



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA  
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ALVI  
SECURITY SCRL. HUÁNUCO, 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**MARIA VICKY ALVARADO ORTEGA  
ORCID: 0000-0002-0925-6809**

**ASESOR**

**JULIAN SPENCER GARCÍA APAC  
ORCID: 0000-0002-3321-5820**

**LIMA – PERÚ  
2020**

## **TITULO DE LA TESIS**

LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DE  
LA EMPRESA ALVI SECURITY SCRL. HUÁNUCO, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Alvarado Ortega María Vicky

ORCID: 0000-0002-0925-6809

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Lima, Perú

### **ASESOR**

García Apac, Julian Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Barrueta Salazar, Luis Henry

ORCID. 0000-0002-9540-263X

Dávila Sánchez, Eddie Jerry

ORCID. 0000-0003-4893-3283

Yesica Miraval Rojas

ORCID. 0000-0001-5126-9868

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Barrueta Salazar, Luis Henry  
Presidente

---

Dávila Sánchez, Eddie Jerry  
Miembro

---

Yesica Miraval Rojas  
Miembro

---

García Apac, Julian Spencer  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento infinito a mis hermanos quienes me apoyan en todo momento para que pueda terminar esta carrera, al personal académico y administrativo de la Universidad, quienes supieron impartir sus conocimientos con mucho esfuerzo, para hacer posible la preparación profesional.

## **DEDICATORIA**

Se la dedico y agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres, Efraín y Victoria por ser mi pilar fundamental y por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos. A mi esposo quien ha puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó con el objetivo de: Establecer de qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020. El tipo de investigación que se desarrolló es cuantitativo a nivel descriptivo, con un diseño de investigación descriptivo – correlacional, El universo objeto de estudio, está conformado por 45 colaboradores de la empresa: ALVI Security SCRL, este número también representa la muestra. Para la recolección de los datos, se aplicó un cuestionario de 11 preguntas, la cuales abordan el análisis de 05 dimensiones las cuales son: Capacitación para el trabajo, capacitación en el trabajo, desarrollo del personal, calidad de servicio y calidad de recursos humanos. A través del programa de IBM SPSS v25, se procesaron los datos recogido y se elaboraron las tablas y figuras de los resultados.

Como conclusión general, podemos decir que se comprobó que la capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL, esto se corroboró a través de medios estadísticos como la aplicación del estadístico Chi – cuadrado de Pearson, pero también se puede observar en los resultados que están en forma de tablas y figuras.

Palabras claves: Capacitación, gestión, calidad, desarrollo, personal.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the objective of: Establishing how the training is related to the quality management of the company ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020. The type of research that was developed is quantitative at the descriptive level, with a descriptive-correlational research design. The universe under study is made up of 45 company collaborators: ALVI Security SCRL, this number also represents the sample. For data collection, a questionnaire of 11 questions was applied, which address the analysis of 05 dimensions which are: Job training, job training, staff development, quality of service and quality of human resources. Through the IBM SPSS v25 program, the collected data were processed and the tables and figures of the results were prepared.

As a general conclusion, we can say that it was found that training is positively related to the quality management of the company ALVI Security SCRL, this was corroborated through statistical means such as the application of Pearson's Chi-square statistic, but also It can be seen in the results that are in the form of tables and figures.

**Keywords:** Training, management, quality, development, personal.



## CONTENIDO

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	ii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	iii
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b>	iv
<b>HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA</b>	v
<b>RESUMEN Y ABSTRACT</b>	vii
<b>CONTENIDO</b>	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	7
<b>III. HIPÓTESIS</b>	33
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	34
4.1 Diseño de la investigación	34
4.2 Población y muestra	36
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.5 Plan de análisis	37
4.6 Matriz de consistencia	38
4.7 Principios éticos	40
<b>V. RESULTADOS</b>	42
5.1 Resultados	42
5.2 Análisis de resultados	63
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	77

<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	78
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	79
<b>ANEXOS</b>	82
Anexo N° 01: Cuestionario	83
Anexo N° 02: Análisis de fiabilidad del instrumento	84
Anexo N° 03: Matriz de consistencia	86
Anexo N° 04: Consentimiento informado	88

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo?	42
Tabla 2.	¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación?	44
Tabla 3.	¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante?	46
Tabla 4.	¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones?	48
Tabla 5.	¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación?	50
Tabla 6.	¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos?	52
Tabla 7.	¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	54
Tabla 8.	¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	56
Tabla 9.	¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	58
Tabla 10.	¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	60
Tabla 11.	¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	62

## INDICE DE FIGURAS

Figuras 1.	¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo?	42
Figuras 2.	¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación?	44
Figuras 3.	¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante?	46
Figuras 4.	¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones?	48
Figuras 5.	¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación?	50
Figuras 6.	¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos?	52
Figuras 7.	¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	54
Figuras 8.	¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	56
Figuras 9.	¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	58
Figuras 10.	¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	60
Figuras 11.	¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	62

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Prueba de chi-cuadrado - Hipótesis General	64
Cuadro 2.	Prueba de Hipótesis Específica N° 01	65
Cuadro 3.	Prueba de Hipótesis Específica N° 02	68
Cuadro 4.	Prueba de Hipótesis Específica N° 03	71

## I. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación lleva como título: La capacitación y su relación con la gestión de calidad de la empresa ALVI SECURITY SCRL. Huánuco, 2020. Para desarrollar esta investigación se plantea como pregunta de investigación la siguiente: ¿De qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?, en esta investigación se pretende conseguir en primer lugar: la descripción de cómo se está dando la capacitación y cuál es el nivel de gestión de calidad dentro de la empresa ALVI Security SCRL; en segundo lugar se pretende conocer cuál es la relación que existe entre la capacitación y como esta influye en la gestión de calidad la empresa ALVI Security SCRL.

La primera variable de estudio es la capacitación, llamada también formación o desarrollo del personal; es toda actividad que se lleva a cabo en una empresa dando respuesta a sus necesidades y que busca mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o comportamientos de su personal. La formación es el desarrollo y la formación de las personas para que puedan alinearse a una forma de trabajo desde la que todas las enseñanzas recibidas abrirán puertas para la superación personal y profesional dentro o fuera de la empresa, de igual forma requiere de un gran compromiso y responsabilidad.

Por tanto, siempre se debe tener la opción de considerar las competencias laborales que la empresa requiere y que también espera del personal que labora en la empresa, no basta con dar formación y que el personal asista, sino que la formación debe ser de calidad para satisfacer las necesidades de la empresa, incrementar las

expectativas y satisfacer las necesidades de un buen desempeño dentro de las competencias laborales.

La formación del personal, si bien requiere un gasto económico, no debe verse como tal sino como una inversión en beneficio de la empresa, cuando los empleados ven que la empresa cuida su crecimiento profesional se sienten seguros y dan lo mejor de sí mismos. Cuando en una empresa hay mucha rotación de personal, altibajos, uno de los motivos puede ser la falta de formación y las exigencias de los directivos, jefes y supervisores para los empleados pero no les proporcionan las herramientas necesarias, ya que no capacitar al personal No es posible saber cuáles son las necesidades de la empresa, como lo había mencionado antes, la capacitación debe ser dinámica y con ejercicios para saber cuáles son las áreas que se deben trabajar más pero sin hacer menos a las demás áreas o departamentos ya que todos se toman de las manos para llegar a un resultado que beneficie a la empresa y a los empleados.

La formación en estos días ya no es un lujo para las empresas sino una necesidad y una ventaja para crecer en el mercado y de forma profesional y personal dentro de la empresa. Es fundamental conocer y comprender más sobre la empresa en la que trabajas, tanto el entrenamiento como el ejercicio físico ayuda a que la mente se desarrolle y sea capaz de ver las cosas de otra manera.

La segunda variable de estudio es la gestión de calidad; La gestión de la calidad se traduce en una búsqueda permanente de mejora con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo una posición estratégica en nuestro sector. Hoy buscamos productos certificados con sellos de calidad. Esperamos que lo

que paguemos por él sea proporcional a su durabilidad, su usabilidad e incluso la satisfacción que nos da lo que hemos comprado. A veces asumimos que la calidad es cara. ¿Pero no es más caro comprar algo que luego no me sirve o me satisface menos de lo esperado? Muchas veces culpamos a los sistemas de calidad por generar más trabajo, más papeleo y más problemas en el funcionamiento de una empresa. Pero un sistema bien gestionado, en continuo funcionamiento y revisión, evita multitud de fallos a la empresa y posibles quejas de los clientes. Un sistema de gestión es una obra eternamente inconclusa. Este debe estar abierto a todos los trabajadores que participan en él, e incluso a proveedores y clientes. Si ese sistema que controla un producto, bien o servicio es de calidad, satisfará a la empresa, a los trabajadores, a los proveedores y por supuesto al cliente, que al fin y al cabo es el jefe en la sombra de cualquier empresa.

Debemos entender, por tanto, que la calidad es una cultura. Este debe permear y permitir la participación de toda la empresa, desde la alta dirección hasta los escalones más bajos, sin olvidar a los ejecutivos, mandos medios, personal especializado y recursos humanos. Sin embargo, después de todo este enorme esfuerzo radica un gran cambio en la mentalidad de la empresa, un cambio cultural donde se destaca la calidad personal de cada trabajador, accionista de la empresa. Por ello, se puede decir que la calidad personal es la forma de trabajar en el día a día, una forma de conseguir que las cosas se hagan bien la primera vez. Para mejorar la calidad personal, es necesario examinar continuamente las actitudes, comportamientos, competencias, compromisos, valores y métodos de trabajo. Lo que debe hacer con las siguientes pautas.

Para tratar este tema, se plantearon las siguientes preguntas de investigación:



### **Problema general.**

**PG:** ¿De qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?

### **Problemas específicos.**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Cómo la capacitación para el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?

**PE<sub>2</sub>:** ¿Qué tanto la capacitación en el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?

**PE<sub>3</sub>:** ¿De qué modo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?

Con la finalidad de dar respuesta a estas preguntas de investigación, se plantearon los siguientes objetivos de investigación:

### **Objetivo general.**

**OG:** Establecer de qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

### **Objetivos específicos.**

**OE<sub>1</sub>:** Determinar como la capacitación para el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**OE<sub>2</sub>:** Conocer que tanto la capacitación en el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**OE<sub>3</sub>:** Identificar de qué modo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones

- Permitirá conocer, cual es el impacto que tienen la capacitación en los colaboradores y como esta se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Las conclusiones y recomendaciones de esta investigación van a ser de gran ayuda para que la empresa tome conciencia de la importancia de estos dos temas y plantee estrategias con respecto a ellos.
- Esta investigación servirá como antecedente y como fuente de consulta para las empresas, organizaciones y para la sociedad en general, y aportará al conocimiento.

La metodología utilizada en esta investigación, tiene las siguientes características:

El tipo de investigación que se desarrolló es cuantitativa a un nivel de descriptivo, al cual se le aplicó un diseño de investigación descriptivo – correlacional. La técnica empleada en la recolección de datos que posteriormente fueron procesados fue la Encuesta, a través del cuestionario de encuesta, y valiéndonos del programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido.

Como conclusión general, podemos decir que se comprobó que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa BELEN MOTOR´S, esto se probó a través de medios estadísticos como la aplicación del Chi – cuadrado de Pearson, pero también se pueden observar en las tablas y figuras del presente informe de investigación.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1. Antecedentes:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales:

2.1.1.1. Mejía (2017). En su trabajo de investigación titulado: *IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001 EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA COMPAÑÍA SERTECPET, FUNDAMENTADA EN LAS HERRAMIENTAS E INDICADORES DE GESTIÓN*. Plantea como objetivo general: Evaluar en la Empresa SERTECPET, el impacto del Plan de Capacitación, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001, para profesionalizar al personal en un medio de mejora continua, y de esa forma, evidenciar sus resultados en todas los procesos de la empresa, que serán observados en la consecución de los índices de gestión, el retorno de la inversión y la satisfacción del cliente interno. Como objetivos específicos: 1) Evidenciar el aporte de la Norma ISO 9001 en el plan de capacitación, que permita demostrar la integralidad del sistema en la empresa. 2) Demostrar que los indicadores de gestión, basados en el Sistema de Gestión de Calidad, son los adecuados para la medición de la efectividad del programa de Capacitación de la empresa. 3) Observar la pertinencia e importancia de la implantación del Plan de Capacitación en la empresa, para determinar su efecto en la gestión del personal y en la satisfacción de los clientes. En cuanto a la metodología; es una investigación a nivel explicativo, con la aplicación de un método inductivo, deductivo; la técnica empleada

es la encuesta, que se aplicó con un cuestionario de 5 preguntas, dirigidas a distintas áreas de la empresa.

