



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GESTIÓN DE CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN EMPRESA ABELIN S.A. – LIMA, 2023**

**Línea de investigación:
Competitividad industrial, diversificación productiva y prospectiva**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de
Proyectos de Ingeniería**

Autor

Luján López, Ray Dante

Asesor

Bazán Briceño, Jose Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado

Flores Vidal, Higinio Exequiel

Soto Soto, Luis

Ogosi Auqui, Jose Antonio

Lima - Perú

2026

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESA ABELIN S.A. – LIMA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	4%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.unfv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
6	www.slideshare.net	<1%
	Fuente de Internet	
7	docslib.org	<1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Chile	<1%
	Trabajo del estudiante	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTION DE CAPACITACION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EMPRESA ABELIN S.A. – LIMA, 2023

Línea de investigación:

Competitividad industrial, diversificación productiva y prospectiva

Tesis para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia de Proyectos de Ingeniería

Autor:

Luján López, Ray Dante

Asesor:

Bazán Briceño, Jose Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado:

Flores Vidal, Higinio Exequiel

Soto Soto, Luis

Ogosi Auqui, Jose Antonio

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme llegar a esta etapa profesional, así como a mi familia, en especial a mis padres por haberme orientado, y a los profesores por proporcionarnos las herramientas académicas necesarias para completar este trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Higinio Exequiel Flores Vidal,

Dr. Luis Soto Soto,

Dr. Jose Antonio Ogosi Auqui.

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Mg. Jose Luis Bazán Briceño.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Descripción del problema	4
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3.1. <i>Problema general</i>	7
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	7
1.4. Antecedentes.....	7
1.4.1. <i>Antecedentes nacionales</i>	7
1.4.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	10
1.5. Justificación de la investigación	12
1.6. Limitaciones de la investigación	13
1.7. Objetivos.....	13
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	14
1.8. Hipótesis	14
1.8.1. <i>Hipótesis general</i>	14
1.8.2. <i>Hipótesis específicas</i>	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Marco conceptual.....	15
2.1.1. <i>Desarrollo de habilidades</i>	15
2.1.2. <i>Aprendizaje organizacional</i>	16
2.1.3. <i>Competencias laborales</i>	17

2.1.4.	<i>Cultura de formación</i>	18
2.1.5.	<i>Desempeño laboral</i>	19
2.1.6.	<i>Evaluación de necesidades</i>	20
2.1.7.	<i>Entrenamiento efectivo</i>	21
2.1.8.	<i>Mejora de procesos</i>	22
2.1.9.	<i>Cultura de servicio</i>	23
2.1.10.	<i>Gestión de talento</i>	24
2.1.11.	<i>Calidad de recursos humanos</i>	25
2.1.12.	<i>Innovación en la capacitación</i>	27
2.2.	Marco legal	28
2.3.	Estado del arte.....	32
III.	MÉTODO	56
3.1.	Tipo de investigación.....	56
3.2.	Población y muestra.....	57
3.3.	Operacionalización de variables	58
3.4.	Instrumentos	58
3.5.	Procedimientos	59
3.6.	Análisis de datos	60
3.7.	Consideraciones éticas.....	60
IV.	RESULTADOS.....	61
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	102
VI.	CONCLUSIONES	106
VII.	RECOMENDACIONES.....	108
VIII.	REFERENCIAS.....	110
IX.	ANEXOS	119

Anexo A. Matriz de Consistencia	120
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	121
Anexo C. Ficha de Validación de Instrumento por Juicio de Expertos	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Técnicas del sistema de control de Taylor	45
Tabla 2	Operacionalización de las variables.....	58
Tabla 3	Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la calidad del servicio de la Empresa Avelino S.A. - Lima, periodo 2023.	61
Tabla 4	Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.	62
Tabla 5	Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.	63
Tabla 6	Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.	64
Tabla 7	Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.....	65
Tabla 8	Frecuencia de Percepciones sobre la Selección del Tipo de Programa según las Necesidades de la Empresa.....	66
Tabla 9	Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de los Programas Desarrollados para Mejorar el Grado de Aprendizaje	67
Tabla 10	Frecuencia de percepciones sobre la Importancia del Uso de Técnicas de Aprendizaje en las Capacitaciones Laborales para Facilitar el Aprendizaje Continuo de los Empleados.....	68
Tabla 11	Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Uso de Técnicas en las Capacitaciones Laborales para Mejorar el Grado de Aprendizaje de los Colaboradores	69
Tabla 12	Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Realizar Capacitaciones sobre Temas de Interés	70

