FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

"CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA S.A.C, VILLA EL SALVADOR, LIMA, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

KATHERINE XIOMARA FLORES OBISPO

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2018

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres, a mi madrina y hermanos, su apoyo y motivación incondicional, es una desmedida muestra de amor que hoy me llenan de felicidad, coraje y esfuerzo. Han sido la motivación más grande para concluir con éxito este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por darme fortaleza, salud y sabiduría.

A mis padres Hermelinda y Miguel por todo el esfuerzo, sacrificio y dedicación que han realizado por otorgarme una buena educación, por estar al pendiente de mi formación y desarrollo inculcándome valores y principios para mi vida diaria. Y sobre todo por creer en mi capacidad, inspirándome a ser la mejor versión de mi misma cada día.

A mis hermanos, Anthuanet, Anthony y Miguel por ser mis compañeros de vida, y la inspiración más grande de mí día a día.

A mi docente de carrera por las enseñanzas y logros obtenidos en el transcurso, por la paciencia, el tiempo y dedicación.

A la empresa Santiago Rodríguez Banda por el apoyo y la oportunidad de seguir avanzando en el transcurso de mi carrera profesional.

A mis verdaderos amigos Evelyn, Rodrigo y Paulo quienes forman parte en esta trayectoria de aprendizaje, conocimientos, momentos agradables y por permitirme aprender más de la vida a su lado.

Muchas gracias.

RESUMEN

En la investigación se tiene como situación problemática: la necesidad de capacitación de personal, en cuanto a la calidad de trabajo, administración del tiempo y comunicación del área de operaciones logísticas, para ello se formuló el problema: ¿En qué medida la capacitación por competencias se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017?

El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

El método a desarrollarse en la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal entre las variables, dado en un solo momento. La población fue de 191 colaboradores, se utilizó un muestreo probabilístico resultando una muestra de 84 colaboradores que laboran en el área de operaciones logísticas; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta para la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa en mención.

Los resultados mostraron que la relación entre variables es directa (R de Pearson =0,903**) y significativa (p=0,000<0.05) siendo ésta una correlación considerable entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio; determinando que existe relación directa y significativa entre ambas variables en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Palabras clave: capacitación por competencias, calidad de servicio, logística de operaciones.

ABSTRACT

This research has the following problematic situation: the need for staff training, in terms of quality of work, time management and communication in logistics operations area, for this reason, we formulated the next problem: In which measure training for competencies Is it related to the service quality in logistics operations area of the company Santiago Rodríguez Banda SAC, Villa El Salvador, Lima, 2017?

The objective of the research is to: Determine the relationship that exists between competency training and the service quality in logistics operations area of the company Santiago Rodríguez Banda SAC, Villa El Salvador, Lima, 2017.

The method to be developed in the research was of a basic type, of non-experimental design, of cross-section between the variables, given in a single moment. The population was 191 employees, a probabilistic sampling was used, resulting in a sample of 84 collaborators working in logistics operations area; for data collection, the survey technique was used for competency-based training and the service quality in logistics operations area of the aforementioned company.

The results showed that the relationship between variables is direct (Pearson's R = 0.903 **) and significant (p = 0.000 <0.05), this being a considerable correlation between competency training and service quality; determining that there is a direct and significant relationship between both variables in logistics operations area of the company Santiago Rodríguez Banda SAC, Villa El Salvador, Lima, 2017.

Keywords: training by competences, service quality, logistics of operations.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática:..... 2

1.2. Justificación e importancia de la investigación 8

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos..... 9

1.4. Limitaciones de la investigación. 10

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios 12

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 23

2.2.1. Bases teóricas de la variable 01: Capacitación por competencias. 23

2.2.2. Bases teóricas de la variable 02: Calidad del servicio 47

2.2.3. Definición conceptual de la terminología empleada..... 52

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación 57

3.2. Población y muestra..... 59

3.3. Hipótesis 62

3.4. Variables – Operacionalización 63

3.5. Métodos y técnicas de investigación 67

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados 68

3.7. Análisis estadísticos e interpretación de los datos..... 71

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento 74

4.2. Resultados descriptivos de las variables 77

4.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas 83

4.4. Prueba de la normalidad para la variable de estudio 93

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones 103

5.2. Conclusiones 106

5.3. Recomendaciones 108

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXO

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de las competencias laborales genéricas.	32
Tabla 2	Competencias generales según puesto ocupado.	33
Tabla 3	Descripción del universo en estudio	59
Tabla 4	Tamaño de la muestra finita	60
Tabla 5	Operacionalización de la variable capacitación por competencias	65
Tabla 6	Operacionalización de la variable calidad del servicio	66
Tabla 7	Resultado de validación del cuestionario de la capacitación por competencias	74
Tabla 8	Índice de consistencia interna del cuestionario de la capacitación por competencias	75
Tabla 9	Resultado de la validación del cuestionario de la calidad del servicio	75
Tabla 10	Índice de consistencia interna del cuestionario de la calidad del servicio	76
Tabla 11	Descripción de los resultados de los niveles de la variable capacitación por competencias	77
Tabla 12	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión calidad de trabajo	78
Tabla 13	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión administración del tiempo	79
Tabla 14	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión comunicación	80
Tabla 15	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión pensamiento analítico	81
Tabla 16	Descripción de los resultados de los niveles de la variable calidad del servicio	82

Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.	83
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.	85
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.	87
Tabla 20	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.	89
Tabla 21	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.	91
Tabla 22	Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	93
Tabla 23	Correlación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio	94
Tabla 24	Correlación entre la dimensión calidad de trabajo y la calidad del servicio	96
Tabla 25	Correlación entre la dimensión administración del tiempo y la calidad del servicio	97
Tabla 26	Correlación entre la dimensión comunicación y la calidad del servicio	99
Tabla 27	Correlación entre la dimensión pensamiento analítico y la calidad del servicio	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo del Iceberg	30
Figura 2	Clasificación de competencias según su dificultad de detección	30
Figura 3	Diseño de investigación	58
Figura 4	Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de capacitación por competencias	77
Figura 5	Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión calidad de trabajo	78
Figura 6	Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión administración del tiempo	79
Figura 7	Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión comunicación	80
Figura 8	Distribución porcentual de los colaboradores según nivel de la dimensión pensamiento analítico	81
Figura 9	Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de calidad del servicio	82
Figura10	Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la capacitación por competencias y la calidad del servicio	83
Figura11	Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la calidad de trabajo con la calidad del servicio	85
Figura12	Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la administración del tiempo con la calidad del servicio	87
Figura13	Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la comunicación con la calidad del servicio	89
Figura14	Distribución porcentual de los colaboradores según percepción sobre el nivel de la pensamiento analítico con la calidad del servicio	91

INTRODUCCION

El tema de la presente tesis se titula “Capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017”. En cuanto a la situación problemática del estudio de la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017; es la necesidad de capacitación de personal, en cuanto a la calidad del trabajo, administración del tiempo y comunicación en el área de operaciones logísticas.

El problema general es: ¿En qué medida la capacitación por competencias se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017?

El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Así mismo la hipótesis alterna es: Existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis que han sido planteadas en la investigación; si existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, se describe el método que comprende: el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, la operacionalización de las variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadísticos e interpretación de los datos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos, contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, se dará a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática:

Es sabido desde hace algún tiempo que la labor empresarial está compuesta por una serie de elementos o “áreas” dentro de los cuales resalta la acción administrativa. La posibilidad de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de una organización ha sido desde siempre un elemento muy atractivo. Por años los teóricos administrativos han tratado de elaborar bases para optimizar estas funciones; sin embargo, a pesar de estos esfuerzos las ciencias administrativas siguen siendo un campo de estudio muy nuevo. Esto origina un gran número de problemas e incertidumbre a la hora de tomar decisiones. Uno de los puntos más flacos en cuestión de teoría y documentación histórica, es el área de operaciones y logística.

Normalmente al hacer una evaluación de las necesidades de una organización, éstas siempre están relacionadas con el área de operaciones. Y una de las herramientas preferidas (por su efectividad) del área de recursos humanos para solucionar estas necesidades es la capacitación de personal.

Siliceo (2006) indicó:

> La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:
>
> I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; III. Prevenir riesgos de trabajo; IV. Incrementar la productividad; y, V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador. (p.78).

De acuerdo a estos objetivos, podemos entender por qué son tan utilizados en las distintas áreas de la empresa. Dentro de los programas de capacitación, son los que están orientados a la calidad del servicio aquellos que permiten mejorar dramáticamente los resultados de un área específica (en este caso, el área de operaciones).

En el contexto internacional:

Los problemas de calidad en la atención al cliente se pueden observar en casi todo lugar. Sin embargo, si tuviéramos que elegir un país en el que esto se tome más en serio (a raíz de que ha perjudicado más) sería Panamá.

Panamá (2018) señaló que: “hay expectativa de empleo baja en Panamá al pasar de un 12% en el último trimestre de 2017 a un 2% en el tercer trimestre de 2018”. Mientras más pequeña la empresa, las expectativas son más alarmantes” (p.9).

Tanta ha sido la crisis de calidad de servicio que la propia Autoridad de Protección y Defensa del Consumidor (Acodeco) ha puesto en marcha un plan integral de capacitación a empresarios del país. Además se han instaurado una serie de multas basadas en encuestas de satisfacción al cliente.

La principal actividad económica del país es el turismo y, por lo tanto, es dramático para ellos mejorar la calidad de su servicio en las distintas áreas (esencialmente las que tienen que ver con logística y operaciones).

Martínez (2013) señaló que: "Los clientes no se han vuelto infieles, simplemente son más inteligentes, muy exigentes y sofisticados", y no están dispuestos a aceptar incompetencia cuando disponen de otras opciones. (p.1).

En el contexto nacional:

Gestión (2014) señaló que: “Los peruanos tienen todas las condiciones para ofrecer la mejor calidad de servicio de Latinoamérica. El “corazón de servicio” que tenemos los peruanos hace que los clientes se sientan cómodos con el servicio que reciben.” (p.5)

Sin embargo el mismo artículo detalla que no es lo único necesario para elevar los niveles de calidad de una organización. Además de esto, es necesario instaurar programas reales y útiles de capacitación en las organizaciones, pues en el empirismo origina que se cometan muchos errores a la hora de “atacar” este problema.

Una realidad problemática en el contexto nacional es que muchas grandes empresas únicamente capacitan al personal en temas de calidad (en especial en el área logística) cuando están aspirando a alguna certificación internacional, como alguno de los ISO’s. Sin embargo, luego de conseguir la certificación, las capacitaciones se detienen y los aprendizajes no se llegan a aplicar.

En el contexto local.

De acuerdo al Consejo Nacional de Transporte Terrestre (CNTT), citado por el Comercio (2014) indicó: “existen 100.000 camiones de carga pesada actualmente circulando por las carreteras” (p.1).

Un gran número de estas empresas está experimentando un problema, que mencionamos también en el contexto nacional. Solo se capacita al personal en términos de “calidad de servicio” cuando se desea obtener una certificación o algo similar. Son pocas las organizaciones que tienen programas estructurados de capacitación en temas de servicio de calidad y esto origina que se evidencien grandes problemas al brindar el servicio a los clientes.

Muchas veces estos problemas se descubren cuando ya es demasiado tarde y se ha perdido al cliente o las cuentas.

Denton (1991) indicó:

> Las empresas tienen que hacer hincapié en los servicios que consiguen el afecto de sus clientes y que se traducen en su patrocinio continuado. La lealtad de los clientes aumenta cuando éstos esperan, y reciben, ciertas recompensas, que pueden ser transacciones rápidas, atención, fiabilidad, coherencia, o incluso excitación. (p.89).

Lo cual muestra de manera clara, la importancia que debe tener la calidad y el cuidado de la misma en una organización.

Rodríguez (2016) señaló: “Actualmente la empresa SRB S.A.C, cuenta con vehículos, remolcadores, semirremolques, furgones, cama baja, cama bajas rebajadas, equipos modulares; con la documentación y permisos internacionales para todas sus operaciones” (p.5).

Finalmente se puede decir que la empresa Santiago Rodríguez Banda SAC, una empresa dedicada a la prestación de servicios de transportes de carga pesada entre las principales ciudades y centros de producción, a nivel nacional e internacional, uno de los principales

problemas es la falta de calidad del servicio al no tener una capacitación por competencias al personal del área de operaciones logísticas. La ausencia de una capacitación por competencias afecta no solo a la empresa para el beneficio de su crecimiento sino que también afecta a los colaboradores de la empresa, se espera realizar un análisis para de esa manera poder obtener una mejor calidad del servicio de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C.

Ante esta situación, el problema fundamental de la presente investigación es establecer la relación que existe entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C.

Por este motivo, las competencias son un punto interesante que merece reflexión y análisis.

Formulación del problema:

Problema general:

¿En qué medida la capacitación por competencias se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?

Problemas específicos:

¿En qué medida la calidad de trabajo se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?

¿En qué medida la administración del tiempo se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?

¿En qué medida la comunicación se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?

¿En qué medida el pensamiento analítico se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica: La investigación se justifica pues aportará un enfoque real de los elementos que debe componer una capacitación por competencias, además de delimitar qué elementos influyen verdaderamente en la calidad de servicio de una empresa de operaciones en la ciudad de Lima. Por último, actualizará los conocimientos correspondientes a ambas variables: capacitación por competencias y calidad de servicio.

Justificación práctica: Esta investigación se justifica pues en ella hallaremos la correlación que existe entre la capacitación por competencias y la calidad de servicio de la empresa Santiago Rodríguez Banda SAC. Además la investigación servirá para hallar la misma correlación en las distintas empresas de transporte de la ciudad de Lima.

Justificación metodológica: Esta investigación se justifica pues delimitará los indicadores de ambas variables (capacitación por competencias y calidad de servicio), se elaboró un instrumento que consta de 24 ítems o reactivos para la variable capacitación por competencias y 24 ítem o reactivos para la variable calidad del servicio, los cuales fueron validados por criterios expertos siendo estos aplicables en ambas variables, estas permitirán medirlas en la empresa de transportes de la ciudad de Lima (Santiago Rodríguez Banda SAC). Además muestra un alto grado de confiabilidad con un valor de α 0.858 para la primera variable y α 0.833 para la segunda variable.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la calidad de trabajo y la calidad de servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Determinar la relación que existe entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Identificar la relación que existe entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Evaluar la relación que existe entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

1.4. Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas:

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables: Capacitación por competencias y Calidad del servicio, en las investigaciones encontradas son tratadas cada variable aisladamente y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica:

Una de las principales limitaciones de esta investigación fue la ausencia de investigaciones relacionadas al tema capacitación por competencias en empresas de operaciones.

Limitación temporal:

Una de las principales limitaciones de la presente investigación fue el tiempo, pues la adaptación del instrumento no permitió que se desarrollara el programa por más tiempo. Sin embargo, no fue significativo pues se pudo medir el avance de igual manera.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

En el contexto internacional resaltamos las siguientes tesis:

Rincón (2016) en su tesis titulada “De la teoría a la realidad: adaptación de los modelos de gestión de RRHH por competencias desde la visión de consultoras expertas.” Realizada en la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Para obtener el grado de Magister en Recursos Humanos. Tiene como objetivo describir los elementos contingentes que flexibilizan la implantación y asesoramiento del modelo de gestión de RRHH por competencias, según consultoras especializadas, teniendo en cuenta los instrumentos teóricos, técnicos de diagnóstico, de asesoramiento estratégico y de reales atinentes al contexto organizacional. El diseño de investigación del trabajo es de método descriptivo. La muestra son cuatro consultoras expertas en la implantación de la gestión estratégica de RRHH por competencias. Las conclusiones a las que se llegan son:

1) La definición de las competencias organizacionales deben correlacionarse directamente con las directrices estratégicas de la organización.

2) La metodología de construcción de los perfiles de competencias deberá integrar los valores y la cultura organizacional. Las competencias comportamentales son más consistentes, y por ello, es necesario identificarlas. Las competencias laborales o funcionales tienen que ver más con los conocimientos aplicados en el trabajo, y por tanto, son también factores claves de éxito a tener en cuenta dentro de los perfiles.

Las competencias corporativas o generales son las alineadas a la estrategia y a la cultura deseada.

3) El diseño de un modelo de gestión del Recursos Humanos por competencias, es un paso que requiere de varios aspectos fundamentales que garantizarán el éxito futuro en la implementación y ejecución de este tipo de gestión. En este caso, hacer de la gerencia un participante activo y comprometido con este proceso es crucial para poder realizar los pasos de identificación de situaciones importantes de la empresa, mediante estrategias de la caracterización, identificación de retos, etc.

Arango (2015) en su tesis titulada "Prácticas de recursos humanos y su relación con el engagement de los empleados en una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá – Colombia". Realizada en la Universidad del Rosario, Bogotá. Para optar al título de Maestría en Dirección. Tiene como objetivo describir la relación entre las PRH y el engagement de los empleados en una institución de Educación Superior en Bogotá-Colombia. El diseño de investigación es correlacional transeccional - no experimental. La muestra que se tuvo en cuenta para el estudio fueron 72 colaboradores, tanto administrativos como académicos de Uniempresarial, una institución de Educación superior que opera en la ciudad de Bogotá. Las conclusiones a las que se llegan son:

La relación entre las PRH y el engagement, los resultados entregan evidencia de que existen relaciones parciales entre las variables estudiadas.

Respecto a la relación práctica de selección de personal- vigor (Engagement), los resultados indican que la práctica selección-

valoración de competencias, β= 0,575 (p=0,000) parece ser un buen predictor del vigor de los empleados, así a mejor práctica de selección-valoración de competencias, mayor vigor de los empleados.

Respecto a la relación promoción de personal – vigor (Engagement), los resultados indican que la práctica promoción de personal β=0,550 (p=0,006), parece ser un buen predictor del vigor teniendo una relación significativa.

Respecto a la relación formación de personal – Vigor (Engagement), los resultados obtenidos indican que la práctica de formación β= 0,502 (p=0,005), tiene una relación significativa con el vigor.

Respecto a la relación balance trabajo/familia – Dedicación/Absorción (Engagement), los resultados indican que la práctica balance trabajo/familia – recursos β=0,332 (p=0,517), parece ser un buen predictor de la dedicación/absorción.

Respecto a la relación evaluación del desempeño – Dedicación/Absorción (Engagement), los resultados indican que la práctica de evaluación del desempeño – proceso β=0,459 (p=0,002), parece ser un buen predictor de la dedicación/absorción de los empleados.

Álvarez (2011) en su tesis titulada “Evaluación del compromiso organizacional en la empresa consultora en servicios de ingeniería”. Realizada en la universidad Pontificia Javeriana, Bogotá. Para obtener el título de administrador(a) de empresas. Tiene como objetivo evaluar los niveles de compromiso organizacional de una empresa consultora en servicio de ingeniería. El diseño de investigación es transversal. La muestra son 63 colaboradores de una empresa consultora en soluciones

de ingeniería, de la ciudad de Bogotá. Las conclusiones a la que se llegan son las siguientes:

Entre las muestras de nivel salarial y el sexo, se observa un p= 0,000<0,005, lo cual cumple con el criterio establecido. Con esta relación se podría pensar que existe una potencia de discriminación en cuanto a género a la hora de establecer el salario.

Otra relación entre muestras de variables que resulto significativa, es la encontrada entre el nivel de estudio y el sexo, la cual presenta un p=0,0014<0,005.

Entre las muestras de puesto de trabajo y sexo, nos encontramos con un p=0,002<0,005, lo cual nos lleva a la conclusión que existe una mayor concentración de hombres en posiciones de nivel profesional calificado.

Desarrollando la prueba ANOVA para comparar las medias de las muestras en cuestión obtenemos un valor p= 0,033< 0,005, por lo que afirma de forma concluyente la existencia de una posible relación significativa entre el grado de sentido de pertinencia de los empleados había la organización y del área de trabajo en la que se encuentra el individuo.

Desarrollando la prueba ANOVA para comprar las medias de las muestras en cuestión, encontramos que el valor de p= 0,045< 0,005, por lo tanto podemos concluir la existencia de una posible relación significativa entre el factor nivel de estudio y el nivel de involucramiento y sentido de contribución del empleado para el bien de la empresa.

Desarrollando la prueba ANOVA para comparar las medias de las muestras en cuestión encontramos una p=0,004< 0,005, por lo que podemos decir que el factor nivel de estudio es importante, siendo así se concluye la posible relación significativa con la

variable, la cual hace referencia al grado de orgullo e identificación del empleado frente a la organización.

Bermúdez y Correa (2011) en su tesis titulada “Modelo de correlación de las competencias de responsable de tecnología y el nivel de alineación estratégica de T.I.” Realizada en la universidad ICESI, Santiago de Cali. Para obtener el título de Magister en Gestión de Informática y Telecomunicaciones. Tiene como objetivo proponer y validar un modelo de correlación del nivel de madurez alineación estratégica de TI con el negocio y las competencias del responsable de TI que posibilitan esta alineación. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra son seis expertos que laboran para compañías de distintos sectores económicos. Las conclusiones fueron:

La calificación promedio obtenida de la evaluación con los expertos (4.3) fue superior a 4 – lo cual refleja una alta correlación de las competencias del CIO y los criterios de alineación de TI presentados en el modelo, se considera que el modelo es aplicable y permite alcanzar los beneficios esperados. Para consiguiente se da cumplimiento al objetivo específico número cuatro definido como: “Validar el modelo de correlación propuesto a través de juicio de expertos”.