**Conclusiones:** 1) Considerando la tabulación y análisis de los resultados de las encuestas implementadas, especialmente en las del delegado de la Implementación de la Norma y en las del Dpto. de Talento Humano, se determina que existe total conciencia de la aplicabilidad de la Norma en la organización. Con esto se comprueba lo citado de Daniel Jiménez (2014) Como promover la Toma de Conciencia de Calidad — Pymes y Calidad 2.0, respecto a la pertinencia e importancia de las actividades del personal y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. 2) De acuerdo al análisis efectuado, se determinó que en la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada, se evidenció que el personal conoce, aplica y convive con la aplicación de la Norma de la Gestión de la Calidad. 3) La aplicación de la Norma conlleva su medición a través de varias herramientas como indicadores de gestión, tablero de control, estadísticas generales, etc., y como menciona el Funcionario No. 09, en una de las encuestas aplicadas “la capacitación continua del personal, es directamente proporcional con la Calidad y el Sistema de Gestión”. 4) Con la revisión de las encuestas implementadas, se determinó que los servidores del Departamento de Talento Humano, elabora de forma minuciosa el Plan de Capacitación bajo las normas: ISO 9001.

2.1.1.2. Ortega. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD CRISTIANA LATINOAMERICANA EXTENSIÓN GUAYAQUIL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO. PROPUESTA DE UN MÓDULO PRÁCTICO*. Plantea con objetivos generales: 1. Diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. 2. Evaluar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. 3. Diseñar un módulo práctico de capacitación profesional del Personal. Como objetivos específicos: 1) Revisar la situación actual de formación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión de Guayaquil. 2) Identificar los factores que inciden en la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de la UCL ext. Guayaquil. 3) Analizar las orientaciones que requiere el personal administrativo para satisfacer las necesidades de los usuarios. 4) Revisar estrategias y políticas de atención al usuario para un servicio de calidad dirigido al personal administrativo de la UCL ext. Guayaquil. 5) Identificar temas para elaboración de Módulo Práctico de capacitación profesional para un servicio de calidad dirigido al personal administrativo de la UCL ext. Guayaquil. En cuanto a la metodología aplicada fue la

combinación de métodos de investigación, como: Inductivo-deductivo, analítico-sintético, a nivel descriptivo. La técnica empleada fue la encuesta aplicada con un cuestionario de 20 preguntas.

**Conclusiones:** 1) El 95% de la población estudiada de la Universidad Cristiana Latinoamericana coincide en que la preparación influye en la calidad del servicio. 2) La red de universidades está de acuerdo en que se hagan evaluaciones cada semestre a la fuerza laboral de atención al cliente para cuantificar la calidad del servicio ofrecido al cliente. 3) El 88% de la fuerza laboral reguladora expresa que no tiene la experiencia adecuada requerida para brindar asistencia al cliente. 4) El 90% del personal directivo y Delegado de la Universidad percibe que el servicio que ofrecen no es fenomenal. 5) El 91% del personal regulatorio expresa que obtener un módulo de preparación viable en atención al cliente sería un factor significativo para mejorar la calidad del servicio. 6) Asimismo, el 99% de la fuerza laboral reguladora considera que tener una preparación consistente mejoraría la calidad del servicio en la atención al cliente. 7) El 100% de los instructores y suplentes expresan que las estrategias de asistencia al cliente internas y externas son frágiles, dado que la universidad no ha brindado una preparación permanente al personal regulador. 8) Docentes y suplentes con un 93% consideran que el personal autorizado de la UCL no se ha preparado adecuadamente, ni se ha

preparado lo suficiente y de forma oportuna, manifiestan que no reaccionan de forma ideal a las necesidades de los clientes. 9) La red de universidades con un 97% coincide en que consiguen preparar talleres para mejorar la asistencia al cliente. 10) Con un 98% de educadores y estudiantes que están completamente de acuerdo en que el personal toma talleres inspiradores para mejorar el apoyo al cliente.

**2.1.1.3.** Fuentes (2012). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid*. Plantea como objetivo general: proponer y validar un modelo de Gestión de la Calidad Total para las NEBTs del Parque Científico de Madrid. Como objetivos específicos: Primero: Defina la idea de NEBT para la investigación. A partir del examen de la vanguardia, se busca adquirir una definición para el examen de lo que se piensa en los NEBT, así como los atributos más pertinentes que los deciden. A través de sus componentes particulares, se espera establecer una correlación con las organizaciones tradicionales, para descubrir contrastes críticos entre ellas. Segundo: Explorar las particularidades de los NEBT del Parque Científico de Madrid. A la vista de los informes del Parque Científico de Madrid, se realiza una representación de la creación, el espacio, los atributos de resistencia y de los empresarios de los NEBT en el recinto amurallado. Tercero: Definir la idea de gestión



de la calidad total para la investigación. A la luz del examen de los escritos actualizados sobre el tema, se busca construir una definición y la vanguardia de la gestión de la calidad total. Cuarto: abordar los modelos para adquirir calidad total y su útil aplicación a los NEBT. Se propone completar un examen de los modelos fundamentales, que se utilizan actualmente para configurar la calidad total en las organizaciones. Los atributos fundamentales de estos modelos y las particularidades de los NEBT establecerán los marcos para mostrar la acomodación de utilizar estos modelos para supervisar la calidad total en este tipo de asociación. Quinto: Proponer un modelo para la gestión de la calidad total en NEBT y producir las hipótesis de examen. Los compromisos, las debilidades de los modelos de gestión de la calidad en la actualidad, así como los argumentos teóricos que deciden la forma en que se debe lograr la calidad total en una organización, junto con los atributos específicos de los NEBT; comprenden componentes inequívocos para la proposición y disposición de un modelo para el logro de la calidad total en NEBTs. La proposición produce, por tanto, las hipótesis de examen. 6º: Validar el modelo de gestión de la calidad total de los NEBT en las organizaciones del Parque Científico de Madrid. La versatilidad, importancia y útil utilización del modelo propuesto a los organismos del Parque Científico de Madrid espera que sea exactamente diferenciado, permitiendo así aprobar las hipótesis de exploración.

## 2.1.2. Antecedentes nacionales.

2.1.2.1. Arrascue, Segura. (2016). En su trabajo de investigación titulado:

*GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015.*

Planteó como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". Como objetivos específicos plantea: 1) Analizar la calidad de servicio en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". 2) Determinar el nivel de satisfacción del cliente en la clínica fertilidad del norte "CLINIFER". 3) Proponer una estrategia de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". 4) Validar la estrategia de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". En cuanto a la metodología; es una investigación es de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transversal. La técnica empleada es la encuesta, que se aplicó a través de un cuestionario de 26 preguntas.

**Conclusiones:** 1) De acuerdo con la información obtenida de los factores examinados y aparecida de manera diferente en relación a las especulaciones comparativas de cada medición, se ha logrado que si existe una conexión entre la calidad del servicio y la lealtad

del consumidor en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, posteriormente se Se reconoce la teoría del trabajo (H1) y rechazamos la especulación inválida (Ho). 2) Al desglosar la calidad del servicio, se presentó una alta normal del 89%, en equipo, situaciones extensas, oficinas limpias, hallazgos confiables de confianza y 100% de seguridad, formalmente vestidos y distinguidos, consideración rápida 78% y horarios adaptables 89 %. 3) El grado de lealtad del consumidor es un alto normal del 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus deseos, exigiría el servicio una vez más, costos satisfactorios, consideración personalizada y cumplimiento completo entregado en 97%. 4) Hemos finalizado las metodologías de acompañamiento para mejorar la calidad de la atención al cliente y la fidelización del consumidor: soporte de framework, creación de una convención de atención al cliente, formación de personal y seguridad clínica médica. 5) Las metodologías de la propuesta fueron aprobadas por el Dr. Julio E. Patazca Ulfe, jefe en la región de medicación familiar.

**2.1.2.2.** Martell, Sánchez. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL GIMNASIO “SPORT CLUB” DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2013*. Planteó como objetivo general: Demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora con la implementación de un plan de capacitación. Como

objetivos específicos planteó: 1) Diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo antes de la implementación del plan de capacitación. 2) Analizar los beneficios de la implementación del plan de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo. 3) Realizar un análisis comparativo del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo antes y después de la implementación del plan de capacitación. En cuanto a la metodología; se empleó el diseño en sucesión o en línea, la técnica que se empleada fue la encuesta que se aplicó a través de un cuestionario de 16 preguntas.

**Conclusiones:** 1) Al diagnosticar la circunstancia de la ejecución de obra de los trabajadores operativos del centro de ejercicio Sport Club antes de la utilización del plan de preparación, encontramos que fue evaluado por los clientes con una puntuación normal de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 hablaba de lo más cercano a la exhibición más notoriamente terrible y 10 de la ejecución ideal, razonando que el anuncio de la cuestión planteada para el examen actual tenía una premisa genuina, ya que la ejecución de la actividad no fue muy observada por los clientes y una medida Debe considerarse dar la vuelta a la circunstancia, que para esta situación fue el uso de un plan de preparación. 2) Al desglosar las principales ventajas del uso del plan de preparación, razonamos que no solo

afectan el círculo financiero, al mejorar la lealtad del consumidor con la exhibición de trabajadores y mantenerlos con la organización, sino que además afectan la auto- mejoramiento de cada trabajador que advierte la distinción en sus capacidades para enfrentar diferentes problemas, hacer su trabajo y relacionarse con los clientes. 3) A través del examen relativo de las consecuencias de la conclusión de la ejecución de obra de los trabajadores operativos del centro de ejercicios del Club Deportivo en la ciudad de Trujillo, cuando se obtuvo el uso del plan de preparación y agradecimiento a la expresiva investigación medible, podemos razonar que se ha señalado que la utilización de un plan de preparación mejora la ejecución de obra de los trabajadores operativos del centro recreativo Sport Club en la ciudad de Trujillo, lo cual se exhibe incluso con el uso de la prueba factual Z al contar con un medición de valor significativo 29 que considera nuestra hipótesis en la zona de reconocimiento.

**2.1.2.3.** Valladolid. (2019). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong. San Borja, 2019.* Planteó como objetivo general: ¿Determinar la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019? Como objetivos específicos planteó: 1) ¿Determinar la relación del análisis con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2018?, 2) ¿Establecer la relación del diseñar con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, 3) ¿Determinar la

relación del desarrollo con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, 4) ¿Identificar la relación de implementar con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019?, 5) ¿ Establecer la relación de la evaluación con la calidad total en la tienda Wong San Borja, 2019? En cuanto a la metodología; es una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, corte transversal de enfoque cuantitativo ya que lo que se pretende es medir ambas variables, de nivel descriptivo correlacional. La técnica empleada fue la encuesta a través de la aplicación de dos cuestionarios de 21 y 42 preguntas respectivamente.

**Conclusiones:** 1) Se estableció que la gestión de capacitación si contribuye significativamente con la calidad total. 2) Para el presente estudio investigativo el primer objetivo específico nos da testimonio que existe arraigo positivo de la dimensión análisis respecto a la calidad total. 3) Para el presente estudio investigativo el segundo objetivo específico nos muestra la existencia de arraigo positivo para diseñar respecto a la calidad total. 4) Para el presente estudio investigativo el tercer objetivo nos muestra la existencia de arraigo positivo para implementar respecto a la calidad total. 5) Para el presente estudio investigativo el cuarto objetivo nos muestra la existencia de arraigo positivo del desarrollo respecto a la calidad total.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Base teórica N° 1: Capacitación.**

#### **2.2.1.1. Definición:**

Podemos decir que: “La capacitación es el proceso educativo de corta duración, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en base a objetivos definidos” (Chiavenato, 2007). En su libro menciona que según el *National Industrial Conference Board* de los Estados Unidos, el propósito de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a lograr los objetivos de la empresa, brindándoles la posibilidad de adquirir conocimientos, práctica y la conducta requerida por la organización.

La formación, aunque diseñada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, habilidades y habilidades adquiridos por cada persona no solo los perfeccionan para el trabajo, sino también para su vida. Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, se puede cubrir internamente mediante promoción; y si un trabajador se va, cuanto más capacitado esté, más fácil volverá a conseguir un nuevo trabajo. Los ascensos, los traslados y las actividades de formación son un factor importante en la motivación y retención del personal.

### **2.2.1.2. Importancia de la capacitación:**

Gordon, explica la importancia que hoy se le da al factor humano, tanto es así que se considera la clave del éxito de una empresa y se percibe a la Gestión de Recursos Humanos como la esencia de la gestión empresarial (Gordon, 2000). , que en la actualidad, sin desconocer la importancia y necesidad de todos los elementos en el funcionamiento de la organización, no existe ningún punto de comparación con respecto al elemento humano. Son las personas las que dan vida a la organización y de ellas depende su éxito o fracaso, son los hombres quienes hacen la economía de un país, y son, por tanto, los verdaderos factores del progreso.

