos.

CAPÍTULO III: En este capítulo describe el marco metodológico y se detalla el enfoque de la investigación, variables, tipo de investigación, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento.

CAPÍTULO IV: En este capítulo describe los resultados y se detalla los resultados descriptivos e inferenciales, y la contratación de hipótesis.

Por último, se encuentran referencias y apéndice. Esperando que este estudio de investigación haya cumplido con los criterios establecidos por la Universidad Peruana de las Américas y sirva de motivación para posteriores investigaciones.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Aquellas empresas que no retroalimenten a sus colaboradores y alienten el flaquear sus divergencias están obligados a suceder un supuesto humano desaprovechado. Pero aún peor, las empresas que aun cuando escuchan a sus colaboradores no inician actividades de apoyarlos en el compromiso perderán toda credibilidad, que mantiene a la organización unida cual es la confianza.

Cierta cualidad en los servicios y la formación que tiene los empleados de la entidad, tiene que ser indispensable para ofrecer una buena calidad en la atención al público. Se ofrecerá un mal servicio si el personal no cuenta con una formación en resolver las interrogantes del cliente.

El crecimiento, competitividad y el enfrentamiento se encuentra en un constante competir con las cadenas, dado que a nivel internacional la globalización ha producido que las empresas sean más competitivas e innovadoras, con el fin de mantenerse en el mercado.

Según la selección de existencias y servicios, el cliente empieza a medir en el gasto de la actividad o producto. Se va estar más pendiente en las actitudes, necesidades y emociones y dirigiéndose que plantea valóralo.

No todas las empresas en el territorio nacional del Perú, se preocupan por contar con un personal altamente capacitado. La estabilidad y la vanguardia de las empresas en el mercado se lograrán gracias solo si tienes satisfecho a los clientes.

La repercusión frente a la de calidad en los servicios se puede observar dicha problemática en todo el país. Se cuenta con bajas capacitaciones en la empresa, las

cuales no son de manera proactiva para su mejor desarrollo. Los factores están reflejados en mérito a la calidad en los servicios que ofrece la entidad.

Así mismo, la empresa Turismo CIVA S.A.C, carece de una capacitación constante del personal, los jefes inmediatos de los trabajadores no cuentan con un mando de liderazgo, falta de talleres, capacitaciones motivacionales, lo que mejorara en la calidad en el servicio, posteriormente rentabilidad y logro de los objetivos de la empresa.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo se relaciona la capacitación laboral y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cómo se relaciona los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020?
- ¿Cómo se relaciona las habilidades y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar cómo se relaciona la capacitación laboral y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar cómo se relaciona los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.

- Determinar cómo se relaciona las habilidades y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.

1.4. Justificación e Importancia

La investigación tuvo un soporte metodológico, ya que se desarrolló con base en merito a la investigación de manera científica establecida por Hernández, Fernández y Baptista (2014), que le da la rigurosidad metodológica requerida, ya sea en la recolección de una información, así también del proceso y seguidamente un análisis anexo su interpretación de la información.

Que dará efecto en beneficiar a la empresa en el desempeño laboral, y cumpliendo las metas institucionales.

1.5 Limitaciones

Tuve limitaciones en el tiempo de demora para la recolección de datos, por la coyuntura que estamos viviendo en un estado de emergencia; ya que algunas personas se encontraban en suspensión perfecta; sin embargo se contó con la participación activa de quienes aportaron en el presente estudio.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Rodríguez, Rosario Y Burgos (2016), en su tesis titulada: “influencia de la capacitación laboral en la calidad del servicio al cliente en la empresa edenorte dominicana, oficina principal (2130) en la ciudad de Santiago, 2014-2015”. Como objeto de estudio fue la de; “Analizar la manera que influye la capacitación laboral en la calidad del servicio al cliente en la empresa Edenorte dominicana, oficina principal (2130) en la ciudad de Santiago de los Caballeros”. El método fue tipo descriptiva y de campo. Concluyendo que; el sexo femenino ha sido predominante personal que labora en las áreas correspondientes, con una edad menor a 35 años. El personal de nuevo ingreso recibe inducción y es capacitado antes de ocupar una posición. Los talleres y capacitaciones se dan en la formación, reflejando un mejor desempeño en el personal y de manera laboral.

Flores (2018), en el trabajo: Tuvo como objetivo principal; “Analizar la calidad del servicio turístico ofrecido en el Hotel Urdesa Suites Boutique para la implementación de un plan de capacitación.”. El método fue tipo descriptiva y de campo. La encuesta y la entrevista fueron las que se emplearon en la recolección de datos. Concluyó que; la calidad de servicio que se ofrece al cliente se mantiene de manera irregular, cabe precisar que ha pasado varios años y no hay capacitación a los colaboradores de la empresa.

Guerrero (2017), incidencia de la capacitación de la calidad en los servicios de socios, choferes y trabajadores en un régimen administrativo en la cooperativa transportes en taxis plaza del valle del cantón Rumiñahui 2016”. Tuvo como objetivo principal; “Determinar la incidencia de la capacitación en la calidad de servicio de los Socios, Choferes y Personal Administrativo de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Plaza del Valle” del Cantón Rumiñahui 2016” .El método fue tipo descriptiva correlacional. Las técnicas fue la encuesta. Se concluyó que; existe una insuficiente capacitación según lo que requiere el personal, de la cooperativa. Se tendrá mejores resultados siempre y cuando se realice una

capacitación y formación constante al personal de toda la empresa, y esto dará fruto en el desempeño organizacional.

Guerra (2019), en su tesis titulada: Análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas del sector Humboldt cantón Playas para el diseño de un plan de capacitación”. Tuvo como objetivo principal; “Analizar la calidad del servicio de alimentos y bebidas del sector Humboldt cantón Playas para el diseño de un plan de capacitación”. De manera bibliográfica, campo y descriptiva. Las técnicas fueron la encuesta, entrevista y observación. Se concluyó que; la calidad del servicio constituye un elemento clave en el sector de los restaurantes. En cuanto a ello, existe consenso en la literatura sobre la carencia de procedimientos que orienten su evaluación como parte de las prácticas cotidianas en las organizaciones.

Zamora (2018) “Elaborar un plan de capacitación enfocado a mejorar la calidad del servicio al cliente para el área de cobranzas de la empresa almacenes la Ganga R.C.A S.A ; ubicada en el sector norte del distrito |metropolitano de quito, periodo 2017 - 2018” tuvo como objetivo generar satisfacción en los clientes por el adecuado servicio que reciben del área de cobranzas; por ello, en la metodología el método cualitativo o la investigación cualitativa, investigación descriptiva, investigación exploratoria, investigación de campo.

2.1.2 Nacionales.

Barrientos (2017) “La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito Del Perú en el cuarto trimestre 2016.”, objeto conocer de qué forma una instrucción a los trabajadores influye en los atributos de los trabajadores del BCP 4to trimestre 2016; por ello, en la metodología a realizar es correlacional y explicativa, no experimental. Así, se concluyó se ha determinado que formación a los trabajadores influye calidad en los servicios en el área de contacto BCP 4to trimestre 2016.

Umiña (2017) “Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016”, objeto conocer una correlación del Plan de formación y los reflejos laborales en la empresa Serpetbol Perú - San

Borja 2016; por ello, en la metodología corte transversal. Así, se concluyó en relación en objeto de estudio existe relación positiva moderada un grado de Pearson 0.796, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor cantidad de una formación al personal, mayor sería el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Quispe (2018) “La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa”, prioridad fue analizar cierta preparación en mérito del desempeño de los trabajadores UNSA; por ello, en la metodología el método descriptivo, con una población de 100 empleados. Así, se Concluyó que el universalismo de los empleados conserjes sí recibe capacitación en zona laboral, la formación tiende a ser interesante ya que los empleados puedan comportarse proporcionadamente en los roles del trabajo.

Delgado (2017) en su investigación titulada “Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015” tuvo como objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal operativo de la UGEL 01, 2015 mejora con la implementación de un plan de capacitación; por ello, en la metodología utilizando la encuesta. Así, se concluyó encontramos que levante era facultado por los clientes con un puntaje media de 3.39 en una escalera de 0 a 10 adonde 0 representaba lo más yuxtapuesto al tremendo desempeño y 10 el inmejorable desempeño, concluyendo que el encabezamiento del quebradero de cabeza planteado para la reminiscencia averiguación tuvo quintaesencia real, ya que el desempeño gremial no estaba adecuadamente manido por los usuarios y tuvo que plantearse un metropolitano para revertir la situación, que en levante albur fue la implementación de un borrador de capacitación.

Luque (2015) “Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas 2015” tuvo como objetivo demostrar la relación entre el proceso de capacitación y la calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas, 2015; por ello, en la metodología se aplica es cuantitativa, la persona de refresco es no experimental - esencial y el esquema de sondeo es no experimental, de persona transeccional correlacional. Así, se

concluyó se puede anclar con una cota de aplomo del 90% que existe lista. Asimismo, la correlación mediante el Spearman dio como resultado de 0747, existe una lista positiva reincorporación entre estas variables de dos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Capacitación laboral

2.2.1.1. Definición de capacitación

Según Wayne (2010) precisa que

La enseñanza a los miembros de la empresa debe de ser diaria, con la capacitación en la producción. En cambio, tiene un tipo a largo plazo en el desarrollo del aprendizaje yendo más allá del trabajo. Va crecer y evolucionar a medida que se prepare a los empleados también. (p. 120)

Según Dessler y Varela (2011)

Es la utilización de algunos métodos para dar a los trabajadores sean nuevos o antiguos las capacidades y habilidades que necesitan para reflejar en su trabajo. En la presente, la capacitación en su ámbito es mucho más amplio de lo que fue hace algunos años pasados. Se debe enseñar a ensamblar o capacitar a los docentes para el desarrollo de los objetivos de clase. (p. 26)

Por otro lado, Chiavenato (2007) precisa que:

La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p. 84)

Además, Hernández (2012) define la capacitación como un proceso constante que se desarrolla a corto plazo; que todo el personal de una entidad debe recibir porque es muy importante entrenarlos y capacitarlos de acuerdo a las funciones en que desempeñan porque ayuda a elevar los niveles de productividad y se considera un elemento de competitividad en el mercado actual; creando un clima laboral satisfactorio y de tal manera se sientan más motivados y puedan desempeñar sus funciones dentro del trabajo de manera eficiente y eficaz; porque la capacitación tiende a ser muy significativo a todos los trabajadores y responsables de una entidad porque ayuda a mejorar la actitud y conocimientos del personal, ello también ayuda a empleados estén más actualizados y puedan enfrentarse al mundo cambiante.

2.2.1.2. Dimensiones de la capacitación laboral

2.2.1.2.1. Conocimiento

Ramírez (2009) es un progreso de manera gradual en mérito al desarrollo del ser humano por aprender su mundo y realizarse como individuo y especie. Científicamente, es estudiado por la epistemología, que se la define como la ‘teoría del conocimiento’; etimológicamente, su raíz madre deriva del griego episteme, ciencia, pues por extensión se acepta que ella es la base de todo conocimiento.

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

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

2.2.1.2.1.1 Competencia

Wayne (2010) amplió el rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios.

Asimismo, el conjunto de compañías que ofrecen productos o servicios de la misma naturaleza que los de otra compañía. También se denomina de esta forma al conjunto de marcas que ofrecen productos o servicios que son de distinta naturaleza pero que cubren las mismas necesidades, por lo que pueden restarse mercado.

Aquellos que se ofrece productos similares y se comercializa los mismos que una empresa elabora.

Sin embargo, la competencia no se limita al caso de las empresas que compiten con la nuestra directamente (con los mismos productos). Considera asimismo productos que pueden ser sustituidos a lo que uno brinda en el mercado.

2.2.1.2.2. Habilidad

Wayne (2010) La capacidad, la habilidad y la competencia son aptitudes, que todos los seres humanos tenemos por naturaleza y, aunque todas estas aptitudes están ligadas son muy diferentes, pero, es muy fácil confundir un término con otro.

2.2.2. Calidad de servicio

El servicio es hacer algo a beneficio de un tercero, es como lo ve el cliente, no como lo ve la empresa, es cierto nivel que pueda satisfacer el servicio a las prioridades o requerimientos del consumidor, lo que implica hacer de manera correcta, con actitud positiva y espíritu de servicio.

Marcos (2001) una cualidad en los servicios resulta en base a relación de la no conformación de la expectativa y la ejecución del servicio. Si el desempeño del servicio no está en consonancia con la calidad esperada, es señal de que no se confirma la expectativa.

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

Además, Zeithalm, Parasuraman y Berry (2012) la diferencia entre bienes y servicios recibido por el cliente y la percepción del mismo sobre lo que esperaba recibir puede dar a la organización una visión de las estrategias en donde las entidades tienden a realizar cierta calidad en los servicios recibida permite que la marca perdure en el tiempo, es ahí donde juegan un papel importante la empatía, seguridad, facilidad en determinar la respuesta, también la tangibilidad.

2.2.2.1. Dimensiones de calidad de servicio

2.2.2.1.1. Servicio

El servicio es la “acción y efecto de servir. Organización destinada a cuidar los intereses y satisfacer necesidades públicas o privadas”. Por otro lado, “el concepto de servicio es la definición de los beneficios generales que la empresa de servicios otorga, basada en los beneficios recibidos por los clientes”. Existen algunas características que diferencian a los servicios de los productos.

2.2.2.1.2. Expectativa

Para Bandura (1977) las expectativas se crean y cambian a partir de cuatro antecedentes: experiencia directa, experiencia indirecta u observación, persuasión verbal y estado fisiológico, siendo el primero el mayor determinante. Finalmente, la evaluación de éxito o fracaso asociado a la expectativa puede ser objetiva o subjetiva.

2.2.2.1.2.3. Desempeño

Kotler (2001) define el servicio como cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible, no dando origen a propiedad de algo.

2.3 Definición de Términos Básicos

Satisfacción

“la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. (Wayne ,2010)

Producto

Stanton, Etzel y Walker (2007)“un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea”.

Cliente

Barquero, Rodríguez, Barquero y Huertas (2007),en el libro *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* se menciona lo siguiente: “La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer”. (p. 26)

Competitividad

Monterroso (2016), la competitividad es un aspecto central en la sustentabilidad y éxito de una organización y, como tal, debe ser integrada al análisis estratégico. A fin de contribuir a una mejor comprensión de los aspectos ligados a la competitividad.

Proceso

El universalismo de métodos, materias primas, personas, maquinas, medioambiente, medios que cómo resultado de su interacción generase intrepidez agregado y trasformación, con lo que se crean especie y aseo para los clientes. Así, esta concreción de “proceso” nos otorgar apoyar, esquematizar y operacionalizar los procesos requeridos para la implementación de un sistema de acuerdo de la calaña con cojín al prototipo ISO 9001 en las diferentes organizaciones. (Chiavenato, 2007)

Innovación

(Para Porter 1990), las empresas consiguen ventajas competitivas en mérito de una innovación. Su aproximación a la innovación se realiza en sentido amplio, incluyendo nuevas tecnologías y nuevas maneras de hacer las cosas.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

Tipo de Investigación

Será de tipo aplicado porque tiene como fin dar solución a una problemática. De acuerdo (Tamayo y Tamayo,2003) a “la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la anterior, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad” (p. 43).

3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque utilizado en el trabajo de investigación es cuantitativo. Así, (Gómez, 2006) indicó que la investigación cuantitativa “utiliza recolección, examina la información con la finalidad de responder las interrogantes y demuestra la hipótesis planteada con anterioridad, confía en el cálculo de números y la utilización de métodos estadísticos para determinar con precisión la población”. (p. 60).

Se utilizó el nivel descriptivo-correlacional, debido puesto que esto detalla datos específicos y claros.

Arias (2006) indicó que la investigación descriptiva consiste en “caracterizar un evento, personas o grupos con la finalidad de determinar su forma o su conducta”. (p. 24).

Cortés e Iglesias (2004) mencionaron de la correlacional es definir “la relación que existe entre dos conceptos o variables, no obstante, sirve para medir el nivel relacionados con la finalidad de evaluar y analizar los resultados”. (p. 21).