Tabla 13 Frecuencia de Capacitaciones Continuas sobre Temas de Interés Relacionados con el Servicio Ofrecido	71
Tabla 14 Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Hábitos Desarrollados en la Empresa	72
Tabla 15 Frecuencia de Percepciones sobre la Práctica de Nuevos Hábitos para Mejorar el Servicio al Cliente y Satisfacer Expectativas	73
Tabla 16 Frecuencia de Percepciones sobre el Respeto de los Valores Personales en el Lugar de Trabajo	74
Tabla 17 Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto de los Valores Personales de los Colaboradores en su Desempeño	75
Tabla 18 Frecuencia de Percepciones sobre la Facilitación del Desarrollo de Capacitaciones por Empatía de los Colaboradores	76
Tabla 19 Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Empatía para Ofrecer un Buen Servicio	77
Tabla 20 Frecuencia de Percepciones sobre la Evaluación del Ajuste del Colaborador al Perfil del Puesto	78
Tabla 21 Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Adecuación del Colaborador al Perfil de Puesto para un Desempeño Óptimo con Capacitación Previa	79
Tabla 22 Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Medir el Nivel de Desempeño de los Colaboradores antes y después de las Capacitaciones	80
Tabla 23 Frecuencia de Percepciones sobre la Medición del Desempeño de los Colaboradores para Identificar Necesidades de Capacitación	81
Tabla 24 Frecuencia de Percepciones sobre la Consideración de Beneficios Futuros al Decidir Realizar una Capacitación	82

Tabla 25 Frecuencia de Percepciones sobre los Beneficios de las Capacitaciones para la Empresa	83
Tabla 26 Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Organización en la Capacitación Continua de sus Colaboradores.....	84
Tabla 27 Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Empresa en los Resultados de las Capacitaciones	85
Tabla 28 Frecuencia de Satisfacción con los Conocimientos y Habilidades Adquiridos en la Capacitación para el Desempeño como Ingeniero/Técnico de Producción.....	86
Tabla 29 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Expectativas en la Calidad del Trabajo a través del Entrenamiento y Capacitación Recibidos	87
Tabla 30 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de la Capacitación Laboral para Brindar un Servicio Satisfactorio a los Clientes Internos y Externos de la Empresa	88
Tabla 31 Frecuencia de Percepciones sobre la Capacidad de la Capacitación Laboral para Atender Efectivamente a Clientes Internos y Externos	89
Tabla 32 Frecuencia de Percepciones sobre la Mejora de la Competitividad mediante la Capacitación Laboral en el Sector de Agua contra Incendios	90
Tabla 33 Frecuencia de Percepciones sobre la Satisfacción con el Impacto de la Capacitación Laboral en la Calidad del Servicio y Desempeño Laboral como Ingeniero/Técnico de Producción	91
Tabla 34 Frecuencia de Percepciones sobre la Organización y Fluidez del Proceso de Servicio	92
Tabla 35 Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio.....	93

Tabla 36 Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio.....	94
Tabla 37 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Necesidades y Requerimientos de los Servicios de Abelin S.A. en la Labor como Ingeniero/Técnico de Producción	95
Tabla 38 Frecuencia de Percepciones sobre la Diferenciación del Servicio en Términos de Innovación respecto a Opciones en el Mercado	96
Tabla 39 Frecuencia de Percepciones sobre la Adaptación y Actualización Continua del Servicio para Ofrecer Soluciones Innovadoras.....	97
Tabla 40 Frecuencia de Percepciones sobre la Prestación Oportuna del Servicio	98
Tabla 41 Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Uso de Recursos en el Servicio Prestado.....	99
Tabla 42 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Servicio para Alcanzar los Resultados Deseados.....	100
Tabla 43 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Objetivos y Metas del Servicio Proporcionado	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Condiciones para la calificación laboral del trabajador	33
Figura 2	Curva de aprendizaje representativa.....	35
Figura 3	Mapa de grupos involucrados en el proceso de capacitación laboral.....	36
Figura 4	Pasos en la preparación de un programa de capacitación.....	37
Figura 5	Diagrama simplificado de efectos de la capacitación laboral	39
Figura 6	Indicadores de las necesidades de capacitación	42
Figura 7	Mapa conceptual de la calidad del servicio.....	52
Figura 8	Modelo ampliado de las deficiencias de calidad del servicio.....	53
Figura 9	Frecuencia de Percepciones sobre la Selección del Tipo de Programa según las Necesidades de la Empresa.....	66
Figura 10	Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de los Programas Desarrollados para Mejorar el Grado de Aprendizaje	67
Figura 11	Frecuencia de percepciones sobre la Importancia del Uso de Técnicas de Aprendizaje en las Capacitaciones Laborales para Facilitar el Aprendizaje Continuo de los Empleados.....	68
Figura 12	Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Uso de Técnicas en las Capacitaciones Laborales para Mejorar el Grado de Aprendizaje de los Colaboradores	69
Figura 13	Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Realizar Capacitaciones sobre Temas de Interés	70
Figura 14	Frecuencia de Capacitaciones Continuas sobre Temas de Interés Relacionados con el Servicio Ofrecido	71
Figura 15	Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Hábitos Desarrollados en la Empresa	72

