

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN “T.I.” EN LA EMPRESA GMD**

PRESENTADO POR:

JEAN ESPINOZA BUSTAMANTE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2019

DEDICATORIAS

La presente investigación está dedicada a mi familia, a mi esposa por su comprensión y apoyo constante para lograr mis objetivos en mi vida académica, a mis hijos que son el motor de mi alegría, a mis padres por los buenos valores que me inculcaron y que con la bendición de Dios todo mi camino fue más fácil.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor de Tesis

Por su tiempo, dedicación y profesionalismo.

A mis Profesores

Por transmitir sus conocimientos y darme consejos acertados.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	11
1.1 Marco Histórico	11
1.2 Marco Teórico	17
1.3 Investigaciones	31
1.4 Marco conceptual	35
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	39
2.1. Planteamiento del problema	39
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	39
2.1.2 Definición del problema	42
2.1.2.1 Problema General	42
2.1.2.2 Problemas Específicos	42
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	42
2.2.1 Finalidad	42
2.2.2 Objetivos: General y específicos	43

2.2.2.1 Objetivo General	43
2.2.2.2 Objetivos Específicos	43
2.2.3 Delimitación del estudio	44
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	44
2.3 Hipótesis y variables	45
2.3.1 Supuestos teóricos	45
2.3.2 Hipótesis principal y específicas	54
2.3.2.1 Hipótesis Principal	44
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	46
2.3.3 Las variables e indicadores	46
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	49
3.1 Población y muestra	49
3.1.1 Población	49
3.1.2 Muestra	49
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	49
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	50
3.4 Procesamiento de datos.	50
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	52
4.1 Presentación de resultados.	52
4.2 Contrastación de Hipótesis	85
4.3 Discusión de resultados	89
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	95
5.1 Conclusiones	95
5.2 Recomendaciones	95

BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	99
Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	99
Anexo N° 2. - Matriz de coherencia interna	105

RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el aplicado y el nivel explicativo.

La población estuvo constituida por los 70 empleados de la empresa GMD de Lima.

La muestra estuvo constituida por 70 empleados de la empresa GMD de Lima, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 15 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Palabras Clave: Capacitación, exposfacto, indicadores, tecnologías de información, servicio, variables, GMD.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the influence of the training of personnel in the quality of service of the area of information technologies in the GMD company.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the one applied and the explanatory level.

The population was made up of 70 employees of the GMD company in Lima.

The sample consisted of 70 employees of the GMD company in Lima, to which the instrument that consisted of 15 questions was applied, using the likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then the hypothesis was tested, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the training of personnel significantly influences the quality of service of the area of information technology in the GMD company.

Keywords: Training, staff training, technologies, information technologies, quality of service.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las empresas han experimentado los cambios del entorno, principalmente cambios tecnológicos. La información y comunicación es un factor fundamental para que las organizaciones cumplan sus objetivos corporativos, entre ellos satisfacer a sus clientes a través de una adecuada calidad de servicio.

En el Perú, este desarrollo tecnológico, aún no se pone de manifiesto en todas las organizaciones, muchas de las cuales han desaparecido debido a esta falta de modernización de sus procesos.

La empresa GMD de Lima, está evaluando los factores por los cuales su calidad de servicio presenta algunas limitaciones.

Es por esta razón, que la presente investigación, pretende determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

El presente trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como, la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

GMD (Graña y Montero Digital) nace en 1984 como una empresa de proyectos en el campo de la Tecnología de la información (TI) a raíz de la estrategia de diversificación de GYM (Grupo Graña y Montero) e inicia sus actividades representando a la empresa Digital Equipment Corp.

Durante la década de los 80's hasta los 90's la empresa se focaliza en la venta de equipos. A partir del año 2000 efectúa un cambio de estrategia y se focaliza en proveer servicios de tecnología y servicios de outsourcing convirtiéndose en la primera empresa peruana de TI en proveer servicios de outsourcing a las empresas corporativas más importantes del País.

Desde sus inicios las empresas e instituciones más importantes del país han confiado en GMD para diseñar, implementar, operar y/o administrar la solución tecnológica más adecuada; y en muchas oportunidades hacerse responsable de procesos integrales que pueden incluir infraestructura, recursos humanos, aplicaciones, supervisión y auditoría.

La misión de la empresa es brindar soluciones de tecnología de la información que favorezcan el logro de los objetivos empresariales de sus clientes.

El 75% de la facturación está en servicios (outsourcing de infraestructura, Help Desk, outsourcing de procesos, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, etc.) y el otro 25% en venta de equipos (redes y comunicaciones, almacenamiento y licencias).

LA CAPACITACIÓN

Es importancia mencionar que la capacitación se daba en las personas que trabajaban desde tiempos remotos, donde se dieron los primeros indicios de

entrenamiento y actualmente se puede observar en las ruinas o monumentos arquitectónicos, el cual nos permite concluir que para estas construcciones intervinieron personas con diferentes oficios, tales como arquitectos, escultores, pintores, etc.

Línea de tiempo de la capacitación:

Edad de Piedra. - Desde la edad de piedra, conforme fue el hombre capaz de inventar sus armas, ropa, vivienda, lenguaje, la necesidad de entrenamiento se convirtió en un factor determinado para la civilización.

Capacitación en los Primeros Gremios. - Entre 2.000 y 1.500 años A.C., fue la institución de los gremios la que se encargó durante siglos de proveer información a quienes se dedicaban a un oficio, se convirtieron en asociaciones con objetivos profesionales, religiosos y sociales.

Código de Hammurabi. - Año 1752 AC., en la antigua Mesopotamia, el código incluye ciertas pautas para regular la actividad de los aprendices y las normas que regulaban las relaciones entre el maestro y dicho aprendiz.

Revolución Industrial. - A partir del año 1775 se empezaron a cotizar de otra manera los maestros y jornaleros: eran personas especializadas que podían hacerse cargo de determinados puestos de trabajo y además dar instrucción.

Escuelas Industriales. - En 1800 se crearon las escuelas-fábricas en las que los trabajadores eran capacitados dentro de sus lugares de trabajo. En la necesidad de una mayor capacitación hubo un aumento en la complejidad de maquinaria y equipos orientados a producir una cantidad mayor.

El aula que permitía capacitar muchos trabajadores al mismo tiempo y con un solo facilitador, era una organización más económica y rentable que las del Medioevo (siglo V-XV).

Influencia de las Guerras. - Luego de la primera guerra mundial, se experimentó que en las guerras se requirieron métodos de entrenamiento rápido y eficaz, donde aproximadamente en 1.920, C. Allen desarrollo una metodología que incluía: mostrar, decir, hacer y evaluar, estaba destinada para entrenar personal para la construcción de barcos.

Desarrollo de la Administración. - Contemporáneamente al desarrollo de la Administración a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX que comienza con Taylor (Eficiencia en la organización), Continua con Mayo (Relaciones humanas), Weber (teoría de la burocracia), Von Betarlanfy (teoría de los sistemas), Druker (objetivos), Porter (planeamiento estratégico) y Demin (Calidad total) se producen avances que se derivan de dichas teorías en materia de formación y capacitación de personal.

Sociedad de la Información y el Conocimiento. - Alrededor del año 1980 con el auge tecnológico que desencadeno la efervescente y cambiante sociedad actual, las necesidades de formación y capacitación de los individuos se prolongan más allá de los estudios universitarios y se extienden a lo largo de toda la vida.

La formación continua resulta imprescindible, tanto por las exigencias derivadas en los cambios en los entornos laborales como también para hacer frente a los cambios que se producen en el ámbito social.

Aparecen nuevos entornos formativos en la web, que flexibilizan el espacio y el tiempo en el que se da el proceso de capacitación, y facilitan así el acceso a la formación a cualquier circunstancia. Los nuevos sistemas de formación a través de las tecnologías mejoran las presentaciones de la enseñanza y capacitación a distancia. (Cárdenas, M. <https://prezi.com/lqcgxrhwnuab>)

LA CALIDAD

A través del tiempo se ha visto cómo ha evolucionado a lo largo de los años la calidad, y como los eventos importantes han influido directamente para que la calidad de los productos y servicios sea uno de los conceptos básicos hasta llegar

a tener sistemas de calidad, garantizando a que las empresas tengan un nivel deseado para éxito.

Línea de tiempo de la Calidad:

Inicio de la calidad. - En la agricultura y en la etapa artesanal, aprox. 500 A.C. - aprox. 1390 A.C, fue donde se dio inicio cuando empezaron las personas a cazar, seleccionando piedras del mismo tamaño para crear sus propias herramientas o armas para la caza.

- En la agricultura, creaban herramientas cada vez más precisas realizando mejor sus actividades empleando sus mediciones con arena para medir tiempos, longitudes y pesos.
- En la etapa artesanal de la producción, los maestros artesanos eran los formadores de las personas aprendices, donde se comparaban los trabajos de los artesanos con medidas y pesos, pero finalmente era el cliente quien seleccionaba el trabajo realizado.

Los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad se remontan a la antigua Babilonia. Así, queda constancia en el Código de Hammurabi (1752 AC) que “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte”.

Por otra parte, los fenicios tenían como práctica habitual cortar la mano a los que reiteradamente hacían productos defectuosos. Estos dos ejemplos muestran la importancia del trabajo bien realizado desde las primeras civilizaciones. (Miranda, F. Chamorro, A. Rubio. S. (2007: 2)

Etapas de Inspección. - Primera etapa, de la cual existen evidencias gráficas en algunas tumbas en la ciudad de Thebas (1450 A.C.), que demuestran la presencia de un inspector, quien verificaba que los bloques de piedra que se elaboraban

tenían las dimensiones adecuadas, para esto usaba una cuerda, similar a lo que realizaban los mayas para aceptar o rechazar los productos que elaboraban.

En la época medieval (siglo V-XV), la producción y comercialización se realizaba en pequeños talleres, con el pasar del tiempo y la expansión del comercio, se crearon los gremios, que eran organizaciones que establecían especificaciones para materiales, procesos y productos elaborados.

Etapa de Control de Calidad. - En los años 1920, tanto la producción de los productos, como su complejidad fueron aumentando, con esto la inspección de ellos resultaba más complicada e incluso más costosa, por lo cual se desarrollaron un conjunto de nuevos métodos de inspección y mejora de la calidad. En los laboratorios de Bell Telephone en Estados Unidos, un equipo de investigadores dirigido por Walter A. Shewhart, propusieron la aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad, dando origen a lo que hoy se conoce como Control Estadístico de la Calidad, el cual pretendía ir más allá de una inspección, tratando de identificar y eliminar las causas que generan los defectos, en este momento del tiempo la calidad era vista como el cumplimiento de especificaciones (Juran, 1990).

Etapa de Aseguramiento de Calidad. - Durante la postguerra, Norteamérica fue el único productor del mundo de productos y servicios de calidad. La industria americana vendía todo lo que era capaz de producir y se volvió autocomplaciente: la calidad fue desplazada por la cantidad.

La estadística se convirtió en la herramienta indispensable para poder predecir y después comprobar cuál era la fiabilidad de los productos. Con la implantación de las técnicas de fiabilidad, y por el avance que había tenido durante la guerra sectores como el nuclear, la aeronáutica y la defensa, se hacía necesario asegurar que el producto cumplía los requisitos dados sobre la calidad y se empezaba a desarrollar lo que se conoce como Aseguramiento de la Calidad.