3.2 Variables

3.2.1 Operacionalización de las variables.

Variable X: Capacitación

Según Silíceo (2006) se refiere a una formación en el cual debería apoyarse en una tarea planificada, basándose en la carencia real de la entidad; enfocado hacia la sustitución de entendimientos destrezas y postura del empleado. (p. 25).

Definición operacional

Para obtener información de las necesidades de la capacitación se utilizó el cuestionario como instrumento, para medir las dimensiones de la variable Capacitación, que son las siguientes: conocimientos y habilidades.

Variable Y: Calidad de Servicio

Paz (2005) indicó “que el servicio no es una determinación optativa sino es un factor indispensable para que las organizaciones se mantengan vivas en el mercado. Establece el centro principal y la clave de que una empresa alcance el éxito o el fracaso”. (p. 17).

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
X=CAPACITACIÓN LABORAL	Chiavenato (2014) comentó que la capacitación es una fuente de rentabilidad tanto para el capital humano como para la organización. Al capital humano lo ayuda en desarrollar sus habilidades, obtener más conocimiento seguridad para lograr sus objetivos, por parte de la organización ayuda a obtener	Wayne (2010), la capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales. Enseñar a un trabajador cómo operar un torno o indicar a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación. Por otra parte, el desarrollo implica	X.1. Conocimientos	➤ Competencias
			X.2. Habilidades	➤ Aptitudes

	rentabilidad reducir costos.	un aprendizaje que va más allá del trabajo actual y tiene un enfoque a largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al ritmo con la organización a medida que ésta evoluciona y crece.		
Y = CALIDAD DE SERVICIO	Deming, Juran, Ishikawa y Crosby (2013), la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.	Marcos (2001), la calidad de servicio se obtiene a partir de la relación entre la no conformación de la expectativa y el desempeño del servicio. Si el desempeño del servicio no está en consonancia con la calidad esperada, es señal de que no se confirma la expectativa.	Y.1. Expectativa del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Producto ➤ Cliente
			Y.2. Desempeño del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competitividad ➤ Proceso
			Y.3. Satisfacción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Innovación

Definición operacional:

Para conocer la cualidad en los servicios se aplicó un cuestionario y la entrevista, para así poder medir las dimensiones: expectativa del servicio, desempeño del servicio y satisfacción del servicio.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

La capacitación laboral se relaciona favorablemente con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVIA S.A.C., Lima - 2020.

3.3.2 Hipótesis específicas.

- Los conocimientos se relacionan favorablemente con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVIA S.A.C., Lima - 2020.

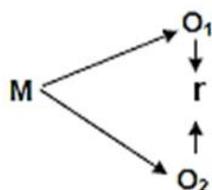
- Las habilidades se relacionan favorablemente con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVIA S.A.C., Lima - 2020.

3.4 Tipo de Investigación

El tipo de estudio utilizado fue Básica

3.5 Diseño de la Investigación

El diseño se refleja en la siguiente figura:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Figura 1. Diseño de la fuente. Fuente: Elaboración propio, 2020.

A través del diseño de investigación se puede capturar toda la información requerida para aceptar o rechazar la hipótesis. La investigación utilizada es de tipo no experimental y de corte transversal.

- Diseño es No Experimental, porque no se manipula las variables primordialmente se enfoca de la exploración como se deán en su entorno natural.

- Diseño Transversal, analiza el grado de los estados de dos o menos variables de cierta circunstancia dada.

En este diseño se observó la relación de la capacitación laboral con la calidad de servicio de la empresa Turismo CIVA S.A.C.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) designan a la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica en común.

Por ende, en la empresa turismo CIVA S.A.C. que tiene 120 trabajadores que prestan su servicio en áreas administrativas y de servicios.

3.6.2 Muestra.

En referencia a la muestra Deza y Muñoz (2012) señalan acerca del muestreo no probabilístico o empírico, considerando la selección de los elementos de la muestra se fundamentará en la teoría matemática.

Como la población está determinada, la muestra inicial del estudio se calcula en base a la siguiente fórmula:

n = Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$.

N = El total de la población es en este caso de 120 trabajadores de la empresa turismo CIVA S.A.C.

EE = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5%.

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.962^2 * 120}{(0.05)^2 (26 - 1) + (0.50 * 0.50) * 1.962^2}$$

$$n = 92$$

Así, la muestra serán 92 trabajadores de la empresa turismo CIVA S.A.C que laboran en el área administrativa y de servicios.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizada es la encuesta. Se utilizó la encuesta debido a la accesibilidad de aplicación y practicidad al momento de procesar la información además también nos ayudara a tener un conocimiento preciso de lo que pasa en la empresa.

La encuesta es la formulación de varias interrogantes que serán respondidas sobre la base de un detallado cuestionario.

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN**

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres :

1.2. Grado Académico :

1.3. Institución donde labora :

1.3.1. Especialidad del validador :

1.3.2. Título de la investigación :

1.3.3. Autor del instrumento :

1.3.4. Instrumento :

ENCUESTA.....

VALIDACION CON JUICIO DEL EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *LA CAPACITACION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO*

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Deficiente

2: Regular

3: Buena

4: Muy Buena

5: Excelente

N°	INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					

PROMEDIO DE VALORACION OPINION 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°.....

Procedimiento

Se utilizó el programa, SPSS.V24 en la integración de los datos en base a tablas, gráficos de barras, estadística descriptiva e inferencial. Además, para probar las hipótesis se empleó un coeficiente que mide la correlación “Pearson”; procesando datos obtenidos de diferentes fuentes, con los cuáles se elaborarán automáticamente:

- Tablas estadísticas con cantidades y sus porcentajes
- Gráficos e interpretación.

El proceso se ejecutará con el software estadístico de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 24, versión en español que ofrece diversas herramientas estadísticas que ayudan en el análisis y respectiva gestión de la información recogidas.

Métodos de Análisis de Datos

La investigación aplicó la recaudación de los datos mediante la encuesta. En la obtención de resultados se usó el SPS. 24, Para procesar los datos obtenidos en la encuesta, para obtener el alfa de Cronbach e identificar nivel de confiabilidad del instrumento. Se utilizó el análisis descriptivo para observar el comportamiento de las variables.

El análisis se basará en:

Alfa de Cronbach:

Para reconocer si existe fiabilidad, se hace necesario hallar el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual deberá fluctuar entre 0 y 1. Los analistas estadísticos deberán demostrar que el coeficiente de alfa de Cronbach se encuentra en dicho rango (mayor a cero y menor a uno) para así afirmar que existe consistencia y coherencia.

Análisis de Confiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	2

El instrumento está compuesto por 28 ítems, siendo el tamaño de muestra a 92 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 0.81. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, se utilizó Microsoft Excel.

Escala de Likert:

Consiste en una herramienta de medición que permite calcular actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado. Por ello, se empleará las escalas valorativas tradicionales (1, 2, 3, 4,5).

Siempre	5
Casi siempre	4
Indiferente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Validación del instrumento.

Se realizó mediante juicio de expertos las cuales validaron el cuestionario que cuenta con una ficha que contiene 10 criterios y una valoración de 1 a 5.

Valoración	
1	Deficiente
2	Regular
3	Buena
4	Muy Buena
5	Excelente

Culminada la validación se realiza la matriz siguiente:

CRITERIOS	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	4	5	4	13
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	4	5	4	13
Suficiencia	5	5	4	14
Organización	4	5	4	13
Intencionalidad	4	5	4	13
Consistencia	5	5	4	14
Coherencia	5	5	4	14
Metodología	5	5	4	14
Pertinencia	4	5	4	13
Total de Opinión	45	50	40	135

Total, Máximo = (N° de criterios) * (N° de jueces) * (Puntaje Máximo de Respuestas) Cálculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{135}{10 \cdot 3 \cdot 5} = \frac{135}{150} = 0.90 = 90\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es de 90%, es considerado bueno

CAPITULO IV RESULTADOS

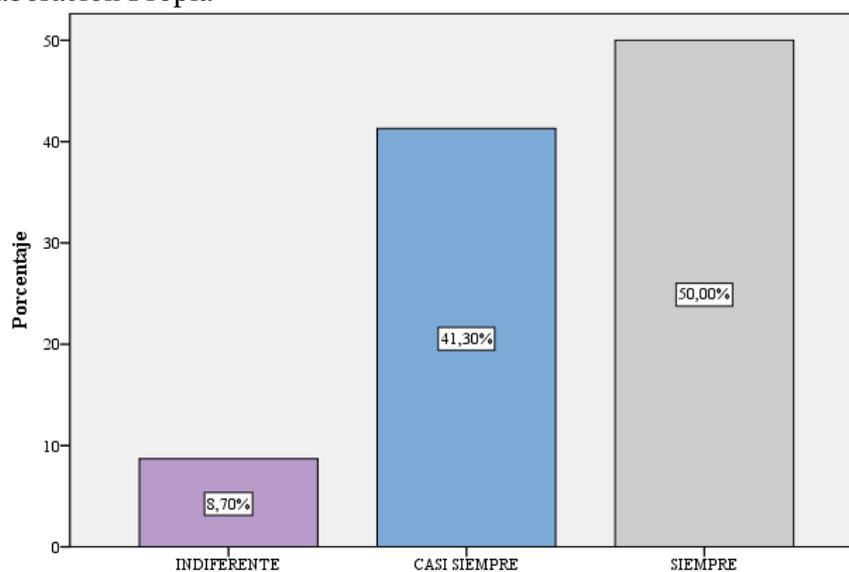
4.1. Resultados Descriptivos

4.1.1. Tablas de frecuencia de las variables y dimensiones

Tabla 1: ¿Se le ha permitido desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	8	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	38	41,3	41,3	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 1: ¿Se le ha permitido desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?

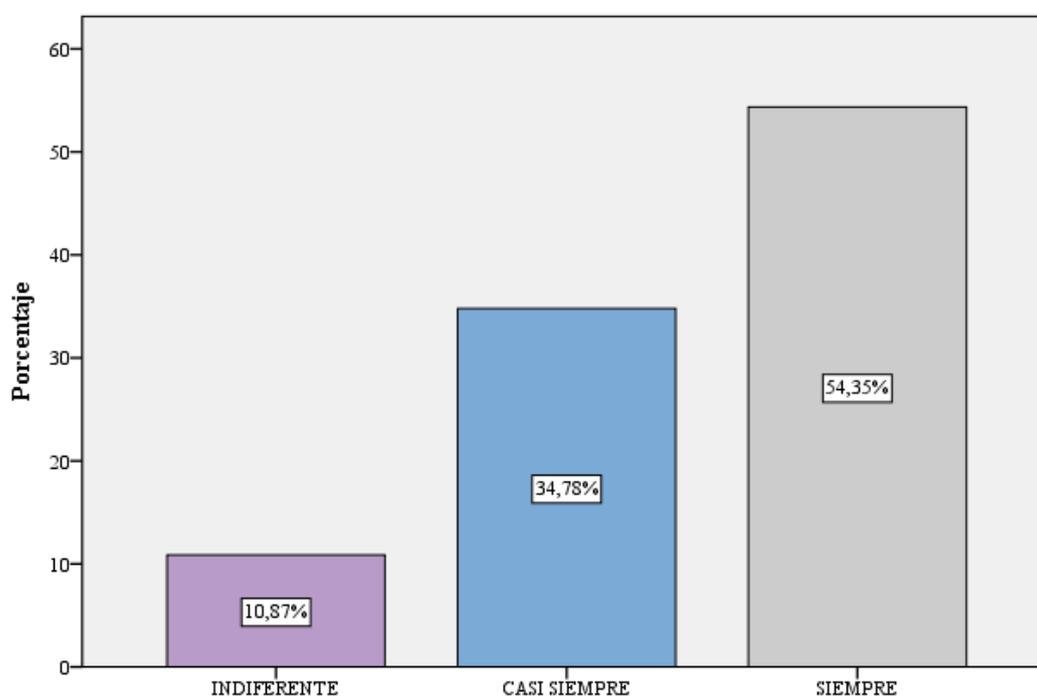
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 41.30% menciona que casi siempre y el 8.70% menciona de manera indiferente se ha permitido desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño. Debido a la colaboración de los integrantes de la empresa en su formación profesional.

Tabla 2: ¿La contribución de la experiencia que tiene juega un papel importante en el desempeño de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	10	10,9	10,9	10,9
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	45,7
	SIEMPRE	50	54,3	54,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2: ¿La contribución de la experiencia que tiene juega un papel importante en el desempeño de sus funciones?

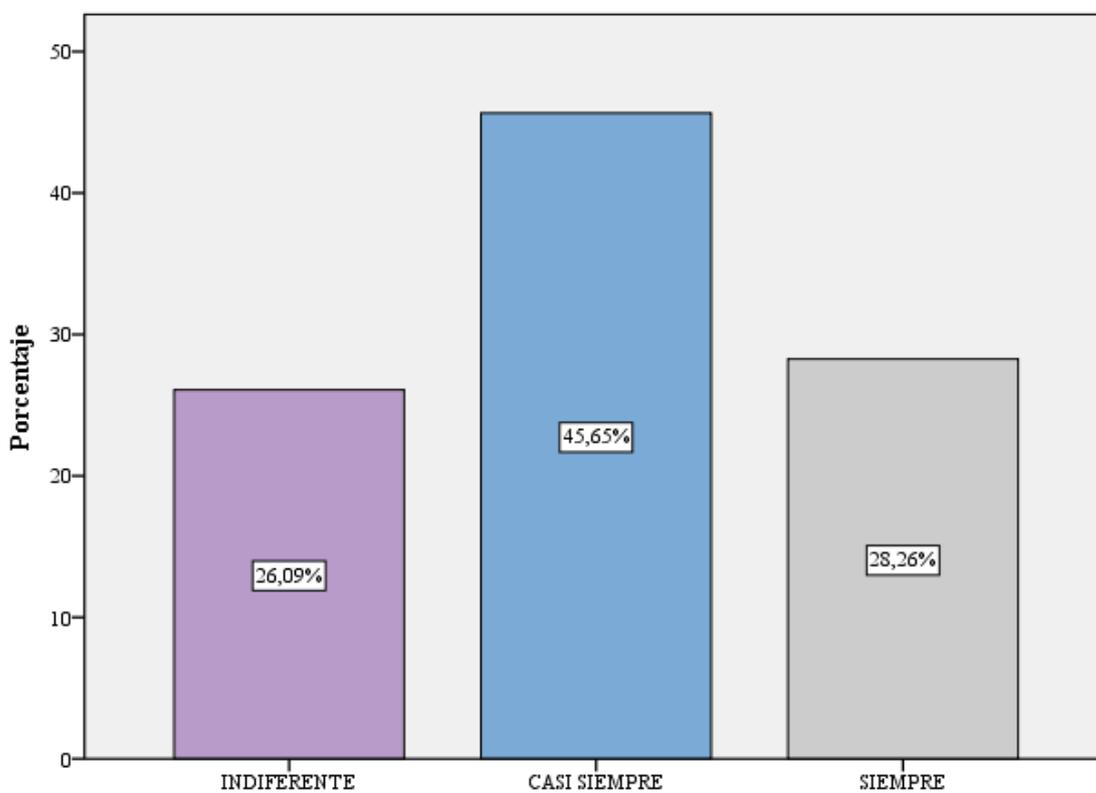
INTERPRETACIÓN

El 54.35% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 10.87% menciona de manera indiferente la contribución de las experiencias que tiene juega un papel importante en el desempeño de sus funciones. El personal antiguo juega un papel preponderante y como eje de dirección.

Tabla 3: ¿Su Jefe escucha con atención las ideas que plantea al solucionar problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	24	26,1	26,1	26,1
	CASI SIEMPRE	42	45,7	45,7	71,7
	SIEMPRE	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 3: ¿Su Jefe escucha con atención las ideas que plantea al solucionar problemas?