Las organizaciones quieren ser más competitivas y se preocupan por mejorar sus procesos llevándolos a cabo con personal debidamente capacitado para lograr los resultados esperados y diferenciarse de la competencia, es por eso que hoy las empresas que quieren planificar su futuro correctamente deben estructurarse con un claro y misión directa hacia sus empleados y clientes. La organización invierte recursos con cada empleado seleccionándolos, incorporándolos y capacitándolos. Para proteger esta inversión, la organización debe conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha alcanzado su techo de trabajo o puede llegar a posiciones más altas. También te permite ver si existen otras tareas de similar nivel que puedas



realizar, desarrollando tus habilidades y mejorando el desempeño de la empresa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es mediante la planificación de la carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador y permite contar con cuadros de reemplazo. Es decir, deben enfocarse en satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de sus usuarios, para que al mismo tiempo realicen sus procesos con la mayor eficiencia y los clientes queden altamente satisfechos por el excelente servicio que brinda la organización, de una manera que se cree una relación permanente y estable en el tiempo, elevando la preferencia de los clientes y siendo catalogado como el mejor negocio gracias al buen servicio brindado.

### **2.2.1.3. Dimensiones de la capacitación.**

La presente investigación, toma en cuenta tres dimensiones de la capacitación muy utilizadas en la actualidad para contextualizar el sentido de la capacitación; estas son: La capacitación para el trabajo, la capacitación en el trabajo y el desarrollo del personal.

#### **1. La capacitación para el trabajo:**

La capacitación para el trabajo es un servicio mediante el cual se prepara a las personas para incorporarse a la actividad productiva; Tiene como base preparatoria la educación primaria; Se imparte en cursos de entre 100 y 450

horas de duración, por un período de tres a cinco meses, según la formación de que se trate; prepara al alumno en técnicas industriales, agrícolas, comerciales y de servicios. Tiene carácter escolar y se refiere a la enseñanza - aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que el individuo requiere para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica.

Los desafíos que imponen los avances tecnológicos, la automatización en los centros de trabajo y el desarrollo de diferentes opciones laborales gracias al advenimiento de las comunicaciones globales que permiten a los empleados trabajar desde casa, deben ser abordados desde una plataforma educativa enfocada al desarrollo de habilidades. , habilidades y competencias básicas para promover la igualdad de oportunidades

## **2. Capacitación en el trabajo.**

Este tipo de capacitación se imparte en el ámbito laboral y persigue el propósito específico de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y habilidades de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica. Existen tres procesos que se combinan para integrar un proceso de formación más amplio, que se refiere al desarrollo continuo de los diferentes tipos de

aprendizajes adquiridos, para su mejora y consolidación, estos son:

- a) La formación en el ámbito laboral está orientada a la transmisión de los conocimientos que requiere un trabajador para saber cómo hacerlo, para desempeñar eficazmente un trabajo, provocando cambios en la esfera cognitiva del sujeto.
- b) La formación se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para poder hacerlo, afectando principalmente al ámbito psicomotor de las personas.
- c) La motivación es otro concepto asociado a la formación, ya que se relaciona con querer hacer, cuidando los intereses y aspiraciones presentes en la esfera efectiva de los individuos (Pinto, Roberto, 1999)

Es precisamente el ámbito formativo donde se circunscribe el campo de acción del formador, sin descuidar las relaciones que mantiene con los procesos de educación y formación para contribuir al desarrollo integral del hombre. La formación efectiva de la fuerza laboral debe desarrollarse sobre la base de la educación formal que han recibido los sujetos para identificar lo que saben y no lo que necesita saber. De la misma forma, se deben considerar las costumbres, valores, hábitos y creencias que determinan el comportamiento de las personas dentro y fuera de la empresa, a fin de dirigir

adecuadamente los procesos de cambio de comportamiento, evitando choques entre la cultura de la empresa y el de los trabajadores.

### **3. Desarrollo del personal.**

El desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en él desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones (Challa, 1992). Esto le permite al individuo saber más, no solo sobre sí mismo, sino también sobre sus compañeros de grupo para crecer y ser más humano.

Todas las formas de lograr un emprendimiento exitoso pasan por la posibilidad de contar con profesionales competentes que trabajen a tu lado. Y para eso, debes invertir en lo que llamamos desarrollo de personal. El beneficio es, quizás, lo primero en lo que pensamos cuando entramos en una rama de negocio. Pero el buen emprendedor es aquel que logra ver el valor de tener talentos calificados para realizar las tareas del día a día.

El mercado empresarial es muy dinámico, por lo que cualquier emprendedor tiene que estar atento a las constantes transformaciones. El que no sigue de cerca los cambios, termina perdiendo oportunidades y obteniendo ganancias que

no llegan. La gestión de personal permite a cualquier empresario o emprendedor seguir todos esos cambios de rutina en el mercado y también asegurarse de que no se desperdicie talento. Es por eso que muchos emprendedores exitosos, antes de pensar en ganancias, piensan en el desarrollo del personal para que su negocio pueda salir adelante. El emprendedor que pueda ver todos estos matices en su negocio sin duda destacará en el mercado.

## **2.2.2. Base teórica N° 02: Gestión de calidad.**

### **2.2.2.1. Definición.**

Para Juran, la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que se utilizan para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallas en los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de venta, etc. La calidad es adaptarse al uso (Juran, 1980).

La gestión de la calidad es una serie de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que realiza. Esto asegura estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas del cliente. La gestión de la calidad varía según cada sector empresarial para el que se establecen sus propios estándares,

es decir, modelos de referencia para medir o evaluar el nivel de desempeño de la organización.

La Gestión de la Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que apuestan por el cambio, orientadas al cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal también puede tomar decisiones. Los principios de Gestión de la Calidad son adoptados por las organizaciones para mejorar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. Los principios básicos que definen la Gestión de la Calidad son:

- a) Esforzarnos por conocer y satisfacer las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente.
- b) Analizar procesos para obtener una mejora continua.
- c) Establecer equipos de mejora formados por el personal, que conoce el proceso a analizar, y también por sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.
- d) Consolidar organizaciones que ofrezcan un entorno libre de miedos y reproches hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

Existen numerosas oportunidades para mejorar la calidad, por ello, nuestro objetivo debe ser lograr mejoras, a través de procesos que implican un esfuerzo diario.

La calidad es un tema de reciente desarrollo, ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino de mantener un nivel

adecuado de calidad durante la realización de un producto o servicio. Existen diferentes definiciones de calidad, el uso de cada una depende del área en la que esté trabajando. Anteriormente, se creía que la calidad era demasiado cara y por lo tanto afectaba las ganancias producidas por la empresa. Ahora se sabe que la búsqueda de la calidad se traduce en menores costes para las empresas y mayores beneficios.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad.**

Para el desarrollo de la presente investigación nos vamos a concentrar en dos aspectos cruciales de la gestión de calidad, estos son: la calidad de servicio y la calidad de recursos humanos.

##### **1. Calidad de servicio.**

El servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta o que se prestan en conexión con las ventas (Fisher, 1988). Los servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra, por lo que no puede asegurar su calidad, convirtiendo el acto en sí en un resultado (Lovelock, 1983).

Toda organización o departamento, ya sea que produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de uno u otro con un conjunto de servicios accesorios agregados al principal. La calidad del servicio supone la adecuación de estos servicios auxiliares a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

Con una gran cantidad de requisitos que varían todo el tiempo, hoy las empresas deben tratar con clientes que son cada vez más complejos, manejan gran cantidad de información respecto a sus preferencias, son exigentes en relación a lo que esperan obtener, el consumidor de hoy hoy usted están realmente interesados en el valor que le aportará el producto o servicio que busca. Es por ello que actualmente las organizaciones de cualquier tipo, ya sean empresas, privadas, públicas, sociales, etc., intentan incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, busque la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofrecidos a otros.

Hay muchas formas de buscar la calidad en el servicio, incluso haciendo sencillos ejercicios como preguntarse internamente, ¿Qué tan confiables somos para nuestros clientes? ¿Tenemos una rapidez en la entrega de nuestras respuestas acorde al tiempo que esperaría un cliente? ¿Qué tan bien conocemos a nuestros clientes? Pero lo realmente importante es poder medir los niveles de satisfacción con el fin de obtener datos que ayuden a la empresa a tomar decisiones encaminadas a mejorar la calidad del servicio y así lograr un elemento que cree una ventaja sobre sus competidores.



## **2. Calidad de recursos humanos.**

Los recursos humanos son el elemento fundamental de la ventaja competitiva y, por lo tanto, constituyen un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que determina la competitividad ya que debe demostrarse, debe medirse y debe compararse (González, 2005).

No hay duda de que en la organización quien logra la gestión y cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, está el recurso humano y que son el factor estratégico de la empresa (Ortíz, 2012). A pesar de que las organizaciones cuentan con increíbles activos monetarios para la ejecución de sus ejercicios, con las mejores innovaciones o estructuras que satisfacen pautas universales, para ellas estos no son componentes adecuados en el caso de que no cuenten con suficiente fuerza laboral para hacer dichos activos relacionados con el dinero. , a la utilización de los mejores aparatos mecánicos o para el control de la tierra, teniendo como resultado potencial la no aparición de clientes y la presencia de administraciones insuficientes para cumplir con sus requisitos, así como la no satisfacción de los destinos y objetivos autorizados.

Nótese que los RR.HH. son un componente crucial que da legitimidad y uso a diferentes activos, en este sentido, el

personal de la asociación puede crear aptitudes y habilidades que permitan que la ventaja de la organización sea continua y duradera después de un tiempo. . En esta línea, podemos hablar del desarrollo de un activo humano supremo, excepcional y serio en la alianza.

Hoy las asociaciones requieren mano de obra con capacidad para descifrar los deseos de sus clientes, para hacer un cambio de administraciones, para mejorar y avanzar como deber imprescindible de la red, prestando poca atención a su género autoritario.

### **2.2.3. Marco conceptual:**

#### **a) Adiestramiento de personal**

La formación del personal es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite a una persona desarrollar las habilidades, conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar un trabajo de manera eficiente. Se supone que la formación completa el proceso de selección instruyendo al nuevo empleado sobre las características de su trabajo. Es importante distinguir entre formación y formación. Mientras que el primero consiste en el correcto aprendizaje de habilidades, el segundo es la repetición mecánica de una acción (Definiciones.de, 2008).

**b) Actividades recreativas**

Son aquellas acciones que permiten a una persona entretenerse o divertirse. Son actividades que un individuo no realiza por obligación, sino que las realiza porque le generan placer (Definiciones.de, 2008).

**c) Capacitación**

Se considera básicamente como un proceso educativo de corta duración que utiliza un procedimiento planificado, sistemático y organizado mediante el cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para incrementar su eficacia. en el logro de las metas que se ha propuesto la organización en la que trabaja (Definicionesabc.com, 2009).

**d) Inducción al trabajo**

Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se realiza a los trabajadores recién admitidos. Con el fin de lograr una mejor adaptación a su nuevo cargo e integrar al personal para promover el sentido de pertenencia a la empresa. Lo que se traduce en un mejor desempeño y menor riesgo de que la persona deserte durante los primeros días de trabajo (staffingpersonal.com, 2008).

**e) Empatía**

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y las emociones, tratando de experimentar objetiva y racionalmente

lo que siente otro individuo, la empatía hace que las personas se ayuden entre sí (Significados.com, 2018).

**f) Fiabilidad**

El adjetivo confiable se usa para calificar aquello o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o es confiable. Puede ser una persona, un objeto, un procedimiento, etc. (Definiciones.de, 2008).

**g) Habilidades de comunicación**

La habilidad es la habilidad que tiene una persona para realizar una determinada actividad. Habilidad se deriva del latín habilitatis que indica la cualidad de hábil. Hábil, a su vez, tiene su origen en el latín habilis cuyo significado inicial se refería a las habilidades que alguien puede adquirir. Luego, el significado evolucionó para significar una persona con varias habilidades (Significados.com, 2019)

**h) Habilidades técnicas**

Las habilidades técnicas o duraderas son aquellas que cumplen una función específica y se desarrollan a través de la educación, la formación o el coaching (Definiciones.de, 2008).

**i) Habilidades humanas**

Aquellas que implican el trato con los demás o la comunicación con otras personas, como liderazgo, empatía, convicción, etc. (Concepto.de, 2018).

## **j) Seguridad**

El término seguridad tiene múltiples usos. A grandes rasgos, se puede decir que este concepto, que viene del latín securitas, se enfoca en la característica del seguro, es decir, potencia la propiedad de algo donde no hay peligros, daños ni riesgos. Lo seguro es algo firme, cierto e indudable. La seguridad, por tanto, puede considerarse una certeza (Definiciones.de, 2008).