Etapa de Calidad Total. - Los años 1990 se caracterizaron por una proliferación de estudios, trabajos y experiencias sobre el Modelo de Gestión de la Calidad Total (GCT o TQM: Total Quality Management). La preocupación por la calidad se generaliza en todos los países los cuales quieren obtener enseñanzas de los japoneses e implementarlas en sus empresas.

En los inicios del año 2000 la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, si no que supone una condición previa para competir en el mercado. Por esto muchas organizaciones enfocan sus esfuerzos en lograr el mejoramiento de la calidad, entre ellas la ISO.

Para este entonces la calidad se extendía a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a los servicios, los productos intermedios y a los clientes, tanto externos como internos. Con esto surge un concepto integrador, Gestión de calidad total. Este concepto era concebido como el hecho de que en cada fase del proceso se debían identificar las necesidades del cliente siguiente, después traducir esas necesidades en especificaciones que se logaran y permitieran ser controladas para asegurar la conformidad, así como evitar errores o fallas, contando con el compromiso de todos los miembros de la organización.

Etapa de la Excelencia. - En 1999 mientras en Estados Unidos se hablaba de Gestión de la Calidad Total, en Europa la European Foundation for Quality Management (EFQM) adoptó el término de Excelencia. Esta misma fundación en 1992 lanzó el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, conocido internacionalmente desde 1999 como Modelo EFQM de Excelencia y promueve su utilización mediante la creación del Premio Europeo a la Calidad. Bajo este mismo enfoque la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), instituye la entrega de premio anual a la Calidad, llamado Premio Iberoamericano de la Calidad, el cual tiene como referente el Modelo de Gestión Iberoamericano.

La calidad se consigue en la medida en que se cuente con una definición clara de lo que el cliente quiere o necesita, se tenga un proceso de fabricación/atención adecuado con respecto al producto/servicio, se cumplan las especificaciones y tener siempre presente que la calidad afecta a toda la empresa en general, por tanto, todos sus miembros son responsables de esta. El usuario/cliente/consumidor es quien finalmente establece si el producto/servicio es de calidad o no, por ello se procura en todo momento satisfacer sus necesidades y expectativas. (Revista. Dimensión empresarial. (2012: 100-107))

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Capacitación del personal

De acuerdo a Chiavenato (2007:386), indica que es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

De acuerdo Dessler, Gary. (1994: 239), manifiesta que la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. (Dessler, Gary. (1994: 239)).

Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, Flippo explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo”. McGehee subraya que “capacitación significa educación especializada.

Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales”.

Según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización. (Chiavenato, Idalberto. (2007: 386)).

Definición de Capacitación de Personal: Cada vez son más las empresas que invierten en programas de capacitación para sus empleados, con el fin de aumentar la productividad y generar ventajas competitivas que lleven a un mejor posicionamiento en el mercado.

La capacitación empresarial promueve el aprendizaje en determinadas áreas del conocimiento y fortalece las habilidades de los empleados para alcanzar un ejercicio profesional más óptimo.

Procesos de capacitación efectiva: Para capacitar al personal, el empresario deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Identificar las necesidades:** es importante saber cuáles son los conocimientos que se deben fortalecer para mejorar los procesos de producción y la prestación de servicios. Conocer las falencias le ayudará a buscar soluciones a la medida. Un ejemplo de ello es la falta de un segundo idioma que permita a los empleados relacionarse con empresas o clientes en el exterior. En este caso, la capacitación en inglés será muy útil.

- **Establecer objetivos:** una vez identificada la necesidad se deben establecer los objetivos, es decir, lo que se quiere lograr. Esta será la referencia para valorar el éxito de la capacitación cuando termine.
- **Evaluar las capacidades:** es importante conocer en qué nivel se encuentra cada empleado respecto al tema de la capacitación. De esta forma, se podrán realizar grupos más homogéneos para facilitar el aprendizaje.
- **Organizar las capacitaciones:** es ideal que los encuentros y actividades se programen en horas de la mañana, ya que son las más productivas y las personas tienen más disposición para aprender. No organice grupos de más de 10 personas por que tienden a dispersarse.
- **Incentivar la participación:** durante las sesiones se deben poner en práctica los conceptos vistos y asegurarse de que todas las personas los comprendan, promoviendo la participación y los aportes de los integrantes.
- **Realizar seguimiento:** no olvide evaluar la utilidad de la capacitación, la satisfacción de los empleados, el logro de los objetivos y cómo se están utilizando los conocimientos adquiridos para el mejoramiento de la empresa.

Beneficios de la capacitación empresarial

El empleado que es tenido en cuenta para las capacitaciones siente que es importante para la empresa y se preocupa por el bienestar de la misma. Estos son algunos de los beneficios de la capacitación empresarial:

- Aumenta el rendimiento laboral de los empleados.
- Incentiva la labor de todas las áreas de la compañía.

- Crea redes de trabajo y permite alinear los objetivos de la empresa con todas las áreas.
- Mejora el clima organizacional.
- Favorece la competitividad empresarial.
- Aumenta la satisfacción de los empleados.
- Promueve la creatividad y la innovación.
- Mejora la calidad de los productos y servicios.
- Ofrece valor agregado a los empleados y a la compañía.

El recurso humano es el motor de las empresas. Pensar en el desarrollo personal y laboral de un equipo de trabajo, es pensar en el bienestar de la compañía y en el futuro del negocio. La capacitación empresarial hace parte de la responsabilidad que cada organización tiene con sus empleados. (Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. Capacitación del personal: la clave para el desarrollo empresarial).

Autores como Hoyler, consideran que la capacitación del personal es una “inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos.

En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa”.

En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena. (HOYLER, S., Manual de relaciones industriales, Sao Paulo, Pioneira, 1970).

Objetivos de la capacitación de personal

Los principales objetivos de la capacitación de personal son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

La importancia de la capacitación de personal

En muchas organizaciones hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores.

Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente.

Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

Para la organización, podemos considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

- Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.
- Incrementa la rentabilidad de la organización.
- Levanta la moral de los trabajadores.

- Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- Disminuye la necesidad de supervisión.
- Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.

También beneficia a las organizaciones, pues:

- Mejora la imagen de la organización.
- Mejora la relación jefes - subordinados.
- Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.
- Ayuda a reducir los costos.

En el campo individual, la capacitación presenta beneficios como los siguientes:

- Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- Forjar líderes y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- Permite el logro de metas individuales.
- Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

Además, la capacitación genera beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas, por lo siguiente:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

1.2.2 Calidad de Servicio

Se define calidad como el total de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

Una característica del llamado TQM (por sus siglas en inglés de Total Quality Management, Administración de la Calidad Total) es la prevención, de manera de eliminar los problemas antes que estos aparezcan.

Se trata de crear un medio ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente. Por eso es que todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en este proceso.

Esto incluye a todos con quien interactúa la empresa dentro y fuera de la organización, ampliando los límites de análisis. El TQM se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos. Cada proceso sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado (Bates, 1993). Esto hace que a veces las salidas superen las expectativas que tienen los clientes de una organización.

Siempre existió el concepto de control de calidad, pero la diferencia con éste es que el control depende o se fundamenta en la inspección al final del proceso cosa que no es la filosofía del TQM. Cuando se fabricó una cosa mal, el control evita que ese producto llegue el cliente, pero no puede evitar el desperdicio en que incurrió la organización y por ende en el costo que ya fue pagado por la misma o la sociedad en su conjunto.

Es cierto que las ideas sobre el TQM han variado desde que en sus inicios fue considerado como una panacea o la herramienta competitiva allá por los años 1980, hasta convertirlo en una moda por los 90. Algunos autores plantean que esta confusión se debe a la falta de una fuerte teoría académica. Nosotros, si bien compartimos parte de esta aseveración, pensamos que también es producto de una mala comprensión de sus ideas fundamentales.

Veamos algunas definiciones de calidad brindadas por autores reconocidos: Un grado predecible de uniformidad y dependencia a un bajo costo y de acuerdo al mercado (Deming) Adecuado a su uso (Juran) La mínima pérdida provocada por el producto a la sociedad desde que se envía el mismo (Taguchi) Una manera de gestionar la organización (Feigembaun) Corregir y prevenir fallas. No convivir con ellas (Hoshin) Adecuación a los requerimientos. Concordancia con los requisitos (Crosby) Hallar los requerimientos del cliente, los formales e informales al menor costo, a la primera y siempre (Flood).

En la Importancia de la Calidad, particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

- 1) **Costos y participación del mercado:** las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
- 2) **Prestigio de la Organización:** la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- 3) **Responsabilidad por los productos:** las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.

4) **Implicaciones internacionales:** en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio. (Carro, Roberto. Gonzáles, Daniel, 2012: 3)

Definición de Calidad de Servicio, es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como *aptitud de uso*.

Antes de abordar la definición de la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones.

Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible, siempre que esté referido a la prestación principal de la organización y, más concretamente, del departamento o unidad.

Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal. Pues bien, la calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente. (Aiteco Consultores, Artículo. <https://www.aiteco.com>)

J. M. Juran, definió el concepto de calidad como algo "listo para su uso" y elaboró entre otras la llamada "trilogía de calidad", como base para iniciar cualquier proceso: "mejoras de calidad", "calidad de planificación" y "control de calidad". En Japón sus teorías se aplicaron con tal éxito que en pocos años Toyota se convirtió en un gigante automovilístico que comenzó a amenazar a ese sector de la industria americana, entonces el más poderoso. (Celis, Bárbara, 2008). Diario El País)

Principales conceptos y filosofías de la calidad.

W. Edwards Deming: "Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".

Sus principales aportaciones fueron:

A. Los 14 puntos de Deming:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a tener un sólo

- proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
 6. Métodos modernos de capacitación. Es de vital importancia la actualización en la capacitación para aprovechar tanto maquinas, herramientas, materias primas.
 7. Implantar métodos de liderazgo. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión, así como la supervisión de los operarios.
 8. Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.
 9. Romper las barreras entre los departamentos. Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o servicio.
 10. Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.
 11. Este punto se divide en dos:
 - a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
 - b. Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.
 12. Se exponen dos puntos:

- a) Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
 - b) Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.
13. Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.
 14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos, es decir, involucrar a todos a cumplir con la calidad.