INTERPRETACIÓN

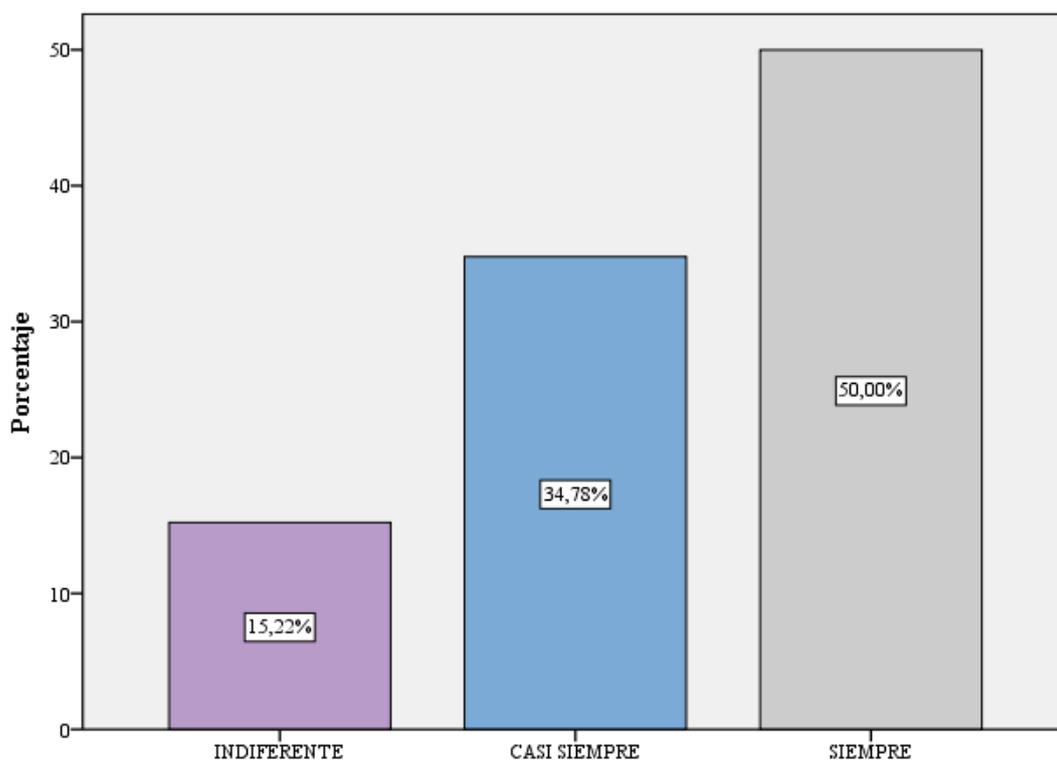
El 28.26% menciona que siempre, el 45.65% menciona que casi siempre y el 26.09% menciona de manera indiferente que su jefe escucha con atención las ideas que plantea

al solucionar problemas. El jefe tiende a dar un poco de importancia a los problemas del personal.

Tabla 4: ¿Las tareas que desempeña corresponden a su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	14	15,2	15,2	15,2
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4: ¿Las tareas que desempeña corresponden a su puesto de trabajo?

INTERPRETACIÓN

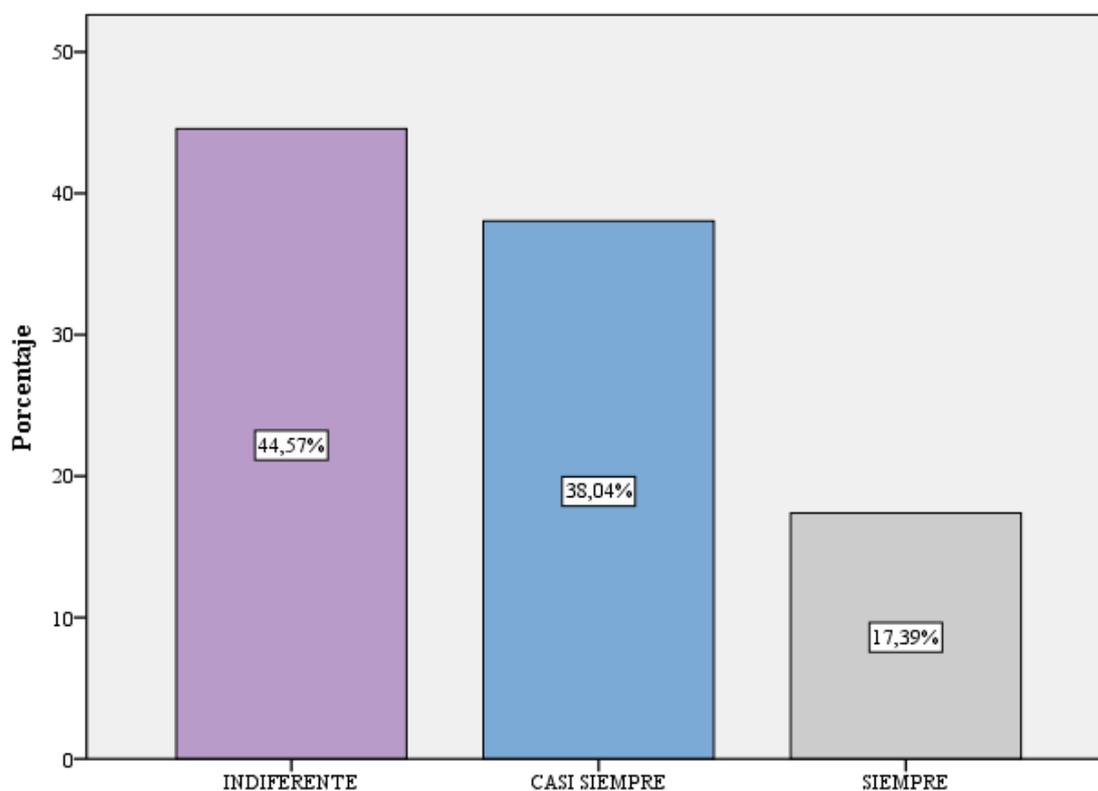
El 50.00% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 15.22% menciona de manera indiferente que las tareas que desempeña corresponden a su puesto

de trabajo. De acuerdo al reglamento interno se respeta las funciones que cada trabajador desempeña.

Tabla 5: ¿En la empresa Turismo CIVA S.A.C, las competencias suelen ser eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	41	44,6	44,6	44,6
	CASI SIEMPRE	35	38,0	38,0	82,6
	SIEMPRE	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 5: ¿En la empresa Turismo CIVA S.A.C, las competencias suelen ser eficientes?

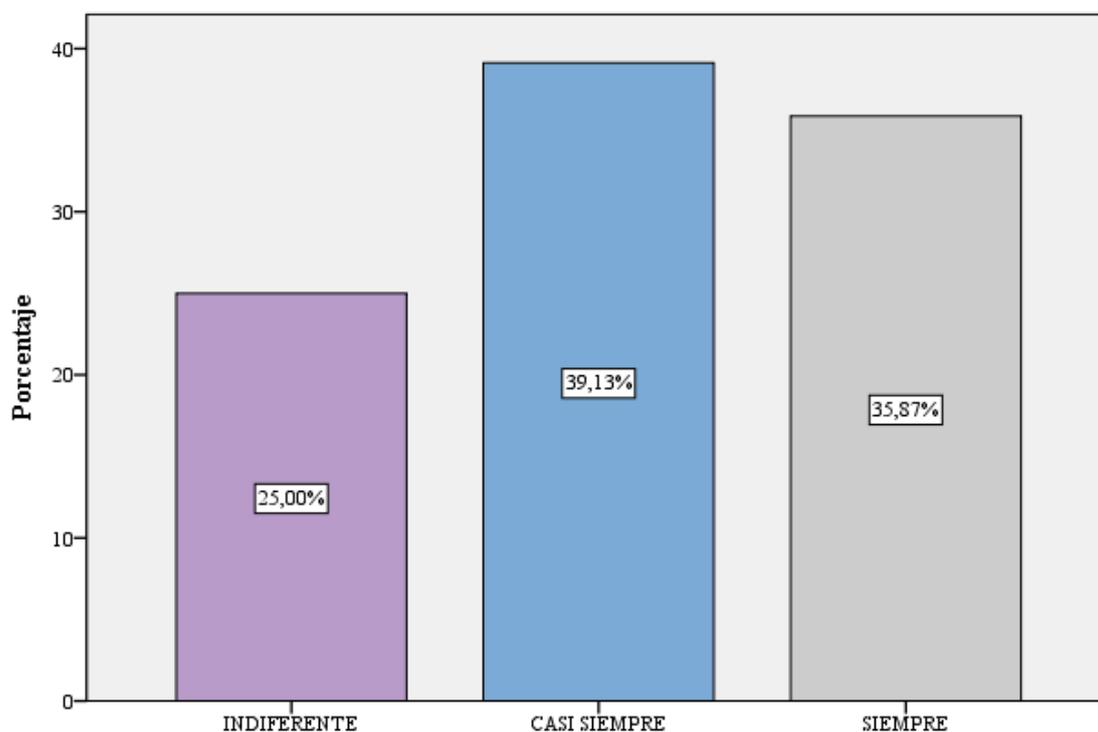
INTERPRETACIÓN

El 17.39% menciona que siempre, el 38.04% menciona que casi siempre y el 44.57% menciona de manera indiferente que la empresa Turismo CIVA S.A.C., las competencias suelen ser eficientes. Las competencias no suelen ser muy eficientes.

Tabla 6: ¿Los conocimientos con los que cuenta cada integrante de la empresa, son suficientes para lograr las metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	23	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	36	39,1	39,1	64,1
	SIEMPRE	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 6: ¿Los conocimientos con los que cuenta cada integrante de la empresa, son suficientes para lograr las metas?

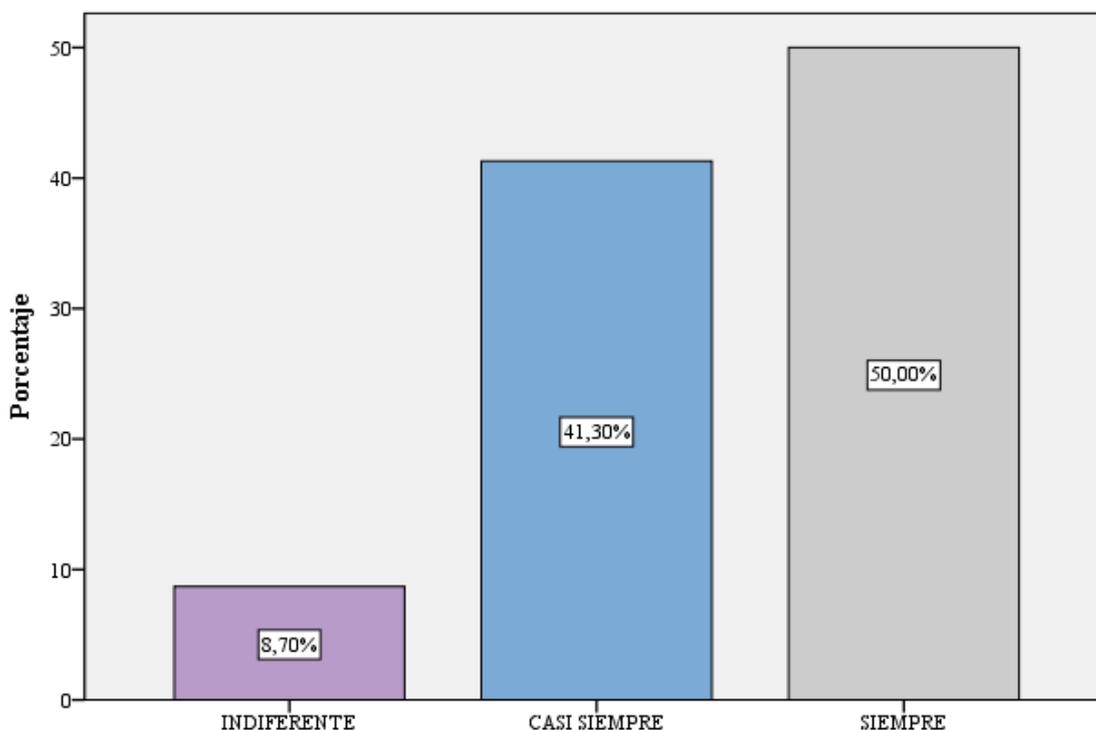
INTERPRETACIÓN

El 35.87% menciona que siempre, el 39.13% menciona que casi siempre y el 25.00% menciona de manera indiferente que los conocimientos con los que cuenta cada integrante de la empresa, son suficientes para lograr las metas. El personal cuenta con conocimientos gracias a la experiencia y formación académica.

Tabla 7: ¿Cree usted que su jefe inmediato, observa las necesidades que pueda tener con respecto a la capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	8	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	38	41,3	41,3	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 7: ¿Cree usted que su jefe inmediato, observa las necesidades que pueda tener con respecto a la capacitación?

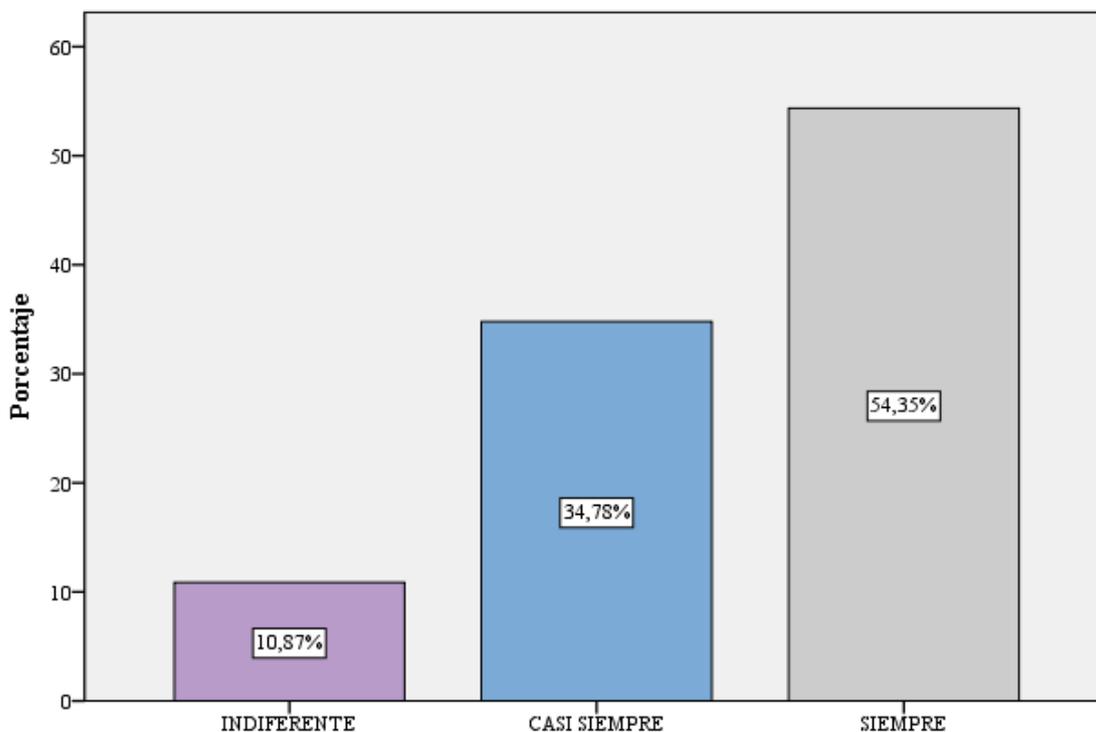
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 41.30% menciona que casi siempre y el 8.70% menciona de manera indiferente que su jefe inmediato, observa las necesidades que pueda tener con respecto a la capacitación. El jefe por función tiene el monitoreo de las actividades y formación que necesita el personal.

Tabla 8: ¿Hace que tiempo no recibe usted una entrevista por parte de su jefe sobre las necesidades para capacitarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	10	10,9	10,9	10,9
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	45,7
	SIEMPRE	50	54,3	54,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 8: ¿Hace que tiempo no recibe usted una entrevista por parte de su jefe sobre las necesidades para capacitarlo?