## **II HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general:**

**HI:** La capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

### **Hipótesis específicas:**

**HE<sub>1</sub>:** La capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**HE<sub>2</sub>:** La capacitación en el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**HE<sub>3</sub>:** El desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

## IV METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló dentro de los parámetros de una investigación de tipo cuantitativo.

*“Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis.”* (Sampieri, R. 2006, p 3 - 26)

Por lo tanto se usó los números y la estadística para procesar los datos y probar las hipótesis.

#### 4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se ha desarrollado, se enmarca dentro de la investigación descriptiva:

*“Los estudios descriptivos consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una*

*circunstancia temporal espacial determinada. Son las investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno” (Sánchez Carlessi H y Reyes Meza C. 1996).*

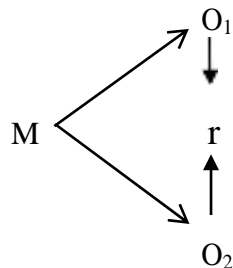
Por tanto lo que se pretende es describir las variables de estudio para luego analizarlo y extrapolarlo.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño de Investigación empleado es descriptivo – Correlacional, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se desea conocer la relación de influencia entre ellos.

#### **Esquema:**

Se esquematiza de la siguiente manera:



#### **Dónde:**

**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Observación de la V1 (Capacitación)

**O<sub>2</sub>** = Observación de la V2 (Gestión de calidad)

**R** = Correlación entre dichas variables.



## 4.2. Población y muestra:

### 4.2.1. Población:

La población objeto de investigación está conformado por los colaboradores que tiene la empresa, que en total suman 45 empleados de la empresa ALVI Security SCRL que laboran actualmente.

### 4.2.2. Muestra:

Debido a la poca población de estudio, se aplicara una muestra poblacional es decir la muestra va a estar conformada por los 45 colaboradores de la empresa ALVI Security SCRL.

## 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Capacitación</b> (Variable independiente)	“La capacitación es el proceso educativo de corta duración, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en base a objetivos definidos” (Chiavenato, 2007).	X <sub>1</sub> : Capacitación para el trabajo	Nivel de educación Inducción del personal
		X <sub>2</sub> : Capacitación en el trabajo	Adiestramiento del personal Capacitación específica laboral
		X <sub>3</sub> : Desarrollo del personal	Habilidades de comunicación Actividades recreativas
<b>Gestión de</b>	La gestión de la calidad es una serie de procesos sistemáticos que permiten a cualquier	Y <sub>1</sub> : Calidad de servicio	Fiabilidad Seguridad Empatía

<p><b>calidad</b> (variable dependiente)</p>	<p>organización planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que realiza. Esto asegura estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas del cliente (Juran, 1980).</p>	<p>Y<sub>2</sub>: Calidad de recursos humanos</p>	<p>Habilidades técnicas Habilidades humanas</p>
--	---	---	---

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Técnica:**

Se empleó la técnica de la encuesta, para recolectar los datos de primera mano.

**Instrumento:**

El instrumento de la técnica de la encuesta es el cuestionario de encuesta, la cual se aplicó a cada uno de las personas que conforman nuestra muestra de estudio.

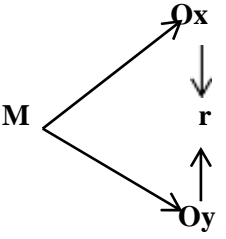
#### 4.5. Plan de análisis.

La tabulación y procesamiento de los datos se realizó a través del programa estadístico IBM SPSS, a través del cual se generaron las tablas, cuadros y gráficos, pero también fue aplicado para obtener la prueba de hipótesis y la validación del instrumento de investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ALVI SECURITY SCRL. HUÁNUCO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b>  <b>PG:</b> ¿De qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>GENERAL:</b>  <b>OG:</b> Establecer de qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>GENERAL:</b>  <b>HG:</b> La capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>Variable Independiente (X):</b>  Capacitación	X <sub>1</sub> : Capacitación para el trabajo	Nivel de educación Inducción del personal
				X <sub>2</sub> : Capacitación en el trabajo	Adiestramiento del personal Capacitación específica laboral
				X <sub>3</sub> : Desarrollo del personal	Habilidades de comunicación Actividades recreativas
<b>ESPECÍFICOS:</b>  <b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿Cómo la capacitación para el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b>  <b>OE<sub>1</sub>:</b> Determinar como la capacitación para el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b>  <b>HE<sub>1</sub>:</b> La capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>Variable dependiente (Y):</b>  Gestión de calidad	Y <sub>1</sub> : Calidad de servicio	Fiabilidad Seguridad Empatía
				Y <sub>2</sub> : Calidad de recursos humanos	Habilidades técnicas Habilidades humanas
<b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿De qué modo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>OE<sub>3</sub>:</b> Identificar de qué modo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>HE<sub>3</sub>:</b> El desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020			

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO/ESQUEMA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>  Cuantitativa	<b>POBLACIÓN:</b>  Nuestro universo va a estar conformado por 45 colaboradores de la empresa ALVI Security SCRL	<b>DISEÑO:</b>  La presente investigación se realizara aplicando el diseño de investigación: Descriptivo–Correlacional.	<b>TÉCNICA:</b>  Encuesta
<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b>  Descriptivo	<b>MUESTRA:</b>  Se aplicara la técnica del muestreo poblacional, es decir la muestra estará conformada por los 45 colaboradores de la empresa ALVI Security SCRL	<b>ESQUEMA:</b>   <p>El diagrama muestra un universo 'M' que se divide en dos grupos, 'Ox' y 'Oy'. Una línea horizontal divide 'M' en 'Ox' (arriba) y 'Oy' (abajo). Una flecha apunta hacia abajo desde 'Ox' hacia 'r', y una flecha apunta hacia arriba desde 'Oy' hacia 'r', indicando una relación o correlación entre los dos grupos.</p>	<b>INSTRUMENTO:</b>  Cuestionario de encuesta

#### 4.7 Principios Éticos.

##### **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA**

**Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

**Integridad científica.**- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso.**- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

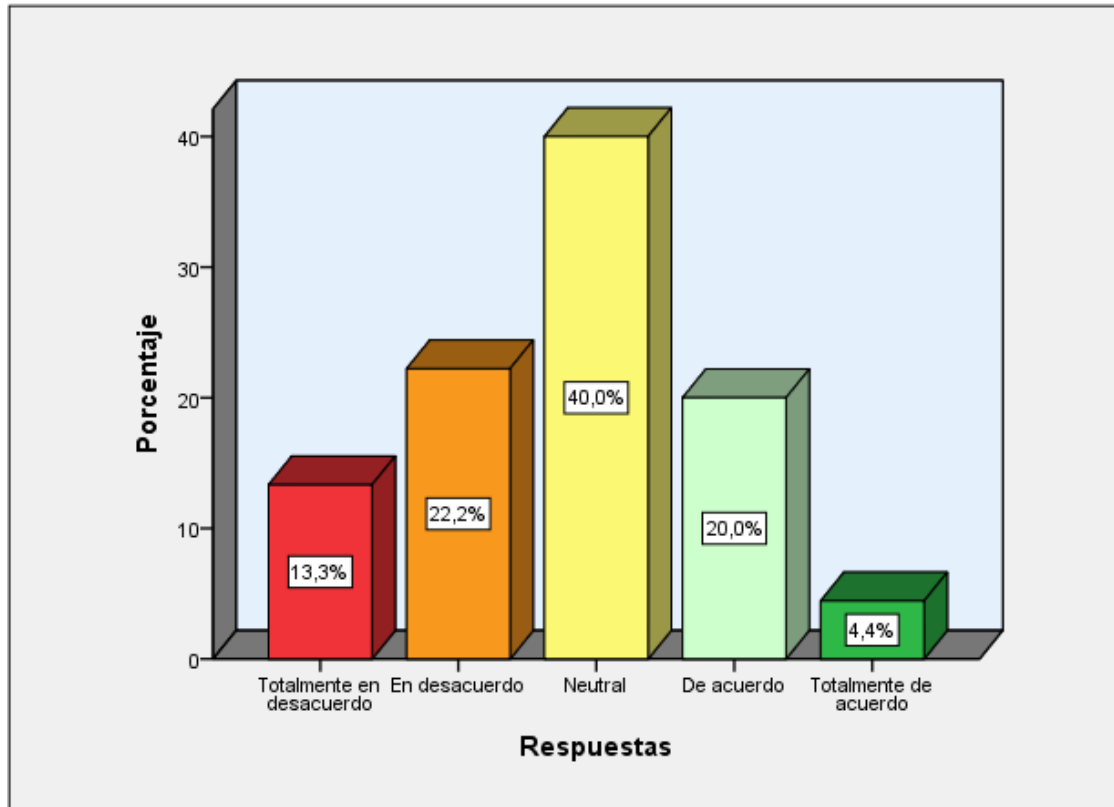
**Tabla 1: ¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad, se exija un mínimo de nivel educativo?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	10	22,2	22,2	35,6
Neutral	18	40,0	40,0	75,6
De acuerdo	9	20,0	20,0	95,6
Totalmente de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Figura 1**

**¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo?**



Fuente: Tabla 1.  
Elaboración: La investigadora.

### **Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 13.3% es decir 6 encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo, el 22.2% es decir 10 encuestados respondieron en desacuerdo, el 40.0% es decir 18 encuestados respondieron neutral, el 20.0% es decir 9 encuestados respondieron de acuerdo, y el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que para realizar su actividad, se exija un mínimo de nivel educativo.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 40.0% de encuestados que manifestaron una respuesta neutral en que para realizar su actividad, se exija un mínimo de nivel educativo



**Tabla 2: ¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación?**

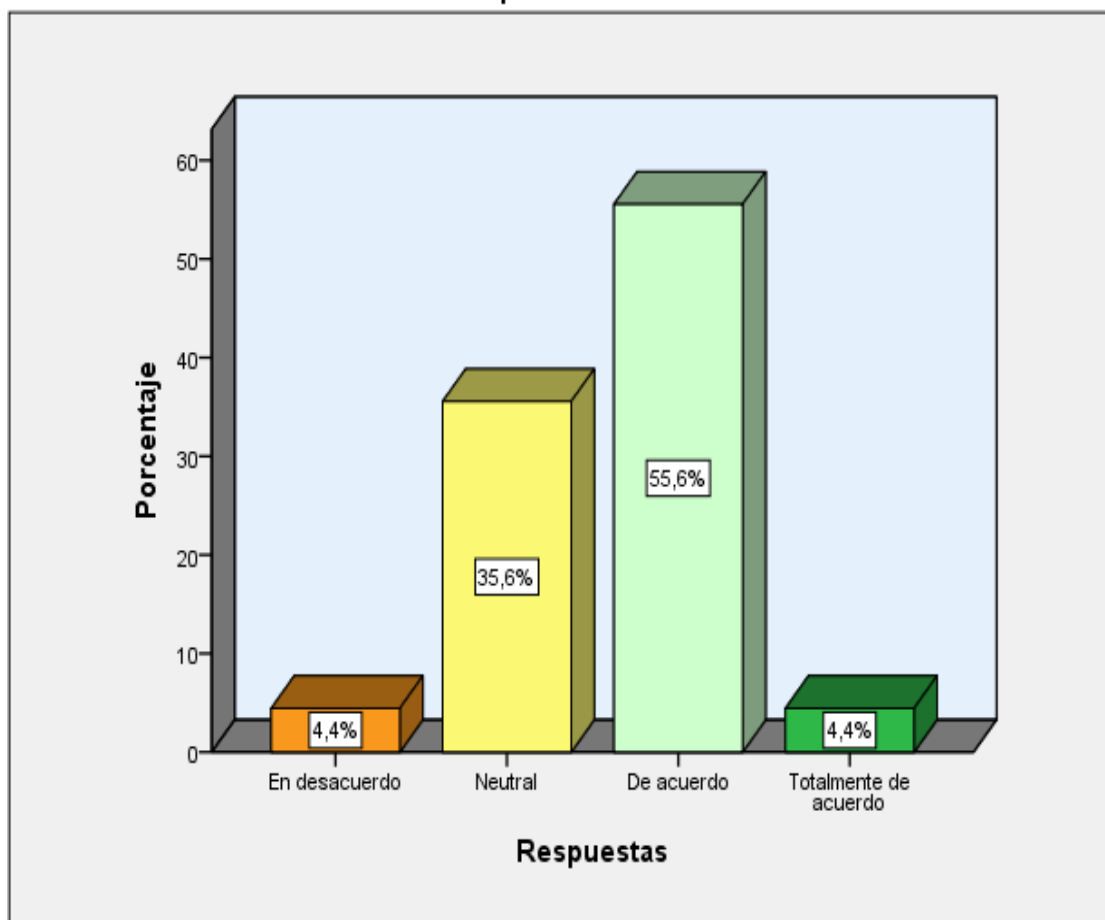
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
Neutral	16	35,6	35,6	40,0
De acuerdo	25	55,6	55,6	95,6
Totalmente de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 2**

**¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación?**



Fuente: Tabla 2.