B. Las siete enfermedades mortales que aquejan a las empresas.

1. La falta de constancia en el propósito de mejorar la calidad.
2. El énfasis en las utilidades a corto plazo, desdeñando la permanencia del negocio en el mercado y las utilidades a largo plazo con una alta probabilidad de mejora continua.
3. Las evaluaciones de méritos o de desempeño individual, que premian las acciones a corto plazo, limitan la planificación a largo plazo, minan el trabajo en equipo y crean competencia entre las personas de una misma empresa, hasta lograr una compañía con primas donas y feudos en pugna constante los unos contra los otros.
4. La movilidad de la alta dirección, que impide las acciones para la permanencia del negocio a largo plazo.
5. Administrar la compañía basándose sólo en las cifras visibles.
6. Los costos médicos excesivos.
7. Los altos costos de garantía de operación. (Deming, W. Edwards, Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989)

Joseph M. Juran: “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos:

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

La filosofía de Juran consta de cinco puntos, que son:

1. Medir el costo de tener una calidad pobre. Al identificar en forma total los costos que nos acarrearía tener una mala calidad, hacer conciencia a todos para tratar de lograr siempre la mejor calidad en todos los aspectos.
2. Adecuar el producto para el uso. Fabricar un producto o servicio ideal que satisfaga las necesidades del cliente plenamente. También se aplica de dos maneras:
 - a) El efecto principal se acusa en las ventas, por lo general la mayor calidad cuesta más.
 - b) El efecto principal se acusa en los costos, por lo general la mayor calidad cuesta menos.
3. Lograr conformidad con especificaciones. Estar en trato constante con el cliente final para saber si se han cumplido sus expectativas con el producto o servicio ofrecido.
4. Mejorar proyecto por proyecto. Se refiere que al realizar un servicio o producto se haga con la mejor calidad posible y al efectuar el próximo servicio o producto se supere la calidad.
5. La calidad es el mejor negocio. Invertir en la calidad es un excelente negocio, por los magníficos resultados que trae consigo, como son: ser competitivos, aumentar las ganancias, satisfacer al cliente, reducir los desechos, etc.

De acuerdo a Kaoru Ishikawa: “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón. La filosofía de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

1. Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo. Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.
2. Orientación hacia el consumidor. Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.
3. El proceso siguiente es el cliente. La prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.
4. Respeto a la humanidad. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.
5. Administración interfuncional. Cuenta con comités inter funcionales de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

1.2.3 Calidad de Servicio de tecnología de la información

La calidad de servicio basado en tecnologías de la información (TI) es aquella que tiene una gran dependencia de la tecnología y que sin este soporte no se podría

ofrecer la calidad de servicio adecuada a las diferentes áreas de una organización, convirtiéndose, así como el soporte de las Tecnologías de Información de las empresas, en una parte muy importante de la cadena de valor del negocio.

De este modo la calidad de servicio de tecnologías de la información es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos, potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

Podemos mencionar algunos indicadores para el servicio de calidad de la tecnología de la información:

- Cumplimiento de los procesos de la organización, con la mejora continua y automatizando los formatos apoyado con la tecnología de la información para el cumplimiento de los procesos se busca mejorar la calidad de servicio y reducir los costos.
- Control de calidad (QC), con herramientas de software que apoyen el control de calidad se hace más fácil cumplir con los estándares de código desarrollado y definitivamente la tecnología de información desempeña un papel importante en la tarea al momento de innovar.
- Aseguramiento de calidad (QA), con la ayuda de un software adecuado y desarrollado para enfocarse en los procesos, en el aseguramiento de calidad se pretende dar confianza donde el producto reúna las características necesarias para satisfacer todos los requisitos con la tecnología de la Información.
- Fechas acordadas, el tiempo de respuesta del soporte con la tecnología de la información es uno de los indicadores de TI que evalúa directamente el nivel de compromiso de los empleados. El cliente siempre esperará una respuesta rápida a cada uno de los requerimientos. Aunque el requerimiento este resuelto y sea de calidad, si el servicio tarda demasiado el cliente estará insatisfecho.

1.3 Investigaciones relativas al objeto de estudio

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del país y del extranjero. A continuación, se detallan trabajos de investigación con sus respectivas conclusiones:

Nacionales:

Antonio, Casma Zárate (2015) en su investigación denominada “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño de la empresa FerroSistemas, Surco-Lima”. En la presente investigación se estudia la relación de la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015. La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo, en donde se han utilizado frecuencias y porcentajes y en el nivel inferencial, en donde se ha hecho uso de la estadística paramétrica y como tal se ha utilizado el coeficiente de correlación de r de Pearson.

Las conclusiones están en función a los objetivos y resultados del trabajo de campo, demostrando que la gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo haciendo frente a factores de cambios que se han producido y se siguen produciendo en las economías, globalización de mercado, desarrollo tecnológico y volúmenes de información disponible.

Se concluyó que cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz haciendo uso de planes estratégicos de desarrollo de talentos para alcanzar las competencias deseadas a fin de efectuar actividades eficientemente, este es el sentido, se debe implementar el modelo de dirección basado en gestión del talento humano por competencias que pueda ser prevista desde la planificación hasta el control de resultados.

Luis Humberto Roldán Arbieto, Jorge Luis Balbuena Lavado, Yanela Karin Muñoz Mezarina (2010) en la investigación denominada “Calidad de Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en Supermercados Limeños”. La calidad de servicio es un concepto complejo que comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio. De igual manera, representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. La lealtad es otro concepto complejo que permite conocer la intención o decisión que asume el consumidor ante el estímulo calidad de servicio.

Las principales conclusiones obtenidas de la presente investigación se resumen en los siguientes aspectos:

1. El estudio demostró que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo demostrar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que las características de la muestra no permitieron realizar algún tipo de análisis comparativo.
2. El estudio permitió concluir que la calidad de servicio tiene mayor asociación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento efectivo.
3. Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente y manifestando la intención de volver a su supermercado.
4. Los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas.
5. Las mujeres mostraron una mayor lealtad hacia los supermercados limeños que los varones, desde el enfoque de lealtad como intención

de comportamiento; en tanto que, desde el enfoque de lealtad como comportamiento efectivo, las mujeres mostraron menor lealtad.

Raúl Suárez Bazalar (2015) en su investigación denominada “El Nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas Aplicando El Modelo SERVQUAL Caso: Centro De Idiomas De La Universidad Nacional Del Callao”. La investigación realizada se orienta al sector de educación, y su estudio es específicamente en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao (CIUNAC). El objetivo es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo SERVQUAL, el cual tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.

Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

Internacionales:

Isabel Lascurain Gutiérrez (2012) en su investigación denominada “Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”. Después de estudiar la información obtenida mediante el software MAXQDA, se determinaron los factores que son más importantes para la satisfacción del cliente y que afecta directamente a la obtención de satisfacción a largo plazo. También se concluye que hay otros

factores importantes involucrados como la relación calidad-precio que el cliente percibe que está relacionado con los precios.

En la investigación se puede concluir que durante la realización de este estudio hubo, como en todos, algunos contratiempos y algunos factores en contra. El que más destaca es la falta de interés de los clientes en particular. Se atribuye este hecho a que las entrevistas requerían alrededor de una hora de su tiempo, y ellos no verían ningún beneficio directamente por particular. Sin embargo, los clientes que decidieron ser parte del estudio lo hicieron de una manera muy abierta y dando respuestas que pude notar muy honestas.

Christian Gabriel Andrade Andrade (2016) en su investigación denominada Adaptación de herramientas KAIZEN en los procesos de “Preparación” y “Servicio” para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa de cáterin “DI EVENTI”.

El presente estudio fue realizado en la empresa de cáterin “Di Eventí”, que es una organización que se encarga de la planificación y ejecución de cualquier tipo de evento social o empresarial, donde el cliente presenta un bajo nivel de satisfacción.

La investigación tiene como afán el adaptar herramientas Kaizen en los procesos de “preparación” y “servicio” para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, además de realizar un diagnóstico inicial de dichos procesos para conocer el nivel de su desempeño actual, debido a que la calidad es inversamente proporcional a la variación; aplicar la estandarización, círculos de calidad y método de sugerencias como herramientas para la definición y mejora del desempeño de los procesos anteriormente mencionados y finalmente evaluar el nivel de satisfacción del cliente al mejorar el desempeño de los procesos.

Las conclusiones definen que el adaptar herramientas Kaizen en los procesos de “preparación” y “servicio” en una empresa de cáterin aumenta el nivel de

satisfacción del cliente de un 4% inicial a un 52,08% después de la adaptación, tomando en cuenta el número de clientes que reportaron su satisfacción en el rango 4 a 5.

Para facilitar el trabajo y volverlo más efectivo la alta gerencia fue la que proporcionó todos los recursos necesarios para implementar las propuestas de mejora y adaptar las herramientas Kaizen, esto también constituye un factor de éxito para el estudio ejecutado.

1.4 Marco conceptual

- **Capacitación:** La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Chiavenato, Idalberto (2007: 386).

- **Exposfacto:** El término *ex post facto* significa después de hecho. En este tipo de diseño "el investigador se plantea la validación de las hipótesis cuando el fenómeno ya ha sucedido. Generalmente se trata de una búsqueda de las causas que lo han producido, de forma retrospectiva...es un tipo de investigación que se aplica cuando no se puede producir el fenómeno o no conviene hacerlo" (Bisquerra, R. 1989: 219).

Si se considera los estudios *ex post facto* desde una perspectiva amplia, estos engloban la mayoría de los métodos de la investigación descriptiva, es decir, casi todos aquellos estudios que no son experimentales. "Una característica esencial de la investigación *ex post facto* es que no se tiene

control sobre la variable independiente, puesto que sus manifestaciones ya han ocurrido.

Es decir, ha ocurrido un hecho (variable independiente) y se observan posteriormente los efectos en las variables dependientes". Bisquerra, R. (1989: 218).

- Indicadores: "Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos, son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso, con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo productos y alcanzando objetivos".

Una de las definiciones más utilizadas por diferentes organismos y autores es la que Bauer dio en 1966: "Los indicadores sociales son estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto".

Si bien los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos, en este trabajo nos abocaremos únicamente a los segundos. Tesisdeinvestig (<http://tesisdeinvestig>).

- GMD: Graña Montero Digital, Empresa de servicio de T.I. del grupo Graña y Montero.
- Servicios: Se definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". Stanton, Etzel y Walker (2004: 333). "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son

esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo". Sandhusen, R (2002: 344).

- T.I.: Constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Gil (2002). Establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información. Ochoa y Cordero (2002).

- Variables: Característica, atributo o cualidad de un sujeto u objeto de estudio. Señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. De manera que entendemos como cualesquiera característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno que varía, en efecto puede ser medido o evaluado. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010: 143).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

La falta de seguimiento y soporte al personal que participa en las capacitaciones corporativas, es uno de los principales problemas que hoy aquejan a las compañías.

El sondeo, realizado a 35 compañías de distintos sectores de uno de los países de América Latina en general, mostró que el 76% de ellas no cuenta con mecanismos para saber lo que pasa luego del proceso formativo, algo que, a juicio de las encuestadas, es uno de los inconvenientes más fuertes para lograr que la capacitación tenga impacto en las variables del negocio.

En contraste, sólo el 23% de las empresas dijo poseer un método para monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en los procesos de capacitación. El 38%, en tanto, establece un sistema de soporte para ayudar a los participantes a transferir lo aprendido a la práctica, el 36% lo hace de vez en cuando y el 23% no tiene medidas adoptadas.

La misma tendencia se manifestó al momento de señalar si contaban con una metodología adecuada para lograr que los empleados aplicaran los nuevos conocimientos: el 31% de las consultadas respondió positivamente, el 30% dijo implementar ocasionalmente algún método, y el 31% admitió no tenerlo.

Marcos Fontela, CEO de Tecnonexo, aclara que, si bien el estudio tomó como referencia a empresas argentinas, la realidad es similar en toda América Latina, y muy distante de la que se vive en países desarrollados. "Estos problemas se dan porque las empresas no miden los resultados de lo que están haciendo, no miden

el impacto de sus negocios. Y como no lo hacen, no saben si sus capacitaciones funcionan o no", dice.