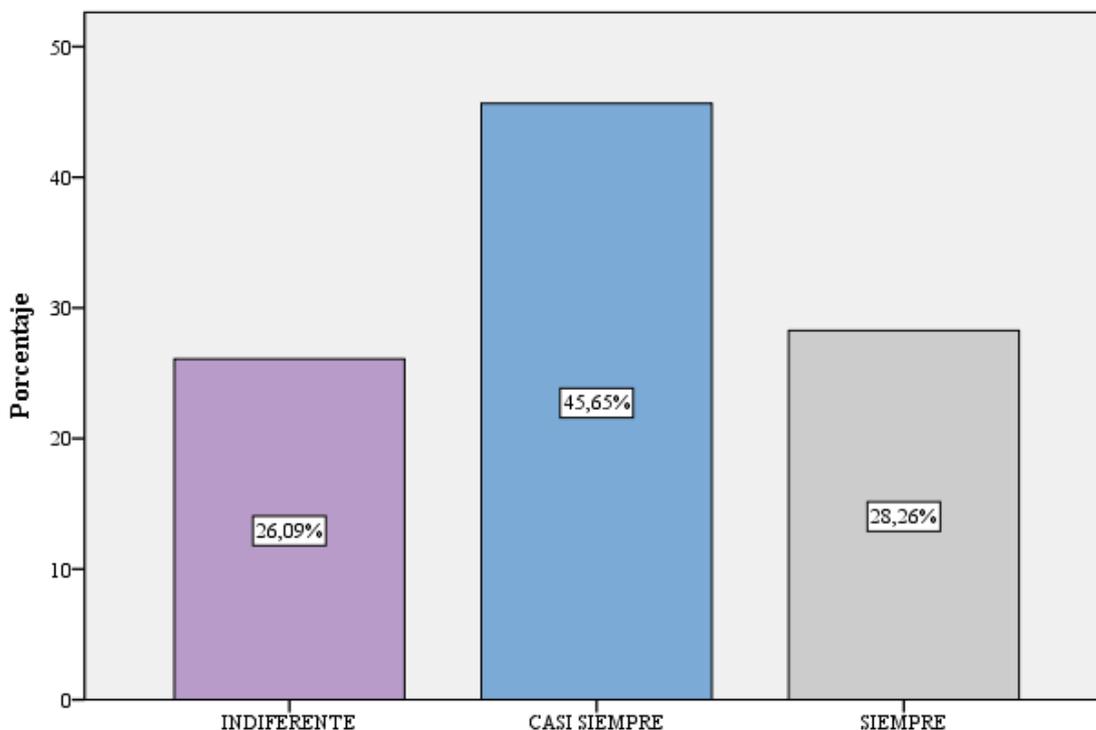
INTERPRETACIÓN

El 54.35% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 10.87% menciona de manera indiferente que hace tiempo no se recibe una entrevista por parte de su jefe sobre las necesidades para capacitarlos. Los jefes de la empresa están en constante conversación con el personal.

Tabla 9: ¿Cree usted que la evaluación de desempeño, influye en la necesidad que pueda tener en las capacitaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	24	26,1	26,1	26,1
	CASI SIEMPRE	42	45,7	45,7	71,7
	SIEMPRE	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 9: ¿Cree usted que la evaluación de desempeño, influye en la necesidad que pueda tener en las capacitaciones?

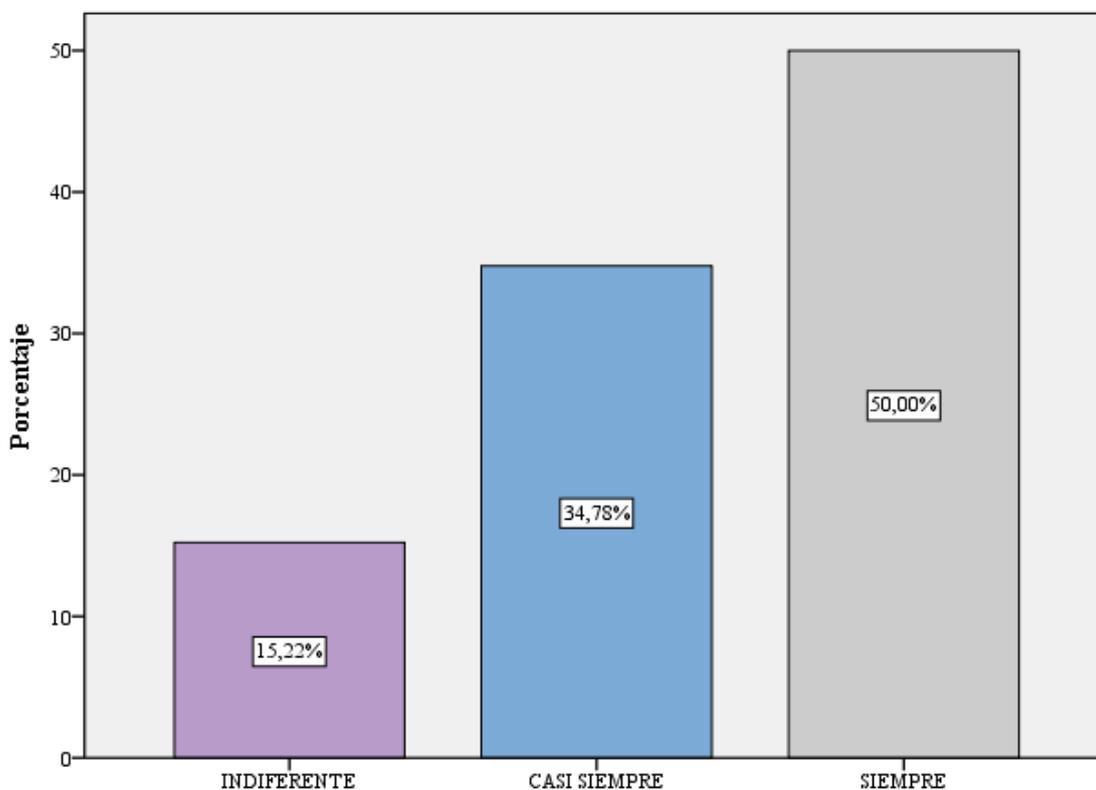
INTERPRETACIÓN

El 28.26% menciona que siempre, el 45.65% menciona que casi siempre y el 26.09% menciona de manera indiferente que la evaluación de desempeño, influyen en la necesidad que pueda tener en las capacitaciones. Las evaluaciones constantes son necesarias.

Tabla 10: ¿Demuestra usted iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	14	15,2	15,2	15,2
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: ¿Demuestra usted iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?

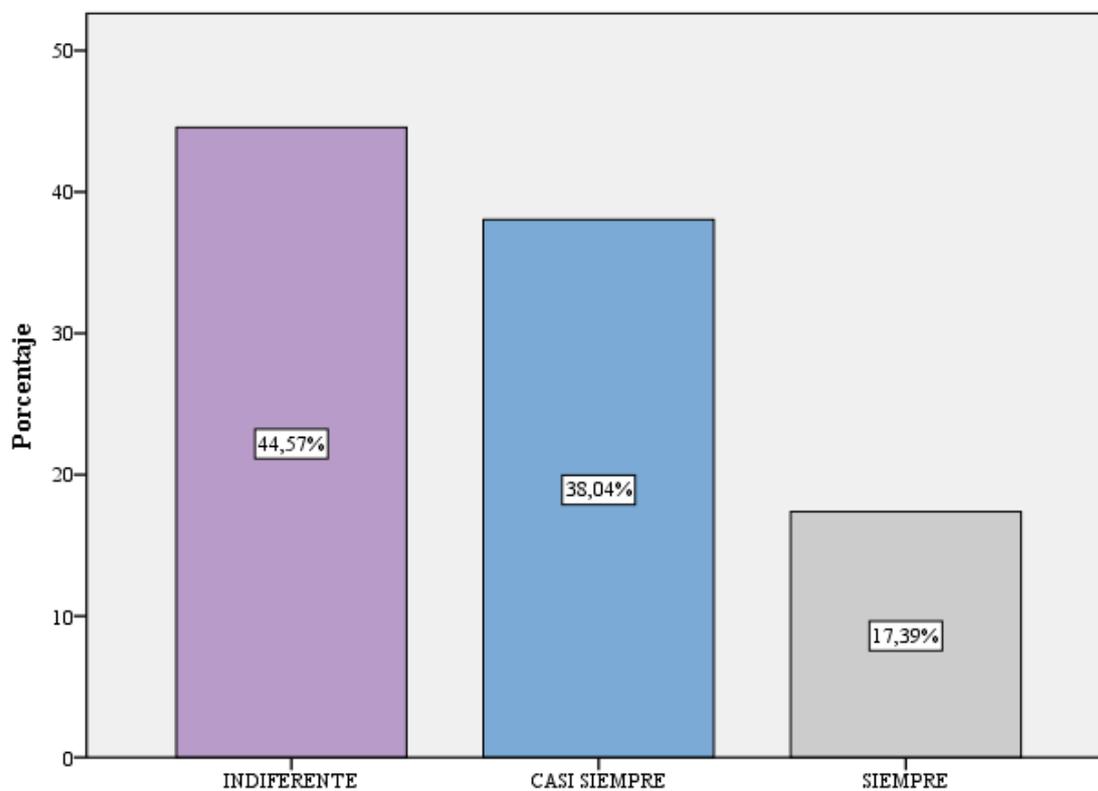
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 15.22% menciona de manera indiferente que demuestra una iniciativa y compromiso en las labores encomendadas. Hay iniciativa por parte del personal de la empresa.

Tabla 11: ¿Existe compañerismo en su grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	41	44,6	44,6	44,6
	CASI SIEMPRE	35	38,0	38,0	82,6
	SIEMPRE	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 11: ¿Existe compañerismo en su grupo de trabajo?

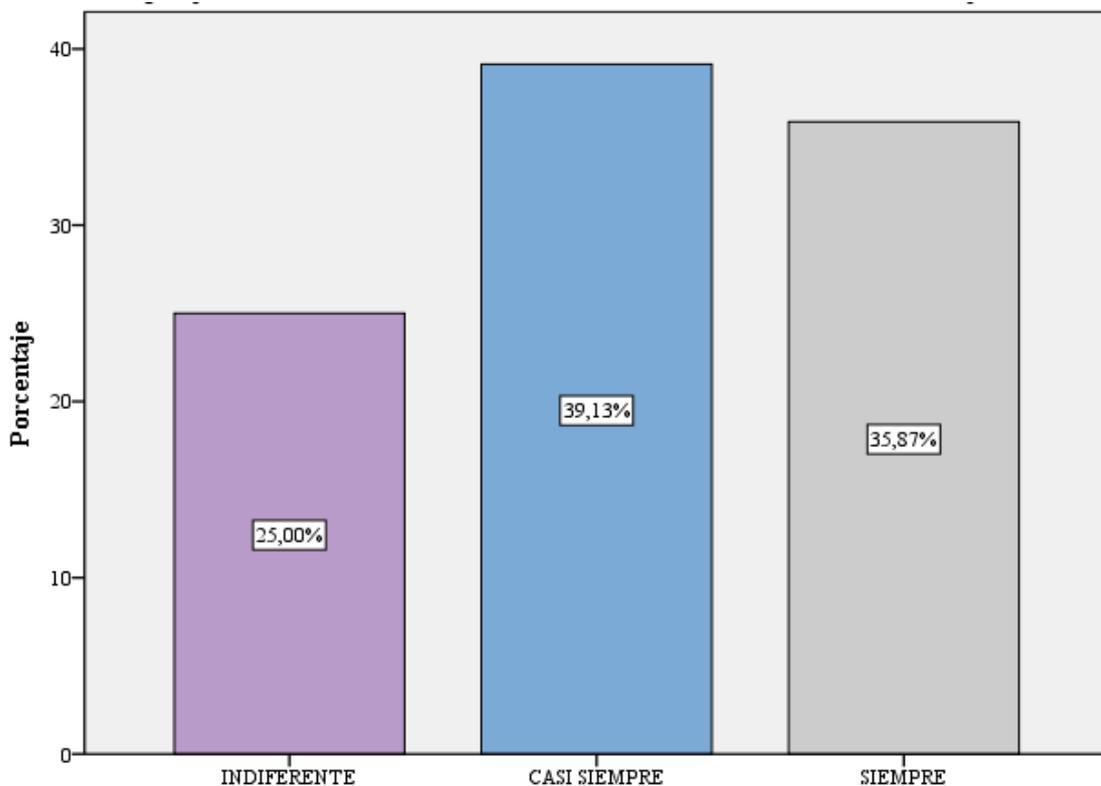
INTERPRETACIÓN

El 17.39% menciona que siempre, el 38.04% menciona que casi siempre y el 44.57% menciona de manera indiferente que existen compañerismo en su grupo de trabajo. Es muy poco el compañerismo en la empresa.

Tabla 12: ¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	23	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	36	39,1	39,1	64,1
	SIEMPRE	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 12: ¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?

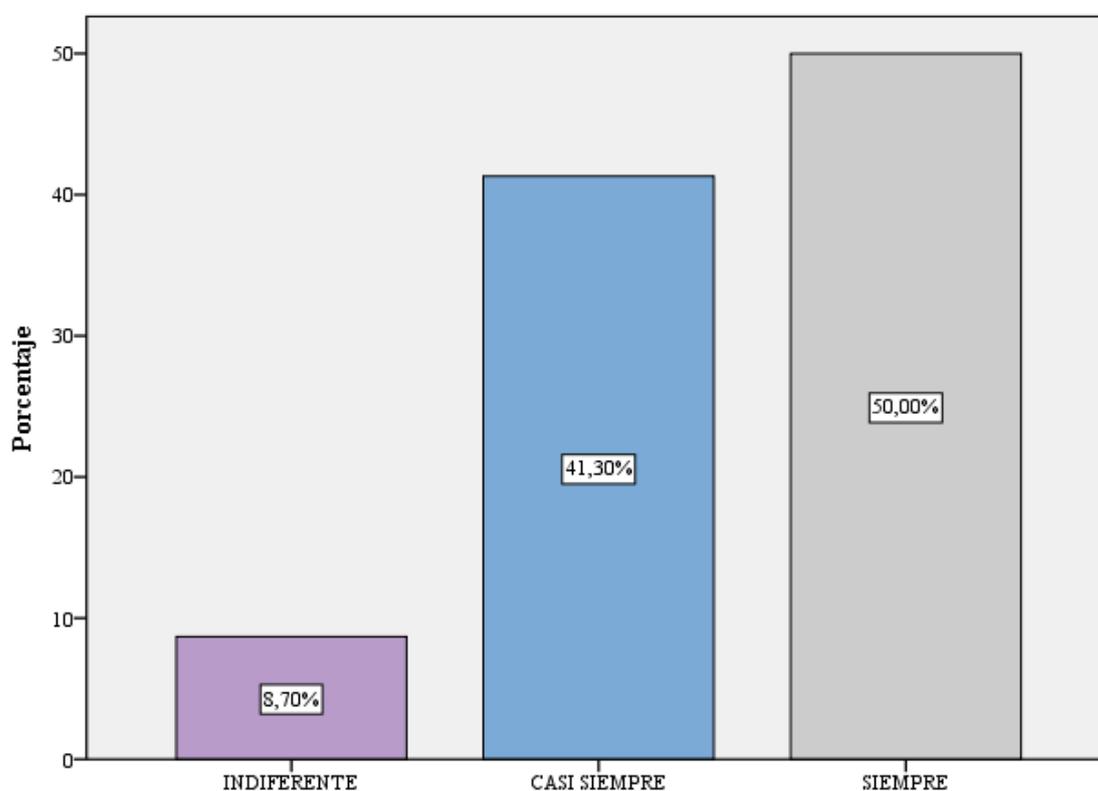
INTERPRETACIÓN

El 35.87% menciona que siempre, el 39.13% menciona que casi siempre y el 25.00% menciona de manera indiferente que su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo. El jefe tiene una constante comunicación sobre el desarrollo de las labores.

Tabla 13: ¿Considera que su jefe es comunicativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	8	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	38	41,3	41,3	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 13: ¿Considera que su jefe es comunicativo?