Elaboración: La investigadora.

### **Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron en desacuerdo, el 35.6% es decir 16 encuestados respondieron neutral, el 55.6% es decir 25 encuestados respondieron de acuerdo, y el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que al momento de ingresar, le brindaron un curso de inducción o capacitación.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 55.6% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que al momento de ingresar, le brindaron un curso de inducción o capacitación.

**Tabla 3: ¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante?**

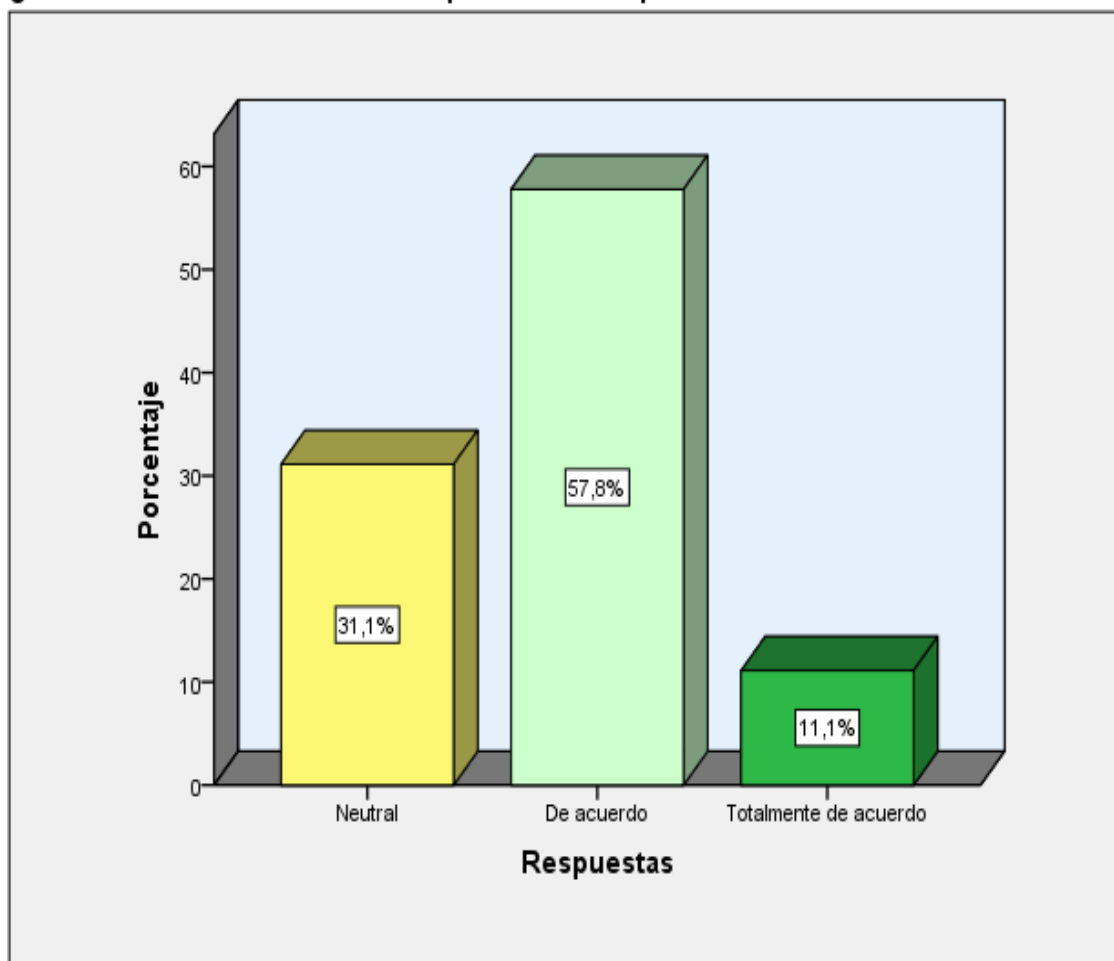
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	14	31,1	31,1	31,1
De acuerdo	26	57,8	57,8	88,9
Totalmente de acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 3**

**¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante?**



Fuente: Tabla 3.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 31.1% es decir 14 encuestados respondieron neutral, el 57.8% es decir 26 encuestados respondieron de acuerdo, y el 11.1% es decir 5 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 57.8% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante.

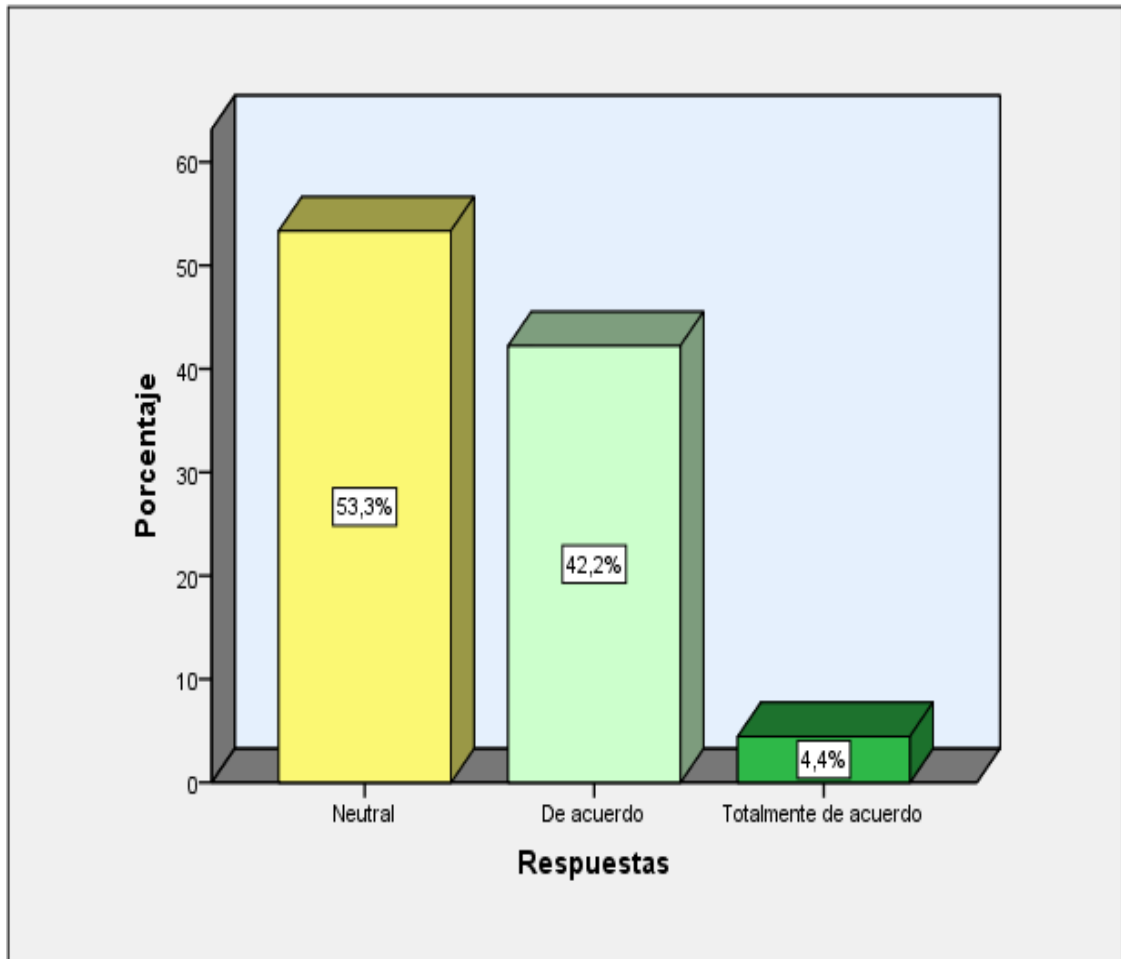
**Tabla 4: ¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	24	53,3	53,3	53,3
De acuerdo	19	42,2	42,2	95,6
Totalmente de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Figura 4**

**¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones?**



Fuente: Tabla 4.  
Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 53.3% es decir 24 encuestados respondieron neutral, el 42.2% es decir 19 encuestados respondieron de acuerdo, y el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que reciben capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 53.3% de encuestados que manifestaron una respuesta neutral en que reciben capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones.

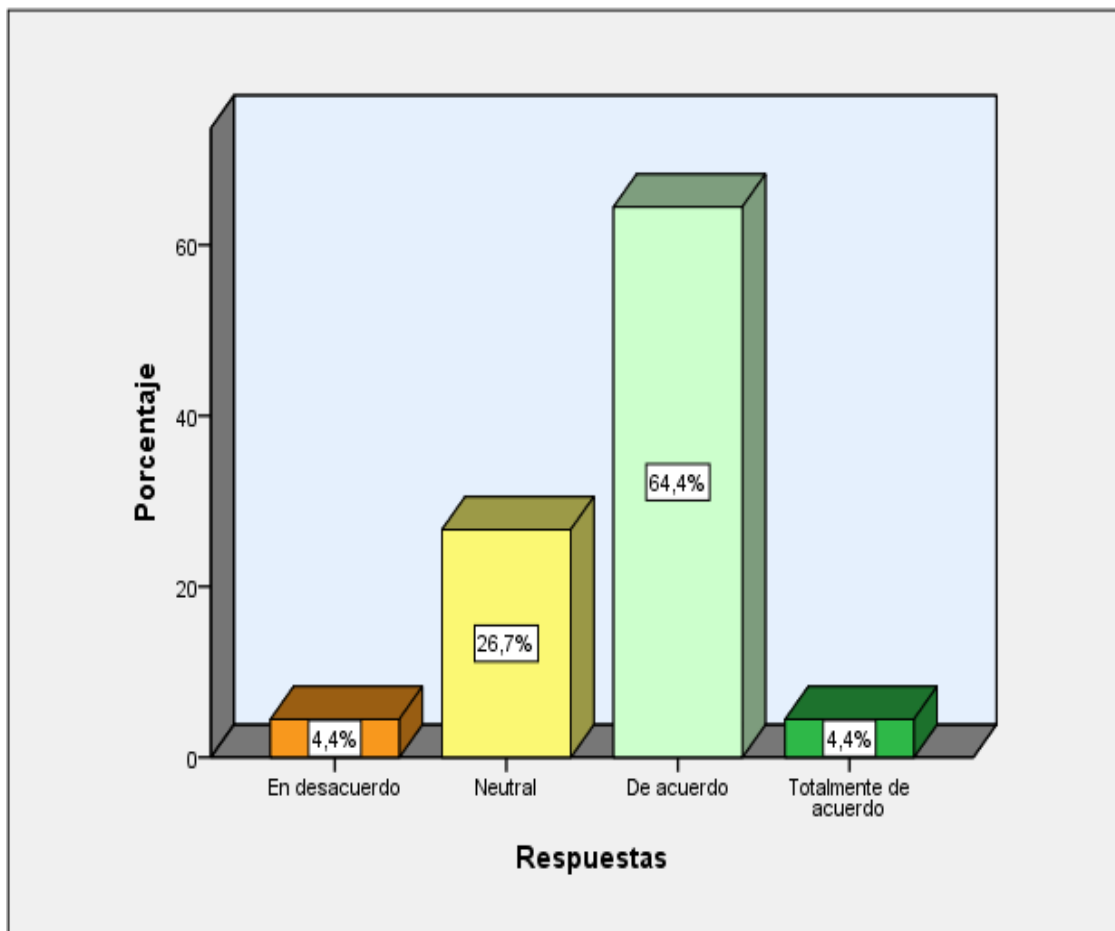
**Tabla 5: ¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
Neutral	12	26,7	26,7	31,1
De acuerdo	29	64,4	64,4	95,6
Totalmente de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Figura 5**

**¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación?**



Fuente: Tabla 5.  
Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron en desacuerdo, el 26.7% es decir 12 encuestados respondieron neutral, el 64.4% es decir 29 encuestados respondieron de acuerdo, y el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que la empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 64.4% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que la empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación.