Para Luis Felipe Calderón, académico de la Universidad ESAN, los resultados de la encuesta no son sorprendidos ya que, a su juicio, este es un error sistemático que las empresas y sus departamentos de capacitación cometen una y otra vez. "En general los departamentos de capacitación no son bien remunerados, ni bien mirados por los empleados.

Se conforman sólo con cumplir la cantidad de horas pactadas y no con medir si los conocimientos fueron aprendidos por los asistentes", dice. El hecho se agrava porque además "las compañías contratan cursos sin hacer consultorías previas, ni evaluar lo que realmente necesita el personal".

Respecto de los cambios esperados por parte de los beneficiarios de la formación, sólo el 36% de las empresas considera que tiene bien definidos los comportamientos que se espera que los participantes modifiquen al finalizar un programa de capacitación.

El 44% consideró tenerlos algo determinados y el 21% muy poco o nada definidos. En esta línea, cabe destacar que, de acuerdo a investigaciones internacionales, sólo el 16% de los participantes en capacitaciones aplican lo aprendido en su tarea cotidiana.

Según Jaime Alonso Gómez, académico de Egade Business School del Tecnológico de Monterrey, estas falencias se deben, principalmente a tres factores: "el diseño en conocimientos y habilidades no está alineado a los objetivos de la organización y, en consecuencia, no produce los resultados esperados; no se trabaja en el desarrollo de actitudes importantes en el desempeño de las personas; y la capacitación y desarrollo no está asociado a la evaluación del desempeño y a las consecuencias que se derivan de él". (Clavería, Alejandra. Revista América economía, 2010)

Cuatro de cada cinco empresas (medianas y grandes) invierten en la capacitación de su personal. Sin embargo, los montos destinados a este fin son muy bajos y no son sostenidos.

A nivel internacional se estima que las empresas invierten entre el 4% y 5% del total del costo laboral en capacitación a su personal. En el Perú el nivel aún no llega al 2%, demostrando que existe una brecha importante y que aún nos encontramos en camino a los objetivos que deberían trazar las empresas del país. (Revista Cámara de Comercio de Lima. (2017: 16)).

En la empresa de servicios de tecnología de información GMD, existe la necesidad de atender los proyectos informáticos y existiendo una carga incremental de trabajo en algunos casos se deja de atender algunos requerimientos solicitados por el cliente, priorizando cada solicitud para posteriormente ser atendidos, en muchas situaciones se tiene el riesgo de no cumplir con los plazos de entrega en las fechas definidas por el cliente.

La empresa GMD de Lima, está evaluando los factores por los cuales su calidad de servicio presenta algunas limitaciones.

A causa de esta problemática la empresa GMD viene contratando nuevos empleados que cumplan con el perfil básico para atender las solicitudes de los usuarios, donde muchas veces el nuevo personal tiene desconocimiento de los procesos y herramientas informáticas que se usan para el trabajo que se viene realizando y como consecuencia en el resultado se refleja la baja calidad del servicio generando la insatisfacción del cliente, suceso producido por la falta de capacitación estructurada o una inducción reglamentada, generando una larga curva de aprendizaje.

También se considera un problema de la realidad, la rotación de personal que en algunos casos es voluntario e involuntario y que permanentemente ocurre en la

empresa GMD. Esta problemática surge debido al aumento de los costes para reclutar nuevos colaboradores que hayan trabajado en el proyecto y que conocen el core del negocio del cliente. Este problema no se ha podido eliminar, pero en algunos casos se ha podido minimizar con el aporte de los colaboradores expertos del negocio dejando de atender sus requerimientos ya que son difíciles de reemplazar.

2.1.2 Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema general

¿En qué medida la capacitación del personal influye en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?

2.1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida el nivel de contenidos de la capacitación influye en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?
- b) ¿En qué medida las estrategias empleadas para la capacitación influyen en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?
- c) ¿En qué medida el nivel de pertinencia de la capacitación influye en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

El propósito de la investigación es evaluar como la capacitación del personal

influye en la calidad de servicio satisfaciendo las expectativas del cliente, así como proponer acciones para mejorar la capacitación del personal en el área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Conociendo la influencia entre sus variables medidas a través de sus respectivos indicadores, se procederá a realizar las recomendaciones necesarias para mejorar la capacitación del personal influenciando en la calidad del servicio.

Es determinante que toda empresa que brinda servicios, presente una excelente calidad de servicio, esto logrará fidelizar a los clientes, disminuyendo el número de errores y mejorando la eficiencia en los resultados.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General:

Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la influencia del nivel de contenidos de la capacitación en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- b) Determinar la influencia de las estrategias empleadas para la capacitación en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- c) Determinar la influencia del nivel de pertinencia de la capacitación en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en las instalaciones de las oficinas del proyecto del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

b) Delimitación Temporal

El periodo que abarcó el presente estudio fue de enero 2017 a abril del mismo año.

c) Delimitación Social

La investigación se enfocó en los colaboradores (analistas y programadores) del proyecto del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

El presente trabajo de investigación surge por el interés de mejorar la problemática de la calidad del servicio en el proyecto de tecnología de información de la empresa GMD y buscar demostrar la influencia positiva que genera la capacitación del personal en los proyectos de la empresa GMD con un plan de capacitaciones estructuradas.

La importancia de la investigación radica en que el estudio permitirá evaluar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio para la satisfacción del cliente.

Los resultados de la investigación servirán como aporte a la empresa GMD para mejorar el servicio dentro de los estándares, metodologías y procesos a cumplirse.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Capacitación del Personal

Para Chiavenato, Idalberto (2007: 386). La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

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

Calidad de Servicios

Domínguez, Humberto. (2006: 47) “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis Principal

La capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) El nivel de contenidos de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

- b) Las estrategias empleadas para la capacitación influyen significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

- c) El nivel de pertinencia de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.3.3 Variables e Indicadores

- V1. Variable Independiente: Capacitación del Personal (variable independiente).

- V2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio (variable dependiente).

Variables	Indicadores
Capacitación del Personal	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de contenidos de la capacitación.• Estrategias empleadas para la capacitación.

(variable independiente)	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de pertinencia de la capacitación.
<p>Calidad de Servicio</p> <p>(variable dependiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los procesos de la organización. • Control de calidad (QC). • Aseguramiento de calidad (QA) • Fechas acordadas.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población

Según Tamayo, Mario (2004: 176) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población de este estudio está integrada por 70 empleados de la empresa GMD de Lima.

Muestra

El muestreo no probabilístico es una técnica donde las muestras se recogen en un proceso que brinda a todos los individuos de la población y de iguales oportunidades de ser seleccionado.

(Montero, 1993) Sostiene que ante el escaso número de sujetos no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población representada, una muestra tipo censal.

Así mismo es oportuno aclarar que la población es accesible para el investigador por lo que no se considera necesario la técnica de muestreo por considerarse una población finita.

La muestra es el grupo con el que se viene trabajado en uno de los proyectos de la empresa GMD y siendo una muestra representativa en la población, por tal motivo, la muestra es muy importante para la investigación.

Como el tamaño de la población es pequeño (manejable) se debe considerar un censo. Por ello en la investigación se considera a todos los empleados (70) de la población para la muestra.

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo

El tipo fue el Aplicado.

3.2.2 Nivel

El nivel de investigación es explicativa, por cuanto su objetivo es evaluar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD, utilizando instrumentos para recolectar datos y comprobar hipótesis de estudio.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue Ex Post Facto.

3.2.3.2 Diseño

El diseño aplicado es el Ex Post Facto:

$M_1: O_y (f) O_{x_1}$

M = Trabajadores

O_y = Calidad de Servicio

(f) = en función de

O_{x₁} = Capacitación de personal

Este diseño describe la influencia de una variable con respecto a la otra, donde nos limitamos a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos, donde se establece la relación causa efecto.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Se elaboró un cuestionario con 33 preguntas cerradas, dirigidas a los 70 trabajadores de la empresa GMD.

Las preguntas se formularon teniendo en cuenta los indicadores encontrados en el cuadro de la definición operacional de variables.

3.4 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de la información, se utilizó la creación de la base de datos, cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó con el programa estadístico IBM SPSS PASW 24.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 70 trabajadores de GMD, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,808$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 33 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable.

El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

**Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad**

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	70	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	70	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,808	33

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a está integrada por 70 empleados de la empresa GMD de Lima.

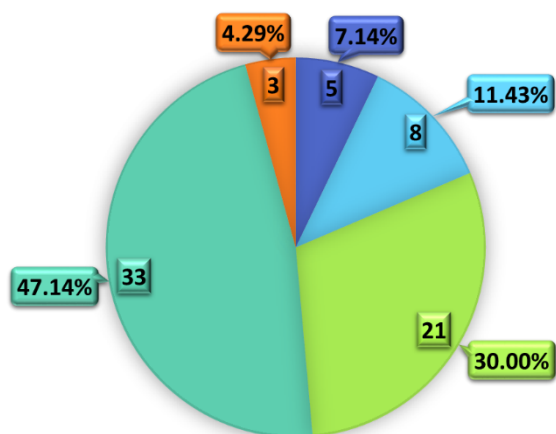
Tabla N°1

CAPACITACIÓN DE LOS PLANIFICADORES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7.14%
De acuerdo	8	11.43%
Indeciso	21	30.00%
En desacuerdo	33	47.14%
Totalmente en desacuerdo	3	4.29%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°1

CAPACITACIÓN DE LOS PLANIFICADORES



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la planificación de las capacitaciones; 33 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 47.14%, 21 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 30.00%, 8 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.43%, 5 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.14% y 3 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 4.29%. Es decir, el 51.43% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la planificación de las capacitaciones.

Tabla N°2

DURACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5.71%
De acuerdo	7	10.00%
Indeciso	17	24.29%
En desacuerdo	28	40.00%
Totalmente en desacuerdo	14	20.00%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°2

DURACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si la duración para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje fue adecuada; 28 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 17 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 24.29%, 14 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 7 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 4 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 60.00% está en desacuerdo respecto a si la duración para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje fue adecuada.

Tabla N°3

SE CUMPLIERON OBJETIVOS DE LAS CAPACITACIONES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	22	31.43%
En desacuerdo	14	20.00%
Totalmente en desacuerdo	15	21.43%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°3



La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se cumplieron con todos los objetivos de las capacitaciones; 22 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.43%, 15 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.43%, 14 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 41.43% está en desacuerdo respecto a si se cumplieron con todos los objetivos de las capacitaciones.

Tabla N°4

CONTENIDO COHERENTE CON LOS OBJETIVOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.00%
De acuerdo	6	8.57%
Indeciso	18	25.71%
En desacuerdo	22	31.43%
Totalmente en desacuerdo	17	24.29%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°4



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si el contenido de los temas fueron coherentes con los objetivos de las capacitaciones; 22 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 31.43%, 18 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 25.71%, 17 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 24.29%, 7 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 6 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 55.71% está en desacuerdo respecto a si el contenido de los temas fueron coherentes con los objetivos de las capacitaciones.