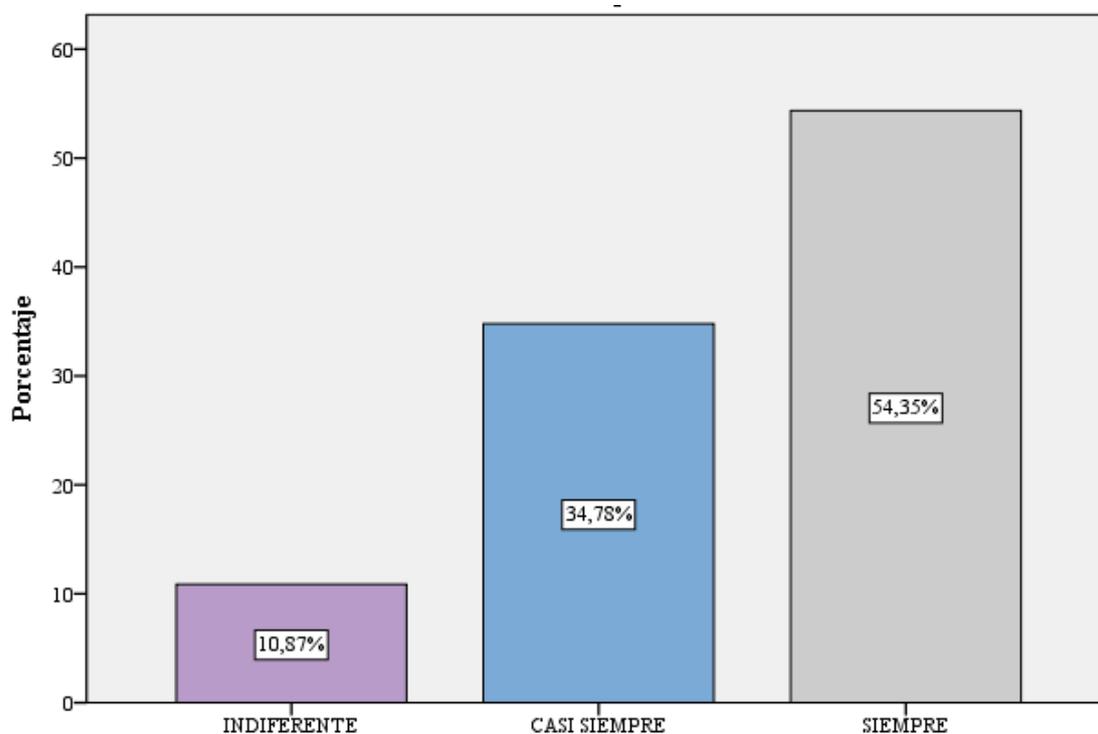
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 41.30% menciona que casi siempre y el 8.70% menciona de manera indiferente que considera que su jefe es comunicativo. El jefe utiliza técnicas de comunicación con el personal.

Tabla 14: ¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	10	10,9	10,9	10,9
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	45,7
	SIEMPRE	50	54,3	54,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 14: ¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa?

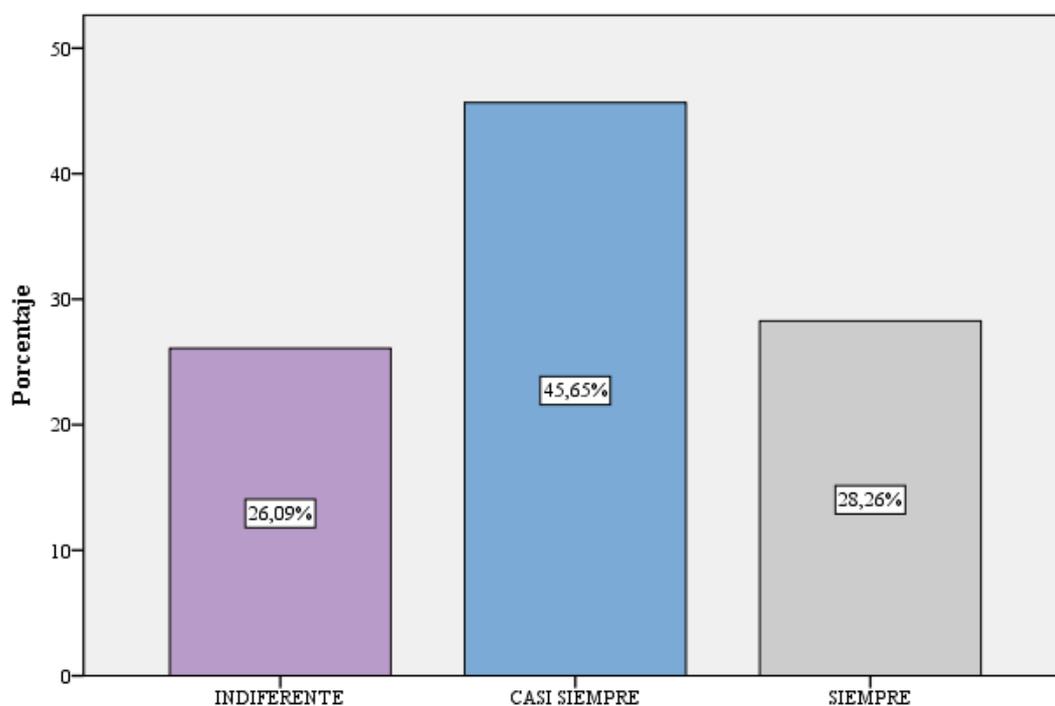
INTERPRETACIÓN

El 54.35% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 10.87% menciona de manera indiferente que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa. Existen habilidades múltiples de diferentes trabajadores de la empresa.

Tabla 15: ¿Usted cómo personal de la empresa Turismo CIVA S.A.C, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	24	26,1	26,1	26,1
	CASI SIEMPRE	42	45,7	45,7	71,7
	SIEMPRE	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 15: ¿ Usted cómo personal de la empresa Turismo CIVA S.A.C, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?

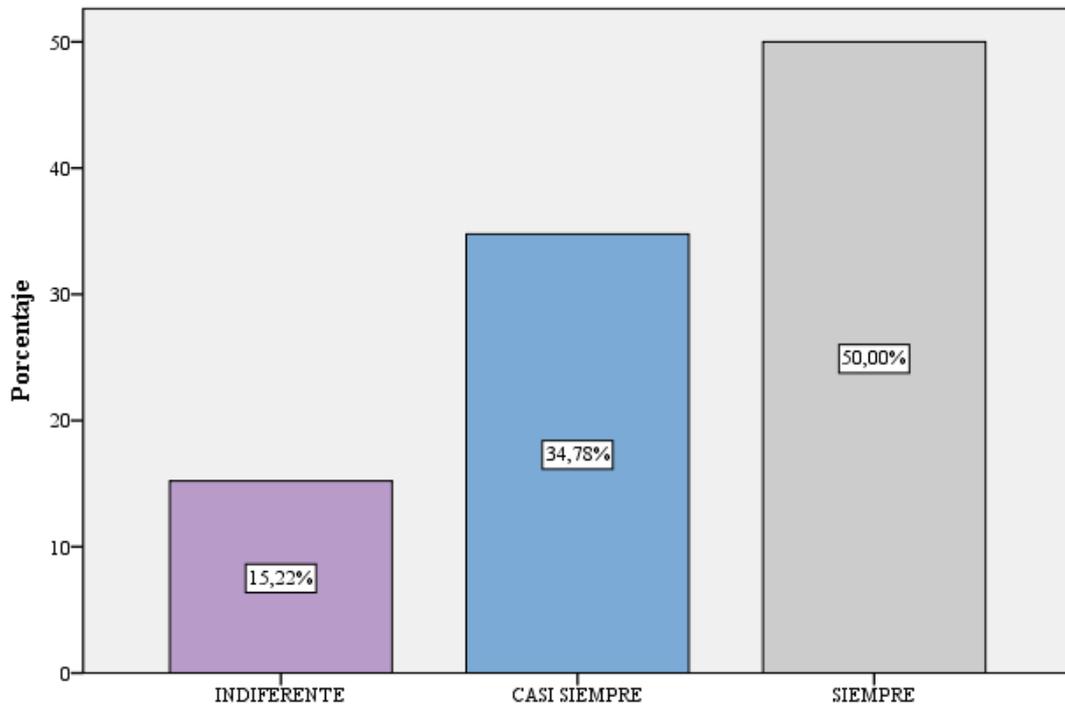
INTERPRETACIÓN

El 28.26% menciona que siempre, el 45.65% menciona que casi siempre y el 26.09% menciona de manera indiferente que como personal de la empresa Turismo CIVA S.A.C., cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad. Hay responsabilidad mayoritaria en el personal.

Tabla 16: ¿Cómo considera las habilidades del personal con respecto a la atención al cliente en la empresa Turismo CIVA S.A.C?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	14	15,2	15,2	15,2
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 16: ¿Cómo considera las habilidades del personal con respecto a la atención al cliente en la empresa Turismo CIVA S.A.C?

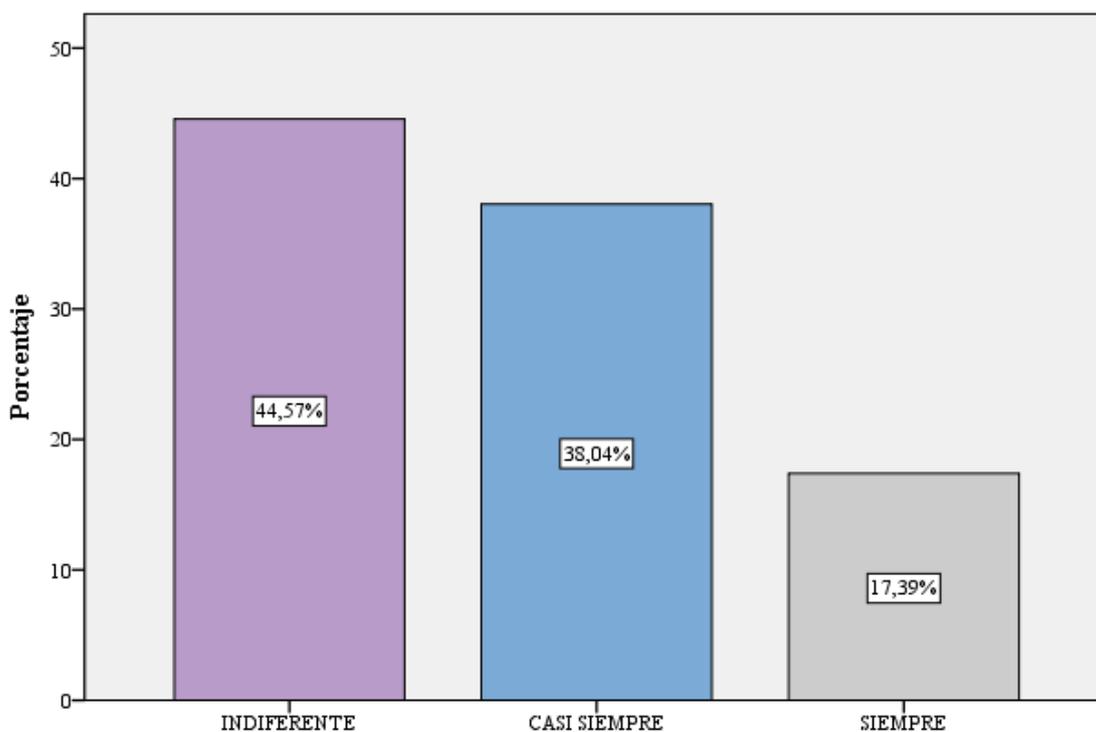
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 15.22% menciona de manera indiferente que las habilidades del personal con respecto a la atención al cliente en la empresa Turismo CIVA S.A.C. Las habilidades del personal son buenas.

Tabla 17: ¿Las aptitudes que demuestran los trabajadores de la empresa son eficientes para el logro de las metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	41	44,6	44,6	44,6
	CASI SIEMPRE	35	38,0	38,0	82,6
	SIEMPRE	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 17: ¿Las aptitudes que demuestran los trabajadores de la empresa son eficientes para el logro de las metas?

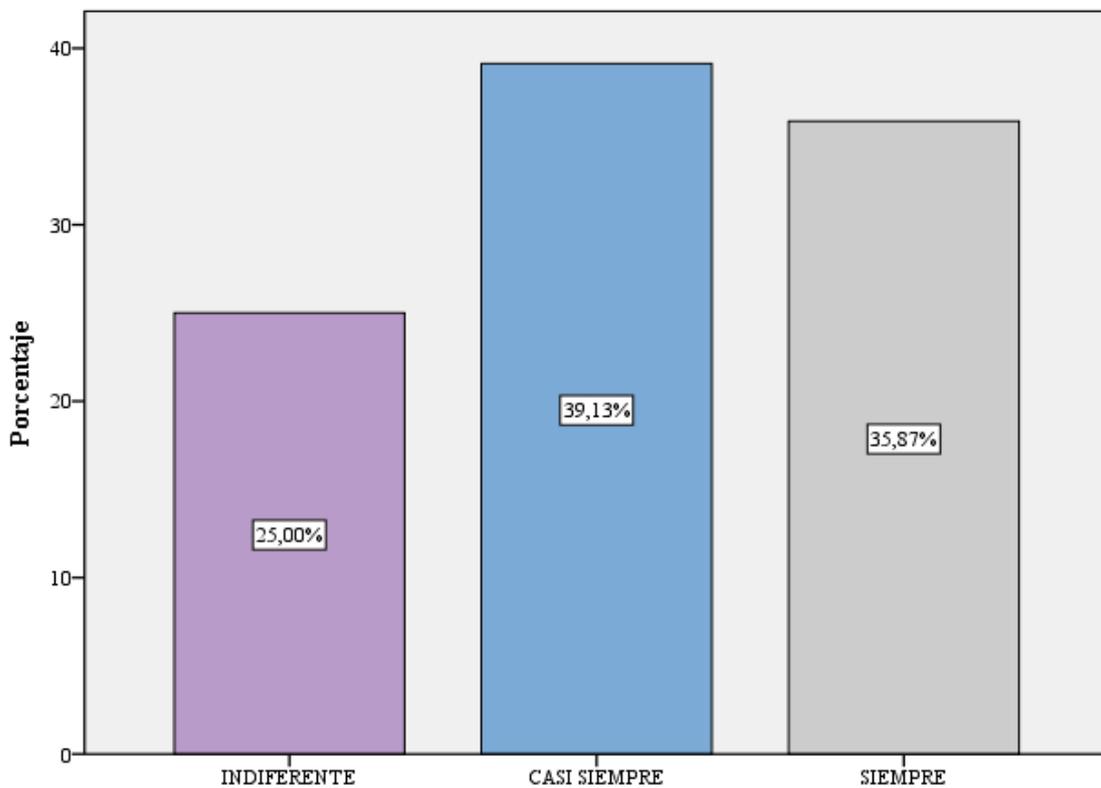
INTERPRETACIÓN

El 17.39% menciona que siempre, el 38.04% menciona que casi siempre y el 44.57% menciona de manera indiferente que las aptitudes que demuestran los trabajadores de la empresa son eficientes para el logro de las metas. Lo que demuestra que las aptitudes son de manera regular.

Tabla 18: ¿Qué expectativa tiene usted del servicio que brinda la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	23	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	36	39,1	39,1	64,1
	SIEMPRE	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 18: ¿Qué expectativa tiene usted del servicio que brinda la empresa?