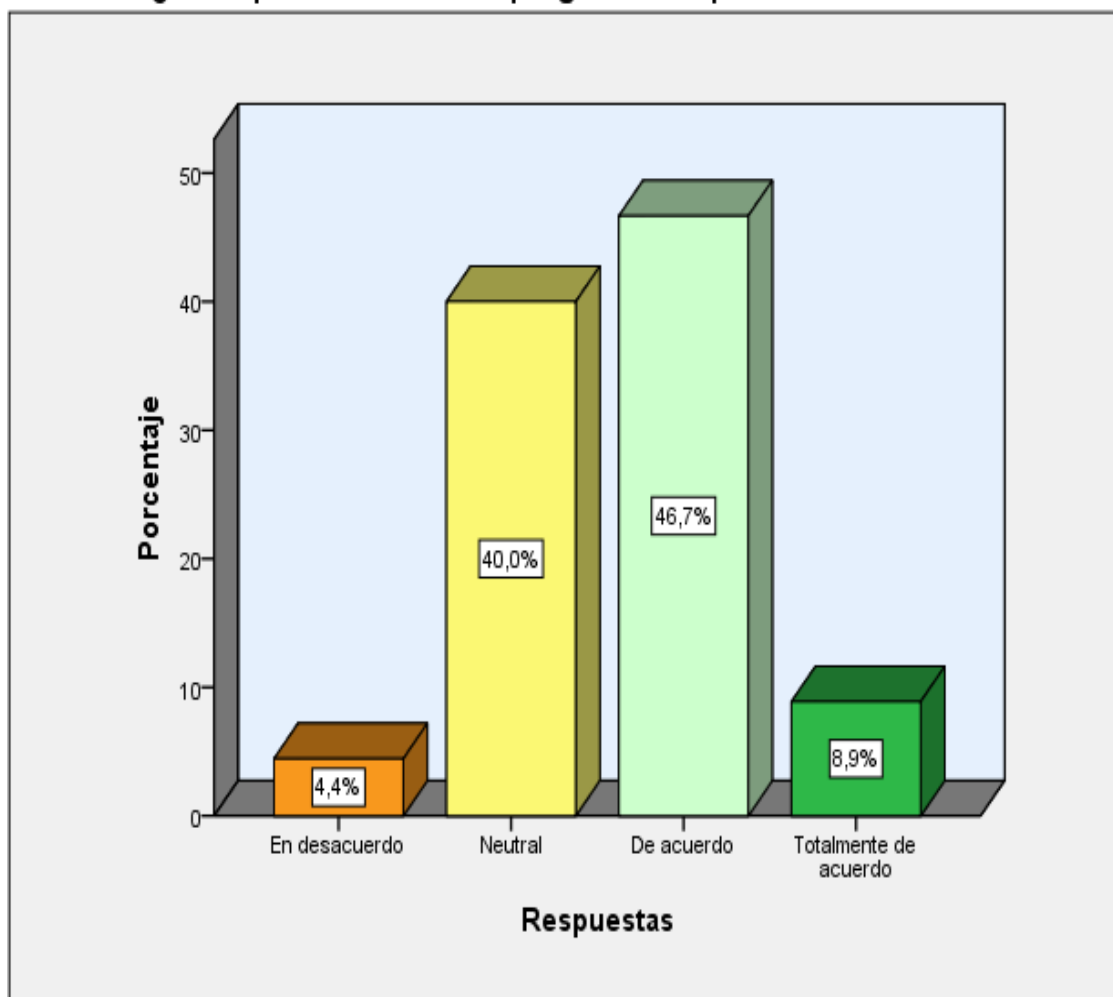
**Tabla 6: ¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,4	4,4	4,4
Neutral	18	40,0	40,0	44,4
De acuerdo	21	46,7	46,7	91,1
Totalmente de acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Figura 6**

**¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos?**



Fuente: Tabla 6.  
Elaboración: La investigadora.

### **Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron en desacuerdo, el 40.0% es decir 18 encuestados respondieron neutral, el 46.7% es decir 21 encuestados respondieron de acuerdo, y el 8.9% es decir 4 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que la empresa les brinda un programa o espacios recreativos.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 46.7% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que la empresa les brinda un programa o espacios recreativos.

**Tabla 7: ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?**

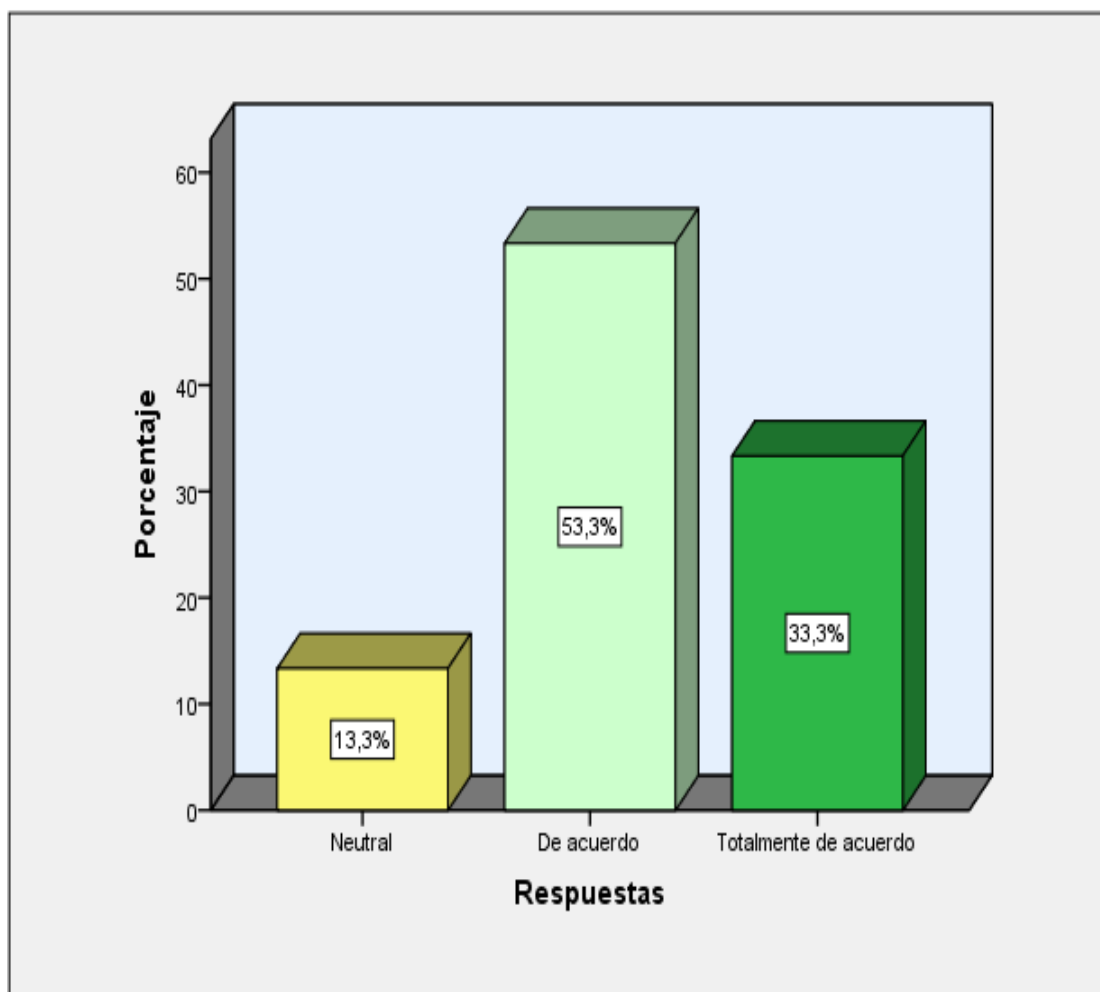
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	6	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	24	53,3	53,3	66,7
Totalmente de acuerdo	15	33,3	33,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 7**

**¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?**



Fuente: Tabla 7.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 13.3% es decir 6 encuestados respondieron neutral, el 53.3% es decir 24 encuestados respondieron de acuerdo, y el 33.3% es decir 15 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 53.3% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza.

**Tabla 8: ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?**

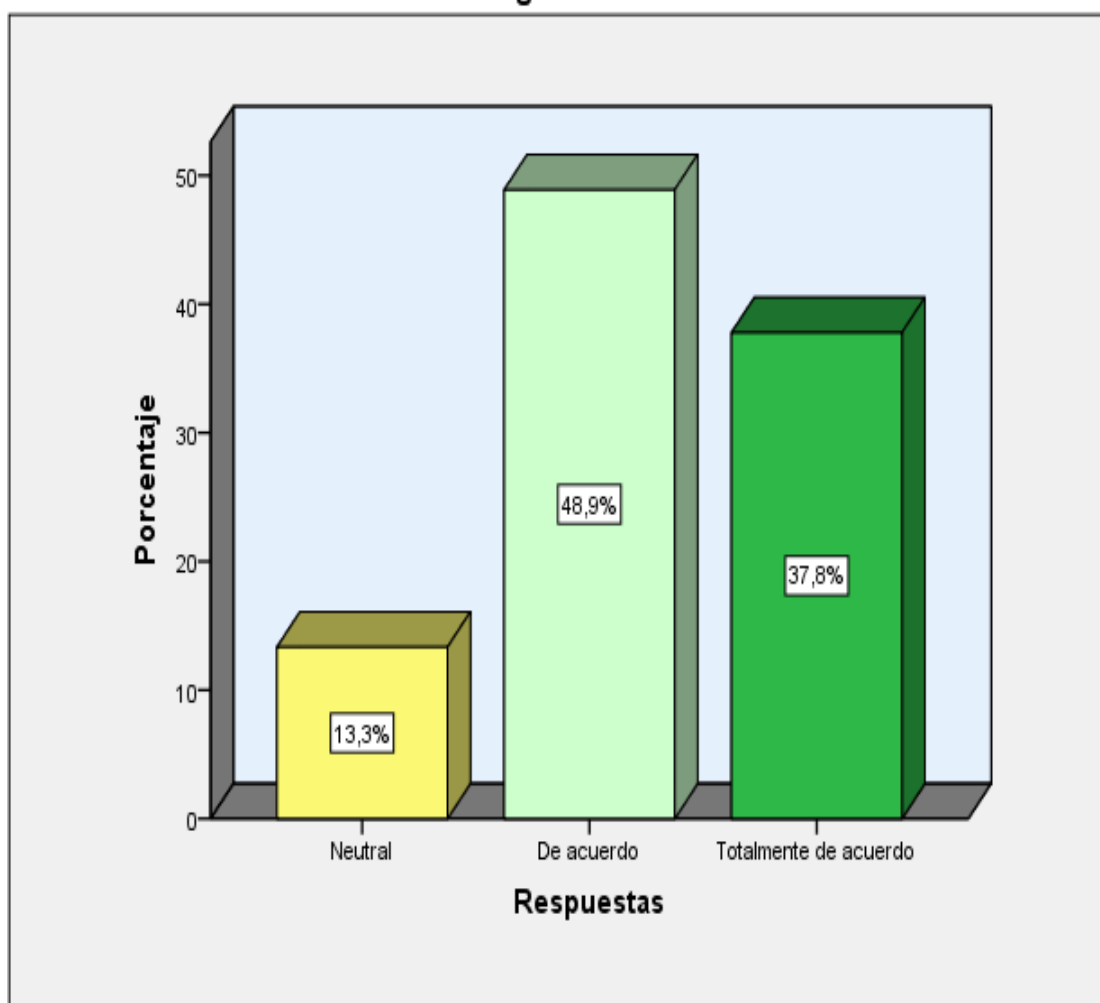
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	6	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	22	48,9	48,9	62,2
Totalmente de acuerdo	17	37,8	37,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 8**

**¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?**



Fuente: Tabla 8.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 13.3% es decir 6 encuestados respondieron neutral, el 48.9% es decir 22 encuestados respondieron de acuerdo, y el 37.8% es decir 17 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 48.9% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad.