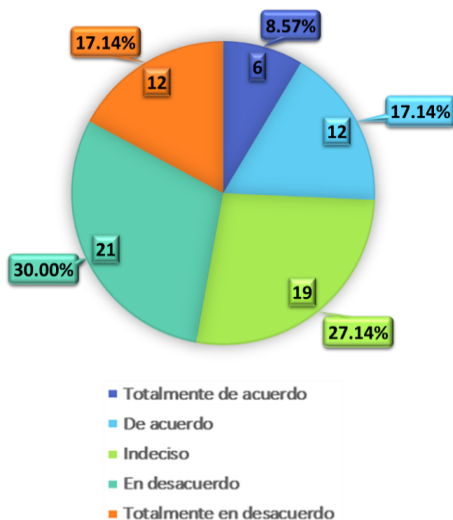
Tabla N°5

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS EXPOSITORES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	12	17.14%
Indeciso	19	27.14%
En desacuerdo	21	30.00%
Totalmente en desacuerdo	12	17.14%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°5

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS EXPOSITORES



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

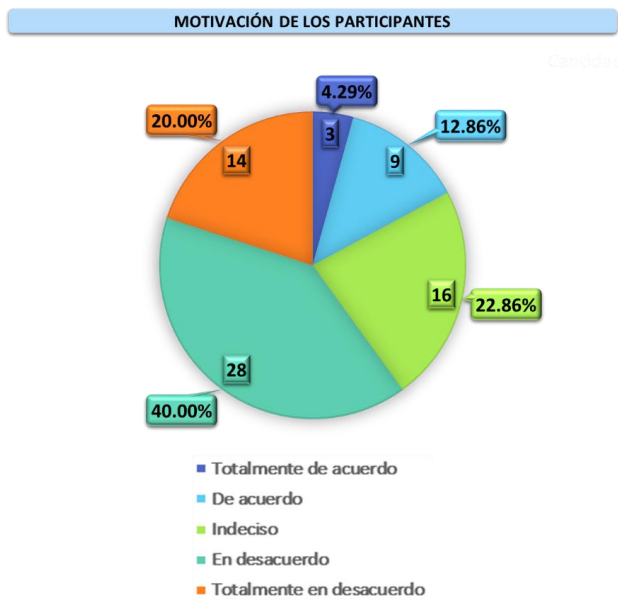
La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera el nivel de conocimiento de los expositores en los temas que se capacitaron; 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.14%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.14%, 12 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.14% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 47.14% está en desacuerdo respecto a si considera el nivel de conocimiento de los expositores en los temas que se capacitaron.

Tabla N°6

MOTIVACIÓN DE LOS PARTICIPANTES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	4.29%
De acuerdo	9	12.86%
Indeciso	16	22.86%
En desacuerdo	28	40.00%
Totalmente en desacuerdo	14	20.00%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°6



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se motivó a los participantes durante los eventos de capacitación; 28 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.00%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 14 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.00%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.86% y 3 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.29%. Es decir, el 60.00% está en desacuerdo respecto a si se motivó a los participantes durante los eventos de capacitación.

Tabla N°7

IMPORTANCIA AL PERSONAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	14	20.00%
Indeciso	13	18.57%
En desacuerdo	33	47.14%
Totalmente en desacuerdo	4	5.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°7



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se dio importancia al personal para que puedan asistir a las capacitaciones; 33 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 47.14%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 13 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 18.57%, 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57% y 4 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 52.86% está en desacuerdo respecto a si se dio importancia al personal para que puedan asistir a las capacitaciones.

Tabla N°8

EVALUACIÓN ADECUADA DURANTE Y DESPUÉS DEL EVENTO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	11.43%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	17	24.29%
En desacuerdo	27	38.57%
Totalmente en desacuerdo	5	7.14%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°8

EVALUACIÓN ADECUADA DURANTE Y DESPUÉS DEL EVENTO



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la evaluación, durante y después de los eventos de capacitación, para que los colaboradores apliquen lo aprendido en el trabajo a realizar; 27 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.57%, 17 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 24.29%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 8 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.43% y 5 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 7.14%. Es decir, el 45.71% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la evaluación, durante y después de los eventos de capacitación, para que los colaboradores apliquen lo aprendido.

Tabla N°9

TEMAS DIRIGIDOS ADECUADAMENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5.71%
De acuerdo	15	21.43%
Indeciso	19	27.14%
En desacuerdo	24	34.29%
Totalmente en desacuerdo	8	11.43%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°9



La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los temas estaban dirigidos adecuadamente a los participantes; 24 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.29%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.14%, 15 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 21.43%, 8 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 11.43% y 4 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 45.71% está en desacuerdo respecto a si los temas estaban dirigidos adecuadamente a los participantes.

Tabla N°10

ACCIONES REFLEJAN CALIDAD DE SERVICIO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.00%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	21	30.00%
En desacuerdo	22	31.43%
Totalmente en desacuerdo	7	10.00%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°10



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si las acciones impartidas en la capacitación reflejan la calidad de servicio; 22 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 31.43%, 21 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 30.00%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 7 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 41.43% está en desacuerdo respecto a si las acciones impartidas en la capacitación reflejan la calidad de servicio.

Tabla N°11

CAPACITACIONES EN EL MOMENTO OPORTUNO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	12.86%
De acuerdo	11	15.71%
Indeciso	17	24.29%
En desacuerdo	26	37.14%
Totalmente en desacuerdo	7	10.00%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°11



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si las capacitaciones fueron realizadas en el momento oportuno; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.14%, 17 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 24.29%, 11 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.71%, 9 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.86% y 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 47.14% está en desacuerdo respecto a si las capacitaciones fueron realizadas en el momento oportuno.

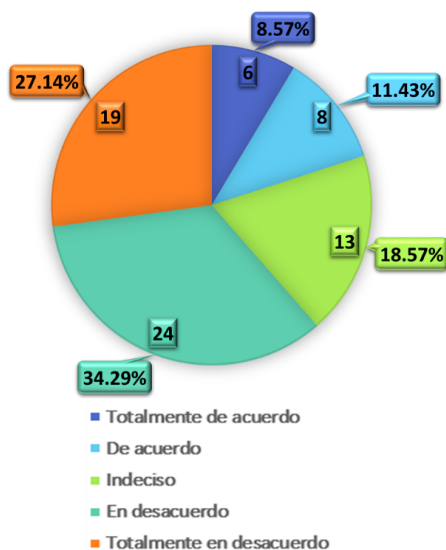
Tabla N°12

CAPACITACIONES ADECUADAS Y SE EMPLEAN EN ACTIVIDADES FRECUENTES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	8	11.43%
Indeciso	13	18.57%
En desacuerdo	24	34.29%
Totalmente en desacuerdo	19	27.14%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°12

CAPACITACIONES ADECUADAS Y SE EMPLEAN EN ACTIVIDADES FRECUENTES



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

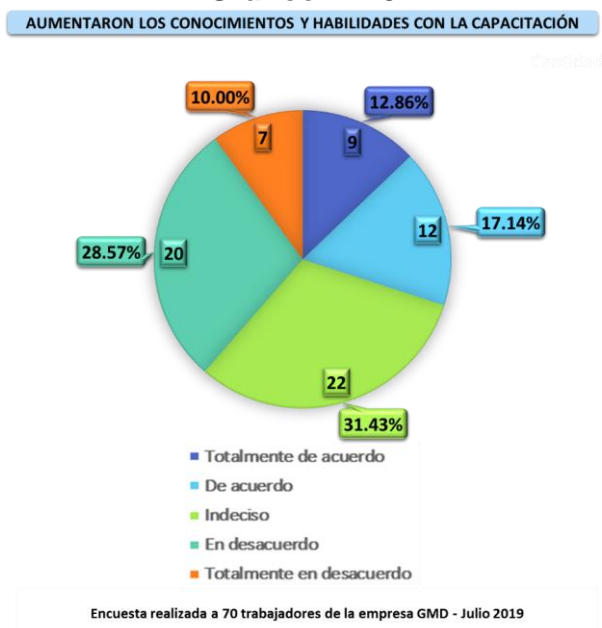
La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si las capacitaciones fueron las adecuados y se emplean en las actividades frecuentes; 24 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.29%, 19 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 27.14%, 13 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 18.57%, 8 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.43% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 61.43% está en desacuerdo respecto a si las capacitaciones fueron las adecuados y se emplean en las actividades frecuentes.

Tabla N°13

AUMENTARON LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES CON LA CAPACITACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	12.86%
De acuerdo	12	17.14%
Indeciso	22	31.43%
En desacuerdo	20	28.57%
Totalmente en desacuerdo	7	10.00%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°13



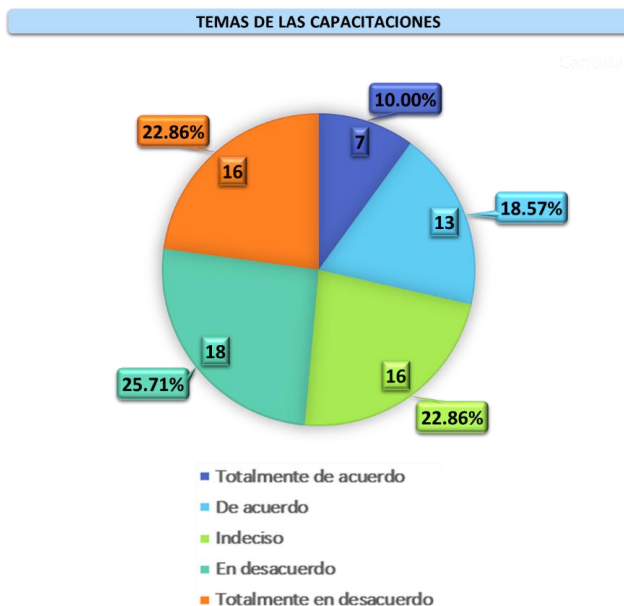
La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los conocimientos y/o habilidades aumentaron luego de la capacitación; 22 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.43%, 20 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.57%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.14%, 9 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.86% y 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 38.57% está en desacuerdo respecto a si los conocimientos y/o habilidades aumentaron luego de la capacitación.

Tabla N°14

TEMAS DE LAS CAPACITACIONES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.00%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	16	22.86%
En desacuerdo	18	25.71%
Totalmente en desacuerdo	16	22.86%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°14



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los temas de las capacitaciones fueron priorizados adecuadamente; 18 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 25.71%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 16 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.86%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57% y 7 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 48.57% está en desacuerdo respecto a si los temas de las capacitaciones fueron priorizados adecuadamente.

Tabla N°15

SE CUMPLIERON CON LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5.71%
De acuerdo	6	8.57%
Indeciso	20	28.57%
En desacuerdo	31	44.29%
Totalmente en desacuerdo	9	12.86%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°15



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 15, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los requerimientos cumplieron con los procesos de la organización; 31 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.29%, 20 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 28.57%, 9 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 12.86%, 6 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 8.57% y 4 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 57.14% está en desacuerdo respecto a si los requerimientos cumplieron con los procesos de la organización.