En el diseño del modelo de correlación se encontró que la mayoría de los niveles de madurez están relacionados directamente con el grado de desarrollo de las competencias.

El modelo de correlación MAEC propuesto en el presente trabajo puede ser utilizado por compañías de cualquier sector económico y tamaño.

El modelo de correlación propuesto en el presente trabajo traerá grandes beneficios para los CIOs. Ya que encontraran en él una herramienta que pueden usar como referencia para medirse e identificar en cuales competencias deben mejorar para aportar de manera significativa en la alineación de su área con la estrategia corporativa.

Lombana y Perafan (2011) en su tesis titulada “Incidencia de la Satisfacción laboral en el manejo del tiempo en empleados administrativos: Investigación aplicada en la empresa Pimax LTDA”. Para obtener el título de Magister en administración con énfasis en mercadeo. Realizada en la universidad ICESI, Santiago de Cali. Tiene como objetivo identificar la relación existente entre satisfacción laboral y manejo del tiempo en los trabajadores de las áreas administrativas de PIMAX LTDA, y las posibles acciones para el mejoramiento en dicha relación y su consecuente aporte a la eficiencia organizativa. El diseño de la investigación es cualitativo. La muestra son 49 empleados de la compañía. Las conclusiones a las que se llega son:
Se evidencio que la satisfacción laboral si tiene relación con el manejo del tiempo con una (significancia de 0,001), por lo tanto, la correlación es diferente de cero en otras palabras, si hubo una relación directa entre ambas variables con una fuerza de 0,5172, lo cual significa según Pearson una fuerza de relación moderada y es un punto importante para valorar en la estrategia organizativa de PIMAX LTDA.

Por otro lado en orden de importancia, las condiciones ambientales (0,5096), la motivación personal (0,4499) y la socialización (0,4434) fueron importantes en la relación del manejo del tiempo (significancia menores a 0,005), por lo tanto la correlación es diferente de cero, lo cual explica que existe relación moderada con el manejo del tiempo.

En el contexto nacional resaltamos las siguientes tesis:

Bustamante (2016) en su investigación titulada "Generación de ventajas competitivas de carácter sostenible a partir de la logística inversa: el caso de la empresa Scharff, Arequipa 2015." Realizada en la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Para obtener el grado de licenciado en administración de empresas. Tiene como objetivo principal Determinar si se generan Ventajas Competitivas de Carácter Sostenible a partir de la Logística Inversa. El diseño de investigación es Descriptiva y Explicativa. La muestra son los clientes de la empresa Scharff.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Para que una ventaja competitiva, con el pasar del tiempo siga siendo competitiva, se debe de generar mucha innovación en la empresa, ya que así la empresa estará en constante renovación y por lo tanto esta ventaja competitiva se verá refrescada. Muy aparte de que para que una ventaja competitiva se vea impulsada se debe basar en la siguiente trinidad: i. Elección y Desarrollo del Conocimiento, ii. Elección y Desarrollo de Talentos, iii. Elección y Desarrollo de Valores.

Carrasco (2015) en su investigación titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo - 2015.” Realizada en la Universidad Nacional José Maria Arguedas Andahuaylas – Perú. Para obtener el título profesional de Licenciado en administración de empresas. Tiene como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015. El diseño de investigación es Descriptiva – No experimental. La muestra está conformada por 42 colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo. Las conclusiones fueron las siguientes:

Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre, gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, se concluye que el valor sig. es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto , se afirma con un nivel de confianza de 95% que si existe relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Del mismo modo el valor de correlación que existe entre las variables gestión por competencias y desempeño laboral, utilizando el coeficiente de Pearson, es de 0.555, lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

Fernández (2014) en su tesis titulada “Relaciones entre bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes. Realizada en la universidad PUCP, Pontificia Universidad Católica del Perú. Para obtener el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social. Tiene como objetivo establecer la relación entre la satisfacción con la vida y el desempeño laboral en gerentes de una empresa peruana. El diseño de la investigación es descriptiva correlacional. La muestra son 29 gerentes dedicados al rubro de supermercados. Las conclusiones son las siguientes:

La primera correlación es directa y positiva, y corresponde al logro de sentirse bien en relación con el indicador de desempeño objetivo gasto controlable r= 0,299 = 0,0053<05,

En segundo lugar, se encontró relación positiva entre el logro de sentirse bien y la medida GPTW con r= 0,029 =42; p<0,005 potencia de 64.

Mazuelos (2013) en su tesis titulada “Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idiomas.” desarrollada en la PUCP, Lima Perú. Para obtener el grado de Magíster en Gestión de la Educación. Tiene como objetivos: (1) describir las características del modelo por competencias aplicado a la selección de personal docente en el área de idiomas; e (2) identificar los efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente, desde la mirada de un grupo de profesores y autoridades de una institución dedicada a la enseñanza de idiomas. El tipo de diseño es Descriptiva. La muestra son los docentes de una institución educativa destinada a la enseñanza del idioma inglés.

Las conclusiones fueron las siguientes:

La aplicación del modelo por competencias hace posible la elección de profesores con competencias adecuadas para la institución. Además concluye que el grado de las competencias iniciales que el candidato trae consigo, permite anticipar si tendrá un desempeño exitoso, así como identificación de posibles fallos en su proceso de adaptación y desempeño. Esto encontraría sentido en que la aplicación del modelo por competencias favorece la evaluación de factores críticos de éxito personal por grados (competencias y sub-competencias requeridas en el contexto institucional) lo que permite anticipar la calidad de desempeño futuro dentro del contexto institucional.

Mayurí (2008) en su tesis titulada "Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de empleados del Banco de la Nación – Feban, Lima 2006." Desarrollada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. Para obtener el grado académico de Doctor en Educación.

Tiene como objetivos: (1) Determinar y evaluar de qué manera un programa de capacitación empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006. (2) Determinar y evaluar de qué manera un programa de capacitación empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el desempeño laboral del Grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006. (3) Determinar y evaluar de qué manera un programa de capacitación empresarial dirigido al grupo B se relaciona con el desempeño laboral del Grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006. (4) Determinar y evaluar de qué manera un

programa de capacitación empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el desempeño laboral del grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006. El tipo de diseño es Experimental de corte transversal. Explicativo- Correlacional. La muestra son 80 colaboradores capacitados en planeamiento estratégico.

Las conclusiones fueron las siguientes:

-Como el valor p= 0.000<0.05, podemos afirmar con 95% que un programa de capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006.

-Como el valor p=0.000<0.05, podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el desempeño laboral del grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006.

-Como el valor p=0.000<0.05, podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial dirigido al Grupo B, se relaciona con el desempeño laboral del Grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006.

-Como el valor p=0.000<0.05, podemos afirmar con un 95% que un programa de capacitación empresarial dirigido al Grupo C, se relaciona con el desempeño laboral del Grupo control de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006.

-Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable 01: Capacitación por competencias.

2.2.1.1. Definiciones de la variable

Sladogna (2000) indicó: “Las competencias son capacidades que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana personal y social” (p.115).

Harris, et. al. (1991) definió:

> Todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona con la característica principal de ser mayoritariamente práctica y estar orientada a la vida productiva de la persona. (p.2).

Blake (1997) definió:

> Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud.(p.159).

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Uruguay (2006) señaló:

> La capacitación es el conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicio. Este conjunto de acciones permite crear, mantener y elevar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para asegurar su desempeño exitoso. (p.1).

2.2.1.2. Importancia de la variable

La principal importancia de esta variable recae en lo fundamental que es el capital humano en las organizaciones. Esto quiere decir que hay una inmensa correlación entre el éxito de una organización y el desarrollo de su personal. Si bien es cierto, hay muchos elementos que permiten esa formación y desarrollo, es la capacitación por competencias uno de los métodos comprobados y más eficaces para conseguirlo.

2.2.1.3. Características de la variable

Cooperación Iberoamericana (2017) indicó: Las principales características de un programa de capacitación por competencias son las que siguen:

Adaptación con base en Harris, et. al. (1991) señaló que:

- Las competencias que los trabajadores tendrán que cumplir son cuidadosamente identificadas, verificadas por expertos locales y de conocimiento público.
- Los criterios de evaluación son derivados del análisis de Competencias, sus condiciones explícitamente.
- Especificadas y de conocimiento público.
- La instrucción se dirige al desarrollo de cada competencia y a una evaluación individual por cada competencia.
- La evaluación toma en cuenta el conocimiento, las actitudes y el desempeño de la competencia como principal fuente de evidencia.
- El progreso de los trabajadores en el programa es a un ritmo que ellos determinan y según las competencias demostradas.
- La instrucción es individualizada al máximo posible.
- Las experiencias de aprendizaje son guiadas por una frecuente retroalimentación.
- El énfasis es puesto en el logro de resultados concretos.
- El ritmo de avance de la instrucción es individual y no de tiempo.
- La instrucción se hace con material didáctico que refleja situaciones de trabajo reales y experiencias en el trabajo.
- Los materiales didácticos de estudio son modulares, incluye una variedad de medios de comunicación, son flexibles en cuanto a materias obligadas y las opcionales.
- El programa en su totalidad es cuidadosamente planeado, y la evaluación sistemática es aplicada para mejorar continuamente el programa.
- Evitar la instrucción frecuente en grupos grandes.
- La enseñanza debe ser menos dirigida a exponer temas y más al proceso de aprendizaje de los individuos.
- Hechos, conceptos, principios y otro tipo de conocimiento deben ser parte integral de las tareas y funciones.

- La participación de los trabajadores-sindicato en la estrategia de capacitación desde la identificación de las competencias.

Gonczi y Athanasou (1996) sostuvo: “La principal característica de la capacitación por competencias es orientación a la práctica, por una parte, y la posibilidad de una inserción cuasi natural y continúa en la vida productiva de la persona”.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la variable

A) Competencias laborales:

Spencer & Spencer (1993) señaló que: “Competencia es una característica subyacente en el individuo que esta causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación” (p.25).

Mertens (1996) indicó:

> La competencia se refiere únicamente a ciertos aspectos del acervo de conocimientos y habilidades: los necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada; la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado. (p.10).

Mertens (1996) sostuvo que:

> Uno de los principales objetivos de las competencias laborales es ayudar a romper las inercias u obstáculos que hasta la fecha han inhibido que las empresas dinamizaran la capacitación de su personal. Esto cobra particular importancia en América Latina, donde las investigaciones indican que la capacitación sigue siendo muy limitada en términos generales. Esto obedece en parte a los problemas que las empresas enfrentan al poner en práctica programas de capacitación a veces debido a que no saben cómo dirigirla en la forma más adecuada para los objetivos de la empresa. (p.91).

Alles (2004) afirmó:

> Se podría hacer referencia al término de competencias laborales como el conjunto de comportamientos que denotan que una persona es capaz de llevar a cabo, en la práctica y con el éxito una actividad integrando sus conocimientos, habilidades y actitudes personales. Las competencias se refieren a la capacidad productora de un individuo, que se define y se mide en términos de desempeño. (p.26).

B) Clasificación de competencias

Spencer & Spencer (1993) citado por Alles (2004) planteó: en el texto “competence at work, models for superior performance” que son cinco los principales tipos de competencias” (p.26).

1. Motivación: Hace referencia a los intereses que una persona considera o desea constantemente como por ejemplo, una persona exitosa es aquel que se está trazando objetivos constantemente, toman decisiones propias para alcanzarlos y utilizan la retroalimentación para obtener un mejor desempeño.

2. Características: Pueden ser características físicas o consistentes. Para ser más claros daremos los siguientes ejemplos: una persona con buen tiempo de reacción y buena vista, son las características físicas de un piloto de combate. Autocontrol y la iniciativa son respuestas consistentes a situaciones más complejas.

3. Concepto propio o concepto de uno mismo: Las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Ejemplo: una persona que se siente segura de poder desempeñarse bien en casi cualquier situación, es parte del concepto de sí mismo. Los valores de las personas hacen referencia a las motivaciones íntimas que predicen como se desempeñara en su puesto de trabajo a corto

plazo. Por ejemplo: es más probable que una persona que valora ser líder, tenga comportamientos de liderazgo si se le dice que una tarea o empleo será, una evaluación de su habilidad de liderazgo.

4. Conocimiento: hace referencia a la información que una persona posee sobre unas áreas específicas. Ejemplo: el conocimiento de la anatomía de los nervios y músculos en el cuerpo humano.

5. Habilidad: se refiere a la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. Ejemplo: la mano de un dentista para reparar la caries sin dañar el nervio, la capacidad de un programador para organizar 5000 líneas de código en un orden lógico secuencial.

Spencer & Spencer (1993), citado por Alles (2004) enfatizaron:

> Como el conocimiento y las habilidades de las personas son competencias más fáciles de observar (superficiales) las cuales se pueden desarrollar mediante capacitaciones. Mientras que las competencias referidas a las motivaciones están más escondidas, más adentro de la personalidad. Lo cual las hace más difíciles de evaluar. De esta manera estos autores introducen el “Modelo del Iceberg” donde gráficamente se muestra esta división. (p.29).

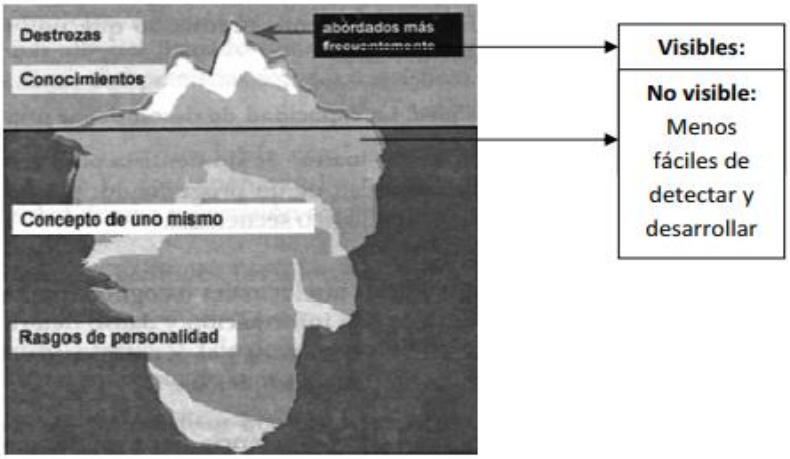


Figura 1:.Modelo del Iceberg. Fuente: Spencer, L. & Spencer, M. (1993)

Figura 2. Clasificación de competencias según su dificultad de detección. Fuente: Spencer, L. & Spencer, M. (1993)

Sagi (2004) clasificó: las competencias en dos tipos: técnicas y claves.

Competencias técnicas:

Son los conocimientos profesionales y aptitudes necesarias para llevar a cabo las aportaciones técnicas y de gestión definidas para su profesión. Estas competencias hacen énfasis en los conocimientos de carácter funcional necesarios para su ejecución. (p.37).

Competencias clave:

> Son las capacidades mentales, sociales y las actitudes que ayudan al profesional a mejorar la calidad de sus aportaciones a los procesos de la empresa y en la relación con los colaboradores, clientes o proveedores. Reflejan los factores de éxito diferencial entre un gran profesional de esa profesión y otro normal. Son llamadas también competencias de conducta porque están fundamentalmente asociadas a habilidades y actitudes que determinan conductas observables asociadas a la ejecución de la competencia. (p.38).

C) La evaluación de competencias laborales

Echevarría (2002) definió que: “La competencia profesional es la suma de cuatro componentes, según los cuales los sujetos saben (competencia técnica), saben hacer (competencia metodológica), saben ser (competencia personal) y saben estar (competencia participativa)” (p.86).

Spencer y Spencer (1993) recogió seis grupos de competencias genéricas:

Tabla 1:

Clasificación de las competencias laborales genéricas.

Grupos	*Competencias genéricas*
Competencias de desempeño y operativas	• Orientación al resultado. • Atención al orden, calidad y perfección. • Espíritu de iniciativa. • Búsqueda de la información.
Competencias de ayuda y servicio	• Sensibilidad interpersonal. • Orientación al cliente.
Competencias de influencia	• Persuasión e influencia. • Conciencia organizativa. • Construcción de relaciones.
Competencias directivas	• Desarrollo de los otros. • Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. • Trabajo en grupo y cooperación. • Liderazgo de grupos.
Competencias cognitivas	• Pensamiento analítico. • Pensamiento conceptual. • Capacidades técnica, profesionales y directivas.
Competencias de eficacia personal	• Autocontrol. • Confianza en sí mismo. • Flexibilidad. • Hábitos de organización.

Hooghiemstra (1992) indicó: “Una serie de competencias genéricas diferenciando entre distintos niveles de responsabilidad dentro de una organización, al tiempo que establecía un proceso para la definición del perfil de competencias específicas de cada organización “(p.87).

Tabla 2:

Competencias generales según puesto ocupado.

Puesto	*Competencias*
Ejecutivos	• Razonamiento estratégico. • Liderazgo del cambio. • Gestión de las relaciones.
Directores	• Flexibilidad. • Introducción del cambio. • Sensibilidad interpersonal. • Delegación de responsabilidades. • Trabajo en equipo. • Transferibilidad a diferentes entornos geográficos.
Empleados	• Flexibilidad. • Motivación para buscar información y capacidad de aprender. • Orientación hacia el logro. • Motivación para el trabajo bajo presión del tiempo. • Colaboración en grupos multidisciplinares. • Orientación hacia el cliente.

Bethell (1992) citado por Urquijo y Bonilla (2008) indicaron: “Las competencias más comunes, identificadas como especialmente importante en un futuro inmediato se distinguen de acuerdo a tres niveles: las de ejecutivos, directores y empleados” (p.118).

Para los ejecutivos, se destacó: el razonamiento estratégico tanto analítico como conceptual para la planificación de proyectos, el liderazgo del cambio y el desempeño, la gestión de complejas inter-relaciones humanas. (p.118).

Para los directores: la flexibilidad ante el liderazgo del cambio, la sensibilidad interpersonal, la delegación, el trabajo en equipo, la adaptabilidad a transferencias internacionales. (p.118).

Para los empleados: flexibilidad antes los cambios, motivación informativa, capacidad de aprendizaje, orientación al logro, resolución de problemas, sentido de colaboración, iniciativa, orientación hacia el cliente. (p.118).

Evaluación para la selección

> La selección de personas para cubrir un puesto de trabajo pretende identificar entre los candidatos disponibles a aquellos que poseen las capacidades requeridas para el desempeño eficaz del puesto, de tal manera que su participación en la organización contribuya a que esta alcance sus objetivos. Un modo adecuado de llevar a cabo esta tarea es la adopción y desarrollo de un sistema de selección basado en competencias, en el marco del cual tiene lugar la evaluación de competencias de los candidatos a cubrir un puesto de trabajo. (p.89).

Bethell-Fox (1992) señaló: “Podemos ver la selección como un proceso en el que identificamos las fases enumeradas en los párrafos que siguen. Gráficamente, el proceso de selección que describiremos” (p.89).

D) Dificultades para la evaluación de competencias

Gil (2007) indicó:

> La evaluación en sí puede ser compleja, y encierra la dificultad que supone emitir juicios valorativos que se ajusten a las características y al mérito real de las personas evaluadas. Intrínsecamente, el desarrollo de la evaluación puede verse dificultado por problemas de tipo técnico que tienen su base generalmente en el modo en que quienes se encargan de llevarla a cabo se desenvuelven en su tarea evaluadora. Cuando la evaluación se realiza en el seno de organizaciones, asumiendo el papel de evaluadores los propios miembros de la organización, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y quienes se encargan de evaluarlos pueden condicionar la valoración que se haga. Atenuar este problema es posible cuando se hacen esfuerzos por sistematizar los procesos de evaluación y establecer procedimientos que impliquen la recogida de datos y evidencias en los que apoyar cualquier juicio de valor. (p.102).