**Tabla 9: ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?**

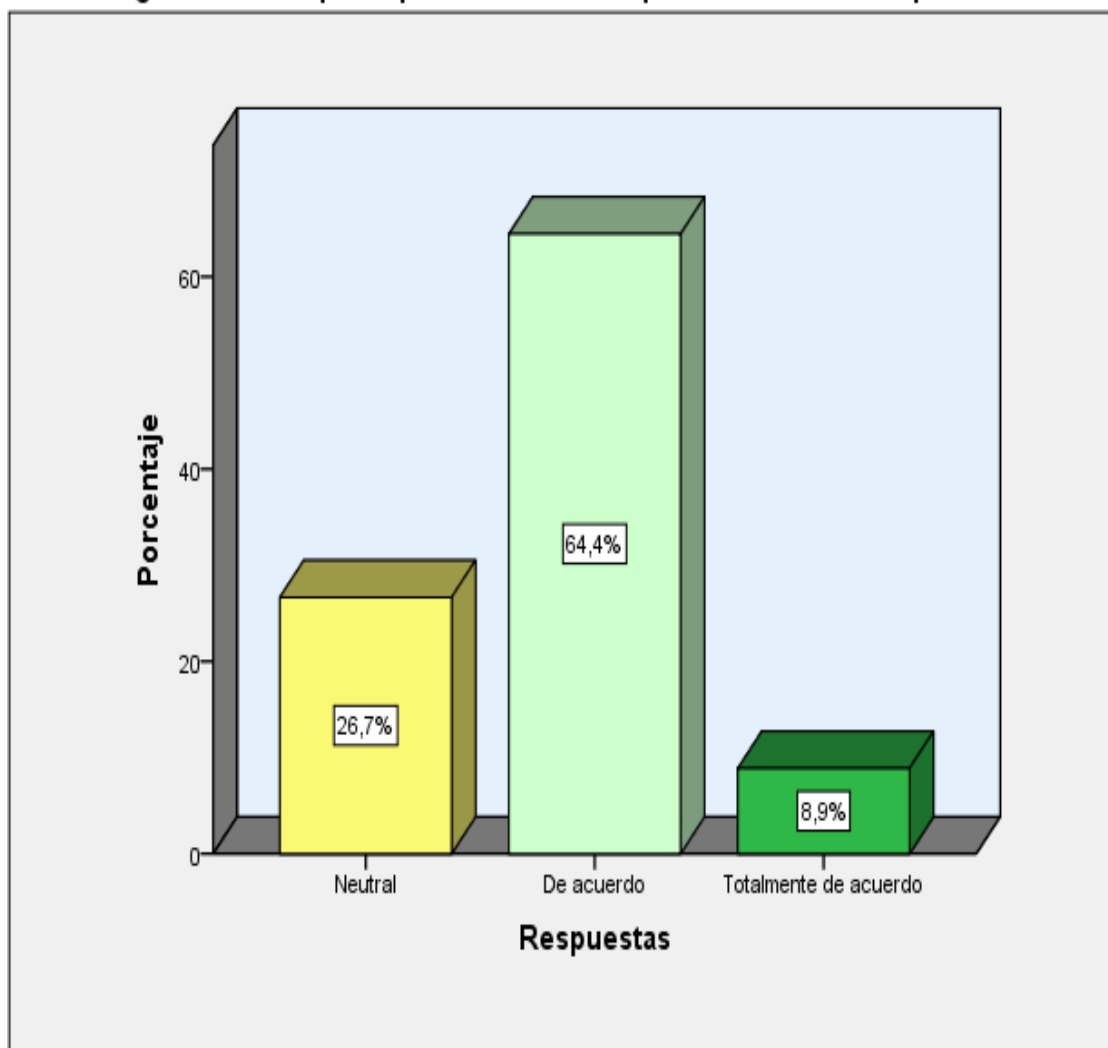
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	12	26,7	26,7	26,7
De acuerdo	29	64,4	64,4	91,1
Totalmente de acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 9**

**¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?**



Fuente: Tabla 9.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 26.7% es decir 12 encuestados respondieron neutral, el 64.4% es decir 29 encuestados respondieron de acuerdo, y el 8.9% es decir 4 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que el personal de la empresa actúa con empatía.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 64.4% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa actúa con empatía.



**Tabla 10: ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?**

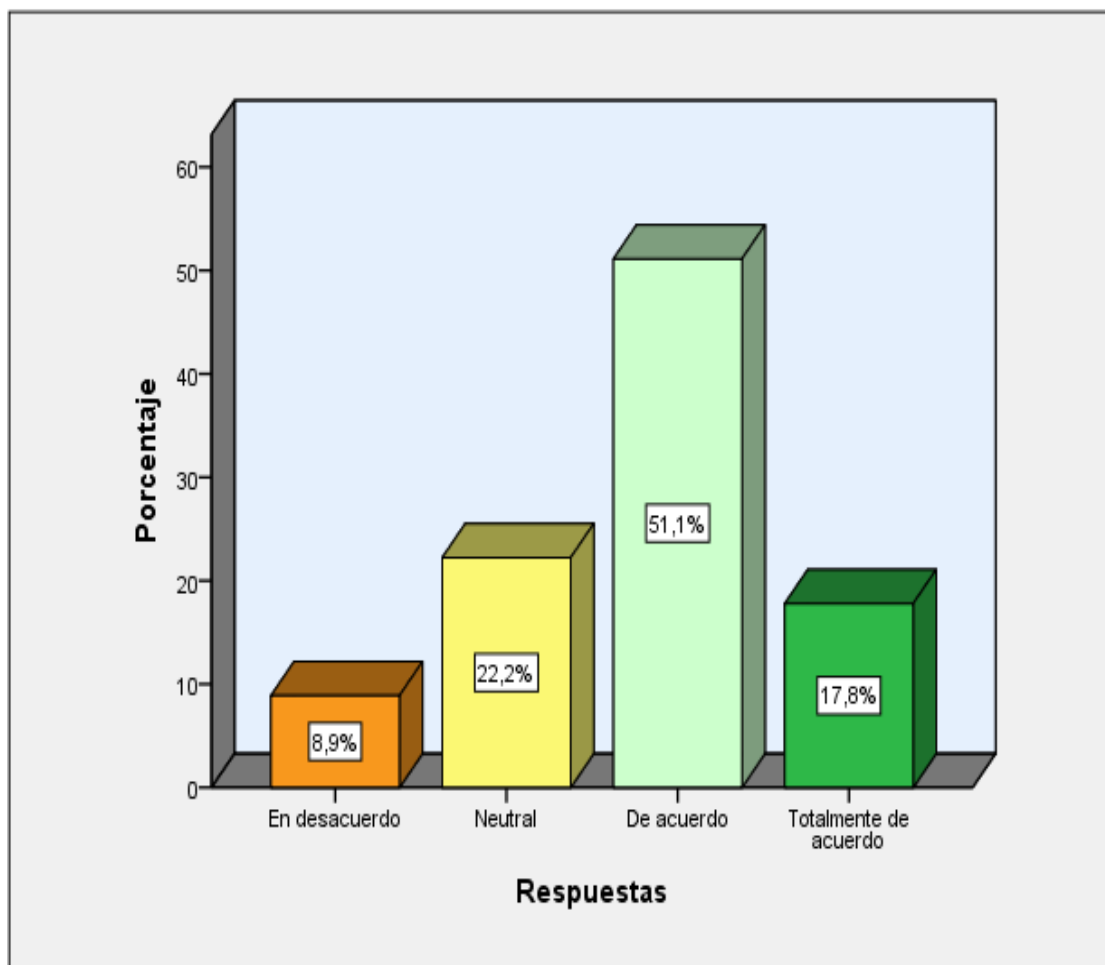
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
Neutral	10	22,2	22,2	31,1
De acuerdo	23	51,1	51,1	82,2
Totalmente de acuerdo	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 10**

**¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?**



Fuente: Tabla 10.

Elaboración: La investigadora.

**Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 8.9% es decir 4 encuestados respondieron en desacuerdo, el 22.2% es decir 10 encuestados respondieron neutral, el 51.1% es decir 23 encuestados respondieron de acuerdo, y el 17.8% es decir 8 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 51.1% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor.

**Tabla 11: ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?**

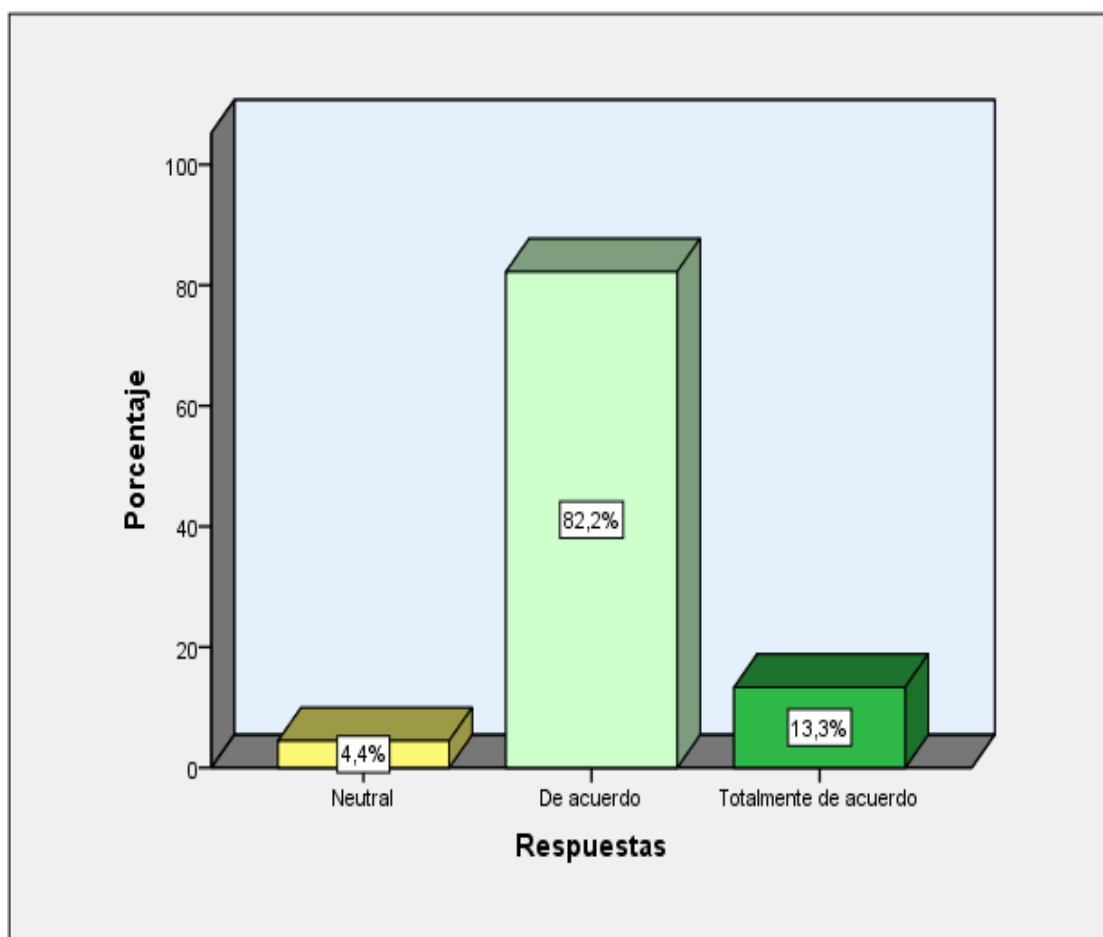
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	4,4	4,4	4,4
De acuerdo	37	82,2	82,2	86,7
Totalmente de acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: La investigadora.

**Figura 11**

**¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?**



Fuente: Tabla 11.

Elaboración: La investigadora.

## **Interpretación de resultados:**

Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 4.4% es decir 2 encuestados respondieron neutral, el 82.2% es decir 37 encuestados respondieron de acuerdo, y el 13.3% es decir 6 encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor.

Por lo tanto, podemos decir que existe una mayoría: 82.8% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor.

## **5.2. Análisis de resultados.**

El análisis de los resultados, se realizará a través de la prueba de hipótesis, a la cual se le aplicará el estadístico Chi cuadrado de Pearson la cual permite medir la correlación entre variables (Sampieri,1998).

### **5.2.1 Prueba de Hipótesis:**

#### **5.2.1.1 Hipótesis general**

La capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**Ho = Hipótesis Nula**

La capacitación no se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**HG= Hipótesis Alterna**

La capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 1: Prueba de chi-cuadrado - Hipótesis General**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	37,570 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	39,667	12	,000
Asociación lineal por lineal	5,516	1	,019
N de casos válidos	45		

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Interpretación:** Se puede observar en la siguiente tabla que el estadístico asociado al Chi Cuadrado tiene un valor de 0.000, un valor menor a 0.050 que es el nivel de significación establecida.

Por lo tanto se niega la hipótesis nula que dice: La capacitación no se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020. Y se acepta la hipótesis alterna que dice: La capacitación se

relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

### 5.2.1.2 Hipótesis Específica N° 01

La capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

#### Ho = Hipótesis Nula:

La capacitación para el trabajo no se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

#### H<sub>1</sub>= Hipótesis Alterna

La capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

### Cuadro 2: Prueba de Hipótesis Específica N° 01

#### Pruebas de Chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo? * ¿Usted cree que el	0.027

comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	
¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	0.010
¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo? * ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	0.000
¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	0.008
¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	0.000
¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	0.000
¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	0.006
¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? * ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	0.009

¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	0.030
¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	0.000

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Nivel de educación, relacionado con los indicadores de gestión de calidad, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: La capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

### 5.2.1.3 Hipótesis Específica N° 02

La capacitación en el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.