Tabla N°16

RESPONSABLE EN CADA REQUERIMIENTO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5.71%
De acuerdo	9	12.86%
Indeciso	19	27.14%
En desacuerdo	26	37.14%
Totalmente en desacuerdo	12	17.14%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°16



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 16, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si existe un responsable designado en cada requerimiento que asegure su cumplimiento y eficacia continua; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.14%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.14%, 12 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 17.14%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.86% y 4 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 54.29% está en desacuerdo respecto a si existe un responsable designado en cada requerimiento que asegure su cumplimiento y eficacia continua.

Tabla N°17

CAPACIDAD DE SATISFACER LOS CICLOS PHVA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	12	17.14%
Indeciso	20	28.57%
En desacuerdo	17	24.29%
Totalmente en desacuerdo	15	21.43%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°17



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 17, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si los procesos cumplieron con la capacidad de satisfacer los ciclos PHVA (planear, hacer, verificar, actuar); 20 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 28.57%, 17 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 24.29%, 15 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 21.43%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.14% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 45.71% está en desacuerdo respecto a si los procesos cumplieron con la capacidad de satisfacer los ciclos PHVA (planear, hacer, verificar, actuar).

Tabla N°18

EVOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	17.14%
De acuerdo	5	7.14%
Indeciso	16	22.86%
En desacuerdo	20	28.57%
Totalmente en desacuerdo	17	24.29%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°18



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 18, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se trabajó con indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los requerimientos; 20 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.57%, 17 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 24.29%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 12 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 17.14% y 5 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 7.14%. Es decir, el 52.86% está en desacuerdo respecto a si se trabajó con indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los requerimientos.

Tabla N°19

PROCESOS FUERON AUDITADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	12.86%
De acuerdo	10	14.29%
Indeciso	21	30.00%
En desacuerdo	19	27.14%
Totalmente en desacuerdo	11	15.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°19



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 19, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si todos los procesos fueron auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de los mismos; 21 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 30.00%, 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 27.14%, 11 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.71%, 10 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.29% y 9 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.86%. Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a si todos los procesos fueron auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de los mismos.

Tabla N°20

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	4.29%
De acuerdo	7	10.00%
Indeciso	17	24.29%
En desacuerdo	27	38.57%
Totalmente en desacuerdo	16	22.86%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°20



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

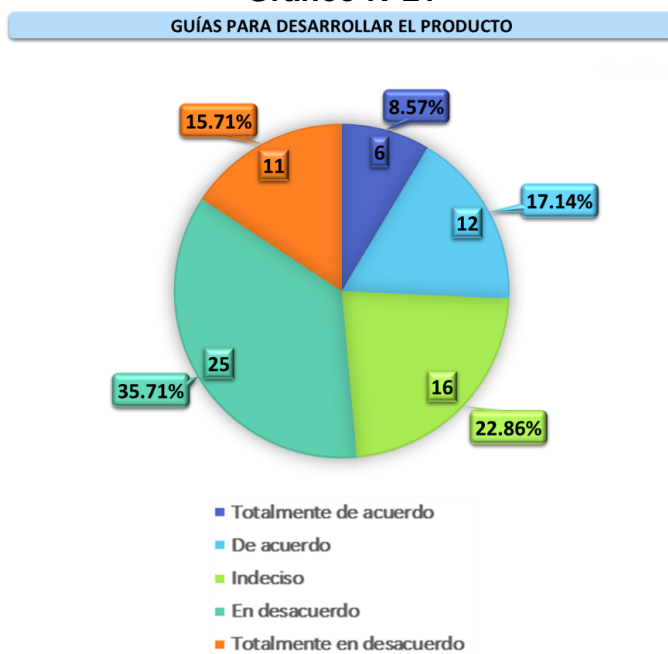
La tabla N° 20, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se cumplió con la planificación de la gestión de calidad (control); 27 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.57%, 17 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 24.29%, 16 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 22.86%, 7 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 3 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 4.29%. Es decir, el 61.43% está en desacuerdo respecto a si se cumplió con la planificación de la gestión de calidad (control).

Tabla N°21

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	12	17.14%
Indeciso	16	22.86%
En desacuerdo	25	35.71%
Totalmente en desacuerdo	11	15.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°21



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 21, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se diseñaron guías para desarrollar el producto y mejorar los procesos; 25 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.71%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.14%, 11 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.71% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 51.43% está en desacuerdo respecto a si se diseñaron guías para desarrollar el producto y mejorar los procesos.

Tabla N°22

ESFUERZO EN LA PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.00%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	19	27.14%
En desacuerdo	27	38.57%
Totalmente en desacuerdo	4	5.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°22



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 22, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se invirtió esfuerzo en la prevención y evaluación; 27 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.57%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.14%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 7 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 4 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 44.29% está en desacuerdo respecto a si se invirtió esfuerzo en la prevención y evaluación.

Tabla N°23

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.00%
De acuerdo	12	17.14%
Indeciso	23	32.86%
En desacuerdo	22	31.43%
Totalmente en desacuerdo	6	8.57%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°23



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

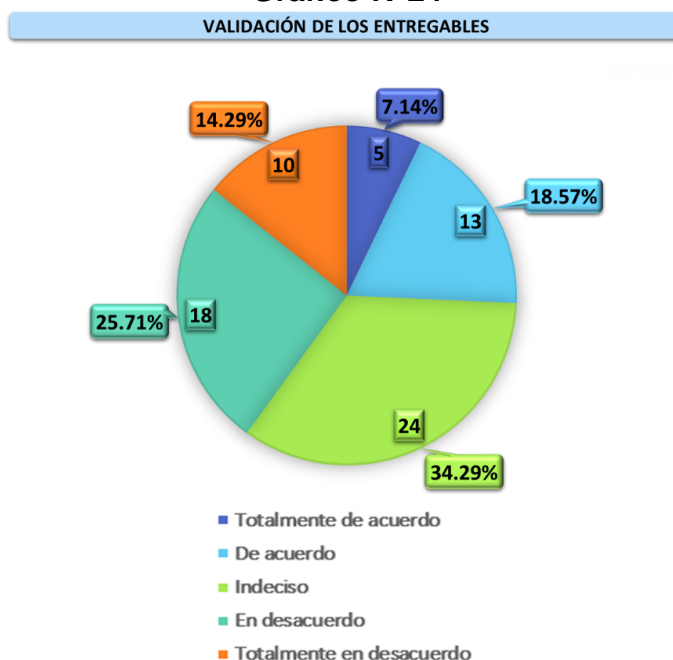
La tabla N° 23, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se cumplió con los objetivos de la gestión de calidad; 23 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 32.86%, 22 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 31.43%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 17.14%, 7 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00% y 6 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 40.00% está en desacuerdo respecto a si se cumplió con los objetivos de la gestión de calidad.

Tabla N°24

VALIDACIÓN DE LOS ENTREGABLES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7.14%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	24	34.29%
En desacuerdo	18	25.71%
Totalmente en desacuerdo	10	14.29%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°24



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 24, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se validó que los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos especificados por los interesados claves para la aceptación final; 24 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 34.29%, 18 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 25.71%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 10 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 14.29% y 5 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.14%. Es decir, el 40.00% está en desacuerdo respecto a si se validó que los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos especificados por los interesados claves para la aceptación final.

Tabla N°25

EJECUCIÓN DE MEJORAS CONTINUAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	12.86%
De acuerdo	10	14.29%
Indeciso	16	22.86%
En desacuerdo	24	34.29%
Totalmente en desacuerdo	11	15.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°25



La tabla N° 25, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se ejecutaron mejoras continuas; 24 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 34.29%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 11 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.71%, 10 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.29% y 9 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 12.86%. Es decir, el 50.00% está en desacuerdo respecto a si se ejecutaron mejoras continuas.

Tabla N°26

EFICIENCIA DE LOS PROCESOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	9	12.86%
Indeciso	15	21.43%
En desacuerdo	22	31.43%
Totalmente en desacuerdo	18	25.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°26



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 26, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se aseguró que se utilicen de manera eficiente los procesos del proyecto definidos en el plan de la gestión de la calidad; 22 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 31.43%, 18 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 25.71%, 15 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.43%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 12.86% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 57.14% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que se utilicen de manera eficiente los procesos del proyecto definidos en el plan.

Tabla N°27

INTERESADOS CUBREN SUS NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	10.00%
De acuerdo	14	20.00%
Indeciso	19	27.14%
En desacuerdo	21	30.00%
Totalmente en desacuerdo	9	12.86%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°27



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

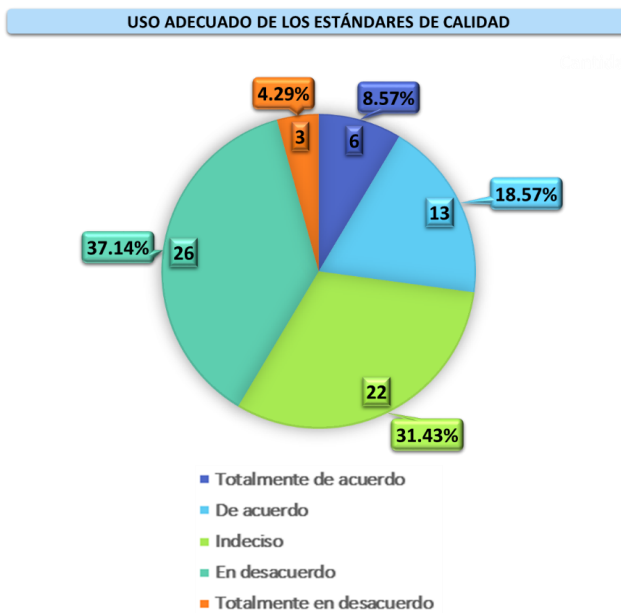
La tabla N° 27, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se aseguró que los interesados cubran sus necesidades, expectativas y requisitos de calidad; 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 19 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.14%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 9 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 12.86% y 7 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.00%. Es decir, el 42.86% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que los interesados cubran sus necesidades, expectativas y requisitos de calidad.

Tabla N°28

USO ADECUADO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	13	18.57%
Indeciso	22	31.43%
En desacuerdo	26	37.14%
Totalmente en desacuerdo	3	4.29%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°28



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

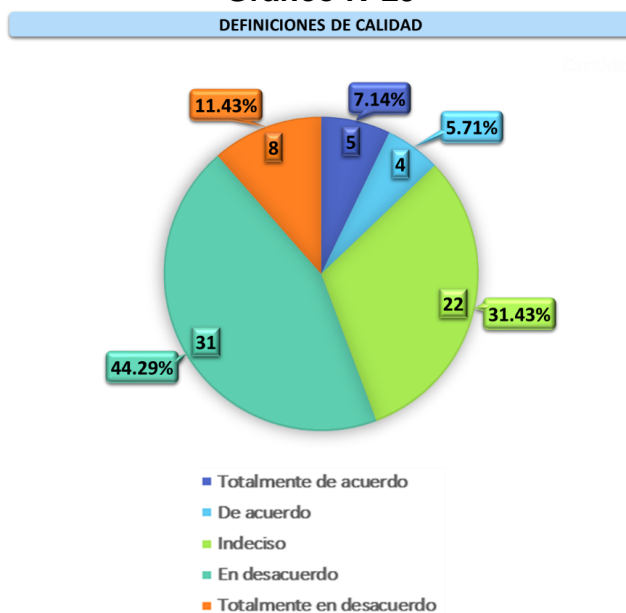
La tabla N° 28, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se aseguró que se utilicen adecuadamente los estándares de calidad; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.14%, 22 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.43%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.57%, 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57% y 3 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 4.29%. Es decir, el 41.43% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que se utilicen adecuadamente los estándares de calidad.