La utilización de evaluadores que no poseen una cualificación específica para desarrollar esta tarea puede llevar a que la evaluación se vea afectada por ciertos errores. En este sentido, podemos citar algunos de las que comúnmente se han señalado:

a) El error de indulgencia o severidad se produce cuando diferentes evaluadores poseen criterios implícitos diferentes a la hora de emitir sus valoraciones, de tal modo

que tienen a ser benévolos y sobrevalorar el objeto evaluado o, por el contrario, a ser especialmente exigentes a la hora de enjuiciar las situaciones. La existencia de estos estilos diferenciados de evaluadores conduce a las críticas de subjetividad que con frecuencia recae sobre cualquier tipo de evaluación.

b) Al utilizar escalas de observación para valorar las competencias demostradas por los sujetos en su desempeño laboral, y particularmente en el caso de las escalas numéricas, se ha apreciado la denominada tendencia central, o inclinación a situar las valoraciones en las posiciones intermedias de la escala, huyendo de las puntuaciones extremas. Una tendencia hacia la moderación o una falta de suficiente conocimiento acerca de las competencias del sujeto evaluado, que llevaría al evaluador a no comprometerse con una valoración positiva o negativa, se encuentran detrás de esta deriva de los evaluadores hacia las puntuaciones centrales.

c) El efecto halo se produce cuando la valoración positiva o negativa de uno o varios elementos de la competencia del

trabajador llevan a valorar en el mismo sentido al resto de los elementos que son objeto de evaluación. Es consecuencia de la tendencia del evaluador a hacerse una idea holística del desarrollo que presentan las competencias evaluadas, basándose para ello en los aspectos que implícitamente son considerados fundamentales. Reforzar el sentido analítico del evaluador al realizar sus apreciaciones constituye la vía para combatir este tipo de errores.

d) A veces, la valoración puede verse afectada por un efecto de contaminación. En este caso, las evaluaciones estarían condicionadas por competencias que destacan en el sujeto evaluado, pero que no forman parte del perfil de competencias propio del puesto de trabajo en función del cual se lleva a cabo la evaluación.

e) El efecto novedad se daría cuando en los evaluadores influye la impresión causada por las conductas, experiencias o hechos más recientes, sin que se tengan en cuenta con el mismo peso los elementos que constituyen su trayectoria formativa o laboral. (p.103).

E) Enfoque por competencias:

Fundación Chile (2004) señaló: “El enfoque de competencias laborales como la mejor opción disponible para su transferencia y adaptación al país” (p.17).

El enfoque de competencias laborales ha sido utilizado por empresas y países para lo siguiente:

- Identificar las habilidades, actitudes y conocimientos requeridos por las personas para emplearse y desarrollarse en el mundo del trabajo, contribuyendo a la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la calidad y pertinencia de la oferta de formación profesional y capacitación laboral, alineándolo con las necesidades de la demanda.
- Reconocer los aprendizajes y capacidades adquiridas por las personas en entornos de aprendizaje formal, informal y no-formal.
- Contribuir a la movilidad laboral intra e inter – empresas de aquellos trabajadores que certifican sus competencias.
- Aportar a la evaluación de impacto de políticas de formación y capacitación.
- Contribuir a la transparencia del mercado del trabajo aportando un lenguaje ocupacional que facilita el encuentro entre oferentes y demandantes de trabajo en los sistemas de intermediación laboral.

- Apoyar la gestión en empresas e instituciones a través del alineamiento de los distintos procesos y sistemas de recursos humanos con las competencias laborales clave.

> La evidencia sobre los beneficios de los enfoques de competencias en los ámbitos educativo y empresarial, y a nivel de políticas públicas de capacitación y empleo, sugieren que su mayor virtud es el foco en resultados (expresados en términos de competencias reales y demostradas de las personas) más que en los procesos, a través de los cuales un trabajador adquiere habilidades, conocimientos y destrezas. (p.17).

Alles (2011) indicó que: “Todas las competencias se abren en cuatro grados o niveles, los cuales integran el modelo de competencias” (p.26).

Competencias cardinales:

> Estas hacen referencia a lo principal o fundamental en el ámbito de la organización de otras y reflejan aquello necesario para alcanzar la estrategia. Otros autores les dan otras denominaciones como competencias generales o corporativas. Por su naturaleza, las competencias cardinales les serán requeridas a todos los colaboradores que integran la organización. (p.27).

Competencias específicas gerenciales:

> Las competencias específicas se relacionan con ciertos colectivos o grupos de personas. En el caso de las específicas gerenciales, se refieren a las que son necesarias en todos aquellos que tienen a su cargo otras personas, es decir, que son jefes de otros. (p.28).

Competencias específicas por área:

> Las competencias específicas por área, al igual que las competencias específicas gerenciales, se relacionan con ciertos colectivos o grupos de personas. En este caso se trata de aquellas competencias que serán requeridas a los que trabajen en un área en particular, por ejemplo, producción, administración o finanzas. (p.29).

Competencias específicas por procesos:

En algunas organizaciones se diseñan métodos de trabajo por procesos. En el caso de que se le considere necesario, podría reemplazarse la definición de competencias específicas por área, por la definición de competencias específicas por procesos. (p.29).

F) Modelo Conductual de Competencias

Mertens (1996) afirmó:

> En este tipo de análisis las competencias claves tienen una decisiva influencia en el desarrollo del puesto de trabajo y en el funcionamiento de la organización, ya que buscan el elemento central de la competencia. Se centra en las personas con desempeño superior, es decir, se orienta hacia aquellos trabajadores que hacen bien su labor y que sus resultados son los esperados por la empresa, para determinar sus características y sus competencias con la finalidad de definirles un puesto. (p.61).

Para este modelo el concepto de competencia es definido como:

Mertens (1996) definió: “Capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado” (p.61).

Boyatzis, (1982) citado en HayGroup, (1996) definió: “Característica subyacente en una persona que esta causalmente relacionada con la actuación exitosa de un puesto de trabajo” (p.28).

Spencer y Spencer (1993) definieron que: “Competencia es una característica subyacente de un individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación” (p.122).

Hay Group (1996) indicó: “Las competencias se basan en modelos que identifican conductas asociadas a un desempeño exitoso, que entregan fundamentos objetivos para evaluar individuos en áreas de desempeño, desarrollo y selección” (p.6).

G) Modelo Funcional de las Competencias:

Mertens (1996) indicó:

> El modelo funcional de identificación y descripción de competencias toma como referente teórico los postulados de la escuela funcionalista de sociología, y tiene sus orígenes en los esfuerzos de la administración británica por adaptar los sistemas de formación y capacitación profesional a las necesidades del mercado laboral. Para este enfoque las empresas son entendidas como sistemas sociales abiertos en constante interacción con su entorno, pues su funcionamiento depende de sus relaciones con el mercado, la tecnología, las relaciones institucionales, y los fenómenos socioculturales, al mismo tiempo que la empresa como sistema integra diferentes subsistema interrelacionados funcionalmente. (p.10).

Para este modelo el concepto de competencia es definido como:

Maisselot (2005) definió: “Capacidad real que posee el individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto” (p. 78).

Fernández (2005) definió: “Conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación” (p.34).

Martínez y Martínez (2009) señalaron:

> En nuestro país, también existen instituciones que se han dedicado al tema, definiendo las Competencias Laborales como: “Cualidad personal e intransferible que está referida a la realización de un trabajo determinado, con un nivel de calidad aceptable, y en un ambiente de trabajo apropiado” (p.6).

Mertens, (1996) refirió: “Este modelo se basa en la medición de resultados, para identificar el principal objetivo de la organización y el área de ocupación, es decir, parte de un objetivo principal, hasta a identificar la competencia ” (p.12).

La característica principal de este modelo es que, además de centrarse en los resultados del trabajador (no en los procesos para obtener dichos resultados), identifica y describe de forma concreta las funciones claves y los fundamentos de la actividad productiva, lo cual permite la movilidad de las funciones hacia realidades laborales semejantes. (p.12).

H) La propuesta de valor de recursos humanos:

Ulrich (2006) señaló que: “La propuesta de valor de recursos humanos tiene cinco factores que forman un plano integrado de recursos humanos” (p.31).

- Realidades externas
- Stakeholders
- Prácticas de recursos humanos
- Departamento de recursos humanos
- Profesionalidad de recursos humanos.

Ulrich (2006) indicó:

> Al llevar a la práctica la transformación de recursos humanos, la lógica ideal es pasar a través de estos cinco factores de forma secuencial. Puede usted empezar su transformación de recursos humanos, por ejemplo, con una evaluación de la competencia de su personal, pero para asegurarse de que esta evaluación de competencia conduce a una transformación integrada, debe conectarse con los demás elementos del plano general. (p.31).

1. Las realidades externas del negocio indicaron:

> Toda empresa funciona en el contexto de las realidades externas del negocio. Las que en la actualidad tienen una mayor influencia en los clientes externos y en los accionistas son la transformación radical de la tecnología, los ambientes económico y regulador y los importantes en la demografía humana, todo en un contexto de creciente globalización. (p.32).

2. Los stakeholders: El valor viene definido por los receptores del trabajo de recursos humanos, los accionistas, clientes, managers y empleados, más que por los emisores. (p.33).

3. Las prácticas de recursos humanos: Se centra en las prácticas más tradicionales de recursos humanos como selección de personal, formación y desarrollo, asi como la evaluación, recompensas y feedbak. (p.34).

4. Recursos de recursos humanos: La función de recursos humanos debe crear estrategia y organizar recursos para que los esfuerzos individuales de los profesionales de recursos humanos se combinen para crear valor. (p.35).

5. La profesionalidad de recursos humanos: Los profesionales de recursos humanos entregan valor por medio de los roles que desempeñan y las competencias que demuestran. (p.36).

2.2.1.5. Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Calidad de trabajo

Seizer (2016) señaló: “Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos, ISO 9000”.

Nava (2005) sostuvo: “La calidad constituye el conjunto de cualidades que presentan a una persona o cosas, es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento” (p.15).

Dimensión 2: Administración del tiempo

Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez (2012) indicaron:

> El tiempo, junto con la información o el dinero, es uno de los recursos más importantes que existen. Así mismo, afirman que si se consigue controlar el tiempo de manera adecuada, se estará aprovechando al máximo y se podrá sacar el mayor partido posible a los demás recursos. (p.2).

Dimensión 3: Comunicación

Chiavenato (2006) señaló que: “El intercambio de información entre personas, significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p.110).

Dimensión 4: Pensamiento analítico

Bass, Clements, y Kazman (2003) señalaron que: “El comportamiento mental que permite distinguir y separar las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos” (p.327).

2.2.2. Bases teóricas de la variable 02: Calidad del servicio

2.2.2.1. Definiciones de la variable

Juveniles (2008) definió:

> Es el conjunto de aspectos y características de un servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. (p.1).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2010) indicaron que: “Es la habilidad para cumplir lo que prometiste” (p.16).

Denton (1991) definió:

> Es el servicio que concentra la satisfacción de los clientes de tal manera que la experiencia prometida sea la experiencia obtenida. Todos los clientes tienen expectativas de cómo serán los servicios que obtendrán. Esas expectativas son cubiertas y excedidas por un servicio de calidad. (p.5).

2.2.2.2. Importancia de la variable

La importancia de esta variable tiene que ver con lo determinante que es el re consumo o la recomendación en las organizaciones. Si una empresa quiere tener un crecimiento sostenido y permanente, debe asegurarse de brindar un servicio de calidad que permita a sus clientes mantenerse con la organización el mayor tiempo posible y además convertirse en embajadores de la marca. Por este motivo es tan importante analizar la calidad en el servicio y además estudiar y proponer maneras reales mediante las cuales las organizaciones pueden garantizar este atributo.

2.2.2.3. Características de la variable

Pérez (1994) definió:

> Las características de la calidad del servicio son los componentes del servicio recibido que el cliente valora de forma especial y puede percibir con claridad por separado. El suministrador ha de identificar el distinto peso que el cliente asigna a la satisfacción o insatisfacción de cada uno de ellos. Estos pueden ser:
>
> (I) Aspectos relacionados a la accesibilidad del servicio, (II) Factores relacionados al personal como confianza, fiabilidad, seguridad transmitida, etc. o (III) Aspectos externos visibles por el cliente que le permiten "tangibilizar" el servicio. (p.106).

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la variable

A) Calidad Total:

Bellón (2001) explicó:

> La Calidad Total es un proceso de mejora continua que busca satisfacer las necesidades del consumidor a través de productos y servicios ofrecidos a los precios que los compradores están dispuestos a pagar por ellos. La Calidad Total involucra para ello: (1) la renovación del proceso productivo de bienes y servicios, (2) el uso óptimo de los recursos humanos y materiales, (3) el uso óptimo de los recursos humanos y materiales y (4) el respeto a la legalidad y medio ambiente.

> La cultura de la Calidad total se define como una forma de trabajar donde todos los esfuerzos de todos los integrantes de una organización se orientan para lograr una mejora continua en los procesos de trabajo, garantizando que los productos y servicios que ofrecen cumplan y excedan las expectativas de los clientes y el sistema productivo respete las leyes, la sociedad y el medio ambiente. (p.10).

2.2.2.5. Dimensiones de la variable

A) Dimensión: Elementos Tangibles

Nicuesa (2013) definió:

> Los recursos tangibles son aquellos que tienen una parte material, es decir, son cuantificables y medibles gracias a ese soporte físico, existen diferentes tipos de recursos tangibles: el inmovilizado que remite al terreno, el edificio, las instalaciones, las existencias remiten a las materias primas.

B) Dimensión: Fiabilidad

Griful (2004) indicó: “La fiabilidad es la probabilidad de que un dispositivo haga su función bajo condiciones establecidas, durante un periodo de tiempo establecido” (p.9).

C) Dimensión: Capacidad de respuesta

Cámara (2016) definió:

> Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece. La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional.

D) Dimensión: Seguridad

D' Arcy (2015) indicó:

> Es la capacidad de comunicar algo claramente y de forma honesta y respetuosa. Algunas personas se comunican de manera demasiado pasiva. Otras personas tienen un estilo demasiado agresivo. Un estilo seguro es el equilibrio ideal entre estos dos extremos.
> Ser seguro significa lo siguiente:
>
> Puedes expresar una opinión o decir cómo te sientes.
> Puedes pedir lo que deseas o necesitas.
> Puedes expresar tu desacuerdo de manera respetuosa.
> Puedes hacer sugerencias o dar a conocer tus ideas.
> Puedes decir "no" sin sentirte culpable.
> Puedes defender a otra persona.

2.2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Capacitación por competencias

Es una acción formativa que se relaciona directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo, pero también con el desarrollo profesional de la persona y con sus competencias laborales, entendidas estas como la serie de capacidades que permiten a una persona desempeñarse exitosamente en un ambiente laboral favorable.

La capacitación por competencias busca dotar a la persona de los elementos necesarios para garantizar su productividad y su desarrollo profesional.

Calidad de trabajo

La calidad de trabajo determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa. Es decir, la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día. Un colaborador tranquilo y con buena actitud que este en un contexto de calidad de trabajo positiva en el cual pueda desarrollar sus competencias y creatividad, está mejor preparado para afrontar todos los desafíos que se presenten.

Administración del tiempo

Es una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores. En las empresas la administración del tiempo es esencialmente un esfuerzo de grupo que requiere la coordinación de actividades, el ayudarse unos a otros, la sincronización conjunta de esfuerzos para asegurar los resultados esperados.

Para un colaborador administrar el tiempo eficazmente es un “Don”, que se puede desarrollar por la mayoría de las personas si se lo proponen.

Comunicación

Es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, en la empresa cada vez que un colaborador se comunica con sus compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., los que se hace es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Pensamiento analítico

Es la capacidad de entender una situación y resolver un problema a partir de desagregar sistemáticamente sus partes, incluye la identificación de las implicaciones paso a paso, la posibilidad de organizar las variables, realizar

comparaciones y establecer prioridades de manera racional.

Calidad del servicio

Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos que el cliente tiene al respecto, lo que implica hacer las cosas necesariamente bien y a la primera con actitud positiva .Asi mismo es la amplitud de la diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Un servicio de buena calidad, implica la calidad más útil y económica.

Elementos tangibles

Es la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los quipos utilizados en determinada compañías. Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

Fiabilidad

Es la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones dúrate un tiempo determinado.

Capacidad de respuesta

Es el tiempo que tardamos en dar o brindar algo, se denomina capacidad de respuesta al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, se encontrara que las oportunidades de servir a los clientes a aumentaran.

Seguridad

Es una función que mejora el rendimiento de la empresa al predecir los riesgos y amenazas operacionales, de procedimiento o bien ambientales. Así mismo la seguridad es un proceso estratégico que identifica y aborda las cuestiones de seguridad, tanto para los colaboradores, la empresa y los clientes, corrigiendo las deficiencias y los errores de rendimiento.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de investigación que fue aplicada es no experimental, ya que busca encontrar información que nos permita elaborar una capacitación por competencias en la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C.
En cuanto al nivel de estudio es de corte transversal, ya que las variables son medidas en una sola ocasión.

Toro (2006) definió:" La investigación no experimental como estudios que se realizan sin manipular debidamente a las variables, y en los que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos" (p.158).

Bernal (2010) definió a la investigación transversal como: "Estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado" (p.118).

Malhotra (2004) definió: "La investigación transversal como investigación que incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez" (p.80).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación que se utilizó en la tesis es Descriptiva – correlacional, ya que describe los hechos observados y estudian las relaciones entre la variable dependiente e independiente, es decir se estudia la relación entre dos variables.

Investigación Descriptiva – Correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p.60).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación” (p.63).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:

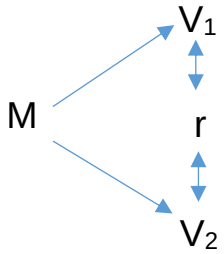


Figura 3. *Diseño de investigación.*

Dónde:

M : Trabajadores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C

V_1 : Capacitación por competencias

V_2 : Calidad del servicio

r : Relación entre V_1 y V_2

3.2. Población y muestra

Población

En el presente estudio la población estuvo conformada por 191 colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima 2017.

Tamayo (2004) definió: “La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

Fracica (1988) citado por Bernal (2010) señaló que: " La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación .Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160).

Tabla 3

Descripción del universo en estudio

Población	Hombres/Mujeres
Administrativo	82
Conductores	109
Total	191
Población total : 191	

Muestra

Muestra de la investigación

En la presente investigación se empleó un muestreo probabilístico, cuyo resultado fue una muestra de 84 colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Tamayo (2004) afirmó que: “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico¨ (p.38).

Tabla 4

Tamaño de muestra finita

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}{}^{2} * p * q}{d^{2} * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}{}^{2} * p * q}$$

Marco muestral	N	**191**
Error Alfa (Se acostumbra: 5%)	A	**0.050**
Nivel de Confianza	1-α	0.975
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.960
Atributo Estudio Previo. / Prob.	P	**0.500**
Complemento de p	Q	0.500
Precisión	D	**0.080**
Tamaño de la muestra	N	**84.28**

Dónde:

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 a 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. En este caso 13 personas considerando a aquellas personas que tuvieron elementos para responder por los temas técnicos de la investigación.
EE	Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.08

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que:

> La muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p.176).

Vivanco (2005) indicó que: “Los muestreos probabilísticos son estrategias de selección de elementos que se sustentan en el principio de la selección aleatoria, esto significa que todos los elementos de la población tienen una probabilidad conocida y distinta de pertenecer a la muestra” (p.27).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H_0: No existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

H_1: Existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la calidad de trabajo y la calidad de servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- Existe relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- Existe la relación entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

3.4. Variables – Operacionalización

Variables

Definición conceptual de la variable Capacitación por Competencias

Mayurí (2008) sostuvo que: “La capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su persona” (p.55).

Sladogna (2000) señaló que: “Las competencias son capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana personal y social” (p.115).

Definición operacional de la variable Capacitación por Competencias

Hooghiemstra (1996) indicó que: “Las competencias deben reflejar la conducta que se necesita para el futuro existo de la empresa u organización” (p.33).

Definición conceptual de variable Calidad del Servicio

Berry y Parasuraman (1990) señalaron que: “Está referida a la correspondencia de niveles entre el desempeño del servicio y las expectativas de los clientes; al mismo tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa, alcanzando así altos niveles de calidad” (p.59).

Crosby (1988) citado por Innovar (2005) indicó que: “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (p.68).

Definición operacional variable Calidad del Servicio

Tenutto (2009) señaló: “Es establecer un conjunto de actividades en un contexto y tiempo determinado para conseguir los objetivos establecidos” (p.42).

Requena y Serrano (2007) indicaron que:

> Es la información suministrada por los clientes (personas, contacto), candidatos (usuarios del proceso) y generales de la empresa captadoras de talento con respecto a la discrepancia que existe entre las expectativas de los mismos sobre el servicio que presta las empresas captadora de talento y la percepción que ellos tienen de dicho servicio en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (p.60).

Operacionalización

Tabla 5

Operacionalización de la variable Capacitación por Competencias.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	**Escala de medición y valores**	**Niveles y rangos**
Calidad de trabajo	- Cantidad de errores. - Cantidad de correcciones. - Tiempos muertos.	Del 1 al 6		
Administración del tiempo	- Cantidad de pendientes. - Trabajos realizados por día.	Del 7 al 12	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Malo 40-59 Regular 60-66 Bueno 67-88
Comunicación	- Cantidad de conflictos resueltos. - Respuestas sobre el clima laboral.	Del 13 al 18		
Pensamiento analítico	- - Innovaciones en el área de operaciones - Propuestas de innovación	Del 19 al 24		

Tabla 6

Operacionalización de la variable Calidad del Servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	**Escala de medición y valores**	**Niveles y rangos**
Elementos tangibles	- Tiene equipos de apariencia moderna. - Tiene instalaciones visualmente interesantes. - Materiales visualmente llamativos.	Del 1 al 6	1= Nunca 2= Casi nunca	CS Ineficiente 43-61
Fiabilidad	- La empresa cumple las promesas realizadas a los clientes. - Tiempo determinado.	Del 7 al 12	3= A veces 4=Casi siempre	CS Med. eficiente 62-70
Capacidad de respuesta	- Los empleados brindan información sobre el servicio. - Los empleados se muestran prestos a absolver dudas.	Del 13 al 18	5= Siempre	CS Eficiente 71-90
Seguridad	- Los empleados transmiten seguridad a los clientes. - Satisfacción.	Del 19 al 24		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación.