**Ho = Hipótesis Nula:**

La capacitación en el trabajo no se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**H<sub>2</sub>= Hipótesis Alterna**

La capacitación en el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 3: Prueba de Hipótesis Específica N° 02**

**Pruebas de Chi-cuadrado.**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	0.004
¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	0.000
¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante? * ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	0.000

¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	0.014
¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	0.000
¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	0.005
¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	0.001
¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones? * ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	0.008
¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	0.027
¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para	0.038

desarrollar correctamente su labor?	
-------------------------------------	--

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Capacitación en el trabajo, relacionado con los indicadores de gestión de calidad, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: La capacitación en el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

#### **5.2.1.4 Hipótesis Específica N° 03**

El desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

#### **Ho = Hipótesis Nula:**

El desarrollo del personal no se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

### H<sub>3</sub>= Hipótesis Alterna

El desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 4: Prueba de Hipótesis Específica N° 03**

#### Pruebas de Chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	0.014
¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	0.009
¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación? * ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	0.001
¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para	0.000

desarrollar correctamente su labor?	
¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	0.002
¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	0.004
¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos? * ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	0.000
¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos? * ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	0.000
¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	0.000
¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos? * ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	0.009

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: La investigadora.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Desarrollo del personal, relacionado con los indicadores de gestión de calidad, en todos los casos

nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: El desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020.

## **5.2.2. Discusión de resultados:**

1. Mejía (2017). En su trabajo de investigación titulado: *IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001 EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA COMPAÑÍA SERTECPET, FUNDAMENTADA EN LAS HERRAMIENTAS E INDICADORES DE GESTIÓN* Llega a la siguiente conclusión:

Con la revisión de las encuestas implementadas, se determinó que los servidores del Departamento de Talento Humano, elabora de forma minuciosa el Plan de Capacitación bajo las normas: ISO 9001.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde existe una mayoría de colaboradores, 53.3% de encuestados que manifestaron una respuesta neutral en que reciben capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones.

2. Ortega. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD CRISTIANA LATINOAMERICANA EXTENSIÓN*

*GUAYAQUIL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO. PROPUESTA DE UN MÓDULO PRÁCTICO.* Llega a la siguiente conclusión:

El 99% de la fuerza laboral reguladora considera que tener una preparación consistente mejoraría la calidad del servicio en la atención al cliente.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que la gran mayoría 57.8% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante.

3. Fuentes (2012). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid.* Llega a la siguiente conclusión:

Se demostró que existen diferencias estadísticamente significativas, entre los conceptos de NEBTs y empresas tradicionales. Esta evidencia exalta la importancia de considerar, de manera particular, teorías y herramientas empresariales para la aplicación en dichas organizaciones.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación ya que una gran mayoría 51.1% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor y el 82.8% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor.

4. Arrascue, Segura. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015*. Llega a la siguiente conclusión:

Al desglosar la calidad del servicio, se presentó una alta normal del 89%, en equipo, situaciones extensas, oficinas limpias, hallazgos confiables de confianza y 100% de seguridad, formalmente vestidos y distinguidos, consideración rápida 78% y horarios adaptables 89 %.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que una gran mayoría 53.3% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza, el 48.9% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad y 64.4% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa actúa con empatía.

5. Martell, Sánchez. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL GIMNASIO "SPORT CLUB" DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2013*. Llega a la siguiente conclusión:

Al diagnosticar la circunstancia de la ejecución de obra de los trabajadores operativos del centro de ejercicio Sport Club antes de la utilización del plan de preparación, encontramos que fue evaluado por los



clientes con una puntuación normal de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 hablaba de lo más cercano a la exhibición más notoriamente terrible y 10 de la ejecución ideal.

Esta conclusión difiere en parte con los resultados de nuestra investigación, ya que existe una gran mayoría 51.1% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor y el 82.8% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor.

6. Valladolid. (2019). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong. San Borja, 2019*. Llega a la siguiente conclusión:

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

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde de acuerdo con estos resultados podemos decir que: 57.8% de encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante y el 53.3% de encuestados que manifestaron una respuesta neutral en que reciben capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones.

## VI CONCLUSIONES

1. Se logra corroborar la hipótesis general y por tanto se puede afirmar que la capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020, esto se comprobó a través de medios estadísticos como la aplicación del el Chi – cuadrado de Pearson.
2. Podemos afirmar que la capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Esto se pudo probar a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson, las cuales arrojaron un valor menor a 0,050 para los indicadores de: Nivel de educación e inducción del personal, con relación a los indicadores de gestión de calidad.
3. Podemos afirmar que la capacitación en el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020. Esto se pudo probar a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson, las cuales arrojaron un valor menor a 0,050 para los indicadores de: Adiestramiento del personal y capacitación específica laboral, con relación a los indicadores de gestión de calidad.
4. Podemos afirmar que el desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020. Esto se pudo probar a través del estadístico Chi – cuadrado de Pearson, las cuales arrojaron un valor menor a 0,050 para los indicadores de: Habilidades de comunicación y actividades recreativas, con relación a los indicadores de gestión de calidad.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones:**

1. Implementar dentro de los planes estratégicos de la organización reuniones o círculos de calidad, con la finalidad de desarrollar una filosofía de mejora continua en la empresa.
2. Desarrollar formalmente un plan de inducción al trabajo que contemple capacitaciones referidas al proceso y protocolos de trabajo, pero también contemplar aspectos como la bienvenida, recorrido y tutoría personalizada.
3. Promover entre todos los colaboradores una cultura de aprendizaje, con el objetivo de perfeccionar habilidades para la consecución de los objetivos organizacionales.
4. Incluir y especificar planes de carrera y desarrollo para todos los niveles de la organización, con la finalidad de motivar y también promover competencias y aprendizajes en los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arrascue, J., Segura, E. (2016). *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Challa, B. (1992). *"Relaciones Humanas"*. Maracaibo, Venezuela: Piramide.
- Chiavenato, I. (2<sup>a</sup> ed.). (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. México, D.F.:McGraw-Hill/Interamericana.
- Definiciones.de, (2010). Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de>
- Deconceptos.com. (2014). Recuperado de: <https://deconceptos.com>.
- Definicionabc.com. (2011). Recuperado de: <https://definicionabc.com>
- Fuentes, V. (2012). *La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Fisher, L. (Ed.). (1988). *Investigación de mercados*. México D.F. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- González, I. (2005). *Definición operativa del concepto de calidad en la universidad a partir del análisis de respuestas libres*. Cuba: Revista cubana de educación superior, Ortíz, M. (2012). *Administración de empresas*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

- Gordon, J. (2000). *"Convergence versus strategic reorientation: the antecedents of fast-paced organizational change"*. USA: Journal of Management.
- Juran, J. (Ed.). (1980). *El liderazgo para la calidad. Un manual para directivos*. México D.F., México: Díaz de Santos, S.A
- Lovelock, C. (1ma ed.) (1983). *Marketing de servicios: personal, tecnología y servicios*. México: Pearson Educación de México S.A. Pinto, R. (1999). *Proceso de capacitación*. México D.F. México: McGraw-Hill
- Martell, B., Sanchez, A. (2013). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL GIMNASIO "SPORT CLUB" DE LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Mejía, M. (2017). *IMPACTO DE LA NORMA ISO 9001 EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA COMPAÑÍA SERTECPET, FUNDAMENTADA EN LAS HERRAMIENTAS E INDICADORES DE GESTIÓN*. (Tesis de pregrado). Universidad Internacional SEK, Ecuador.
- Ortega, M. (2013). *NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD CRISTIANA LATINOAMERICANA EXTENSIÓN GUAYAQUIL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO. PROPUESTA DE UN MÓDULO PRÁCTICO*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F., México: Mc Graw Hill.

Sánchez Carlessi, H. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*.

Lima, Perú: Editorial Mantaro.

Valladolit, H. (2019). *Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong. San*

*Borja, 2019.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

# ANEXO

### Anexo N° 1: Cuestionario

La siguiente encuesta trata de establecer, cómo la capacitación, se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL.

Por favor marque con una “X” en el casillero de su preferencia según las siguientes opciones:

A	B	C	D	E
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Pregunta	A	B	C	D	E
1	¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo?					
2	¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación?					
3	¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante?					
4	¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones?					
5	¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación?					
6	¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos?					
7	¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?					
8	¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?					
9	¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?					
10	¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?					
11	¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?					



## Anexo N° 02: Análisis de fiabilidad

### Alfa de Cronbach -Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Está usted de acuerdo en que para realizar su actividad es, se exija un mínimo de nivel educativo?	2,80	1,057	45
2. ¿Cuándo usted ingreso a la empresa, le brindaron un curso de inducción o capacitación?	3,60	,654	45
3. ¿Los cursos de adiestramiento para el desempeño de sus labores es constante?	3,80	,625	45
4. ¿Recibe usted capacitación constante para el desarrollo correcto de sus tareas y funciones?	3,51	,589	45
5. ¿La empresa le brinda capacitaciones en temas relacionados con las habilidades de comunicación?	3,69	,633	45
6. ¿La empresa le brinda un programa o espacios recreativos?	3,60	,720	45
7. ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite confianza?	4,20	,661	45
8. ¿Usted cree que el comportamiento e imagen de la empresa transmite seguridad?	4,24	,679	45
9. ¿Usted cree que el personal de la empresa actúa con empatía?	3,82	,576	45
10. ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades técnicas para desarrollar correctamente su labor?	3,78	,850	45
11. ¿Cree usted que el personal de la empresa posee las habilidades humanas para desarrollar correctamente su labor?	4,09	,617	45

### Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
0,891	0,905	11

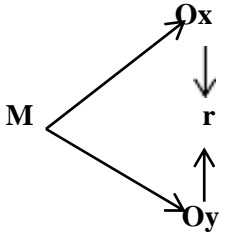
#### **Interpretación:**

La prueba de fiabilidad da como resultado 0.891 es decir un valor mayor a 0.800 que es el mínimo aceptable, por lo tanto el instrumento se califica como satisfactorio y pasa la prueba de confiabilidad pudiendo aplicarse a los encuestados.

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ALVI SECURITY SCRL. HUÁNUCO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> <b>PG:</b> ¿De qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>GENERAL:</b> <b>OG:</b> Establecer de qué manera la capacitación se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>GENERAL:</b> <b>HG:</b> La capacitación se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>Variable Independiente (X):</b>  Capacitación	X <sub>1</sub> : Capacitación para el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de educación</li> <li>• Inducción del personal</li> </ul>
				X <sub>2</sub> : Capacitación en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adiestramiento del personal</li> <li>• Capacitación específica laboral</li> </ul>
				X <sub>3</sub> : Desarrollo del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de comunicación</li> <li>• Actividades recreativas</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿Cómo la capacitación para el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>OE<sub>1</sub>:</b> Determinar como la capacitación para el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE<sub>1</sub>:</b> La capacitación para el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>Variable dependiente (Y):</b>  Gestión de calidad	Y <sub>1</sub> : Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> </ul>
<b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿Qué tanto la capacitación en el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>OE<sub>2</sub>:</b> Conocer que tanto la capacitación en el trabajo se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>HE<sub>2</sub>:</b> La capacitación en el trabajo se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020		Y <sub>2</sub> : Calidad de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades técnicas</li> <li>• Habilidades humanas</li> </ul>
<b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿De qué modo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020?	<b>OE<sub>3</sub>:</b> Identificar de qué modo el desarrollo del personal se relaciona con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020	<b>HE<sub>3</sub>:</b> El desarrollo del personal se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad de la empresa ALVI Security SCRL. Huánuco, 2020			

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO/ESQUEMA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativa</li> </ul>	<b>POBLACIÓN:</b> Nuestro universo va a estar conformado por 45 colaboradores de la empresa ALVI Security SCRL	<b>DISEÑO:</b> La presente investigación se realizara aplicando el diseño de investigación: Descriptivo– Correlacional.	<b>TÉCNICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> </ul>	<b>MUESTRA:</b> Se aplicara la técnica del muestreo poblacional, es decir la muestra estará conformada por los 45 colaboradores de la empresa ALVI Security SCRL	<b>ESQUEMA:</b>  <p>El diagrama muestra un universo 'M' que se divide en dos grupos, 'Ox' y 'Oy'. Una muestra 'r' es seleccionada de 'Ox'.</p>	<b>INSTRUMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> </ul>

## **ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Huánuco, 15 de setiembre de 2020**

**CARTA N°001-2020-AOMV**

**Sr/a**

**Gerente de la empresa ALVI Security SCRL.**

**Presente**

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, estudiante de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Lima, me encuentro realizando una investigación de grado , con la finalidad de optar el título de licenciada en administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

### **LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ALVI SECURITY SCRL. HUÁNUCO, 2020**

Los resultados de la investigación realizada serán un aporte a su gestión y también serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios. Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas.

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de su organización y de la sociedad en general, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

---

Alvarado Ortega María Vicky  
ORCID: 0000-0002-0925-6809