Tabla N°29

DEFINICIONES DE CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7.14%
De acuerdo	4	5.71%
Indeciso	22	31.43%
En desacuerdo	31	44.29%
Totalmente en desacuerdo	8	11.43%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°29



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

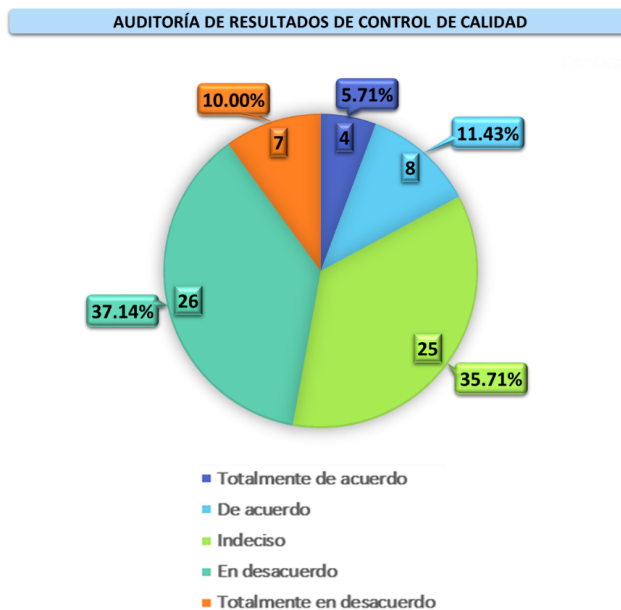
La tabla N° 29, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se aseguró que se utilicen adecuadamente las definiciones operativas de calidad; 31 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.29%, 22 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.43%, 8 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 11.43%, 5 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 7.14% y 4 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 55.71% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que se utilicen adecuadamente las definiciones operativas de calidad.

Tabla N°30

AUDITORÍA DE RESULTADOS DE CONTROL DE CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5.71%
De acuerdo	8	11.43%
Indeciso	25	35.71%
En desacuerdo	26	37.14%
Totalmente en desacuerdo	7	10.00%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°30



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 30, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se auditó los resultados obtenidos a partir de las medidas de control de calidad; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.14%, 25 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 35.71%, 8 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.43%, 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.00% y 4 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 47.14% está en desacuerdo respecto a si se auditó los resultados obtenidos a partir de las medidas de control de calidad.

Tabla N°31

CUMPLIMIENTO DE LA LÍNEA BASE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	14	20.00%
Indeciso	26	37.14%
En desacuerdo	19	27.14%
Totalmente en desacuerdo	5	7.14%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°31



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 31, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se cumplió con la línea base del cronograma; 26 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 37.14%, 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 27.14%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57% y 5 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 7.14%. Es decir, el 34.29% está en desacuerdo respecto a si se cumplió con la línea.

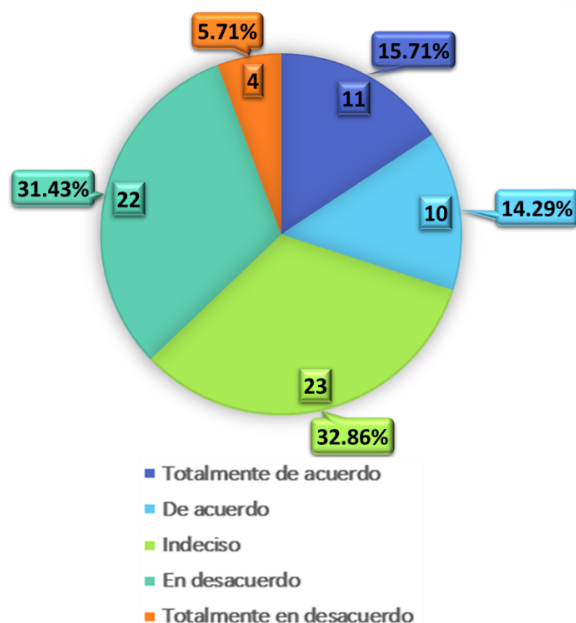
Tabla N°32

CUMPLIMIENTO DE ENTREGABLES DE MANERA EFICAZ Y OPORTUNA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	15.71%
De acuerdo	10	14.29%
Indeciso	23	32.86%
En desacuerdo	22	31.43%
Totalmente en desacuerdo	4	5.71%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°32

CUMPLIMIENTO DE ENTREGABLES DE MANERA EFICAZ Y OPORTUNA



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 32, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si se cumplieron los entregables de manera eficaz y oportuna; 23 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 32.86%, 22 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 31.43%, 11 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.71%, 10 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 14.29% y 4 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.71%. Es decir, el 37.14% está en desacuerdo respecto a si se cumplieron los entregables de manera eficaz y oportuna.

Tabla N°33

VALORACIÓN DE REQUIRIMIENTOS TERMINADOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	8.57%
De acuerdo	14	20.00%
Indeciso	16	22.86%
En desacuerdo	21	30.00%
Totalmente en desacuerdo	13	18.57%
N° de Respuestas	70	100.00%

Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

Gráfico N°33



Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019

La tabla N° 33, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa GMD - Julio 2019, de las trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuada la valoración en el porcentaje de requerimientos terminados a tiempo; 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.00%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 22.86%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.00%, 13 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.57% y 6 trabajadores que señalaron estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.57%. Es decir, el 48.57% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la valoración en el porcentaje de requerimientos terminados a tiempo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x -
y N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H₁: El nivel de contenidos de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

H₀: El nivel de contenidos de la capacitación NO influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Nivel de contenidos de la capacitación	Calidad de servicio
Spearman's rho	Nivel de contenidos de la capacitación	1,000	,855
	de Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Calidad de servicio	de Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	,855	1,000
		,000	
	N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de contenidos de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

1.- HIPÓTESIS 2:

H₂: Las estrategias empleadas para la capacitación influyen significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

H₀: Las estrategias empleadas para la capacitación NO influyen significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		Las estrategias empleadas para la capacitación	Calidad de servicio
Spearman's rho	Las estrategias empleadas para la capacitación	1,000	,832
	Correlation Coefficient		,000
	Sig. (2-tailed)		
	N	70	70
Calidad de servicio	de	,832	1,000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀.

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que las estrategias empleadas para la capacitación influyen significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: El nivel de pertinencia de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

H₀: El nivel de pertinencia de la capacitación NO influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

		El nivel de pertinencia de la capacitación	Calidad de servicio
Spearman's rho	El nivel de pertinencia de la capacitación	1,000	,847
	Correlation Coefficient		,000
	Sig. (2-tailed)		
	N	70	70
Calidad de servicio	de pertinencia de la capacitación	,847	1,000
	Correlation Coefficient		,000
	Sig. (2-tailed)		
	N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀.

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de pertinencia de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Luego de haber comprobado las tres hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 70 trabajadores de la empresa GMD de Lima, se llegaron a los siguientes hallazgos:

- 1) El 51.43% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la planificación de las capacitaciones.
- 2) El 60.00% está en desacuerdo respecto a si la duración para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje fue adecuada.
- 3) El 41.43% está en desacuerdo respecto a si se cumplieron con todos los objetivos de las capacitaciones.
- 4) El 55.71% está en desacuerdo respecto a si el contenido de los temas fue coherente con los objetivos de las capacitaciones.
- 5) El 47.14% está en desacuerdo respecto a si considera el nivel de conocimiento de los expositores en los temas que se capacitaron.
- 6) El 60.00% está en desacuerdo respecto a si se motivó a los participantes durante los eventos de capacitación.
- 7) El 52.86% está en desacuerdo respecto a si se dio importancia al personal para que puedan asistir a las capacitaciones.
- 8) El 45.71% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la evaluación, durante y después de los eventos de capacitación, para que los colaboradores apliquen lo aprendido.
- 9) El 41.43% está en desacuerdo respecto a si las acciones impartidas en la capacitación reflejan la calidad de servicio.
- 10) El 47.14% está en desacuerdo respecto a si las capacitaciones fueron realizadas en el momento oportuno.
- 11) El 61.43% está en desacuerdo respecto a si las capacitaciones fueron las adecuadas y se emplean en las actividades frecuentes.

- 12) El 38.57% está en desacuerdo respecto a si los conocimientos y/o habilidades aumentaron luego de la capacitación.
- 13) El 48.57% está en desacuerdo respecto a si los temas de las capacitaciones fueron priorizados adecuadamente.
- 14) El 57.14% está en desacuerdo respecto a si los requerimientos cumplieron con los procesos de la organización.
- 15) El 54.29% está en desacuerdo respecto a si existe un responsable designado en cada requerimiento que asegure su cumplimiento y eficacia continua.
- 16) El 54.29% está en desacuerdo respecto a si existe un responsable designado en cada requerimiento que asegure su cumplimiento y eficacia continua.
- 17) El 45.71% está en desacuerdo respecto a si los procesos cumplieron con la capacidad de satisfacer los ciclos PHVA (planear, hacer, verificar, actuar).
- 18) El 52.86% está en desacuerdo respecto a si se trabajó con indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los requerimientos.
- 19) El 42.86% está en desacuerdo respecto a si todos los procesos fueron auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de los mismos.
- 20) El 61.43% está en desacuerdo respecto a si se cumplió con la planificación de la gestión de calidad (control).
- 21) El 51.43% está en desacuerdo respecto a si se diseñaron guías para desarrollar el producto y mejorar los procesos.
- 22) El 44.29% está en desacuerdo respecto a si se invirtió esfuerzo en la prevención y evaluación.
- 23) El 40.00% está en desacuerdo respecto a si se cumplió con los objetivos de la gestión de calidad.
- 24) El 40.00% está en desacuerdo respecto a si se validó que los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos especificados por los interesados claves para la aceptación final.

- 25) El 50.00% está en desacuerdo respecto a si se ejecutaron mejoras continuas.
- 26) El 57.14% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que se utilicen de manera eficiente los procesos del proyecto definidos en el plan.
- 27) El 42.86% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que los interesados cubran sus necesidades, expectativas y requisitos de calidad.
- 28) El 41.43% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que se utilicen adecuadamente los estándares de calidad.
- 29) El 55.71% está en desacuerdo respecto a si se aseguró que se utilicen adecuadamente las definiciones operativas de calidad.
- 30) El 47.14% está en desacuerdo respecto a si se auditó los resultados obtenidos a partir de las medidas de control de calidad.
- 31) El 34.29% está en desacuerdo respecto a si se cumplió con la línea.
- 32) El 37.14% está en desacuerdo respecto a si se cumplieron los entregables de manera eficaz y oportuna.
- 33) El 48.57% está en desacuerdo respecto a si considera adecuada la valoración en el porcentaje de requerimientos terminados a tiempo.

De los hallazgos encontrados, se han encontrado similitudes con las siguientes investigaciones:

Antonio, Casma Zárate (2015) en su investigación denominada “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño de la empresa FerroSistemas, Surco-Lima”. En la presente investigación se estudia la relación de la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015. La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo, en donde se han utilizado frecuencias y porcentajes y en el nivel inferencial, en donde se ha hecho uso de la estadística paramétrica y como tal se ha utilizado el coeficiente de correlación de r de Pearson.