Figura 16 Frecuencia de Percepciones sobre la Práctica de Nuevos Hábitos para Mejorar el Servicio al Cliente y Satisfacer Expectativas	73
Figura 17 Frecuencia de Percepciones sobre el Respeto de los Valores Personales en el Lugar de Trabajo	74
Figura 18 Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto de los Valores Personales de los Colaboradores en su Desempeño	75
Figura 19 Frecuencia de Percepciones sobre la Facilitación del Desarrollo de Capacitaciones por Empatía de los Colaboradore.....	76
Figura 20 Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Empatía para Ofrecer un Buen Servicio	77
Figura 21 Frecuencia de Percepciones sobre la Evaluación del Ajuste del Colaborador al Perfil del Puesto.....	78
Figura 22 Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Adecuación del Colaborador al Perfil de Puesto para un Desempeño Óptimo con Capacitación Previa	79
Figura 23 Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Medir el Nivel de Desempeño de los Colaboradores antes y después de las Capacitaciones	80
Figura 24 Frecuencia de Percepciones sobre la Medición del Desempeño de los Colaboradores para Identificar Necesidades de Capacitación	81
Figura 25 Frecuencia de Percepciones sobre la Consideración de Beneficios Futuros al Decidir Realizar una Capacitación	82
Figura 26 Frecuencia de Percepciones sobre los Beneficios de las Capacitaciones para la Empresa	83
Figura 27 Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Organización en la Capacitación Continua de sus Colaboradores.....	84

Figura 28 Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Empresa en los Resultados de las Capacitaciones	85
Figura 29 Frecuencia de Satisfacción con los Conocimientos y Habilidades Adquiridos en la Capacitación para el Desempeño como Ingeniero/Técnico de Producción.....	86
Figura 30 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Expectativas en la Calidad del Trabajo a través del Entrenamiento y Capacitación Recibidos	87
Figura 31 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de la Capacitación Laboral para Brindar un Servicio Satisfactorio a los Clientes Internos y Externos de la Empresa	88
Figura 32 Frecuencia de Percepciones sobre la Capacidad de la Capacitación Laboral para Atender Efectivamente a Clientes Internos y Externos	89
Figura 33 Frecuencia de Percepciones sobre la Mejora de la Competitividad mediante la Capacitación Laboral en el Sector de Agua contra Incendios	90
Figura 34 Frecuencia de Percepciones sobre la Satisfacción con el Impacto de la Capacitación Laboral en la Calidad del Servicio y Desempeño Laboral como Ingeniero/Técnico de Producción	91
Figura 35 Frecuencia de Percepciones sobre la Organización y Fluidez del Proceso de Servicio	92
Figura 36 Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio.....	93
Figura 37 Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio.....	94
Figura 38 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Necesidades y Requerimientos de los Servicios de Abelin S.A. en la Labor como Ingeniero/Técnico de Producción	95

Figura 39 Frecuencia de Percepciones sobre la Diferenciación del Servicio en Términos de Innovación respecto a Opciones en el Mercado	96
Figura 40 Frecuencia de Percepciones sobre la Adaptación y Actualización Continua del Servicio para Ofrecer Soluciones Innovadoras.....	97
Figura 41 Frecuencia de Percepciones sobre la Prestación Oportuna del Servicio	98
Figura 42 Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Uso de Recursos en el Servicio Prestado.....	99
Figura 43 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Servicio para Alcanzar los Resultados Deseados.....	100
Figura 44 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Objetivos y Metas del Servicio Proporcionado.....	101