El método a desarrollarse en la presente investigación será el método cuantitativo.

Bernal (2010) señaló que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Técnica

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

Carrasco (2005) definió a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Según Arias (2006) citado por Eumed (2006) señaló que: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.53).

Cuestionarios: Este instrumento se utiliza para obtener las informaciones deseadas predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulo o temática especifica. Para el caso de esta investigación se emplearon cuestionarios.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de capacitación por competencias

Ficha Técnica

Nombre: cuestionario de Capacitación por competencias
Autor: Katherine Xiomara Flores Obispo
Procedencia: Perú
Administración (aplicación de la encuesta): Individual
Duración: Sin límite de tiempo
Aplicación: Colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C.
Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la Capacitación por competencias dentro de una organización como son: calidad de trabajo, administración del tiempo, comunicación y pensamiento analítico. La escala fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión calidad de trabajo, 6 ítems para la dimensión administración del tiempo, 6 ítems para la dimensión comunicación y 6 ítems para la dimensión pensamiento analítico.
Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 75.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de Capacitación por competencias y de sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de calidad del servicio

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de calidad del servicio
Autor: Katherine Xiomara Flores Obispo
Año: 2018
Procedencia: Perú
Administración: Individual
Duración: Sin límite de tiempo
Aplicación: Colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C.
Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la calidad del servicio dentro de una organización como son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad. La escala fue confeccionada por Portugal y adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad.

Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 155.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de Calidad del servicio.

3.7. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Los datos serán analizados a partir de la utilización de la técnica estadística mediante la elaboración de cuadros y gráficos para la respectiva investigación Los datos obtenidos serán ordenados en

cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en la guía de encuesta. Utilizando el programa SPSS para el procesamiento de datos.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:
Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables de estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos. Con este análisis se verifico si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.
Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV.
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable capacitación por competencias

Resultado de validación del cuestionario de la variable capacitación por competencias

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario Capacitación por Competencias

Validador	Experto	Aplicabilidad
Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Luis A. Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez

Análisis de fiabilidad

Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable Capacitación por Competencias

Análisis de la fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 8

Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario de Capacitación por Competencias.

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,858	24

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor α de 0.858, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos, tal como se muestra en la tabla 8.

Validez del instrumento de la variable calidad del servicio

Resultado de validación del cuestionario de la variable calidad del servicio

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 9

Resultados de la validación del cuestionario Calidad del Servicio

Validador	Experto	Aplicabilidad
Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Luis A. Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez

Análisis de fiabilidad

Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable Calidad del Servicio

Análisis de la fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 10

Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario de Calidad del Servicio.

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,833	24

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor α de 0.833, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos, tal como se muestra en la tabla 10.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

4.2.1. Descripción de los niveles de la variable Capacitación por Competencias en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de Capacitación por Competencias.

Niveles	*Fi*	%
CC Malo	18	21%
CC Regular	45	54%
CC Bueno	21	25%
Total	84	100%

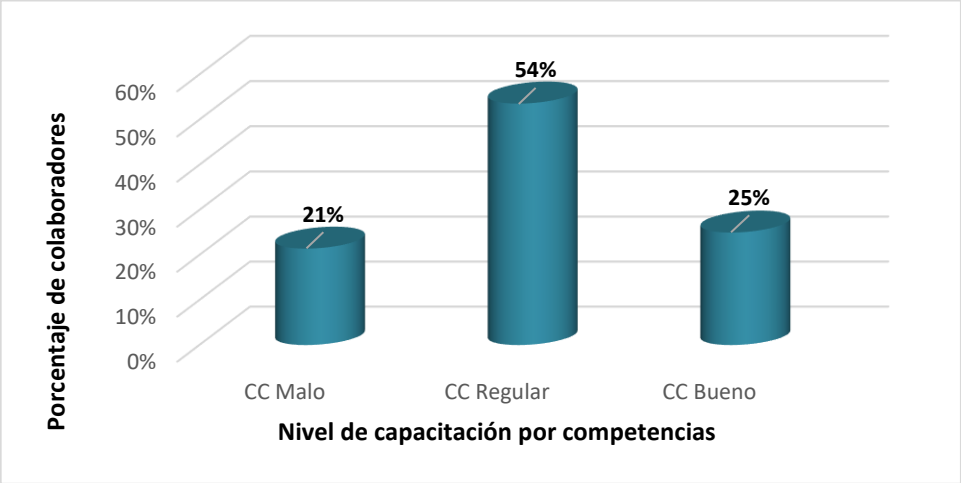


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de capacitación por competencias.

De la tabla 11 y figura 4, se puede observar que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel regular en la Capacitación por Competencias, es decir el 54%, por otro lado el 21% un nivel malo y finalmente el 25% un nivel bueno.

Resultados descriptivos de las dimensiones

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión calidad de trabajo en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de la dimensión calidad de trabajo

Niveles	*Fi*	%
Malo	16	19%
Regular	51	61%
Bueno	17	20%
Total	84	100%

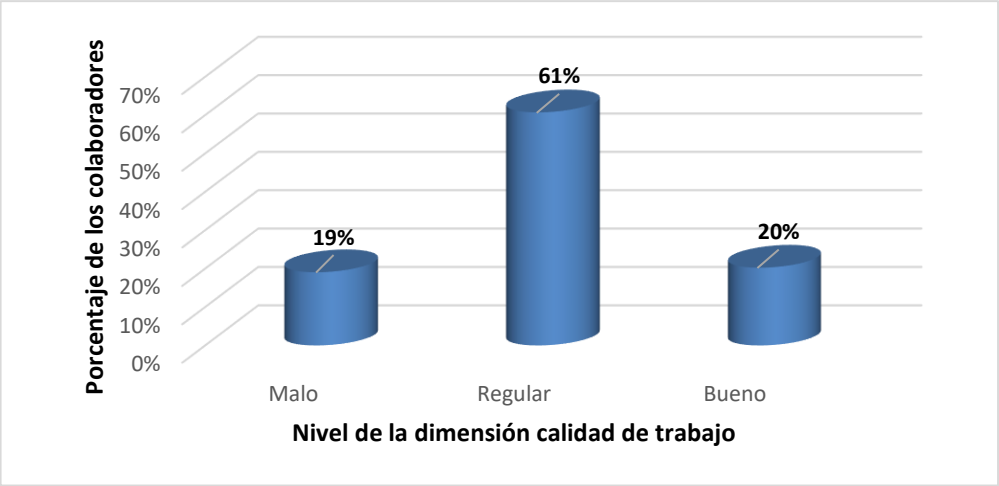


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión calidad de trabajo.

De la tabla 12 y figura 5, se puede observar que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel regular en la dimensión calidad del trabajo, es decir el 61%, por otro lado el 19% un nivel malo y finalmente el 20% un nivel bueno.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión administración del tiempo en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de la dimensión administración del tiempo

Niveles	*Fi*	%
Malo	17	20%
Regular	45	54%
Bueno	22	26%
Total	84	100%

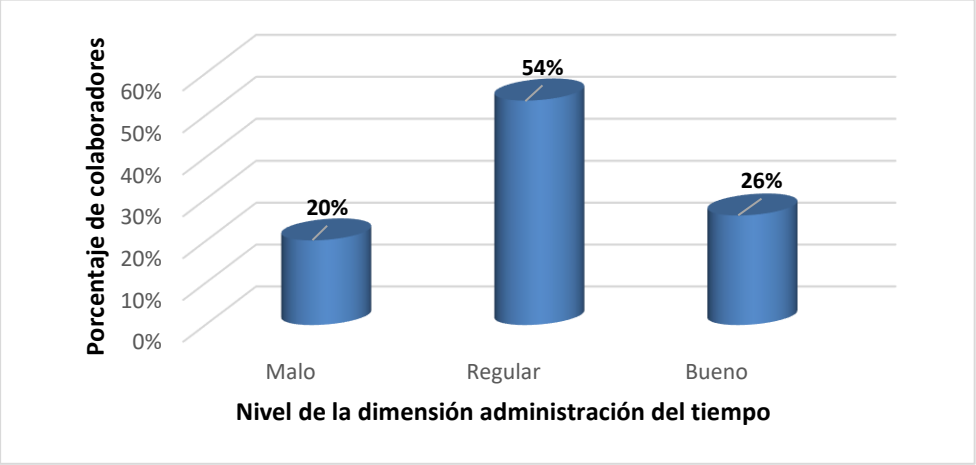


Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión administración del tiempo.

De la tabla 13 y figura 6, se puede observar que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel regular en la dimensión administración del tiempo, es decir el 54, por otro lado el 20% un nivel malo y finalmente el 26% un nivel bueno.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión comunicación en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de la dimensión comunicación

Niveles	*Fi*	%
Malo	28	33%
Regular	33	39%
Bueno	23	27%
Total	84	100%

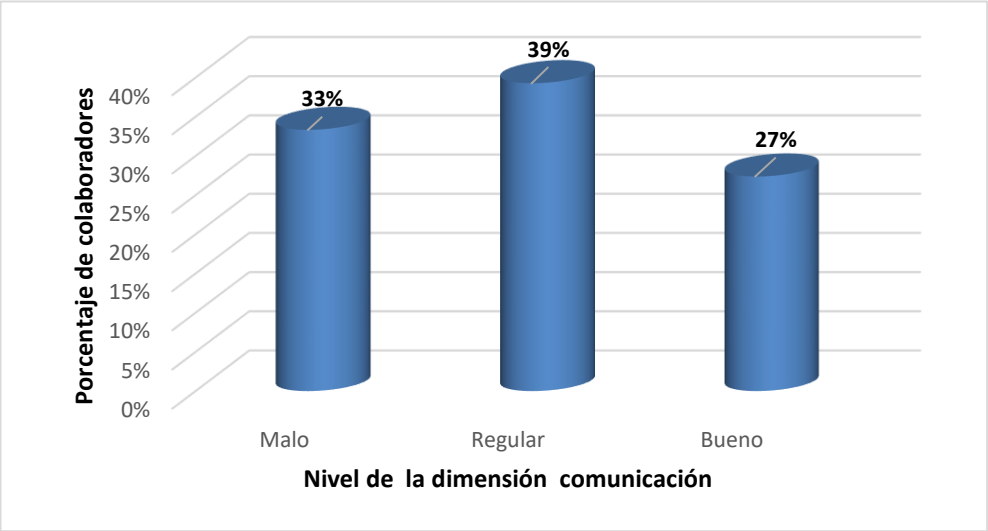


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión comunicación.

De la tabla 14 y figura 7, se puede observar que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel regular en la dimensión comunicación, es decir el 39, por otro lado el 33% un nivel malo y finalmente el 27% un nivel bueno.

Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión pensamiento analítico en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de la dimensión pensamiento analítico

Niveles	*Fi*	%
Malo	13	15%
Regular	46	55%
Bueno	25	30%
Total	84	100%

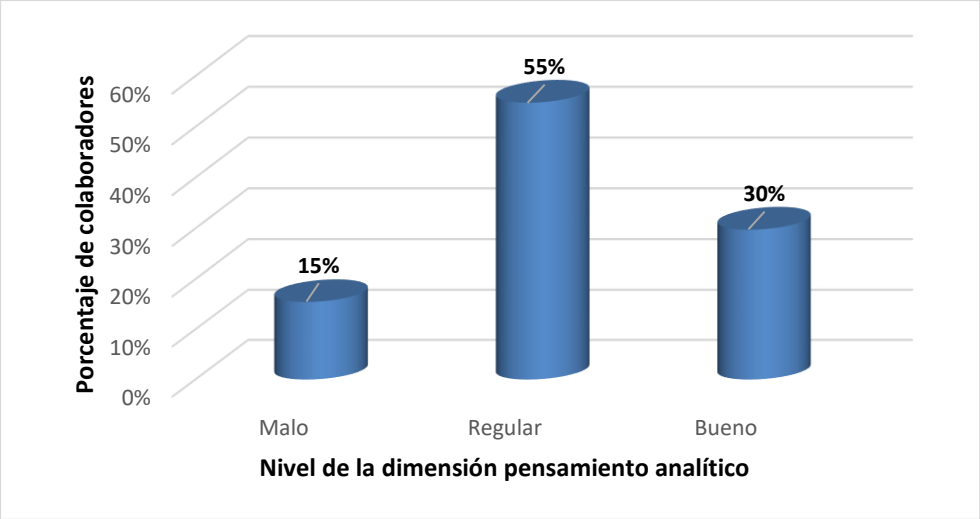


Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión pensamiento analítico.

De la tabla 15 y figura 8, se puede observar que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel regular en la dimensión pensamiento analítico, es decir el 55, por otro lado el 15% un nivel malo y finalmente el 30% un nivel bueno.

4.2.2. Descripción de los resultados de los niveles de la variable Calidad del Servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de Calidad del Servicio.

Niveles	*fi*	%
CS Ineficiente	19	23%
CS Med. Eficiente	48	57%
CS Eficiente	17	20%
Total	84	100%

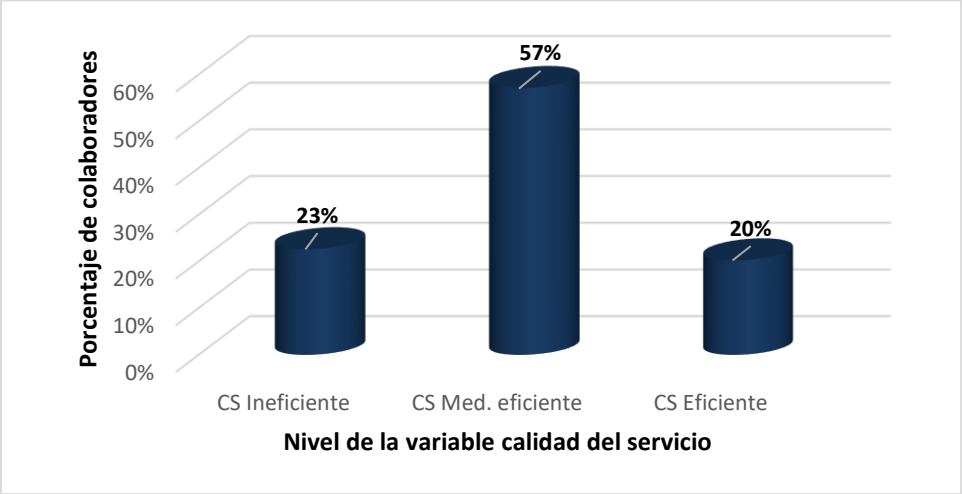


Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la variable calidad del servicio.

De la tabla 16 y figura 9, se puede observar que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente eficiente en la Calidad del Servicio, es decir el 57%, por otro lado el 23% un nivel ineficiente y finalmente el 20% un nivel eficiente.

4.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio, según los niveles de percepción.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción de Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio.

Capacitación por competencias	Calidad del servicio							
	CS Ineficiente		CS Med. eficiente		CS Eficiente		**Total**	
	fi	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**
CC Malo	13	15%	5	6%	0	0%	18	21%
CC Regular	6	7%	37	44%	2	2%	45	54%
CC Bueno	0	0%	6	7%	15	18%	21	25%
Total	19	23%	48	57%	17	20%	84	100%

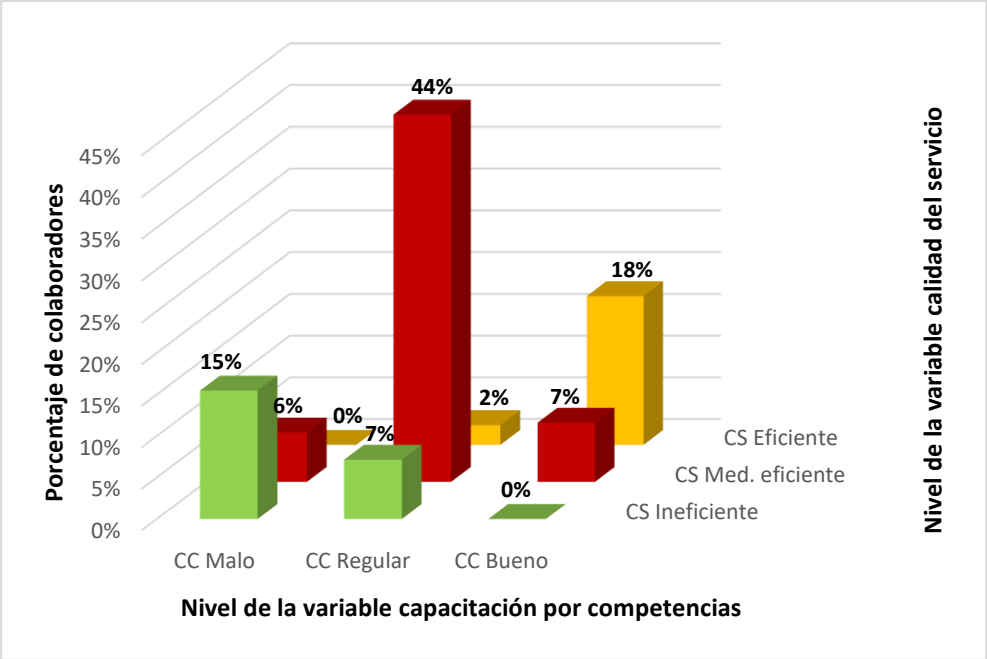


Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción de la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 17 y figura 10, muestran la descripción referente a las variables capacitación por competencias y la calidad del servicio, donde se observa que el 44% de colaboradores del área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, perciben como nivel regular a la capacitación por competencias y a la vez como nivel medianamente eficiente a la calidad del servicio. Asi mismo, el 17% de colaboradores señalaron que la capacitación por competencias y la calidad del servicio se ubican en los niveles bueno y eficiente. Finalmente se puede deducir que el 15% de colaboradores perciben un nivel malo en la capacitación por competencias, con un nivel de la calidad del servicio ineficiente, respectivamente esta tendencia se puede visualizar en la figura 10 la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados muestran, que la relación es positiva; es decir, si la capacitación por competencias es buena, la calidad del servicio es eficiente. Esta información se verifico con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción de la calidad de trabajo y la calidad del servicio.

Calidad de trabajo	Calidad del servicio							
	CS Ineficiente		CS Med. eficiente		CS Eficiente		**Total**	
	fi	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**
Malo	11	13%	5	6%	0	0%	16	19%
Regular	8	10%	38	45%	5	6%	51	61%
Bueno	0	0%	5	6%	12	14%	17	20%
Total	19	23%	48	57%	17	20%	84	100%

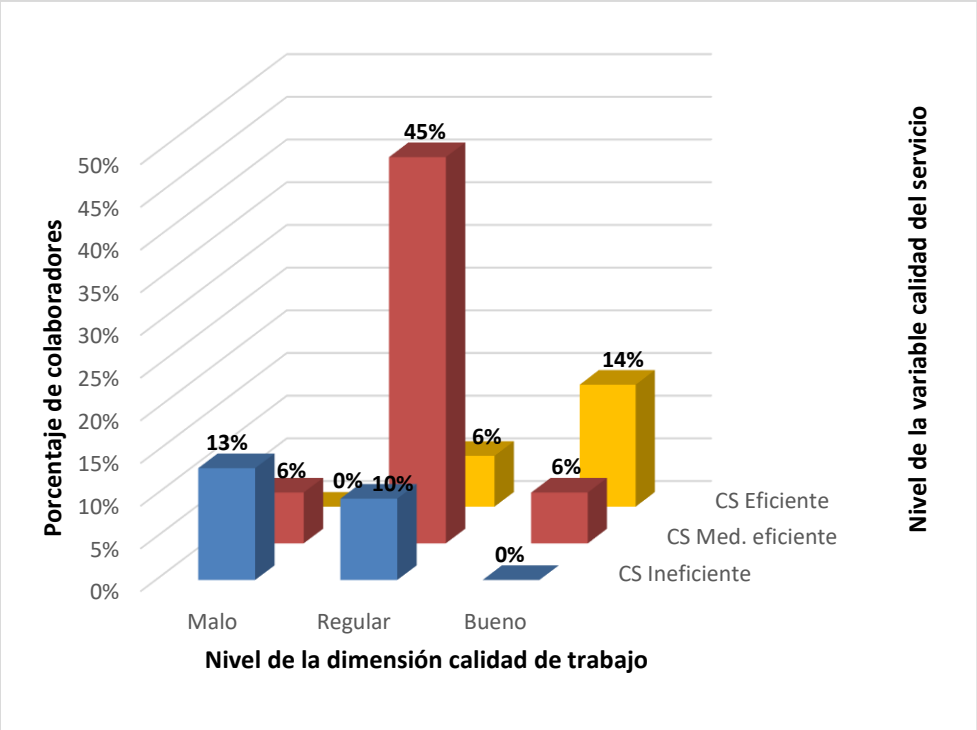


Figura 11. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión calidad de trabajo y la variable calidad del servicio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 y figura 11, muestran la descripción referente a la dimensión calidad de trabajo y la calidad del servicio, donde se observa que el 45% de colaboradores del área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, perciben como nivel regular a la dimensión calidad de trabajo y a la vez como nivel medianamente eficiente a la variable calidad del servicio. Así mismo, el 14% de colaboradores señalaron que la dimensión calidad de trabajo y la variable calidad del servicio se ubican en los niveles bueno y eficiente. Finalmente se puede deducir que el 13% de colaboradores perciben un nivel malo en la dimensión calidad de trabajo, con un nivel de la variable calidad del servicio ineficiente respectivamente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 11 la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados muestran, que la relación es positiva; es decir, si la dimensión calidad de trabajo es buena, la calidad del servicio es eficiente. Esta información se verifico con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio, según los niveles de percepción.