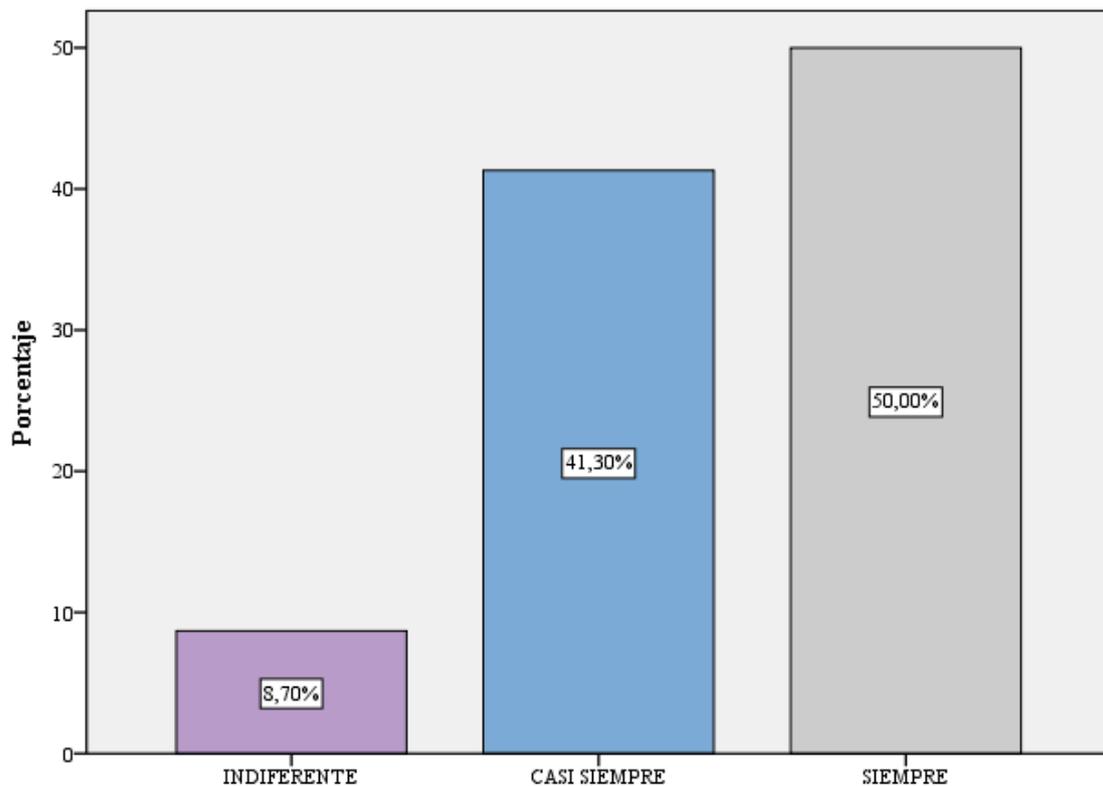
INTERPRETACIÓN

El 35.87% menciona que siempre, el 39.13% menciona que casi siempre y el 25.00% menciona de manera indiferente que según a la expectativa que tiene acerca del servicio que brinda la empresa. Hay una buena expectativa del servicio que se brinda a los clientes.

Tabla 19: ¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado por el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	8	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	38	41,3	41,3	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 19: ¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado por el cliente?

INTERPRETACIÓN

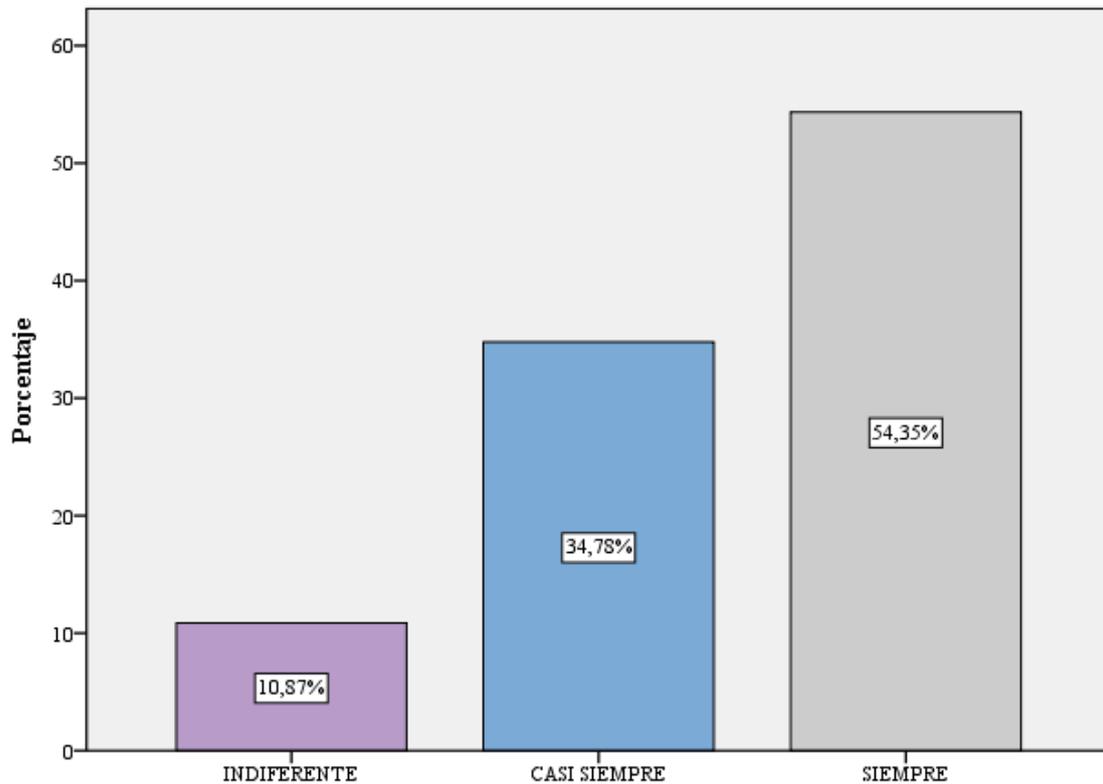
El 50.00% menciona que siempre, el 41.30% menciona que casi siempre y el 8.70% menciona de manera indiferente que el servicio que brinda es el esperado por el cliente.

Según la perspectiva del personal es lo esperado por el cliente de manera positiva.

Tabla 20: ¿Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	10	10,9	10,9	10,9
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	45,7
	SIEMPRE	50	54,3	54,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 20: ¿Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado?

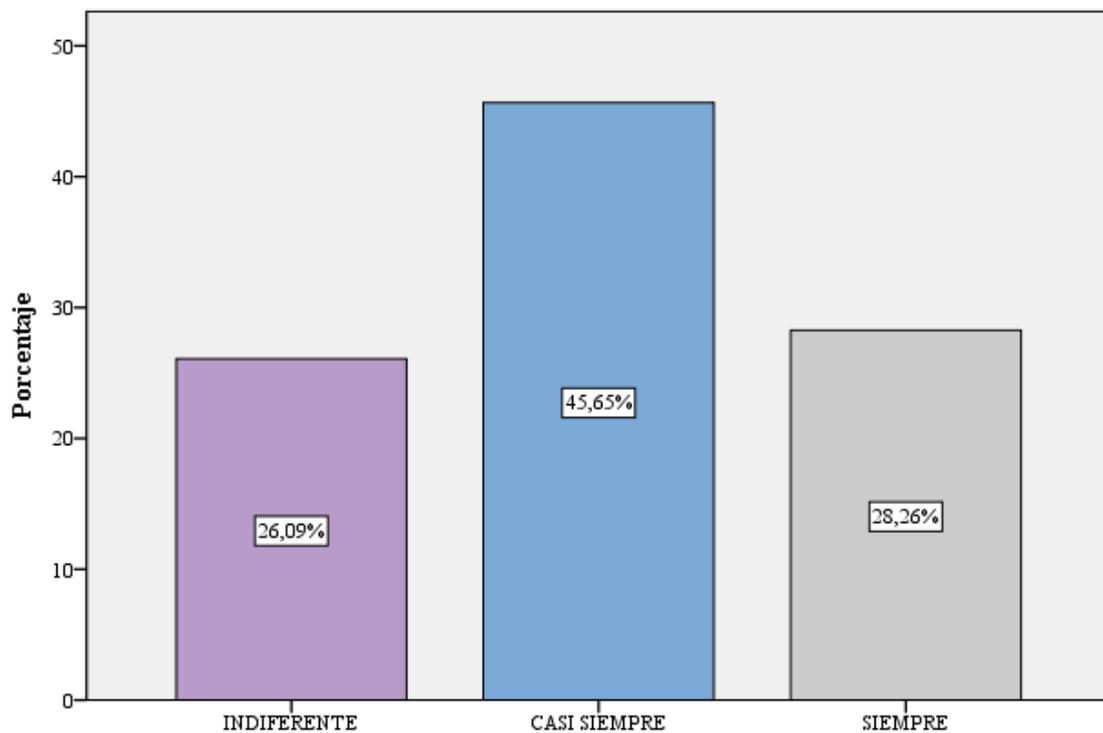
INTERPRETACIÓN

El 54.35% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 10.87% menciona de manera indiferente que haya recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado.

Tabla 21: ¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	24	26,1	26,1	26,1
	CASI SIEMPRE	42	45,7	45,7	71,7
	SIEMPRE	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 21: ¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?

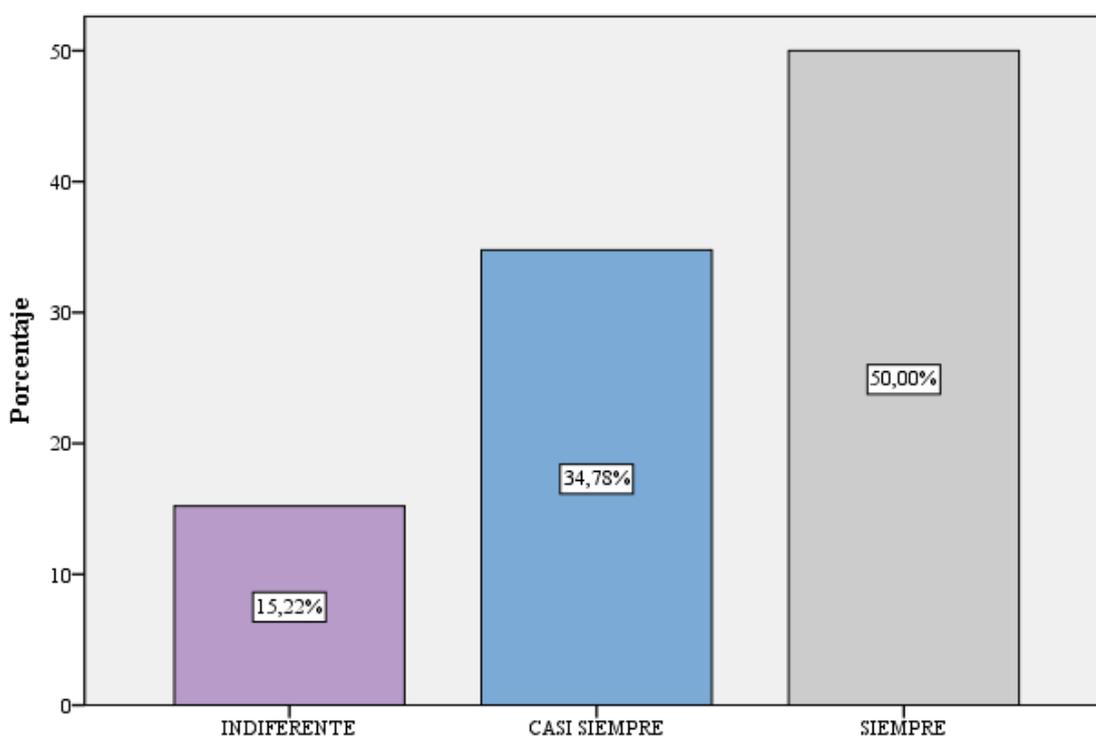
INTERPRETACIÓN

El 28.26% menciona que siempre, el 45.65% menciona que casi siempre y el 26.09% menciona de manera indiferente que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor. La facilidad de recursos aun todavía no son los esperados.

Tabla 22: ¿Considera que la cantidad de personal es el adecuado para desempeñar las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	14	15,2	15,2	15,2
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 22: ¿Considera que la cantidad de personal es el adecuado para desempeñar las actividades de la empresa?

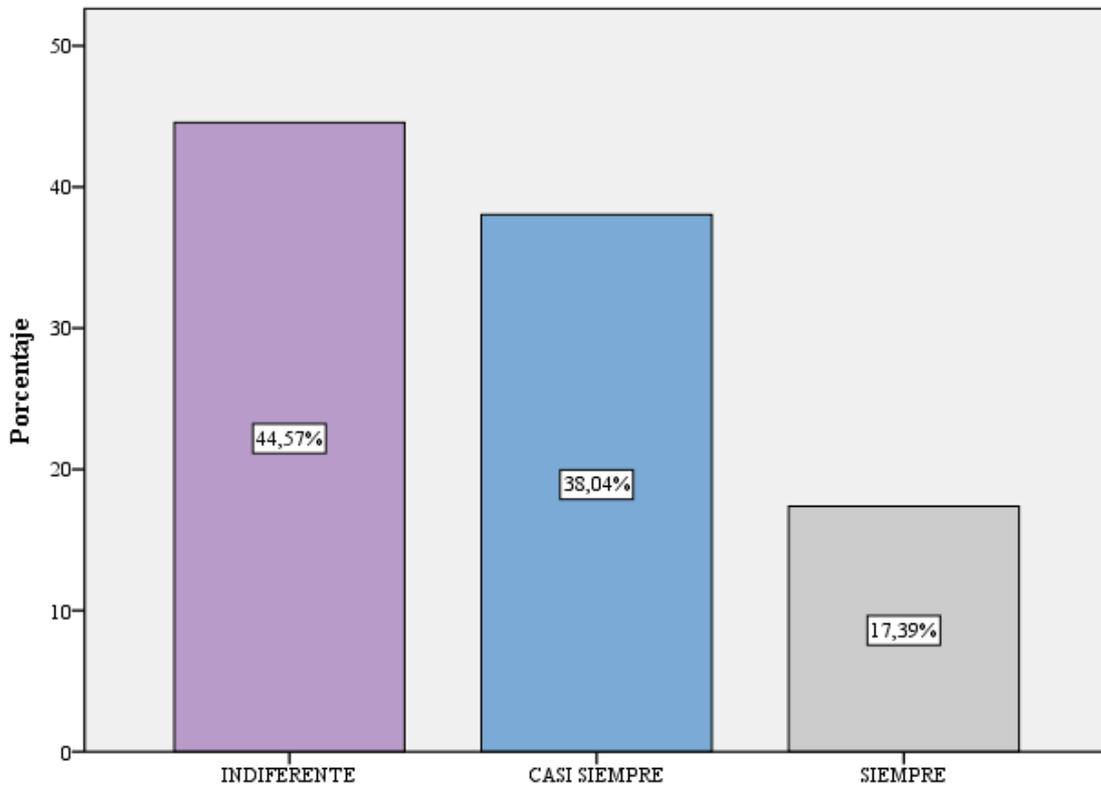
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 15.22% menciona de manera indiferente que la cantidad es el adecuado para desempeñar las actividades de la empresa. La cantidad del personal es moderadamente adecuado.

Tabla 23: ¿Cuándo el cliente solicita ayuda su capacidad de respuesta es inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	41	44,6	44,6	44,6
	CASI SIEMPRE	35	38,0	38,0	82,6
	SIEMPRE	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 23: ¿Cuándo el cliente solicita ayuda su capacidad de respuesta es inmediata?

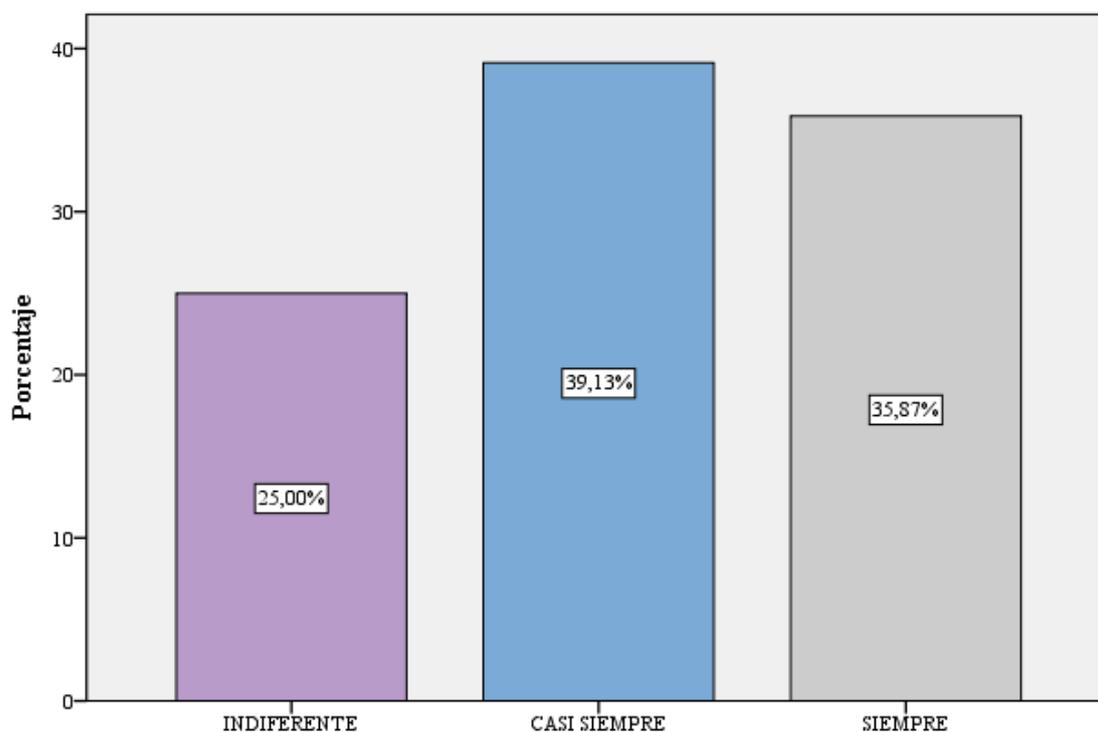
INTERPRETACIÓN

El 17.39% menciona que siempre, el 38.04% menciona que casi siempre y el 44.57% menciona de manera indiferente que cuando el cliente solicita ayuda su capacidad de respuesta es inmediata. La solución por parte del personal es moderada en una respuesta inmediata.