Las conclusiones están en función a los objetivos y resultados del trabajo de campo, demostrando que la gestión del talento humano por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño en todo proceso productivo haciendo frente a factores de cambios que se han producido y se siguen produciendo en las economías, globalización de mercado, desarrollo tecnológico y volúmenes de información disponible.

Se concluyó que cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz haciendo uso de planes estratégicos de desarrollo de talentos para alcanzar las competencias deseadas a fin de efectuar actividades eficientemente, este es el sentido, se debe implementar el modelo de dirección basado en gestión del talento humano por competencias que pueda ser prevista desde la planificación hasta el control de resultados.

Luis Humberto Roldán Arbieta, Jorge Luis Balbuena Lavado, Yanela Karin Muñoz Mezarina (2010) en la investigación denominada “Calidad de Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en Supermercados Limeños”. La calidad de servicio es un concepto complejo que comprende tanto a los elementos tangibles como intangibles que perciben los consumidores al recibir un servicio. De igual manera, representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, la cual ayuda a mejorar la competitividad de la empresa. La lealtad es otro concepto complejo que permite conocer la intención o decisión que asume el consumidor ante el estímulo calidad de servicio.

Las principales conclusiones obtenidas de la presente investigación se resumen en los siguientes aspectos:

1. El estudio demostró que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo demostrar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que las características de la muestra no permitieron realizar algún tipo de análisis comparativo.

2. El estudio permitió concluir que la calidad de servicio tiene mayor asociación con la lealtad como intención de comportamiento, frente a la lealtad como comportamiento efectivo.
3. Los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente y manifestando la intención de volver a su supermercado.
4. Los factores de calidad de servicio que se encuentran más relacionados con la lealtad, medida como intención de comportamiento, son las dimensiones de políticas y evidencias físicas.
5. Las mujeres mostraron una mayor lealtad hacia los supermercados limeños que los varones, desde el enfoque de lealtad como intención de comportamiento; en tanto que, desde el enfoque de lealtad como comportamiento efectivo, las mujeres mostraron menor lealtad.

Raúl Suárez Bazalar (2015) en su investigación denominada “El Nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas Aplicando El Modelo SERVQUAL Caso: Centro De Idiomas De La Universidad Nacional Del Callao”. La investigación realizada se orienta al sector de educación, y su estudio es específicamente en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao (CIUNAC). El objetivo es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo SERVQUAL, el cual tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.

Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de

una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Se pudo determinar que el nivel de contenidos de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- 2) Se pudo determinar que las estrategias empleadas para la capacitación influyen significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- 3) Se pudo determinar que el nivel de pertinencia de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- 4) Se pudo determinar que la capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Difundir el nivel de contenidos de la capacitación, de tal manera se apliquen de manera adecuada y mejore la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- 2) Continuar desarrollando estrategias para la adecuada capacitación de los trabajadores del área de tecnologías de información en la empresa GMD.
- 3) Verificar la aplicación de las capacitaciones de los trabajadores, asegurando que sea pertinente la capacitación según el perfil de cada puesto.
- 4) Desarrollar una matriz de capacitación anual, que esté de acuerdo a los

requerimientos de cada trabajador del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiteco Consultores, Artículo. <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/> a la fecha 24/11/2017.
- Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. *Capacitación del personal: la clave para el desarrollo empresarial*. <http://www.camaramedellin.com.co/site/Servicios-Empresariales/Herramientas-Empresariales/Administracion/La-clave-para-el-desarrollo-empresarial.aspx> a la fecha 24/11/2017.
- Cárdenas, M. <https://prezi.com/lgcgxrhwnuab/linea-del-tiempo-sobre-la-historia-de-la-capacitacion/> a la fecha 24/11/2017.
- Carro, Roberto. Gonzáles, Daniel. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Buenos Aires: Universidad Nacional del Mar de Plata.
- Celis, Bárbara (2008). Diario El País. https://elpais.com/diario/2008/03/06/necrologicas/1204758002_850215.html a la fecha 24/11/2017.
- Chiavenato, Idalberto. (1999), *Administración de Recursos Humanos*, Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill, 5ta. Edición.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos*, México, D.F.: Mc Graw Hill, Octava edición.
- Clavería, Alejandra. Revista América Economía (2010). <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-falencias-en-la-capacitacion-de-las-empresas-argentinas> a la fecha 24/11/2017.
- Dessler, Gary. (1994). *Administración de Personal*, México: Prentice Hall, 6ta. Edición.
- Domínguez, Humberto (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE Ediciones.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill

- Miranda, F. Chamorro, A. Rubio, S. (2007), *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias, Primera edición.
- Revista Cámara de Comercio de Lima (2017). (Revista de la CCL N° 791. Del 28 de agosto al 03 de setiembre del 2017).
- Revista. Dimensión empresarial. (2012). Colombia (Dimens. empres. - Vol. 10 No. 2, Julio - Diciembre de 2012, págs. 100-107).
- Sandhusen, R (2002), *Mercadotecnia*, Compañía Editorial Continental, Primera Edición.
- Stanton, E y Walker Bruce (2004), *Fundamentos de Marketing*, Mc Graw Hill, 13va. Edición.
- Tamayo, Mario. (2004). *El Proceso de la investigación científica*. México D.F.: LIMUSA, Grupo Noriega Editores, Cuarta Edición.
- Tesisdeinvestig,
<http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2013/01/indicadores.html>
- Crosby, Philip B.; "La organización permanece exitosa"; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.
- Deming, W. Edwards; "Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis"; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.
- Ishikawa, Kaoru; "¿Qué es control total de la calidad?"; Editorial normal; Colombia, 1986.
- Juran, Joseph M.; "Juran y la planificación de la calidad"; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1990.

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario aplicado

ANEXO 2: Matriz de coherencia interna

ANEXO N° 1 CUESTIONARIO

Objetivo: Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Instrucciones: Se pide leer con detenimiento cada pregunta y marcar la alternativa que considere según valoración. Por favor responder todas las preguntas; es importante para el estudio.

I. CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

ESCALA DE VALORACIÓN:					
5 = Totalmente de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Indeciso; 2 = En desacuerdo; 1 = Totalmente en desacuerdo					
Indicadores / Items	Valoración				
	5	4	3	2	1
Nivel de contenidos de la capacitación.					
1. ¿Cómo considera la Planificación de las capacitaciones?					
2. ¿La duración para el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje fue adecuada?					

3. ¿Se cumplieron con todos los objetivos de las capacitaciones?					
4. ¿El contenido de los temas fueron coherentes con los objetivos de las capacitaciones?					
5. ¿Cómo considera el nivel de conocimiento de los expositores en los temas que se capacitaron?					
Estrategias empleadas para la capacitación.					
6. ¿Se motivó a los participantes durante los eventos de capacitación?					
7. ¿Cuál fue la importancia se dio al personal para que puedan asistir a las capacitaciones?					
8. ¿Cómo considera la evaluación, durante y después de los eventos de capacitación, para que los colaboradores apliquen lo aprendido en el trabajo a realizar?					
9. ¿Los temas estaban dirigidos adecuadamente a los participantes?					
10. ¿Cómo las acciones impartidas en la capacitación, reflejan la calidad de servicio?					

Nivel de pertinencia de la capacitación.					
11. ¿Las capacitaciones fueron realizadas en el momento oportuno?					
12. ¿Las capacitaciones fueron las adecuados y se emplean en las actividades frecuentes?					
13. ¿Los conocimientos y/o habilidades aumentaron luego de la capacitación?					
14. ¿Los temas de las capacitaciones fueron priorizados adecuadamente?					

II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

ESCALA DE VALORACIÓN:					
5 = Totalmente de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Indeciso; 2 = En desacuerdo; 1 = Totalmente en desacuerdo					
Indicadores / Items	Valoración				
	5	4	3	2	1
Cumplimiento de los procesos de la organización.					
1. ¿Los requerimientos cumplieron con los procesos de la organización?					
2. ¿Existió un responsable designado en cada requerimiento que asegure su cumplimiento y eficacia continua?					
3. ¿Los procesos cumplieron con la capacidad de satisfacer los ciclos PHVA? (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)					
4. ¿Se trabajó con indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los requerimientos?					
5. ¿Todos los procesos fueron auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia de los					

mismos?					
Control de calidad (QC).					
6. ¿Se cumplió con la planificación de la gestión de calidad (control)?					
7. ¿Se diseñaron guías para desarrollar el producto y mejorar los procesos?					
8. ¿Se invirtió esfuerzo en la prevención y evaluación?					
9. ¿Se cumplió con los objetivos de la gestión de calidad?					
10. ¿Se validó que los entregables y el trabajo del proyecto cumplen con los requisitos especificados por los interesados claves para la aceptación final?					
11. ¿Se ejecutaron mejoras continuas?					
Aseguramiento de calidad (QA)					
12. ¿Se aseguró que se utilicen de manera eficiente los procesos del proyecto definidos en el plan de la gestión de la calidad?					
13. ¿Se aseguró que los interesados cubran sus necesidades, expectativas					

<p>y requisitos de calidad?</p> <p>14. ¿Se aseguró que se utilicen adecuadamente los estándares de calidad?</p> <p>15. ¿Se aseguró que se utilicen adecuadamente las definiciones operativas de calidad?</p> <p>16. ¿Se auditó los resultados obtenidos a partir de las medidas de control de calidad?</p>					
<p>Fechas acordadas.</p>					
<p>17. ¿Cuál fue el cumplimiento con la línea base del cronograma?</p> <p>18. ¿Cuál fue el cumplimiento de los entregables de manera eficaz y oportuna?</p> <p>19. ¿Cómo considera la valoración en el porcentaje de requerimientos terminados a tiempo?</p>					

ANEXO N° 2
MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN "T.I." EN LA EMPRESA GMD	<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida la capacitación del personal influye en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida el nivel de contenidos de la capacitación influye en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?</p> <p>¿En qué medida las estrategias empleadas para la capacitación influyen en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?</p> <p>¿En qué medida el nivel de pertinencia de la capacitación influye en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la influencia del nivel de contenidos de la capacitación en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p> <p>Determinar la influencia de las estrategias empleadas para la capacitación en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p> <p>Determinar la influencia del nivel de pertinencia de la capacitación en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>La capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>El nivel de contenidos de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p> <p>Las estrategias empleadas para la capacitación influyen significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p> <p>El nivel de pertinencia de la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Capacitación del personal</p> <p>b) Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de contenidos. ➤ Estrategias empleadas. ➤ Nivel de pertinencia ➤ Cumplimiento de los procesos de la organización. ➤ Control de calidad (QC). ➤ Aseguramiento de calidad (QA) ➤ Fechas acordadas. 	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Explicativo.</p> <p>Método:</p> <p>En la presente investigación utilizamos el método Ex Post Facto.</p> <p>Diseño:</p> <p>Su diseño se representa así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $M = O_y (f) O_{x_1}$ </div>	<p>Población:</p> <p>70 empleados.</p> <p>Muestra:</p> <p>70 empleados.</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.</p>