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción de la administración del tiempo y la calidad del servicio.

Administración del tiempo	Calidad del servicio							
	CS Ineficiente		CS Med. eficiente		CS Eficiente		**Total**	
	fi	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**
Malo	11	13%	6	7%	0	0%	17	20%
Regular	6	7%	34	40%	5	6%	45	54%
Bueno	2	2%	8	10%	12	14%	22	26%
Total	19	23%	48	57%	17	20%	84	100%

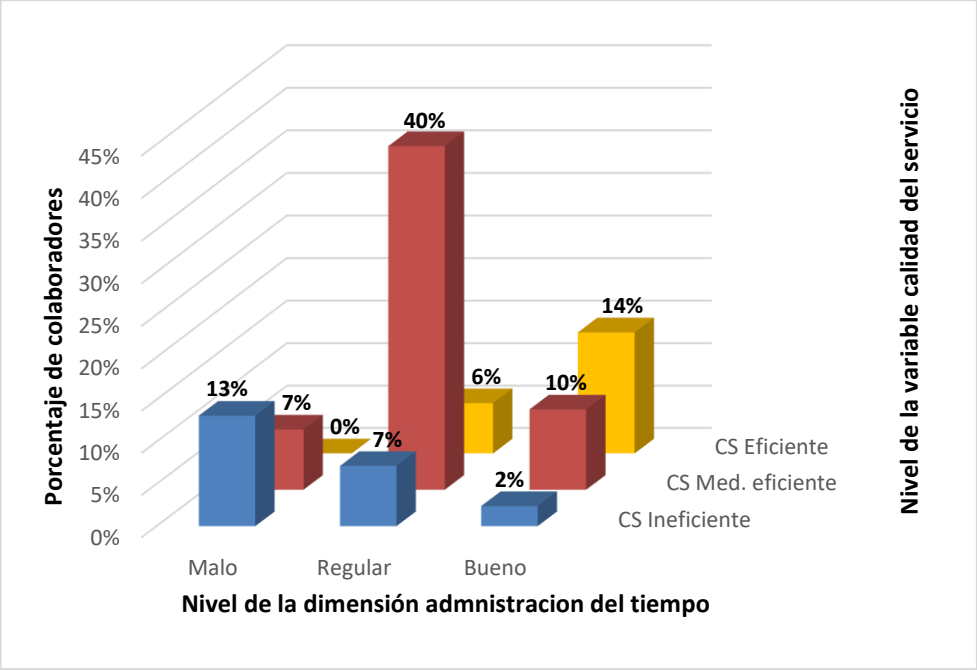


Figura 12. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión administración del tiempo y variable calidad del servicio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 19 y figura 12, muestran la descripción referente a la dimensión administración del tiempo y la calidad del servicio, donde se observa que el 40% de colaboradores del área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, perciben como nivel regular a la dimensión administración del tiempo y a la vez como nivel medianamente eficiente a la variable calidad del servicio. Asi mismo, el 13% de colaboradores señalaron que la dimensión administración del tiempo y la variable calidad del servicio se ubican en los niveles bueno y eficiente. Finalmente se puede deducir que el 14% de colaboradores perciben un nivel malo en la dimensión calidad de trabajo, con un nivel de la variable calidad del servicio ineficiente respectivamente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 12 la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados muestran, que la relación es positiva; es decir, si la dimensión administración del tiempo es buena, la calidad del servicio es eficiente. Esta información se verifico con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación y la calidad del servicio según los niveles de percepción.

Tabla 20

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción de la comunicación y la calidad del servicio.

Comunicación	Calidad del servicio							
	CS Ineficiente		CS Med. eficiente		CS Eficiente		**Total**	
	fi	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**
Malo	10	12%	18	21%	0	0%	28	33%
Regular	9	11%	21	25%	3	4%	33	39%
Bueno	0	0%	9	11%	14	17%	23	27%
Total	19	23%	48	57%	17	20%	84	100%

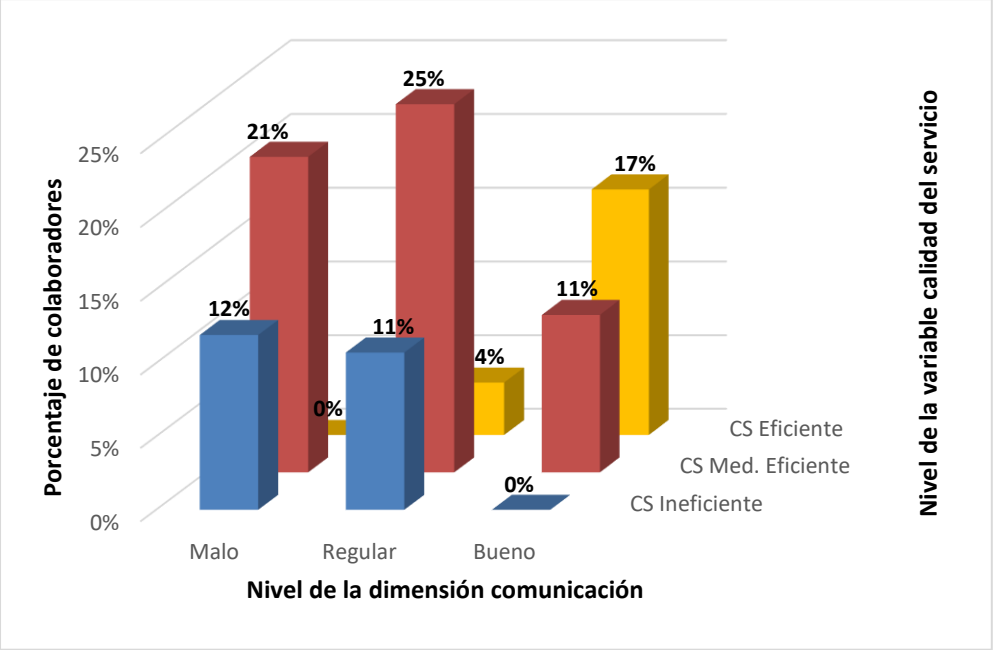


Figura 13. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión comunicación y la calidad del servicio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 20 y figura 13, muestran la descripción referente a la dimensión comunicación y la variable calidad del servicio, donde se observa que el 25% de colaboradores del área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, perciben como nivel regular a la dimensión comunicación y a la vez como nivel medianamente eficiente a la variable calidad del servicio. Así mismo, el 17% de colaboradores señalaron que la dimensión comunicación y la variable calidad del servicio se ubican en los niveles bueno y eficiente. Finalmente se puede deducir que el 12% de colaboradores perciben un nivel malo en la dimensión comunicación, con un nivel de la variable calidad del servicio ineficiente respectivamente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 13 la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados muestran, que la relación es positiva; es decir, si la dimensión comunicación es buena, la calidad del servicio es eficiente. Esta afirmación se verifico con la respectiva prueba de hipótesis.

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre pensamiento analítico y la calidad del servicio según los niveles de percepción.

Tabla 21

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su percepción del pensamiento analítico y la calidad del servicio.

Pensamiento Analítico	Calidad del servicio							
	CS Ineficiente		CS Med. eficiente		CS Eficiente		**Total**	
	fi	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**	***fi***	**%**
Malo	10	12%	3	4%	0	0%	13	15%
Regular	8	10%	34	40%	4	5%	46	55%
Bueno	1	1%	11	13%	13	15%	25	30%
Total	19	23%	48	57%	17	20%	84	100%

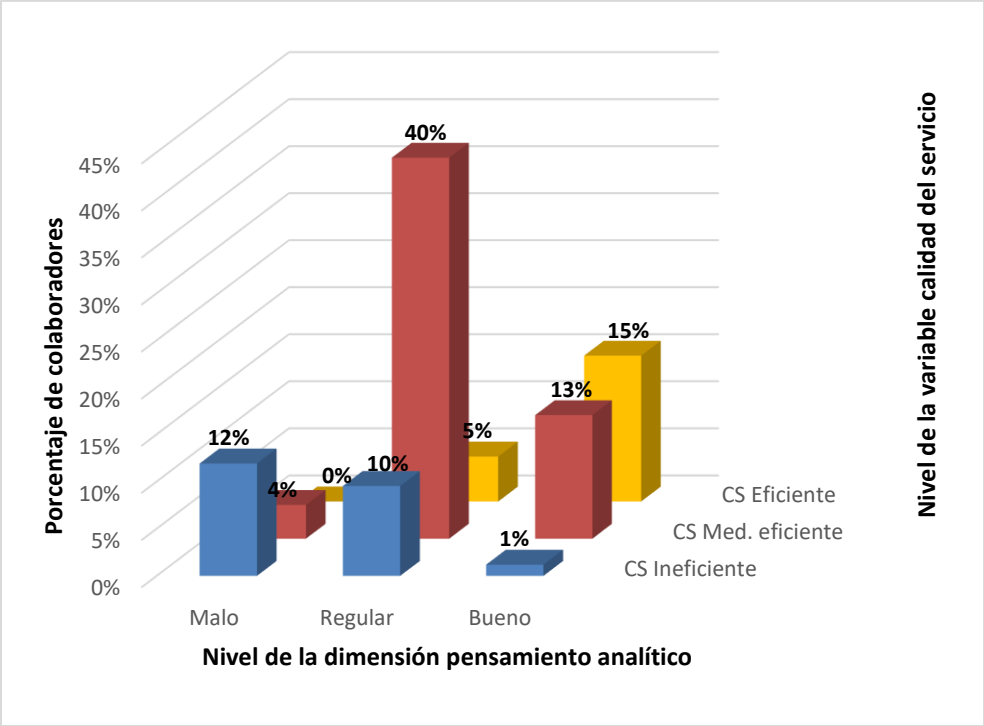


Figura 14. Distribución porcentual de los colaboradores según su percepción sobre el nivel de la dimensión pensamiento analítico y la calidad del servicio.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 21 y figura 14, muestran la descripción referente a la dimensión pensamiento analítico y la variable calidad del servicio, donde se observa que el 40% de colaboradores del área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, perciben como nivel regular a la dimensión pensamiento analítico y a la vez como nivel medianamente eficiente a la variable calidad del servicio. Así mismo, el 15% de colaboradores señalaron que la dimensión pensamiento analítico y la variable calidad del servicio se ubican en los niveles bueno y eficiente. Finalmente se puede deducir que el 12% de colaboradores perciben un nivel malo en la dimensión pensamiento analítico, con un nivel de la variable calidad del servicio ineficiente respectivamente; esta tendencia se puede visualizar en la figura 14 la cual muestra que existe relación directa.

Los resultados muestran, que la relación es positiva; es decir, si la dimensión pensamiento analítico es bueno, la calidad del servicio es eficiente. Esta afirmación se verifico con la respectiva prueba de hipótesis.

4.4. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

H_0: La distribución de la calidad del servicio es paramétrico... (p_valor>0.05)

H_1: La distribución de la calidad del servicio es no paramétrico (p_valor<=0.05)

Tabla 22

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Capacitación por competencias	Calidad del servicio
N		84	84
Parámetros normales[a,b]	Media	63,32	66,07
	Desviación estándar	10,473	10,340
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,105	,091
	Positivo	,105	,091
	Negativo	-,048	-,052
Estadístico de prueba		,105	,091
Sig. asintótica (bilateral)		,023[c]	,080[c]

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 22, se muestra el análisis de la normalidad de la Capacitación por competencias y la Calidad del servicio, se observa que todas las variables muestran valores p_valores (sig.) mayores a 0.05, lo cual indica que dichas distribuciones pertenecen a una distribución de contraste normal. De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las distribuciones de las variables, se realizará con estadísticos paramétricos, en este caso R de Pearson, puesto que ambas variables a ser correlacionadas, se ajustan a la distribución normal.

Correlación entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio

H_0: No existe relación entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

H_1: Existe relación entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H_1)

Tabla 23

Correlación entre la Capacitación por Competencias *y la Calidad del Servicio*

			Calidad del servicio
R de Pearson	Capacitación por competencias	Correlación de Pearson	0,903
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	84

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

Análisis del grado de relación entre las variables

De acuerdo a la tabla 23, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación r= 0,903** entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio. Este grado de correlación es directo y tiene un nivel de correlación alta.

Decisión estadística:

Contraste de hipótesis

La significancia de ρ =0,000 muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Correlación entre la dimensión calidad de trabajo y la calidad del servicio

H_0: No existe relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

H_1: Existe relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H_1)

Tabla 24

Correlación entre la dimensión calidad de trabajo *y la variable calidad del servicio*

			Calidad del servicio
R de Pearson	Calidad de trabajo	Correlación de Pearson	0,771
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	84

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

Análisis del grado de relación entre las variables

De acuerdo a la tabla 24, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación r= 0,771** entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio. Este grado de correlación es directo y tiene un nivel de correlación alta.

Decisión estadística:

Contraste de hipótesis

La significancia de ρ =0,000 muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Correlación entre la dimensión administración del tiempo y la calidad del servicio

H_0: No existe relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

H_1: Existe relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H_1)

Tabla 25

Correlación entre la dimensión administración del tiempo *y la variable calidad del servicio*

			Calidad del servicio
R de Pearson	Administración del tiempo	Correlación de Pearson	0,750
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	84

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

Análisis del grado de relación entre las variables

De acuerdo a la tabla 23, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación r= 0,750** entre la administración del tiempo y la calidad del servicio. Este grado de correlación es directo y tiene un nivel de correlación alta.

Decisión estadística:

Contraste de hipótesis

La significancia de ρ =0,000 muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Correlación entre la dimensión comunicación y la calidad del servicio

H_0: No existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

H_1: Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H_1)

Tabla 26

Correlación entre la dimensión comunicación *y la variable calidad del servicio*

			Calidad del servicio
R de Pearson	Comunicación	Correlación de Pearson	0,714
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	84

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

Análisis del grado de relación entre las variables

De acuerdo a la tabla 24, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación r= 0,714** entre la comunicación y la calidad del servicio. Este grado de correlación es directo y tiene un nivel de correlación alta.

Decisión estadística:

Contraste de hipótesis

La significancia de ρ =0,000 muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Correlación entre la dimensión pensamiento analítico y la calidad del servicio

H_0: No existe relación entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

H_1: Existe relación entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

Nivel de confianza: 95% (α=0,05).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (se acepta a la H_1)

Tabla 27

Correlación entre el pensamiento analítico *y la calidad del servicio*

			Calidad del servicio
R de Pearson	Pensamiento Analítico	Correlación de Pearson	0,670
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	84

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

Análisis del grado de relación entre las variables

De acuerdo a la tabla 25, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación r= 0,670** entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio. Este grado de correlación es directo y tiene un nivel de correlación alta.

Decisión estadística:

Contraste de hipótesis

La significancia de ρ =0,000 muestra que ρ es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es decir existe relación significativa entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

- Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general “Determinar la relación que existe entre la Capacitación por Competencias y la Calidad del Servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.” han sido favorables, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con un estadístico de Pearson al 0.903, se aprecia un nivel de correlación muy alto y positivo y un p-valor de 0,000<0,05, con la cual se rechaza la hipótesis nula es decir existe relación entre las variables capacitación por competencias y la calidad del servicio. Es un resultado que podemos contrastar con la investigación de Arango (2015), en su tesis titulada “Prácticas de recursos humanos y su relación con el engagement de los empleados en una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá-Colombia.”, donde se aprecia una relación significativa moderada entre ambas variables, con el estadístico R de Pearson al 0,575 y un p-valor de 0.000 siendo menor al nivel de significancia del 0.005, con lo cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación estadísticamente significativa entre la PRH y el engagement de los empleados en la institución de la educación superior. De acuerdo a este resultado nos permite señalar que las prácticas de recursos humanos tienen influencia en la variable el engagement.

- En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson al 0.771, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de 0.000<0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda

S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017., Así mismo se asemeja con Álvarez (2011), en su tesis titulada “Evaluación del compromiso organizacional en la empresa consultora en servicios de ingeniería.”, respecto a la dimensión grado de sentido de pertinencia, encontró una correlación moderada con un p-valor al 0.002 < 0.005 con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre el grado de sentido de pertinencia y el área de trabajo.

- En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson al 0.750, se aprecia un nivel de correlación positivo alta, un p-valor de 0.000<0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017. A si mismo coincide con la investigación de Lombana y Peafan (2011), en su tesis titulada “Incidencia de la Satisfacción laboral en el manejo del tiempo en empleados administrativos: Investigación aplicada en la empresa Pimax LTDA.”, quien respecto al manejo del tiempo, encontró una correlación de Pearson al 0,517 se aprecia una relación moderada, con un p-valor al 0.0001<0.005 con lo cual probo que existe una la relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y el manejo del tiempo.

- En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson al 0.714, se aprecia un nivel de correlación positivo alto, un p-valor de 0.000<0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017. Se contrasta con la

investigación de Mayurí (2008) en su tesis titulada “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de empleados del Banco de la Nación – Feban, Lima 2006.” desarrollada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú, en la que como resultado se aprecia, el valor p= 0.000<0.05, en la que podemos afirmar con 95% que un programa de capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del banco de la nación durante el 2006.

- En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson al 0.670, se aprecia un nivel de correlación positivo alta, un p-valor de 0.000<0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017. Coincide con la investigación Carrasco (2015) en su tesis titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo-2015.” En la que se concluye con un coeficiente de Pearson del 0.555, lo que significa que existe una correlación positiva moderada y el valor sig. es 0.000<0.005, que es el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se afirma con un nivel de significancia de 95% que si existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

5.2. Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.”, se encontró una correlación al 0.903 con el coeficiente de Pearson, con un p-valor al 0.000<0.05, con lo cual se concluye que existe relación significativa muy alta entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la dimensión calidad de trabajo y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017”, se encontró una correlación al 0.771 con el coeficiente de Pearson, con un p-valor al 0.000<0.05, con lo cual se concluye que existe relación significativa alta entre la dimensión calidad de trabajo y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación que existe entre la dimensión administración del tiempo y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017”,

se encontró una correlación al 0.750 con el coeficiente de Pearson, con un p- valor al 0.000<0.05, con lo cual se concluye que existe relación significativa entre la dimensión administración del tiempo y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico, el cual pide “Identificar la relación que existe entre la dimensión comunicación y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017, se encontró una correlación al 0.714 con el coeficiente de Pearson, con un p-valor al 0.000<0.05, con lo cual se concluye que existe relación significativa alta entre la dimensión comunicación y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

- De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al cuarto objetivo específico, el cual pide “Evaluar la relación que existe entre la dimensión pensamiento analítico y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017”, se encontró una correlación al 0.670 con el coeficiente de Pearson, con un p-valor al 0.000<0.05, con lo cual se concluye que existe relación significativa alta entre la dimensión pensamiento analítico y la variable calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.

5.3. Recomendaciones

- Se recomienda financiar un programa dinámico para jefes y subordinados, el cual se realice de manera permanente (una vez al mes), en el cual se desarrolle la capacitación por competencias de manera participativa y teniendo en cuenta la opinión de todos los colaboradores para fomentar ideas de mejora.
- Se propone realizar programas de capacitación dinámicas para los colaboradores del área de operaciones logísticas, el cual se realice en diversos talleres, donde se trate temas laborales como, competitividad, administración del tiempo, desarrollo del pensamiento analítico, entre otros, siendo de manera participativa y teniendo en cuenta la opinión de todos los colaboradores para fomentar ideas de mejora. La metodología de estos programas también debe buscar desarrollar habilidades blandas tales como comunicación efectiva, liderazgo y trabajo en equipo.
- Se recomienda instaurar un sistema de control de tareas y avances para conocer la cantidad de trabajo pendiente que tiene los trabajadores en todo momento. Además, la renovación de los sistemas informáticos que tiene la compañía para promover una mejor utilización del tiempo.
- Se recomienda promover un programa de capacitación en comunicación, para jefes y subordinados. Además se propone un taller de comunicación efectiva para los encargados de atención al cliente dentro del área.
- Se recomienda empoderar a los colaboradores permitiéndoles tomar ciertas decisiones y aportar ideas en las decisiones intermedias de la organización. Además fomentar el uso del método de casos en las capacitaciones para mejorar el pensamiento analítico de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

Bass, L., Clements, P., y Kazman, R. (2003). *Software Architecture in Practice* (2da edición). Addison Wesley.