Tabla 24: ¿Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	23	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	36	39,1	39,1	64,1
	SIEMPRE	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 24: ¿Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio de la empresa?

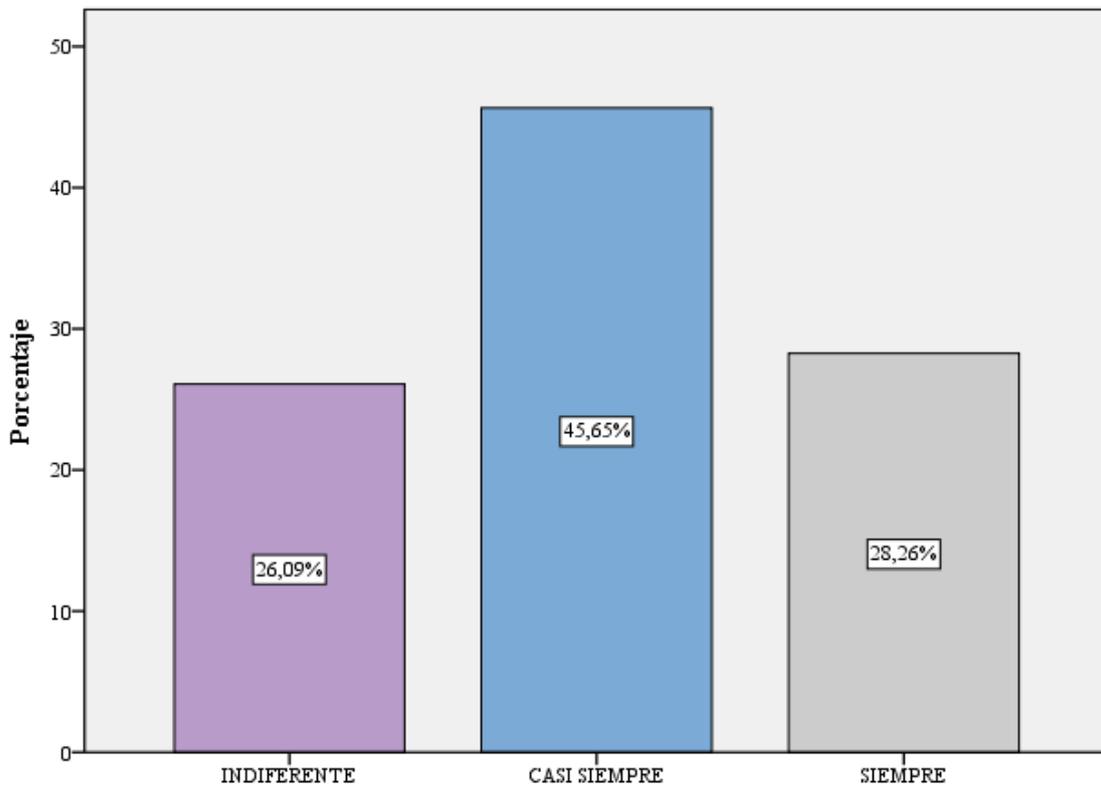
INTERPRETACIÓN

El 35.87% menciona que siempre, el 39.13% menciona que casi siempre y el 25.00% menciona de manera indiferente que considera que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio de la empresa. Se demostró que el servicio brindado ayuda de algún modo a la imagen institucional.

Tabla 25: ¿Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NDIFERENTE	24	26,1	26,1	26,1
	CASI SIEMPRE	42	45,7	45,7	71,7
	SIEMPRE	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 25: ¿Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema?

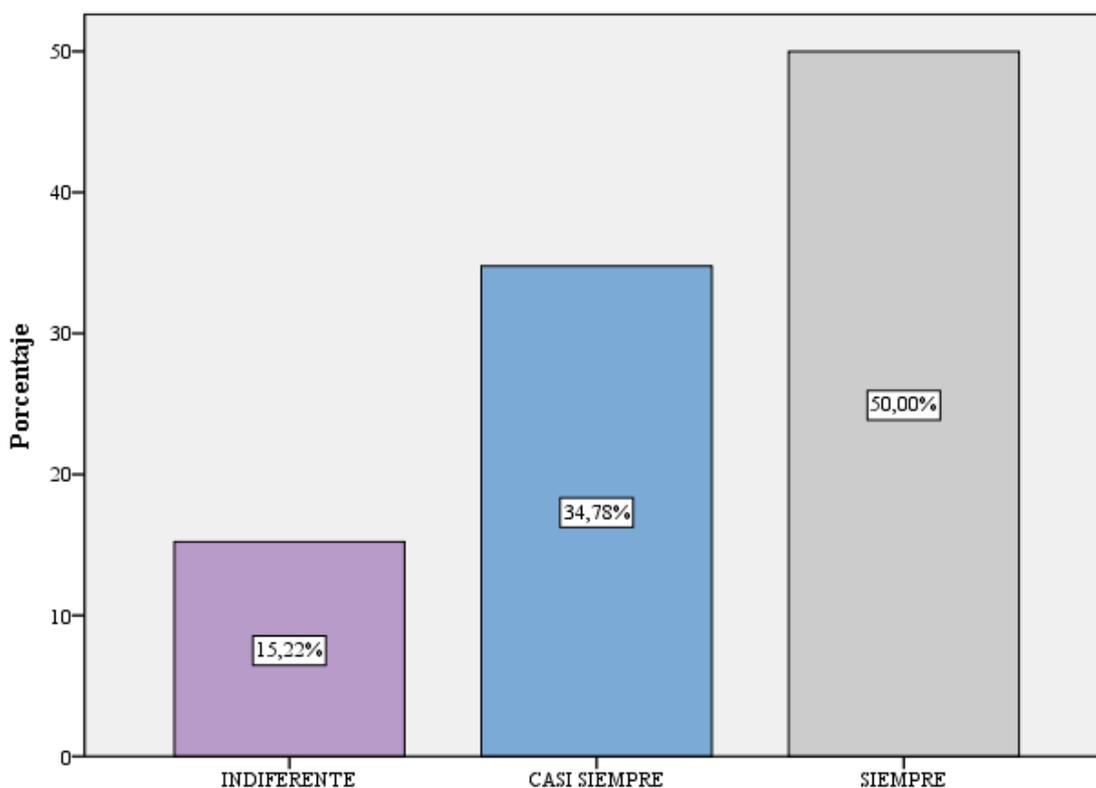
INTERPRETACIÓN

El 28.26% menciona que siempre, el 45.63% menciona que casi siempre y el 26.09% menciona de manera indiferente que muestra empatía cuando un cliente tiene un problema. Hay un grado moderado por parte del personal en mostrar empatía a los clientes.

Tabla 26: ¿El desempeño del servicio que se brinda como lo califica usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	14	15,2	15,2	15,2
	CASI SIEMPRE	32	34,8	34,8	50,0
	SIEMPRE	46	50,0	50,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 26: ¿El desempeño del servicio que se brinda como lo califica usted?

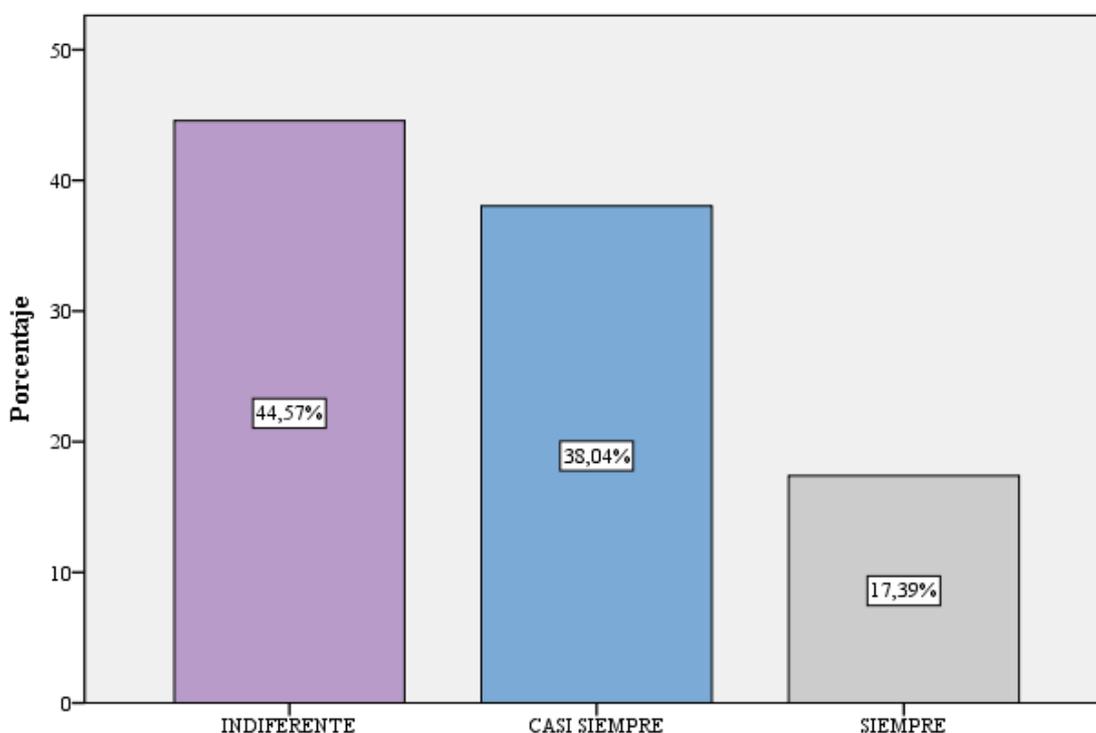
INTERPRETACIÓN

El 50.00% menciona que siempre, el 34.78% menciona que casi siempre y el 15.22% menciona de manera indiferente que el desempeño del servicio que se brinda como lo califica. Es óptimo el desempeño del servicio brindado.

Tabla 27: ¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	41	44,6	44,6	44,6
	CASI SIEMPRE	35	38,0	38,0	82,6
	SIEMPRE	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 27: ¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa?

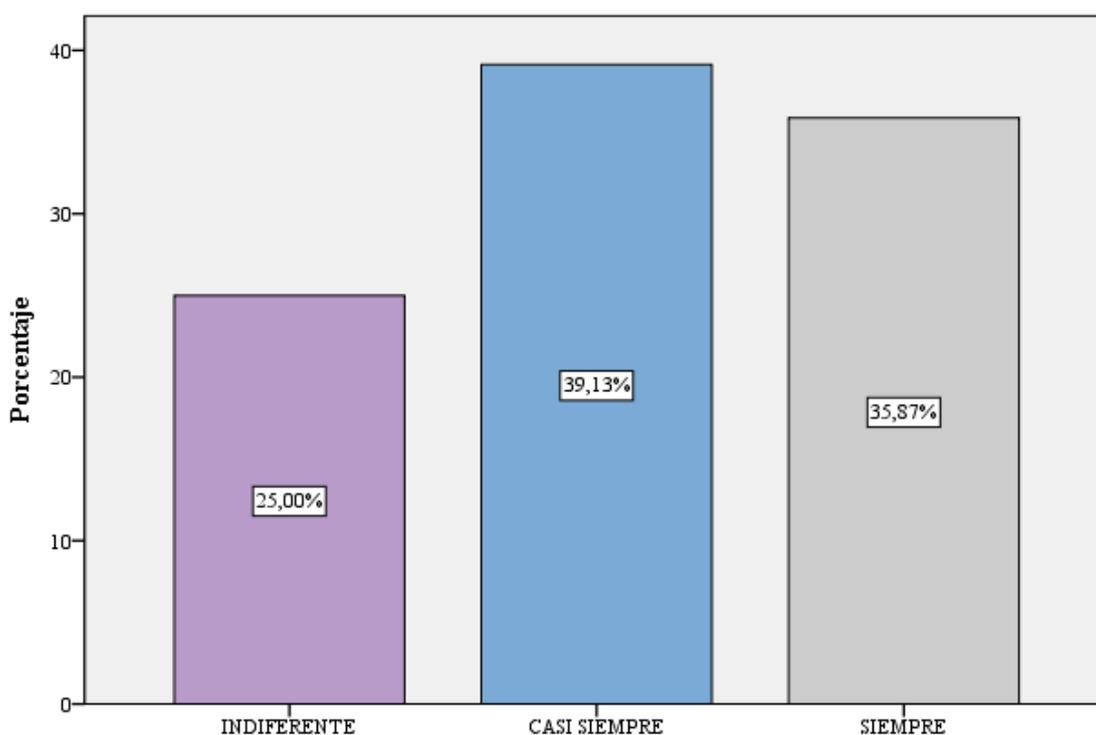
INTERPRETACIÓN

El 17.39% menciona que siempre, el 38.04% menciona que casi siempre y el 44.57% menciona de manera indiferente que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa. El cliente se siente regularmente satisfecho con el servicio.

Tabla 28: ¿Considera usted que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	23	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	36	39,1	39,1	64,1
	SIEMPRE	33	35,9	35,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Figura 28: ¿Considera usted que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio?

INTERPRETACIÓN

El 35.87% menciona que siempre, el 39.13% menciona que casi siempre y el 25.00% menciona de manera indiferente que considera que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio. Hay una responsabilidad en parte a la innovación de su calidad de servicio.

4.2. Resultado Inferencial

Se calculará el coeficiente de Pearson utilizando el SPSS. V24.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como coeficiente producto-momento” (p.304)

ESCALA	CATEGORIA	
$r=1$	Correlación perfecta	CORRELACION POSITIVA
$0.81 \leq 0.99$	Correlación muy alta	
$0.61 \leq 0.80$	Correlación alta	
$0.41 \leq 0.60$	Correlación moderada	
$0.21 \leq 0.40$	Correlación baja	
$0.01 \leq 0.20$	Correlación muy baja	
$r=0$	No hay correlación	
$-0.01 \leq -0.20$	Correlación muy baja	CORRELACION NEGATIVA
$-0.21 \leq -0.40$	Correlación baja	
$-0.41 \leq -0.60$	Correlación moderada	
$-0.61 \leq -0.80$	Correlación alta	
$-0.81 \leq -0.99$	Correlación muy alta	
$r= -1$	Correlación perfecta	

Fuente: Valderrama (2018). Elaboración propia.

4.2.1. Contrastación de Hipótesis General

H1: La capacitación laboral se relaciona favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.

H0: La capacitación laboral NO se relaciona favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.

Tabla 29: Prueba Hipótesis General

<i>Correlaciones</i>				
			V1. CAPACITACION LABORAL	V2. CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	V1. CAPACITACION LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	V2. CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables Capacitación laboral y la calidad de servicio, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,690, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación alta positiva entre variables capacitación laboral y calidad de servicio. Se rechaza el H_0 y se acepta la alterna.

4.2.2. Contrastación de Hipótesis Específicas 1

H1: Los conocimientos se relacionan favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIVIA S.A.C., Lima - 2020

H0: Los conocimientos NO se relacionan favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIVIA S.A.C., Lima - 2020.

Tabla 30: Prueba Hipótesis Especifica 1

<i>Correlaciones</i>				
			D1. CONOCIMIENTOS	V2. CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D1. CONOCIMIENTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	V2. CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables Conocimientos y la calidad de servicio, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,560, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación moderada positiva entre variables conocimientos y calidad de servicio. Se rechaza el H_0 y se acepta la alterna.

4.2.3. Contrastación de Hipótesis Específicas 2

H1: Las habilidades se relacionan favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIV A S.A.C., Lima - 2020.

H0: Las habilidades NO se relacionan favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIV A S.A.C., Lima - 2020.

Tabla 31: Prueba Hipótesis Específica2

<i>Correlaciones</i>				
			D2. HABILIDADES	V2. CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D2. HABILIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	V2. CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables Habilidades y la calidad de servicio, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0.779, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación alta positiva entre variables habilidades y calidad de servicio. Se rechaza el H_0 y se acepta la alterna.

4.3. Discusión

La capacitación laboral se relaciona de manera favorable con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020. Asimismo, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,690, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Barrientos (2017) en la investigación titulada *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito Del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Los resultados alcanzados permitieron fortalecer la importancia que tiene para los asesores tener capacitaciones programadas, no sólo porque reconocen que pueden desarrollar un mejor servicio, sino porque también es una motivación. Así, se concluyó se ha determinado que la capacitación de personal influye en la calidad de servicio del centro de contacto BCP cuarto trimestre 2016.

Hipótesis Específica N° 1

Los conocimientos se relacionan de manera favorable con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020. Asimismo, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,560, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Umiña (2017) en la investigación titulada *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016*. Los resultados alcanzados han sido desfavorables con respecto al diagnóstico de la empresa frente al Plan de Capacitación y el desempeño laboral, ya que se observa en el resultado que un 36.1% presenta un nivel desfavorable con respecto a la capacitación del personal, así mismo un 50% de los colaboradores de la empresa presentan un

nivel regular con respecto al desempeño laboral. Así, se concluyó en relación al objetivo general, se concluye que existe una relación positiva moderada con un valor de Pearson de 0.796, a un nivel de significancia de 0,000, el cual nos indica que, a mayor capacitación del personal, mayor sería el desempeño laboral de la empresa.

Hipótesis Especifica N° 2

Las habilidades se relacionan de manera favorable con la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020. Asimismo, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,779, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Luque (2015) en la investigación titulada *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015*. Los resultados alcanzados llegaron a determinar que la empresa requiere de una propuesta de capacitación para mejorar la calidad de servicio, posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad. Así, se concluyó que se puede afirmar con un nivel de confianza del 90 % que existe relación. Asimismo, la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,747, entonces se concluye que si existe una relación positiva alta entre estas dos variables.

CONCLUSIONES

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

- Llegando a determinar la existencia en la relación entre la capacitación laboral y la calidad de servicio de la empresa Turismo CIVA S.A.C., LIMA - 2020; por ende, resultando una correlación alta positiva; concluyendo que repercute de manera significativa una buena capacitación en la calidad de servicio que desea seguir brindando Turismo CIVA SAC., es conveniente tener procesos idóneos en la capacitación, ya que se debe tener una mayor significancia en una formación técnica de los trabajadores.
- En efecto se logró la existencia de una relación entre el conocimiento del personal y la calidad de servicio de la empresa Turismo CIVA S.A.C., LIMA - 2020, asimismo la correlación es moderada positiva, teniendo en consideración que los trabajadores están en constante aprendizaje de nuevos conocimientos lo que ayuda a cumplir de manera mucho más óptima con la calidad de servicio que pueda brindar la empresa.
- Se demostró la relación que existe de las habilidades del personal y la calidad de servicio de la empresa Turismo CIVA S.A.C., LIMA - 2020; obteniendo una correlación es alta positiva, en merito a eso, que tiene repercusión en la calidad de servicio que presta la empresa Turismo CIVA S.A.C, con unas buenas habilidades de los trabajadores, y para alcanzar las metas y objetivos planteados son de prioridad las habilidades idóneas.

-

RECOMENDACIONES

- Para la empresa Turismo CIVA S.A.C.; implementar más talleres para los trabajadores de forma flexibles y congruentes, las capacitaciones que la empresa debe de brindar; debido a que, si un trabajador tiene o presenta dificultades en el desarrollo de sus labores, implica que no podrá desarrollar de manera eficiente sus trabajos encomendados, dándole un retraso en el proceso laboral.
- Debe estar en una constante actualización con las lecturas, reglas contables y el personal debe conocer las afecciones con las leyes que se rigen en el Perú y algunas leyes del campo internacional.
- Se recomienda al personal; para el logro de las actividades laborales realizar oportunamente los trabajos en los tiempos establecidos, para ello se debe de contar con un personal con habilidades adecuadas y en constante desarrollo de dichas habilidades.

REFERENCIAS

- Barrientos López, V. Z. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto Banco de Crédito Del Perú en el cuarto trimestre 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima - Peru. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1788>
- Chiavenato, I. (2014). *Capacitación. Gestión de Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Delgado Rivero, A. C. (2017). *Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1348>
- Deming, J. I. (2013). *Calidad, concepto y filosofías*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Deza, j., & Muñoz, S. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ediciones Universidad Alas Peruanas.
- Flores, S. (2018). *Análisis de la calidad del servicio del Hotel Urdesa Suites Boutique, para la implementación de un plan de capacitación*. Tesis De Licenciatura, Universidad De Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27587>
- Guerra, G. (2019). *Análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas del sector Humboldt cantón Playas para el diseño de un plan de capacitación*. Tesis De Licenciatura, Universidad De Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38956>
- Guerrero, M. (2017). *Incidencia de la capacitación en la calidad de servicio de los socios, choferes y personal administrativo de la cooperativa de transportes en taxis plaza del Valle del Cantón Rumiñahui 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/17614>
- Luque Mamani, N. V. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas,

Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/241?show=full>

Marcos Cobra. (2001). *Marketing de Servicios*. Colombia: McGRAW-HILL Interamericana S.A. Obtenido de <http://biblioteca.uhispam.edu.ni/wp-content/uploads/2017/10/Marketing-de-Servicios.pdf>

Navarro Iturralde, M. E. (2015). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda*. Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/8410>

Paz, R. (2005). *Servicio al Cliente y la Comunicación y la Calidad del Servicio en la atención al Cliente* (Primera Edición ed.). España: Ideaspropias. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496578127>

Quispe Apaza, M. H. (2018). *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6435>

Rodríguez, C., Rosario, C., & Burgos, R. (2016). *Influencia de la capacitación laboral en la calidad del servicio al cliente en la empresa Edenorte Dominicana, oficina principal (2130) en la ciudad de Santiago, 2014-2015*. Tesis de maestría, Universidad Abierta Para Adultos, República Dominicana. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/189>

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal* (cuarta edición ed.). Mexico: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681863860>

Tamayo & Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica-Cuarta Edición*. Mexico: Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Umiña Flores, B. S. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>

Wayne Mondy, S. (2010). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educación de México. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Zamora Macias, J. K. (2018). *Elaborar un plan de capacitación enfocado a mejorar la calidad del servicio al cliente para el área de cobranzas de la empresa almacenes la ganga r.c.a s.a ; ubicada en el sector norte del distrito Metropolitano De Quito, periodo 2017 -2018*. Tesis de licenciatura, Tecnológico Superior Cordillera, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/>

Apéndice A: Matriz de consistencia en la Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
X =CAPACITACIÓN LABORAL	Chiavenato (2014) comentó que la capacitación es una fuente de rentabilidad tanto para el capital humano como para la organización. Al capital humano lo ayuda en desarrollar sus habilidades, obtener más conocimiento seguridad para lograr sus objetivos, por parte de la organización ayuda a obtener rentabilidad reducir costos.	Wayne (2010), la capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales. Enseñar a un trabajador cómo operar un torno o indicar a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación. Por otra parte, el desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo actual y tiene un enfoque a largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al ritmo con la organización a medida que ésta evoluciona y crece.	X.1. Conocimientos	➤ Competencias
			X.2. Habilidades	➤ Aptitudes
Y =CALIDAD DE SERVICIO	Deming, Juran, Ishikawa y Crosby (2013), la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.	Marcos (2001), la calidad de servicio se obtiene a partir de la relación entre la no conformación de la expectativa y el desempeño del servicio. Si el desempeño del servicio no está en consonancia con la calidad esperada, es señal de que no se confirma la expectativa.	Y.1. Expectativa del servicio	➤ Producto ➤ Cliente
			Y.2. Desempeño del servicio	➤ Competitividad ➤ Proceso
			Y.3. Satisfacción del servicio	➤ Innovación

Apéndice B: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cómo se relaciona la capacitación laboral y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>1. ¿Cómo se relaciona los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona las habilidades y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo se relaciona la capacitación laboral y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar cómo se relaciona los conocimientos y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.</p> <p>2. Determinar cómo se relaciona las habilidades y la calidad de servicio en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL La capacitación laboral se relaciona favorablemente con la calidad de servicios en la empresa turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>1. Los conocimientos se relacionan favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.</p> <p>2. Las habilidades se relacionan favorablemente con la calidad de servicios en la empresa Turismo CIVA S.A.C., Lima - 2020.</p>	<p>Variable X:</p> <p>Capacitación Laboral.</p> <p><i>Dimensiones e indicadores</i></p> <p>X1 = Conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencias <p>X2= Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades <p>Variable: Y</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p><i>Dimensiones e indicadores</i></p> <p>Y1= Expectativa del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Producto ➤ Cliente <p>Y2= Desempeño del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Competitividad ➤ Proceso <p>Y3= Satisfacción del servicio</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental – Transversal.</p> <p>Método de investigación: Inductivo.</p> <p>Población: La población estará compuesta por 120 trabajadores.</p> <p>Muestra: Estará constituida por 90 trabajadores.</p> <p>Técnicas de recolección: Encuestas.</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Se tabulará la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 24 en español.</p>

			➤ Innovación	
--	--	--	--------------	--

Apéndice C: Matriz de la aplicación del instrumento de la investigación – cuestionario

Cuestionario

“UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS”

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C., LIMA - 2020**” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia la capacitación laboral y calidad de servicio, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

Siempre	5
Casi siempre	4
Indiferente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE: CAPACITACION LABORAL						
PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
CONOCIMIENTOS						
1	¿Se le ha permitido desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?					
2	¿La contribución de la experiencia que tiene juega un papel importante en el desempeño de sus funciones?					
3	¿Su Jefe escucha con atención las ideas que plantea al solucionar problemas?					
4	¿Las tareas que desempeña corresponden a su puesto de trabajo?					
5	¿En la empresa Turismo CIVA SAC, las competencias suelen ser eficientes?					
6	¿Los conocimientos con los que cuenta cada integrante de la empresa, son suficientes para lograr las metas?					
7	¿Cree usted que su jefe inmediato, observa las necesidades que pueda tener con respecto a la capacitación?					
8	¿Hace que tiempo no recibe usted una entrevista por parte de su jefe sobre las necesidades para capacitarlo?					
9	¿Cree usted que la evaluación de desempeño, influye en la necesidad que pueda tener en las capacitaciones?					
HABILIDADES						
10	¿Demuestra usted iniciativa y compromiso en las labores encomendadas?					
11	¿Existe compañerismo en su grupo de trabajo?					
12	¿Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo?					
13	¿Considera que su jefe es comunicativo?					
14	¿Cree usted que repercute las habilidades personales de cada trabajador en la calidad de servicio de la empresa?					
15	¿Usted cómo personal de la empresa Turismo CIVA SAC, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?					
16	¿Cómo considera las habilidades del personal con respecto a la atención al cliente en la empresa Turismo CIVA SAC?					
17	¿Las aptitudes que demuestran los trabajadores de la empresa son eficientes para el logro de las metas?					

ÍTEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
Y1: ESPECTATIVA DEL SERVICIO						
18	¿Qué expectativa tiene usted del servicio que brinda la empresa?					
19	¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado por el cliente?					
20	¿Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado?					
21	¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?					
22	¿Considera que la cantidad de personal es el adecuado para desempeñar las actividades de la empresa?					
Y2: DESEMPEÑO DEL SERVICIO						
23	¿Cuándo el cliente solicita ayuda su capacidad de respuesta es inmediata?					
24	¿Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio de la empresa?					
25	¿Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema?					
26	¿El desempeño del servicio que se brinda como lo califica usted?					
Y3: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO						
27	¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con la mejora continua del desempeño del personal de la empresa?					
28	¿Considera usted que la empresa se preocupa constantemente por innovar su calidad de servicio?					

Apéndice D: Matriz de respuestas de ítems y sujetos.

suje- to	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	
1	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	
2	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	4	
3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	
4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	4	
5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	4	
6	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	5	3	4	
7	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	
8	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	
9	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	
10	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
11	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	
12	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	
13	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	
14	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	
15	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	
16	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	
17	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	
18	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	
19	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	
20	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	
21	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
22	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
23	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
24	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
25	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
26	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
27	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	
28	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	
29	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	
30	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
31	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	
32	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
33	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
34	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
36	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
37	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	
38	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	

39	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5
40	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5
41	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5
42	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5
43	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5
44	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5
45	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5
46	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5
47	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5
48	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5
49	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5
50	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5
51	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5
52	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5
53	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5
54	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4
62	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4
63	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4
64	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3
65	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3
66	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3
67	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3
68	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3
69	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3
70	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3
71	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3
72	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3
73	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
74	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
75	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
76	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4
77	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4
78	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4
79	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4
80	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4
81	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4
82	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5
83	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5

84	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5
85	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5
86	3	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5
87	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5
88	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5
89	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5
90	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5
91	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
92	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE

MEDICION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : Galindo Luñga, Kory Carlos
- 1.2. Grado Académico : Contador Público
- 1.3. Institución donde labora : OEFA - Administrador
- 1.3.1. Especialidad del validador : Gestión Pública
- 1.3.2. Título de la investigación : "La capacitación laboral y su relación con la calidad de servicio"
- 1.3.3. Autor del instrumento : Lizet Correa
- 1.3.4. Instrumento : Encuesta.

ENCUESTA.....

VALIDACION CON JUICIO DEL EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: LA CAPACITACION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Deficiente

2: Regular

3: Buena

4: Muy Buena

5: Excelente

N°	INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACION 4.5OPINION DE APLICABILIDAD

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 31 de Julio 2020.

Firma del experto informante

DNI N° 47225451

Teléfono N° 941893090

N° matrícula 024-571

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE
MEDICION

I. DATOS GENERALES

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1.1. Apellidos y nombres | : LOZANO VILLASECA NAHIR YOLANDA |
| 1.2. Grado Académico | : ABOGADO |
| 1.3. Institución donde labora | : TURISMO GUA S.A.C. |
| 1.3.1. Especialidad del validador | : COORDINADORA DE ATENCIÓN AL
CLIENTE. |
| 1.3.2. Título de la investigación | : LA CAPACITACION LABORAL Y SU
RELACION CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO. |
| 1.3.3. Autor del instrumento | : LIZET CORREA. |
| 1.3.4. Instrumento | : ENCUESTA |

ENCUESTA.....

VALIDACION CON JUICIO DEL EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *LA CAPACITACION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO*

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Deficiente

2: Regular

3: Buena

4: Muy Buena

5: Excelente

N°	INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACION..... OPINION DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 31 de Julio del 2020

Firma del experto informante

DNI N° 44120983

Teléfono N° 981253465

.....
Yohira Yolanda Lozano Villesca
ABOGADA

R.P. CAL N° 68564

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE

MEDICION

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres : Martha Pamela Mondragón Iriarte

1.2. Grado Académico : Licenciatura en Administración

1.3. Institución donde labora : Turismo Civa

1.3.1. Especialidad del validador : Recursos Humanos

1.3.2. Título de la investigación : CAPACITACION LABORAL Y

SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C., LIMA 2019”

1.3.3. Autor del instrumento : Lizet Correa Añezco

1.3.4. Instrumento : Encuesta

ENCUESTA.....

VALIDACION CON JUICIO DEL EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *LA CAPACITACION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO*

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Deficiente

2: Regular

3: Buena

4: Muy Buena

5: Excelente

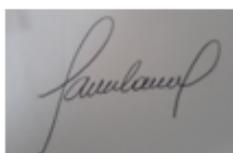
N°	INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada				X	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACION...4...OPINION DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: ...Lima 31/07/2020.....



Firma del experto informante
DNI N° 42941104 -Teléfono N° 940179076