Bellón, L. (2001). *Calidad Total*, México D.F., México, Panorama Editorial.

Bethell-Fox, E. (1992). *Selección y contratación basadas en competencias. En: A. Mitrani, y otros (Coords.) Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos.* Ediciones Deusto.

Berry, L. y Parasuraman A. (1991). *Marketing en las empresas de servicio.* México, Grupo Editorial Norma.

Blake, O. (1997). *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones.* (2da edición), Argentina. Ediciones Macchi.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración,* (Séptima Edición), McGraw-Hill Interamericana.

Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias: Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos.* Madrid, Primera edición.

Gonczi, A. y Athanasou, J. (1996). *Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia.* México DF, (Editorial Limusa).

Hay Group (1996). *Las Competencias clave para una gestión integrada de recursos humanos.* (2ª Ed.) España: Ediciones Deusto S.A.

Hooghiemstra, T. (1992). *Gestión integrada de recursos humanos. En. A. Mitrani y otros (Coords.), Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos.* Ediciones Deusto.

Juveniles, N. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*, Málaga, España, Editorial Vértice.

Maisselot, H. (2005). *Competencias Laborales y Proceso de certificación Ocupacional. Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional Nº 149.* Publicado en Mayo – Agosto de 2000. Montevideo: CINTERFOR.

Sagi, L. (2004). *Gestión por Competencias el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid, España, Editorial. Esic.

Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: models for superior performance.* Nueva York. Edition y publication by John Wiley & Sons Inc.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica (*4a edición) México, Editorial Limusa.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2010). *Delivering Quality Service*, Málaga, Expaña, Simon and Schuster.

Libros electrónicos:

Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias.* Buenos Aires Argentina. Editorial. Granica S.A. Recuperado de http://bit.ly/2njc7u5

Alles, M. (2004). *Elija al mejor, como entrevistar por competencias Capitulo 24.* Argentina. Editorial Granica. Recuperado de http://bit.ly/2ANK53r

Alles, M. (2011) *Nuevo enfoque diccionario preguntas T.3 Volumen 3.* Ediciones Granica. S.A. Recuperado de http://bit.ly/2KABzEO

Bernal, C. A. (2010), *Metodología de la investigación*. (3º ed.). Recuperado de http://bit.ly/2vPWcHM

Denton, D. K. (1991), *Calidad en el servicio a los clientes.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de http://bit.ly/2zorF8D

Eumed (2006) *Metodología de la investigación*. Publicado el 2006. Recuperado de http://bit.ly/2AU5WX1

Fundación Chile. (2004). *Competencias Laborales para Chile 1999-2004.* (1ª Ed.). Chile: Recrea Ltda. Publicado el 13 agosto de 2012. Recuperado de http://bit.ly/2M8fu5k

Gil, J. (2007). *La evaluación de competencias laborales*. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España. Educación XX1. Publicado el 10 de 2007, pp. 83-106. Recuperado de: http://bit.ly/2M9U7Ap

Griful, E. (2004). *Fiabilidad Industrial. Universitat Politécnica de Catalunya*. Iniciativa digital Politécnica (Edición UPC). Recuperado de http://bit.ly/2K1aPNp.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5º ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana. Recuperado de http://bit.ly/2MbnqCL

Martínez, E. y Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencias. Principios y Métodos. Santiago de Chile.* Derechos Reservados. Recuperado de http://bit.ly/2APKVwE

Martínez, H. (2013). *Marque la diferencia: acelere el servicio,* Publicado el 14 enero de 2013. (Edición el Financieroncr). Recuperado de http://bit.ly/2ucJ2o5

Malhotra, N. K. (2004), *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado Pearson Educación,* Publicado el 2004-713 pg. Recuperado de http://bit.ly/2m6W2ap

Mertens, L. (1996*). Las 40 preguntas sobre competencia laboral: Qué es Competencia Laboral.* Uruguay. Editorial Cinterfor/OIT. Publicado el 1996. Recuperado de: http://bit.ly/2njffGl

Mertens, L. (1996). *Competencia Laboral: Sistemas, surgimiento y modelos, Montevideo*. Uruguay. Editorial Cinterfor/OIT, Publicado el 1996. Recuperado de: http://bit.ly/2vnVt14

Nava, V. (2005), *¿Qué es Calidad?: Conceptos, gurú y modelos fundamentales*. Publicado el 2005. Editorial Limusa. Recuperado de http://bit.ly/2KSJsdO

Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid, España, Editorial ESIC Recuperado de http://bit.ly/2KAIs8Q

Silíceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal* (4ta. ed.). México D.F., México: Editorial Limosa. Recuperado de http://bit.ly/2KHr9YE

Tenutto, M. (2009). *Planificar, enseñar, aprender, evaluar por competencias. Conceptos y propuestas*. Editorial Digital & papel, Niceto Vega-caba. Publicado el 2009. Recuperado de http://bit.ly/2uoKa7f

Toro, J.I. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación cualitativa/ investigación cuantitativa.* Universidad Eafit. Publicado el 2006. Recuperado de http://bit.ly/2L5ND1E

Ulrich, D.y Brockbank, W. (2006) *La propuesta de valor de recursos humanos.* Ediciones Deusto. Recuperado de http://bit.ly/2LZ6PTb

Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008) *La remuneración del trabajo. Manual para la gestión de sueldos y salarios.* Universidad Católica Andrés Bello Caracas. Publicado el 2008. Recuperado de http://bit.ly/2nkUNVO

Vivanco, M. (2005), *Muestreo estadístico. Diseño y aplicaciones.* Santiago de Chile. Editorial Universitaria, Publicado el 2005. Recuperado de http://bit.ly/2nkUgmo

Leyes:

Ministerio de trabajo y seguridad social (2006). Reglamento *para la planificación, organización, ejecución y control del trabajo de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos en las entidades laborales.* Resolución No. 29/2006, Uruguay. Publicado el 12 enero de 2006. Recuperado de http://bit.ly/2KJLuga

Artículos:

Cámara, J. (2016). La capacidad de respuesta es más que responder. *Agencia Chan*. Publicado el 13 de agosto de 2016. Recuperado de http://bit.ly/2KKLbBF

D'Arcy, L. (2015). Seguridad y Confianza en uno mismo. *Teens Health*. Publicado en agosto de 2015. Recuperado de http://bit.ly/2Ma2Q5D

Harris, R., Barnes, G. y Haines, B. (1991*).* Programas basados en competencias*: ¿una alternativa viable en educación y formación profesional?*, en Australian Journal. Recuperado de http://bit.ly/2N4vwtt

Nicuesa, M. (2013). Recursos tangibles e intangibles en la empresa. *Empresariados*. Publicado el 30 mayo de 2013. Recuperado de http://bit.ly/2NFJfYP

Rodríguez, S. (2016). *Brochure Santiago Rodríguez Banda S.A.C.* Publicado el 2016. Recuperado de http://bit.ly/2AVwAP8

Sladogna, M. (2000). Una mirada a la construcción de las competencias. Competencias laborales en la formación profesional. *Revista Iberoamericana de Educación.* Boletín técnico Interamericano de formación profesional. Publicado en mayo-agosto de 2000.

Seizer, R. (2016). El concepto de Calidad en un simple ejemplo, *Blog de Calidad Total.* Publicado el 7 de noviembre de 2016. Recuperado de http://bit.ly/2L7A594

Periódicos:

El comercio (2014). El 77% del transporte interprovincial es informal. *Diario el comercio.* Publicado el 15 de enero de 2014. Recuperado de http://bit.ly/2OjJI2p

Gestión (2014). El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina. *Diario gestión.* Publicado el 02 de enero de 2014. Recuperado de http://bit.ly/2KHpMcs

Panamá, A. (2018). Desaceleración económica y crisis de empleo en el servicio*. Periódicos Asociados Internacionales*, Publicado el 13 junio de 2018. Edición Panamá América S.A.C. Recuperado de http://bit.ly/2KTzwj7

Revista:

Cooperación iberoamericana (2017), La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Revista Iberoamericana de Educación.* Publicado el 2017*.* (ISSN: 1681-5653) Recuperado de http://bit.ly/2N4vwtt

Crosby (1988) citado por INNOVAR (2005). *Revista de ciencias administrativas y sociales.* Universidad Nacional de Colombia. Publicado en enero del 2005. Recuperado de http://bit.ly/2ni3osb

Echeverría, B. (2002). *Gestión de la competencia de acción profesional. Revista de Investigación Educativa, 20:1,7-42.*

Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F., Rodríguez. (2012), La gestión del tiempo como habilidad directiva. *Revista de investigación.* Publicado el 2012. Editorial Innovación y Desarrollo S.L. Recuperado de http://bit.ly/2u6Bp2m

Tesis:

Arango, A. (2015), *Prácticas de recursos humanos y su relación con el engagement de los empleados en una institución de educación superior en la ciudad de Bogotá – Colombia*. (Tesis de maestría). Universidad del Rosario, Bogotá Colombia. Recuperado de http://bit.ly/2zqTQUw

Álvarez, V. (2011), *Evaluación del compromiso en empresa consultora de servicios de ingeniería* (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Javeriana Bogotá. Recuperado de http://bit.ly/2KW9XhC

Bermúdez, D., Correa, E. (2011). *Modelo de correlación de las competencias de responsable de tecnología y el nivel de alineación estratégica* de T.I. (Tesis de maestría). Universidad Icesi, Santiago de Cali. Recuperado de http://bit.ly/2udrbMW

Bustamante, E. (2016), *Generación de ventajas competitivas de carácter sostenible a partir de la logística inversa: el caso de la empresa Scharff, Arequipa 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa Maria, Arequipa. Recuperado de http://bit.ly/2NCSlpi

Carrasco, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo - 2015." (*Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Maria Arguedas. Recuperado de http://bit.ly/2KDjiXt

Fernández, R. (2014), *Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes.* (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://bit.ly/2AO84iW

Lombana, T., Perafan, S. (2011). *Incidencia de la Satisfacción laboral en el Manejo del tiempo en los empleados administrativos: Investigación aplicada en la empresa Pimax LTDA.* (Tesis de pregrado). Universidad Icesi, Santiago de Cali. Recuperado de http://bit.ly/2KXW0Q5

Mazuelos, S. (2013). *Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idiomas* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://bit.ly/2NQFDCy

Mayurí, J. (2008) *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación. Feban, Lima 2006.* (Tesis postgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://bit.ly/2nltsmg

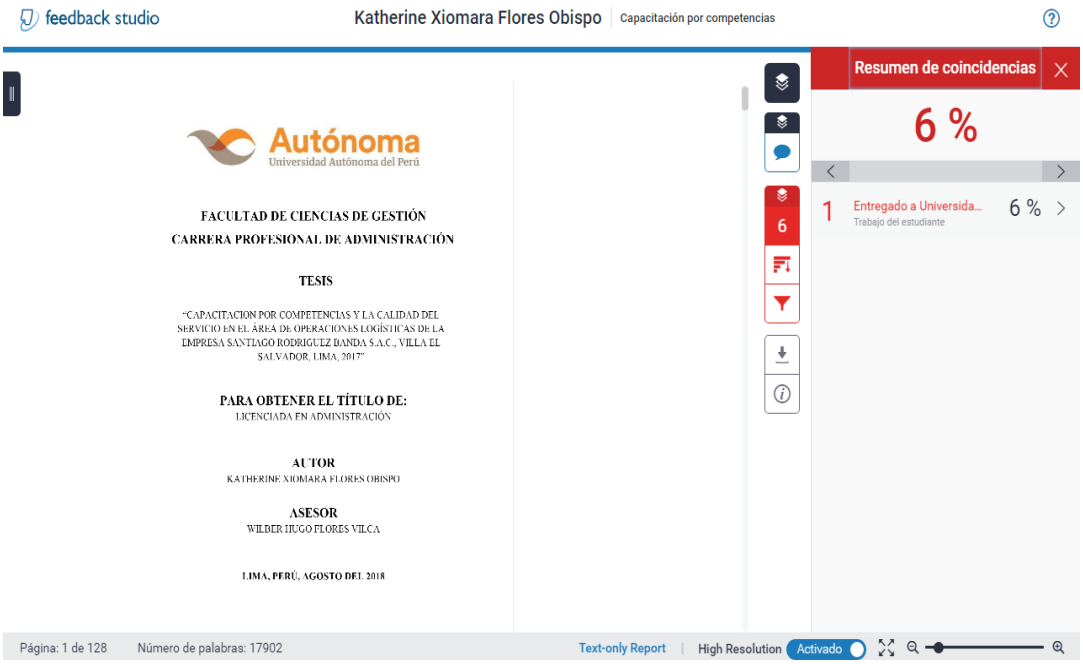
Requena, M. y Serrano, G. (2007), *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto- percepción de empresas de captación de talento*. Publicado el 2 de noviembre de 2007. (Tesis pregrado). Recuperado de http://bit.ly/2AQzzbM

Rincón, D. (2016). *De la teoría a la realidad: adaptación de los modelos de gestión de RRHH por competencias desde la visión de consultoras expertas* (tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires. Recuperado de http://bit.ly/2zyVG67

ANEXO

ANEXO 01

INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO



feedback studio | Katherine Xiomara Flores Obispo | Capacitación por competencias

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

"CAPACITACION POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA S.A.C., VILLA EL SALVADOR, LIMA, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
KATHERINE XIOMARA FLORES OBISPO

ASESOR
WILDER HUGO FLORES VILCA

LIMA, PERÚ, AGOSTO DEL 2018

Resumen de coincidencias
6 %
1 Entregado a Universida... 6 %
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 128 | Número de palabras: 17902 | Text-only Report | High Resolution Activado

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable 1: CAPACITACION POR COMPETENCIAS			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
Problema General: ¿En qué medida la capacitación por competencias se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017? **Problemas Específicos:** ¿En qué medida la calidad de trabajo se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017? ¿En qué medida la administración del tiempo se relaciona con la calidad del servicio en el	**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la capacitación por competencia y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017. **Objetivos específicos:** Determinar la relación que existe entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017. Determinar la relación que existe entre la administración del tiempo y la calidad del	**Hipótesis general:** H_1: Existe relación entre la capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima 2017. **Hipótesis específicas:** Existe relación entre la calidad de trabajo y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima 2017. Existe relación entre la administración del tiempo y la calidad del servicio en el área de operaciones	• Calidad de trabajo • Administración del tiempo • Comunicación • Pensamiento analítico	• Cantidad de errores. • Cantidad de correcciones. • Tiempos muertos. • Cantidad de pendientes. • Trabajos realizados por día. • Cantidad de conflictos resueltos. • Respuestas sobre el clima laboral. • Innovaciones en el área de operaciones • Propuestas de innovación	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Bajo 74-108 Medio 109-115 Alto 116-120

área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?	servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.	logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.	**Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO**			
			Dimensiones	**Indicadores**	**Escala de medición**	**Niveles y rangos**
¿En qué medida la comunicación se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?	Identificar la relación que existe entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.	Existe relación entre la comunicación y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima 2017?	• Elementos Tangibles	• Tiene equipos de apariencia moderna. • Tiene instalaciones visualmente interesantes. • Materiales visualmente llamativos.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Bajo 73-105 Medio 106-111 Alto 113-118
			• Fiabilidad	• La empresa cumple las promesas realizadas a los clientes. • Tiempo determinado.		
¿En qué medida el pensamiento analítico se relaciona con la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?	Evaluar la relación que existe entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017.	Existe relación entre el pensamiento analítico y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017?	• Capacidad de respuesta	• Los empleados brindan información sobre el servicio. • Los empleados se muestran prestos a absolver dudas.		
			• Seguridad	• Los empleados transmiten seguridad a los clientes. • Satisfacción.		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: El nivel de estudio que se utilizo es de corte transversal. **Diseño:** Descriptivo Correlacional **Método:** **El método a desarrollarse en la presente investigación será de método cuantitativo.**	**Población:** La población a estudiar está constituida por los colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador, Lima, 2017. **Tipo de muestreo:** En este trabajo de investigación se empleó un muestreo probabilístico. **Tamaño de muestra:** Aplicando la formula nos arrojó una muestra de 84 colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el salvador, Lima, 2017.	**Variable 1: Capacitación por competencias** **Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario para describir la variable Capacitación por competencias. Autor: Katherine Flores Obispo Año: 2018 Ámbito de Aplicación: colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador Lima, 2017. **Variable 2:** Calidad del servicio **Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario para describir la variable Calidad del servicio Autor: Katherine Flores Obispo Año: 2018 Ámbito de Aplicación: colaboradores de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C, Villa el Salvador Lima, 2017.	**DESCRIPTIVA:** Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, mediante el uso de programa SPSS. **INFERENCIAL:** *****Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS. * Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.

ANEXO 03

INSTRUMENTO SOBRE LA CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

INTRODUCCIÓN: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2.Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre

PARTE I: CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Calidad de trabajo						
1	Usted realiza sus labores con eficiencia en el trabajo.					
2	Su jefe inmediato corrige su trabajo de manera positiva.					
3	Los errores corregidos ayudan a mejorar el desempeño en su trabajo.					
4	Las autoridades administrativas controlan eficientemente el trabajo que realiza.					
5	Usted realiza un control de sus tareas y actividades.					
6	La empresa ofrece capacitaciones para reducir la cantidad de errores que se cometen.					
Administración del tiempo						
7	Los trabajos que usted realiza tienen importancia y relevancia para la empresa.					
8	Usted dispone de materiales y equipos para hacer bien su trabajo.					
9	Usted concluye con sus tareas pendientes del día.					

10	Los trabajos pendientes que le quedan en el día, los lleva a su casa.					
11	Usted termina todos sus trabajos de oficina en el día.					
12	El trabajo que recibe en el día tiene relación con las horas que trabaja.					
Comunicación						
13	En la empresa los conflictos se resuelven inmediatamente.					
14	En la empresa se producen conflictos con los clientes.					
15	Busca soluciones inmediatas ante conflictos con los clientes.					
16	Participa activamente en actividades que ayuden a mejorar el clima laboral en la empresa.					
17	En la organización, los colaboradores se comunican con respeto.					
18	Se realizan charlas para la mejora del clima laboral.					
Pensamiento analítico						
19	La empresa presenta proyectos de innovación para mejorar los procesos del área de operaciones.					
20	Las innovaciones en la empresa ayudan a mejorar los procesos.					
21	Las innovaciones presentadas en la empresa suelen tener éxito.					
22	Usted utiliza su creatividad para proponer innovaciones en la empresa.					
23	Su jefe le solicita su participación en las decisiones de su área.					
24	Los posibles inconvenientes con el cliente generan una innovación en la empresa.					

PARTE II: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	La empresa renueva sus equipos e instalaciones.					
2	La empresa utiliza equipos modernos al ofrecer sus servicios.					
3	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente interesantes.					
4	Las instalaciones físicas de la empresa permiten brindar una buena calidad de servicio.					
5	Los elementos materiales (brochures, estados de cuenta y similares) son visualmente llamativos.					
6	Los sistemas informáticos de la empresa ayudan a mejorar la calidad del servicio con los clientes.					
Fiabilidad						
7	La empresa cumple a tiempo lo coordinado con el cliente.					
8	Usted muestra interés en solucionar las complicaciones de los clientes.					
9	Es importante para la empresa mostrar una buena impresión con sus clientes.					
10	Cuando realiza su trabajo concluye sus servicios en el menor tiempo posible con el cliente.					
11	El área logística cumple los plazos establecidos en los contratos y órdenes de los clientes.					
12	La empresa realiza innovaciones para reducir el tiempo que dura el servicio a los clientes.					
Capacidad de respuesta						
13	La empresa informa correctamente a sus clientes sobre los plazos y fechas de entrega del servicio.					
14	Cuando se le consulta acerca de algún servicio de la empresa, usted brinda información oportuna.					

15	La empresa organiza capacitaciones para informar al personal acerca de los servicios que brinda.					
16	Usted ofrece su ayuda a los clientes ante cualquier problema que surja en el servicio.					
17	Se toma el tiempo necesario para responder a las coordinaciones con el cliente aún si encuentra ocupado.					
18	Sus compañeros de trabajo se muestran comprometidos en brindar un servicio de calidad.					
Seguridad						
19	Su comportamiento y el de sus compañeros generan confianza a sus clientes.					
20	Usted tiene acceso a información relevante al momento de tratar con los clientes.					
21	Se muestra usted seguro con los clientes.					
22	Es importante para la empresa sostener un buen servicio al cliente.					
23	Es importante para la calidad del servicio la satisfacción del cliente.					
24	Llegan nuevos clientes a través de una recomendación.					

ANEXO 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA S.A.C, VILLA EL SALVADOR – 2017

VARIABLES	DIMENSIÓNES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDA-CIONES.
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN SUFICIENCIA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR COHERENCIA		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS RELEVANCIA		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA. CLARIDAD		
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona con la característica principal de ser mayoritariamente práctica y estar orientada a la vida productiva de la persona. (Harris, et. al., 1991.)	**Calidad de trabajo** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos. (ISO 9000)	• Cantidad de errores	Usted realiza sus labores con eficiencia en el trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Su jefe inmediato corrige su trabajo de manera positiva.								✓		✓		✓		
			Los errores corregidos ayudan a mejorar el desempeño en su trabajo.								✓		✓		✓		
		• Cantidad de correcciones	Las autoridades administrativas controlan eficientemente el trabajo que realiza.								✓		✓		✓		
			Usted realiza un control de sus tareas y actividades.								✓		✓		✓		
			La empresa ofrece capacitaciones para reducir la cantidad de errores que se cometen.								✓		✓		✓		
	Administración del tiempo Es una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores.	• Tiempos muertos	Los trabajos que usted realiza tienen importancia y relevancia para la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			Usted dispone de materiales y equipos para hacer bien su trabajo.								✓		✓		✓		
		• Cantidad de pendientes	Usted concluye con sus tareas pendientes del día.								✓		✓		✓		
			Los trabajos pendientes que le quedan en el día, los lleva a su casa.								✓		✓		✓		
		• Trabajos realizados por día	Usted termina todos sus trabajos de oficina en el día.								✓		✓		✓		
			El trabajo que recibe en el día tiene relación con las horas que trabaja.								✓		✓		✓		

Ing. Walter J. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 71059

	Comunicación El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.	• Cantidad de conflictos resueltos	En la empresa los conflictos se resuelven inmediatamente.						✓		✓		✓		✓		
			En la empresa se producen conflictos con los clientes.								✓		✓		✓		
			Busca soluciones inmediatas ante conflictos con los clientes.								✓		✓		✓		
		• Respuestas sobre el clima laboral	Participa activamente en actividades que ayuden a mejorar del clima laboral en la empresa.								✓		✓		✓		
			En la organización, los colaboradores se comunican con respeto.								✓		✓		✓		
			Se realizan charlas para la mejora del clima laboral.								✓		✓		✓		
	Pensamiento Analítico El comportamiento mental que permite distinguir y separar las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.	• Innovaciones en el área de operaciones	La empresa presenta proyectos de innovación para mejorar los procesos del área de operaciones.						✓		✓		✓		✓		
			Las innovaciones en la empresa ayudan a mejorar los procesos.								✓		✓		✓		
			Las innovaciones presentadas en la empresa suelen tener éxito.								✓		✓		✓		
		• Propuestas de innovación	Usted utiliza su creatividad para proponer innovaciones en la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			Su jefe le solicita su participación en las decisiones de su área.								✓		✓		✓		
			Los posibles inconvenientes con el cliente generan una innovación en la empresa.								✓		✓		✓		

Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 71159

CALIDAD DEL SERVICIO "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de cali-dad" (Crosby, 1988)	**Elementos Tangibles** Representan propiedades físicamente tangibles que han de utilizarse por un período largo en las operaciones regulares de la entidad y que normalmente no se destinan a la venta.	• Tiene equipos de apariencia moderna	La empresa renueva sus equipos e instalaciones.								✓		✓		✓		
			La empresa utiliza equipos modernos al ofrecer sus servicios.								✓		✓		✓		
		• Tiene instalaciones visualmente interesantes	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente interesantes.						✓		✓		✓		✓		
			Las instalaciones físicas de la empresa permiten brindar una buena calidad de servicio.								✓		✓		✓		
		• Materiales visualmente llamativos	Los elementos materiales (brochures, estados de cuenta y similares) son visualmente llamativos.								✓		✓		✓		
			Los sistemas informáticos de la empresa ayudan a mejorar la calidad del servicio con los clientes.								✓		✓		✓		
	Fiabilidad Probabilidad de buen funcionamiento de algo (RAE, 2018).	• La empresa cumple las promesas realizadas a los clientes	La empresa cumple a tiempo lo coordinado con el cliente.						✓		✓		✓		✓		
			Usted muestra interés en solucionar las complicaciones de los clientes.								✓		✓		✓		
			Es importante para la empresa mostrar una buena impresión con sus clientes.								✓		✓		✓		
		• Tiempo determinado	Cuando realiza su trabajo concluye sus servicios en el menor tiempo posible con el cliente.								✓		✓		✓		
			El área logística cumple los plazos establecidos en los contratos y órdenes de los clientes.								✓		✓		✓		
			La empresa realiza innovaciones para reducir el tiempo que dura el servicio a los clientes.								✓		✓		✓		

Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

	Capacidad de respuesta La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.	• Los empleados brindan información sobre el servicio	La empresa informa correctamente a sus clientes sobre los plazos y fechas de entrega del servicio.							✓		✓		✓			
			Cuando se le consulta acerca de algún servicio de la empresa, usted brinda información oportuna.							✓		✓		✓			
			La empresa organiza capacitaciones para informar al personal acerca de los servicios que brinda.						✓	✓		✓		✓			
		• Los empleados se muestran prestos a absolver dudas	Usted ofrece su ayuda a los clientes ante cualquier problema que surja en el servicio.							✓		✓		✓			
			Se toma el tiempo necesario para responder a las coordinaciones con el cliente aún si encuentra ocupado.							✓		✓		✓			
			Sus compañeros de trabajo se muestran comprometidos en brindar un servicio de calidad.							✓		✓		✓			
	Seguridad Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	• Los empleados transmiten seguridad a los clientes	Su comportamiento y el de sus compañeros generan confianza a sus clientes.							✓		✓		✓			
			Usted tiene acceso a información relevante al momento de tratar con los clientes.							✓		✓		✓			
			Se muestra usted seguro con los clientes.						✓	✓		✓		✓			
		• Satisfacción	Es importante para la empresa sostener un buen servicio al cliente.							✓		✓		✓			
			Es importante para la calidad del servicio la satisfacción del cliente.							✓		✓		✓			
			Llegan nuevos clientes a través de una recomendación.							✓		✓		✓			

FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento Capacitación por Competencias

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [X]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento Calidad del Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [X]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA S.A.C, VILLA EL SALVADOR – 2017

VARIABLES	DIMENSIÓNES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDA-CIONES.
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN SUFICIENCIA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR COHERENCIA		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS RELEVANCIA		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA. CLARIDAD		
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona con la característica principal de ser mayoritariamente práctica y estar orientada a la vida productiva de la persona. (Harris, et. al., 1991.)	**Calidad de trabajo** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos. (ISO 9000)	• Cantidad de errores	Usted realiza sus labores con eficiencia en el trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Su jefe inmediato corrige su trabajo de manera positiva.								✓		✓		✓		
			Los errores corregidos ayudan a mejorar el desempeño en su trabajo.								✓		✓		✓		
		• Cantidad de correcciones	Las autoridades administrativas controlan eficientemente el trabajo que realiza.								✓		✓		✓		
			Usted realiza un control de sus tareas y actividades.								✓		✓		✓		
			La empresa ofrece capacitaciones para reducir la cantidad de errores que se cometen.								✓		✓		✓		
	Administración del tiempo Es una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores.	• Tiempos muertos	Los trabajos que usted realiza tienen importancia y relevancia para la empresa.								✓		✓		✓		
			Usted dispone de materiales y equipos para hacer bien su trabajo.								✓		✓		✓		
		• Cantidad de pendientes	Usted concluye con sus tareas pendientes del día.								✓		✓		✓		
			Los trabajos pendientes que le quedan en el día, los lleva a su casa.								✓		✓		✓		
		• Trabajos realizados por día	Usted termina todos sus trabajos de oficina en el día.								✓		✓		✓		
			El trabajo que recibe en el día tiene relación con las horas que trabaja.								✓		✓		✓		

	Comunicación El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.	• Cantidad de conflictos resueltos	En la empresa los conflictos se resuelven inmediatamente.								✓		✓		✓		
			En la empresa se producen conflictos con los clientes.								✓		✓		✓		
			Busca soluciones inmediatas ante conflictos con los clientes.								✓		✓		✓		
		• Respuestas sobre el clima laboral	Participa activamente en actividades que ayuden a mejorar el clima laboral en la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			En la organización, los colaboradores se comunican con respeto.								✓		✓		✓		
			Se realizan charlas para la mejora del clima laboral.								✓		✓		✓		
	Pensamiento Analítico El comportamiento mental que permite distinguir y separar las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.	• Innovaciones en el área de operaciones	La empresa presenta proyectos de innovación para mejorar los procesos del área de operaciones.						✓		✓		✓		✓		
			Las innovaciones en la empresa ayudan a mejorar los procesos.								✓		✓		✓		
			Las innovaciones presentadas en la empresa suelen tener éxito.								✓		✓		✓		
		• Propuestas de innovación	Usted utiliza su creatividad para proponer innovaciones en la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			Su jefe le solicita su participación en las decisiones de su área.								✓		✓		✓		
			Los posibles inconvenientes con el cliente generan una innovación en la empresa.								✓		✓		✓		

CALIDAD DEL SERVICIO "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de cali-dad" (Crosby, 1988)	**Elementos Tangibles** Representan propiedades físicamente tangibles que han de utilizarse por un período largo en las operaciones regulares de la entidad y que normalmente no se destinan a la venta.	• Tiene equipos de apariencia moderna	La empresa renueva sus equipos e instalaciones.								✓		✓		✓		
			La empresa utiliza equipos modernos al ofrecer sus servicios.								✓		✓		✓		
		• Tiene instalaciones visualmente interesantes	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente interesantes.								✓		✓		✓		
			Las instalaciones físicas de la empresa permiten brindar una buena calidad de servicio.						✓		✓		✓		✓		
		• Materiales visualmente llamativos	Los elementos materiales (brochures, estados de cuenta y similares) son visualmente llamativos.								✓		✓		✓		
			Los sistemas informáticos de la empresa ayudan a mejorar la calidad del servicio con los clientes.								✓		✓		✓		
	Fiabilidad Probabilidad de buen funcionamiento de algo (RAE, 2018).	• La empresa cumple las promesas realizadas a los clientes	La empresa cumple a tiempo lo coordinado con el cliente.								✓		✓		✓		
			Usted muestra interés en solucionar las complicaciones de los clientes.								✓		✓		✓		
			Es importante para la empresa mostrar una buena impresión con sus clientes.						✓		✓		✓		✓		
		• Tiempo determinado	Cuando realiza su trabajo concluye sus servicios en el menor tiempo posible con el cliente.								✓		✓		✓		
			El área logística cumple los plazos establecidos en los contratos y órdenes de los clientes.								✓		✓		✓		
			La empresa realiza innovaciones para reducir el tiempo que dura el servicio a los clientes.								✓		✓		✓		

	Capacidad de respuesta La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.	• Los empleados brindan información sobre el servicio	La empresa informa correctamente a sus clientes sobre los plazos y fechas de entrega del servicio.						✓	✓		✓		✓		
			Cuando se le consulta acerca de algún servicio de la empresa, usted brinda información oportuna.						✓	✓		✓		✓		
			La empresa organiza capacitaciones para informar al personal acerca de los servicios que brinda.						✓	✓		✓		✓		
		• Los empleados se muestran prestos a absolver dudas	Usted ofrece su ayuda a los clientes ante cualquier problema que surja en el servicio.					✓	✓	✓		✓		✓		
			Se toma el tiempo necesario para responder a las coordinaciones con el cliente aún si encuentra ocupado.						✓	✓		✓		✓		
			Sus compañeros de trabajo se muestran comprometidos en brindar un servicio de calidad.						✓	✓		✓		✓		
	Seguridad Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	• Los empleados transmiten seguridad a los clientes	Su comportamiento y el de sus compañeros generan confianza a sus clientes.						✓	✓		✓		✓		
			Usted tiene acceso a información relevante al momento de tratar con los clientes.						✓	✓		✓		✓		
			Se muestra usted seguro con los clientes.					✓	✓	✓		✓		✓		
		• Satisfacción	Es importante para la empresa sostener un buen servicio al cliente.						✓	✓		✓		✓		
			Es importante para la calidad del servicio la satisfacción del cliente.						✓	✓		✓		✓		
			Llegan nuevos clientes a través de una recomendación.						✓	✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 4858481

Especialidad del validador: **Temático [X]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CALIDAD DEL SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 4858481

Especialidad del validador: **Temático [X]** **Metodológico [ ]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE OPERACIONES LOGÍSTICAS DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA S.A.C, VILLA EL SALVADOR – 2017

VARIABLES	DIMENSIÓNES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDA-CIONES.
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN SUFICIENCIA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR COHERENCIA		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS RELEVANCIA		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA. CLARIDAD		
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona con la característica principal de ser mayoritariamente práctica y estar orientada a la vida productiva de la persona. (Harris, et. al., 1991.)	**Calidad de trabajo** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos. (ISO 9000)	• Cantidad de errores	Usted realiza sus labores con eficiencia en el trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Su jefe inmediato corrige su trabajo de manera positiva.								✓		✓		✓		
			Los errores corregidos ayudan a mejorar el desempeño en su trabajo.								✓		✓		✓		
		• Cantidad de correcciones	Las autoridades administrativas controlan eficientemente el trabajo que realiza.								✓		✓		✓		
			Usted realiza un control de sus tareas y actividades.								✓		✓		✓		
			La empresa ofrece capacitaciones para reducir la cantidad de errores que se cometen.								✓		✓		✓		
	Administración del tiempo Es una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores.	• Tiempos muertos	Los trabajos que usted realiza tienen importancia y relevancia para la empresa.								✓		✓		✓		
			Usted dispone de materiales y equipos para hacer bien su trabajo.								✓		✓		✓		
		• Cantidad de pendientes	Usted concluye con sus tareas pendientes del día.								✓		✓		✓		
			Los trabajos pendientes que le quedan en el día, los lleva a su casa.								✓		✓		✓		
		• Trabajos realizados por día	Usted termina todos sus trabajos de oficina en el día.								✓		✓		✓		
			El trabajo que recibe en el día tiene relación con las horas que trabaja.								✓		✓		✓		

	Comunicación El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.	• Cantidad de conflictos resueltos	En la empresa los conflictos se resuelven inmediatamente.						✓		✓		✓		✓		
			En la empresa se producen conflictos con los clientes.						✓		✓		✓		✓		
			Busca soluciones inmediatas ante conflictos con los clientes.						✓		✓		✓		✓		
		• Respuestas sobre el clima laboral	Participa activamente en actividades que ayuden a mejorar el clima laboral en la empresa.					✓	✓		✓		✓		✓		
			En la organización, los colaboradores se comunican con respeto.						✓		✓		✓		✓		
			Se realizan charlas para la mejora del clima laboral.						✓		✓		✓		✓		
	Pensamiento Analítico El comportamiento mental que permite distinguir y separar las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.	• Innovaciones en el área de operaciones	La empresa presenta proyectos de innovación para mejorar los procesos del área de operaciones.					✓	✓		✓		✓		✓		
			Las innovaciones en la empresa ayudan a mejorar los procesos.						✓		✓		✓		✓		
			Las innovaciones presentadas en la empresa suelen tener éxito.						✓		✓		✓		✓		
		• Propuestas de innovación	Usted utiliza su creatividad para proponer innovaciones en la empresa.					✓	✓		✓		✓		✓		
			Su jefe le solicita su participación en las decisiones de su área.						✓		✓		✓		✓		
			Los posibles inconvenientes con el cliente generan una innovación en la empresa.						✓		✓		✓		✓		

CALIDAD DEL SERVICIO "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de cali-dad" (Crosby, 1988)	**Elementos Tangibles** Representan propiedades físicamente tangibles que han de utilizarse por un período largo en las operaciones regulares de la entidad y que normalmente no se destinan a la venta.	• Tiene equipos de apariencia moderna	La empresa renueva sus equipos e instalaciones.								✓		✓		✓		
			La empresa utiliza equipos modernos al ofrecer sus servicios.								✓		✓		✓		
		• Tiene instalaciones visualmente interesantes	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente interesantes.								✓		✓		✓		
			Las instalaciones físicas de la empresa permiten brindar una buena calidad de servicio.						✓		✓		✓		✓		
		• Materiales visualmente llamativos	Los elementos materiales (brochures, estados de cuenta y similares) son visualmente llamativos.								✓		✓		✓		
			Los sistemas informáticos de la empresa ayudan a mejorar la calidad del servicio con los clientes.								✓		✓		✓		
	Fiabilidad Probabilidad de buen funcionamiento de algo (RAE, 2018).	• La empresa cumple las promesas realizadas a los clientes	La empresa cumple a tiempo lo coordinado con el cliente.								✓		✓		✓		
			Usted muestra interés en solucionar las complicaciones de los clientes.								✓		✓		✓		
			Es importante para la empresa mostrar una buena impresión con sus clientes.						✓		✓		✓		✓		
		• Tiempo determinado	Cuando realiza su trabajo concluye sus servicios en el menor tiempo posible con el cliente.								✓		✓		✓		
			El área logística cumple los plazos establecidos en los contratos y órdenes de los clientes.								✓		✓		✓		
			La empresa realiza innovaciones para reducir el tiempo que dura el servicio a los clientes.								✓		✓		✓		

	Capacidad de respuesta La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.	• Los empleados brindan información sobre el servicio	La empresa informa correctamente a sus clientes sobre los plazos y fechas de entrega del servicio.								✓		✓		✓		
			Cuando se le consulta acerca de algún servicio de la empresa, usted brinda información oportuna.								✓		✓		✓		
			La empresa organiza capacitaciones para informar al personal acerca de los servicios que brinda.								✓		✓		✓		
		• Los empleados se muestran prestos a absolver dudas	Usted ofrece su ayuda a los clientes ante cualquier problema que surja en el servicio.						✓		✓		✓		✓		
			Se toma el tiempo necesario para responder a las coordinaciones con el cliente aún si encuentra ocupado.								✓		✓		✓		
			Sus compañeros de trabajo se muestran comprometidos en brindar un servicio de calidad.								✓		✓		✓		
	Seguridad Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	• Los empleados transmiten seguridad a los clientes	Su comportamiento y el de sus compañeros generan confianza a sus clientes.								✓		✓		✓		
			Usted tiene acceso a información relevante al momento de tratar con los clientes.								✓		✓		✓		
			Se muestra usted seguro con los clientes.						✓		✓		✓		✓		
		• Satisfacción	Es importante para la empresa sostener un buen servicio al cliente.								✓		✓		✓		
			Es importante para la calidad del servicio la satisfacción del cliente.								✓		✓		✓		
			Llegan nuevos clientes a través de una recomendación.								✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento CAPACITACIÓN POR COMPETENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [X]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: **Temático [ ]** **Metodológico [X]** **Estadístico [ ]**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO 05

CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

SANTIAGO RODRÍGUEZ BANDA S.A.C.

CERTIFICADO DE LABORES

Conste por el presente documento, empresa SANTIAGO RODRÍGUEZ BANDA S.A.C. con RUC N° 20100297915 con domicilio en Car. Panamericana Sur Km. 23.5, Villa El Salvador, Lima, representada por su APODERADA según Registros Públicos No 00955019 Asiento No C00005, Dra. SHIRLEY KATIANA EGUILUZ RODRIGUEZ, identificada con DNI N° 09541961, certifica:

Que la Srta. Katherine Xiomara Flores Obispo identificado con DNI Nº 70587883 Ha venido realizando una investigación acerca de las competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones de nuestra organización, en la cual labora actualmente.

Además aplicando un cuestionario en la empresa, todo esto en el marco de la realización de su tesis denominada, "CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE OPERACIONES LOGISTICAS DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA S.A.C, VILLA EL SALVADOR, LIMA 2017"

Cabe resaltar que el estudio en la organización se realizó en Mayo del 2018.
Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Hecho en un ejemplar y para un solo efecto, lo que se firma en la ciudad de Lima, el 22 de junio de 2018, entregándose uno a cada parte contratante.

LA EMPRESA

SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA SAC

SHIRLEY EGUILUZ RODRIGUEZ
Apoderada
DNI No 09541961

Carr. Panamericana Sur Km. 23.5
Central Telefónica: 295-7049
Fax: 295-7311
Villa El Salvador - Lima
srb_lima@srodriguezbanda.com

Calle Ernesto Gunther N° 246
Central Telefónica: 21-3338
Fax: 28-8788
Parque Industrial - Arequipa
srb_areq@srodriguezbanda.com

Av. Arequipa s/n
Central Telefónica: 55-7123
Matarani - Arequipa

ANEXO 06

MATRIZ DE DATOS DE EXCEL

ID	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
1	4	2	2	2	2	1	2	2	1	4	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1
2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3	3	5	3	3	1	1	3	3	1	1	1
3	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2
4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
5	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	3	4	2	2
6	5	1	5	1	5	1	1	2	2	2	2	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	2	1	1
7	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	5	2	2
8	3	3	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3
9	5	1	5	1	2	1	5	2	1	5	1	1	2	2	2	1	5	1	1	2	2	2	1	1
10	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
11	3	1	1	1	3	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	1	1	1	2	1
12	4	1	4	1	3	1	4	4	1	4	3	1	4	1	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1
13	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
14	4	3	4	3	3	1	3	3	1	4	1	1	3	2	3	3	4	1	1	1	2	3	3	2
15	5	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2
16	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
17	5	1	5	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	2	3	2
18	5	2	5	5	2	2	4	5	2	4	5	2	4	2	5	4	4	2	2	5	4	4	4	5
19	4	3	4	3	3	1	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4
20	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
21	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2
22	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
23	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
26	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1
27	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2
28	5	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
29	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
30	5	2	5	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2
31	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	2
32	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
33	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	4	4	4	1	3	4	4	4	1	1
34	5	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	3
35	4	2	3	3	3	1	4	4	1	4	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	3	1	1
36	5	1	5	1	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	5	2	2	2
37	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2
38	5	1	5	1	5	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	2
39	4	2	4	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	4	1	2	1	1	1	1	1
40	3	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	3	3	4	1	2	1	1	1	1	2

41	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
42	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
43	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
44	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3
45	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2
46	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3
47	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
48	5	1	5	1	2	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1
49	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
50	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
51	5	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	2
52	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
53	5	2	5	5	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2
54	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
55	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2	3	3
56	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
57	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
59	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
60	5	2	4	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1
62	5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
63	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
64	5	1	5	1	1	1	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
65	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2
66	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1
68	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
69	5	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	5	2	2
70	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2
71	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
73	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
74	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
75	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
76	5	2	5	2	3	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1
79	4	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1
80	4	2	4	1	1	1	4	3	1	4	1	3	4	3	4	3	3	1	3	3	2	2	2	2
81	5	2	4	2	4	2	4	4	2	5	2	2	4	3	4	3	4	2	3	2	2	4	2	2
82	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
83	5	3	5	3	3	3	5	2	3	3	2	2	5	3	2	3	5	2	2	3	3	2	2	2
84	5	1	3	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	1

V 1	V 2	V 3	V 4	V 5	V 6	V 7	V 8	V 9	V 10	V 11	V 12	V 13	V 14	V 15	V 16	V 17	V 18	V 19	V 20	V 21	V 22	V 23	V 24
2	4	2	1	2	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1	2	4	1	2	2	4	2	4	1
3	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2
2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	3	2
3	5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	2	5	3	5	5	2	3	5	5	2
3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	1
5	1	5	1	5	1	1	2	2	2	2	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	2	1	1
3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2
4	2	1	2	3	1	4	3	1	2	1	2	4	3	4	2	3	2	3	1	3	4	4	1
5	2	5	2	1	1	5	3	1	5	3	1	2	3	3	3	5	1	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	1	4	2	3	1	3	1	3	2
3	4	3	1	3	3	4	3	1	4	3	1	3	1	3	4	3	1	1	1	1	3	2	1
3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
5	2	3	2	3	2	3	2	1	5	2	3	5	3	2	3	5	3	2	2	3	3	2	2
4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	5	2	3
4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
4	2	4	1	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	4	1
4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2
3	4	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3
4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2
3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	1
3	5	3	2	3	2	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3
4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
5	2	4	1	2	1	4	4	1	2	1	1	4	1	1	1	4	1	2	1	2	4	4	1
3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2
4	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	2
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	2	5	3	2	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	2	3	3	3	5	2
3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2
4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
3	1	4	2	1	2	4	4	2	1	4	1	4	2	4	2	4	1	3	3	4	3	1	1
4	5	3	2	3	2	5	2	2	5	2	3	5	2	5	2	5	3	3	5	2	3	3	2
3	1	3	1	3	1	4	1	1	4	1	1	3	1	4	1	4	1	3	4	4	3	3	1
4	1	5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	4	2
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
4	2	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	2	2	2	1	5	1	1	2	2	2	2	1
3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1	1	4	1	3	1	1	3	3	1
3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	2	2
3	4	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2
3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2

4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3
4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
5	1	5	1	2	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2
3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	4	1	3	3	1	3	3	1
4	2	2	5	2	2	2	3	2	5	3	2	2	3	5	2	5	2	2	5	2	5	5	2
5	2	4	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2
5	5	5	5	2	2	5	2	2	5	2	2	2	5	5	5	3	3	2	2	3	5	5	2
3	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1
3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	2	3	2
4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3
3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
4	4	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	2
3	4	3	2	2	2	5	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
3	3	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1
5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2
5	2	5	1	2	1	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	4	4	2
5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3
4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	4	3	1	3	1	4	4	3	1
3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
5	2	2	2	3	2	5	2	3	2	2	2	2	3	5	5	5	2	2	3	2	5	3	2
4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
5	2	5	2	3	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1
4	4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1
3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	2	3	5	5	1
4	3	5	3	2	1	2	3	5	3	3	1	2	4	2	4	3	3	3	3	3	5	4	1
3	2	2	2	2	1	3	3	4	4	2	3	4	5	2	4	4	2	4	3	3	4	5	2
4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	1
3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1

PRUEBA PILOTO

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Calidad d t	Calidad d t_c	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Adm del t.	Adm del t._c	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Comu	Comu_c	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P.Analítico	P. Analítico_c	Capacitaciónpor comp.	Capacitaciónporcomp_c
1	4	2	2	2	2	1	13	1	2	2	1	4	1	1	11	1	2	2	2	2	4	1	13	1	1	2	2	2	1	1	9	1	46	1
2	5	3	3	1	3	1	16	2	3	3	1	3	1	1	12	1	3	3	5	3	3	1	18	2	1	3	3	1	1	1	10	1	56	2
3	4	2	2	2	4	2	16	2	4	2	2	4	2	2	16	2	4	3	4	2	4	2	19	3	2	2	2	2	2	2	12	2	63	2
4	5	3	3	3	3	2	19	2	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	3	74	3
5	4	2	4	2	2	2	16	2	4	2	2	2	2	2	14	2	3	3	4	2	4	2	18	2	2	4	3	4	2	2	17	3	65	2
6	5	1	5	1	5	1	18	2	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	5	1	5	1	14	1	1	1	1	2	1	1	7	1	49	1
7	4	4	4	4	4	2	22	3	4	3	3	4	2	2	18	3	4	2	4	2	4	2	18	2	2	3	3	5	2	2	17	3	75	3
8	3	3	1	1	3	1	12	1	3	3	2	2	2	2	14	2	3	3	3	1	3	1	14	1	1	1	1	3	3	3	12	2	52	1
9	5	1	5	1	2	1	15	2	5	2	1	5	1	1	15	2	2	2	2	1	5	1	13	1	1	2	2	2	1	1	9	1	52	1
10	3	1	3	3	3	1	14	1	2	3	3	3	3	3	17	2	1	1	3	3	3	2	13	1	3	3	3	2	2	3	16	2	60	2
11	3	1	1	1	3	1	10	1	2	3	3	2	1	1	12	1	3	3	3	1	3	2	15	2	2	1	1	1	2	1	8	1	45	1
12	4	1	4	1	3	1	14	1	4	4	1	4	3	1	17	2	4	1	3	4	3	1	16	2	1	1	1	3	1	1	8	1	55	1
13	4	4	4	4	4	2	22	3	2	2	2	2	2	3	13	1	2	3	2	2	3	2	14	1	2	2	2	3	2	2	13	2	62	2
14	4	3	4	3	3	1	18	2	3	3	1	4	1	1	13	1	3	2	3	3	4	1	16	2	1	1	2	3	3	2	12	2	59	2
15	5	2	5	2	2	2	18	2	2	2	2	3	2	2	13	1	3	2	2	2	3	2	14	1	2	2	3	5	2	2	16	2	61	2

BASE TRANSFORMADA DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Calidad d t	Calidad d t_c	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Adm del t.	Adm del t. _c	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Comu	Comu _c	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P.Analítico	P. Analítico_c	Capacitaciónpor comp.	Capacitaciónporcomp_c
1	4	2	2	2	2	1	13	1	2	2	1	4	1	1	11	1	2	2	2	2	4	1	13	1	1	2	2	2	1	1	9	1	46	1
2	5	3	3	1	3	1	16	2	3	3	1	3	1	1	12	1	3	3	5	3	3	1	18	2	1	3	3	1	1	1	10	1	56	2
3	4	2	2	2	4	2	16	2	4	2	2	4	2	2	16	2	4	3	4	2	4	2	19	3	2	2	2	2	2	2	12	2	63	2
4	5	3	3	3	3	2	19	2	3	3	3	3	3	2	17	2	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	3	74	3
5	4	2	4	2	2	2	16	2	4	2	2	2	2	2	14	2	3	3	4	2	4	2	18	2	2	4	3	4	2	2	17	3	65	2
6	5	1	5	1	5	1	18	2	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	5	1	5	1	14	1	1	1	1	2	1	1	7	1	49	1
7	4	4	4	4	4	2	22	3	4	3	3	4	2	2	18	3	4	2	4	2	4	2	18	2	2	3	3	5	2	2	17	3	75	3
8	3	3	1	1	3	1	12	1	3	3	2	2	2	2	14	2	3	3	3	1	3	1	14	1	1	1	1	3	3	3	12	2	52	1
9	5	1	5	1	2	1	15	2	5	2	1	5	1	1	15	2	2	2	2	1	5	1	13	1	1	2	2	2	1	1	9	1	52	1
10	3	1	3	3	3	1	14	1	2	3	3	3	3	3	17	2	1	1	3	3	3	2	13	1	3	3	3	2	2	3	16	2	60	2
11	3	1	1	1	3	1	10	1	2	3	3	2	1	1	12	1	3	3	3	1	3	2	15	2	2	1	1	1	2	1	8	1	45	1
12	4	1	4	1	3	1	14	1	4	4	1	4	3	1	17	2	4	1	3	4	3	1	16	2	1	1	1	3	1	1	8	1	55	1
13	4	4	4	4	4	2	22	3	2	2	2	2	2	3	13	1	2	3	2	2	3	2	14	1	2	2	2	3	2	2	13	2	62	2
14	4	3	4	3	3	1	18	2	3	3	1	4	1	1	13	1	3	2	3	3	4	1	16	2	1	1	2	3	3	2	12	2	59	2
15	5	2	5	2	2	2	18	2	2	2	2	3	2	2	13	1	3	2	2	2	3	2	14	1	2	2	3	5	2	2	16	2	61	2
16	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	2	4	2	2	14	2	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	3	3	2	2	14	2	62	2

17	5	1	5	1	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	13	1	2	3	2	2	5	2	16	2	3	2	2	2	3	2	14	2	59	2
18	5	2	5	5	2	2	21	3	4	5	2	4	5	2	22	3	4	2	5	4	4	2	21	3	2	5	4	4	4	5	24	3	88	3
19	4	3	4	3	3	1	18	2	4	2	3	3	2	3	17	2	3	2	2	3	4	3	17	2	3	4	3	3	3	4	20	3	72	3
20	3	2	3	2	2	3	15	2	3	3	2	4	2	2	16	2	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	3	4	3	3	20	3	70	2
21	4	2	4	2	2	2	16	2	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	4	4	4	2	18	2	2	4	4	4	2	2	18	3	68	2
22	5	3	5	3	3	3	22	3	5	5	3	5	5	3	26	3	5	3	3	3	5	3	22	3	3	3	3	3	3	3	18	3	88	3
23	5	3	5	3	3	3	22	3	5	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	2	3	5	3	5	3	3	22	3	82	3
24	4	3	3	3	3	3	19	2	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	3	18	3	75	3
25	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	3	3	14	1	3	3	3	3	2	2	16	2	61	2
26	4	1	4	1	1	1	12	1	4	4	1	1	1	1	12	1	4	1	1	1	4	1	12	1	1	1	4	1	1	1	9	1	45	1
27	4	2	4	2	2	2	16	2	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	4	2	4	3	17	2	2	2	2	2	2	2	12	2	59	2
28	5	2	5	2	2	2	18	2	5	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	5	2	15	2	2	2	2	2	2	2	12	2	60	2
29	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	3	3	3	19	3	77	3
30	5	2	5	2	2	3	19	2	5	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	5	2	15	2	2	2	2	2	5	2	15	2	64	2
31	4	2	4	2	2	2	16	2	4	2	2	2	4	2	16	2	4	3	4	3	4	3	21	3	2	2	4	2	2	2	14	2	67	2
32	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	3	3	3	2	15	2	58	2
33	4	1	4	1	1	1	12	1	4	4	1	1	4	1	15	2	4	1	4	4	4	1	18	2	3	4	4	4	1	1	17	3	62	2
34	5	2	5	2	2	2	18	2	5	2	2	5	2	2	18	3	5	2	5	2	5	2	21	3	2	5	2	5	2	3	19	3	76	3
35	4	2	3	3	3	1	16	2	4	4	1	4	1	1	15	2	1	1	4	1	4	1	12	1	1	4	4	3	1	1	14	2	57	2

36	5	1	5	1	2	2	16	2	2	5	2	2	2	2	15	2	2	2	5	2	4	2	17	2	2	2	5	2	2	2	15	2	63	2
37	3	3	3	2	2	2	15	2	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	2	2	2	2	14	1	2	2	4	3	2	2	15	2	60	2
38	5	1	5	1	5	1	18	2	5	2	2	2	2	2	15	2	2	1	1	1	5	1	11	1	1	2	2	2	2	2	11	1	55	1
39	4	2	4	2	3	1	16	2	3	3	2	2	2	2	14	2	1	2	1	2	4	1	11	1	2	1	1	1	1	1	7	1	48	1
40	3	1	3	2	1	1	11	1	3	3	1	1	1	2	11	1	3	1	3	3	4	1	15	2	2	1	1	1	1	2	8	1	45	1
41	4	2	4	2	2	2	16	2	2	4	2	2	2	2	14	2	3	2	2	2	4	2	15	2	2	2	2	2	2	2	12	2	57	2
42	3	3	3	3	2	2	16	2	2	2	3	2	3	2	14	2	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	2	12	2	57	2
43	3	1	3	1	1	1	10	1	3	3	1	1	3	1	12	1	3	1	3	2	3	3	15	2	3	2	2	3	2	3	15	2	52	1
44	4	2	4	2	2	2	16	2	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	4	2	14	1	3	3	3	3	3	3	18	3	64	2
45	4	3	4	4	4	2	21	3	2	2	2	4	2	2	14	2	2	2	2	2	4	2	14	1	2	2	4	2	2	2	14	2	63	2
46	5	3	5	3	3	3	22	3	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	3	5	3	3	20	3	81	3
47	4	2	4	2	2	2	16	2	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	4	2	14	1	2	2	2	2	2	2	12	2	58	2
48	5	1	5	1	2	1	15	2	2	1	1	5	1	1	11	1	2	1	5	1	5	1	15	2	1	1	1	1	1	1	6	1	47	1
49	4	2	4	2	2	2	16	2	4	2	2	4	2	2	16	2	2	2	2	2	4	2	14	1	2	2	2	4	2	2	14	2	60	2
50	4	3	3	3	3	1	17	2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	1	17	2	3	3	3	3	3	3	18	3	70	2
51	5	2	2	5	2	2	18	2	2	2	2	5	2	2	15	2	2	2	5	2	5	2	18	2	2	5	2	5	2	2	18	3	69	2
52	4	2	4	2	2	2	16	2	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	4	2	14	1	2	2	2	4	2	2	14	2	60	2
53	5	2	5	5	5	2	24	3	5	2	2	2	2	2	15	2	2	2	5	5	5	2	21	3	2	2	2	2	2	2	12	2	72	3
54	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	3	1	17	2	3	3	3	3	3	3	18	3	73	3

55	5	3	5	3	3	3	22	3	5	5	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	5	2	19	3	2	2	2	2	2	3	3	14	2	77	3
56	4	2	4	4	2	2	18	2	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	4	2	14	1	2	2	2	2	2	2	2	12	2	60	2
57	5	3	5	5	5	3	26	3	5	3	3	3	3	3	20	3	3	3	5	3	5	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	18	3	86	3
58	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	2	2	3	2	14	1	2	2	2	2	2	3	2	13	2	57	2
59	4	2	4	2	2	4	18	2	4	4	2	2	2	2	16	2	3	3	4	4	4	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	12	2	66	2
60	5	2	4	2	2	2	17	2	5	5	2	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	18	3	75	3
61	3	1	3	1	1	1	10	1	3	3	1	1	1	1	10	1	3	1	3	1	3	1	12	1	1	1	1	3	1	1	1	8	1	40	1
62	5	2	5	2	2	2	18	2	5	5	2	2	2	2	18	3	2	2	2	2	5	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	12	2	63	2
63	4	2	4	2	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	4	2	14	1	2	2	2	4	2	2	2	14	2	64	2
64	5	1	5	1	1	1	14	1	5	5	2	2	2	2	18	3	2	2	2	2	5	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	12	2	59	2
65	4	2	4	2	2	2	16	2	4	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	4	1	13	1	2	2	2	2	2	2	2	12	2	55	1
66	5	3	5	3	5	3	24	3	5	5	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	5	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	18	3	84	3
67	4	4	4	4	4	1	21	3	4	4	1	4	1	1	15	2	4	1	4	4	4	1	18	2	1	1	4	4	1	1	1	12	2	66	2
68	3	3	3	3	2	2	16	2	2	2	2	2	3	3	14	2	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	2	3	2	2	2	13	2	60	2
69	5	2	5	2	2	2	18	2	5	2	2	2	2	2	15	2	2	2	5	5	5	2	21	3	2	2	2	5	2	2	2	15	2	69	2
70	4	2	4	2	4	2	18	2	2	4	2	2	2	2	14	2	4	4	4	2	4	2	20	3	2	2	2	2	2	2	2	12	2	64	2
71	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	18	3	74	3
72	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	2	2	13	1	2	2	2	2	3	3	14	1	3	3	2	3	3	3	3	17	3	62	2
73	3	1	3	1	3	1	12	1	3	3	1	1	1	1	10	1	1	3	3	3	3	3	16	2	1	1	1	3	3	3	3	12	2	50	1

74	4	3	4	3	3	3	20	3	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	3	3	3	18	3	80	3
75	4	2	4	2	2	2	16	2	4	4	2	2	2	2	16	2	2	2	2	4	4	4	18	2	2	2	2	2	2	2	12	2	62	2
76	5	2	5	2	3	2	19	2	5	5	2	2	2	2	18	3	5	2	2	5	5	5	24	3	2	2	2	2	2	2	12	2	73	3
77	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	3	3	14	1	3	3	3	3	3	3	18	3	64	2
78	4	1	1	1	4	1	12	1	4	4	4	4	1	1	18	3	1	1	1	2	2	2	9	1	2	2	3	3	3	1	14	2	53	1
79	4	2	4	1	1	1	13	1	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	4	4	4	3	19	3	3	3	1	1	1	1	10	1	54	1
80	4	2	4	1	1	1	13	1	4	3	1	4	1	3	16	2	4	3	4	3	3	1	18	2	3	3	2	2	2	2	14	2	61	2
81	5	2	4	2	4	2	19	2	4	4	2	5	2	2	19	3	4	3	4	3	4	2	20	3	3	2	2	4	2	2	15	2	73	3
82	4	3	3	3	4	2	19	2	2	2	2	3	3	2	14	2	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	2	3	3	3	15	2	65	2
83	5	3	5	3	3	3	22	3	5	2	3	3	2	2	17	2	5	3	2	3	5	2	20	3	2	3	3	2	2	2	14	2	73	3
84	5	1	3	1	3	1	14	1	2	2	2	3	2	1	12	1	1	1	3	1	3	2	11	1	3	3	3	3	2	1	15	2	52	1

Diccionario de datos

Valor		Etiqueta
P1 hasta P24	1	Nunca
	2	Casi nunca
	3	A veces
	4	Casi siempre
	5	Siempre
V1 hasta P24	1	Nunca
	2	Casi nunca
	3	A veces
	4	Casi siempre
	5	Siempre
Capacitaciónporcompetencias_c	1	CC Malo
	2	CC Regular
	3	CC Bueno
Calidaddetrabajo_c	1	Malo
	2	Regular
	3	Bueno
Administracióndeltiempo_c	1	Malo
	2	Regular
	3	Bueno
Comunicación_c	1	Malo
	2	Regular
	3	Bueno
PensamientoAnalítico_c	1	Malo
	2	Regular
	3	Bueno

Calidaddelservicio_c	1	CS Ineficiente
	2	CS Medianamente eficiente
	3	CS Eficiente
Elementostangibles_c	1	Ineficiente
	2	Medianamente eficiente
	3	Eficiente
Fiabilidad_c	1	Ineficiente
	2	Medianamente eficiente
	3	Eficiente
Capacidadderespuesta_c	1	Ineficiente
	2	Medianamente eficiente
	3	Eficiente
Seguridad_c	1	Ineficiente
	2	Medianamente eficiente
	3	Eficiente