RESUMEN

El propósito principal de este estudio fue analizar la relación entre la administración de la formación laboral y el nivel de servicio en la Empresa Abelin S.A. durante el periodo de 2023. Para alcanzar este objetivo, se adoptó un enfoque metodológico cuantitativo, utilizando un diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 80 empleados de la empresa, categorizados como maestros de obra, técnicos operarios y técnicos oficiales, según criterios específicos de inclusión y exclusión. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la administración de la formación laboral y la calidad del servicio, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.759, con un nivel de significancia (σ bilateral) de 0.00. Estos hallazgos sugieren que la inversión en la capacitación del personal se relaciona directamente con la mejora de la calidad del servicio proporcionado por la empresa. Además, se confirmó una relación estadísticamente significativa entre estas variables, lo que apoya la validez de la hipótesis alternativa planteada en la investigación. En resumen, los resultados de este estudio indican que una gestión eficaz de la formación laboral puede tener un efecto positivo en la calidad del servicio en empresas como Abelin S.A. - Lima. Por lo tanto, se sugiere a las organizaciones que se centren en políticas de formación continua para su personal, lo que podría contribuir significativamente a mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa en el contexto empresarial.

Palabras clave: gestión, capacitación, laboral, calidad, servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the management of job training and the quality of service in the Company Abelin S.A. during the period 2023. To achieve this objective, a quantitative methodological approach was used, with a correlational design. The sample consisted of 80 construction workers, stratified into construction masters, operator technicians and official technicians, following specific inclusion and exclusion criteria. The results obtained revealed a significant evaluation between job training management and service quality, supported by a Spearman evaluation coefficient (ρ) of 0.759, with a significance level (two-sided σ) of 0.00. This finding suggests that investment in personnel training is directly related to improving the quality of the service offered by the company. Furthermore, a statistically significant relationship was developed between these variables, which supports the validity of the alternative hypothesis formulated in the research. In conclusion, the results obtained in this study indicate that the effective management of job training can have a positive impact on the quality of service in companies such as Abelin S.A. - Lime. Therefore, organizations are recommended to focus on continuous training policies for their staff, which could significantly contribute to improving customer satisfaction and operational efficiency in the business environment.

Keywords: management, training, labor, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, dentro del ámbito empresarial, destacar la excelencia del servicio y el cumplimiento de las exigencias de los clientes ya no se percibe meramente como una ventaja competitiva, sino más bien una función básica en la operación de las empresas. Igualmente, la formación y el fomento de conocimientos, actitudes, destrezas y conductas esenciales para llevar a cabo una labor también deben ser tratados de forma dinámica. Esto implica tener en cuenta no solo las modificaciones tecnológicas y en conocimientos y destrezas, sino también los cambios en actitudes y mentalidades (Parra y Rodríguez, 2016).

Siguiendo la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la capacitación laboral se entiende como la habilidad efectiva para desempeñar con éxito una tarea laboral específica. En un contexto global en constante evolución, es claro que buscar oportunidades de formación y capacitación continua es esencial para mantener la competitividad. Por tanto, las organizaciones deben concentrarse en cultivar y mejorar competencias clave que les permitan destacar entre otras. Estas habilidades se perciben como un marco que simplifica la integración del capital intelectual de la entidad con su estrategia comercial, al mismo tiempo que fomenta el crecimiento profesional de los individuos (Astorayme, 2022).

El propósito de la gestión del entrenamiento del personal en la compañía es garantizar que los trabajadores desempeñen sus funciones con habilidad y entusiasmo. Esto no solo conlleva a una disminución en los costos de materiales o en el tiempo requerido para realizar eficientemente las tareas, sino que también les permite realizar las actividades con mayor facilidad una vez estén debidamente capacitados. Como resultado, se promueve una mayor productividad en el entorno laboral (García, 2019).

1.1. Planteamiento del problema

La importancia que las empresas contemporáneas otorgan a la instrucción de sus empleados es un componente fundamental para elevar su nivel de competitividad. La gestión del capital humano desempeña un papel estratégico en estas organizaciones, al considerar el talento humano como un componente fundamental de su estructura, en lugar de simplemente una característica individual. El éxito de estas organizaciones, tanto en términos económicos como humanos, se fundamenta en el talento humano y requiere un enfoque consciente y práctico hacia los procesos que fortalecerán las habilidades necesarias que los trabajadores deben desarrollar en sus respectivos roles laborales.

La importancia que las empresas contemporáneas otorgan a la instrucción de sus empleados es un componente fundamental para elevar su nivel de competitividad. Resulta vital para todo tipo de organizaciones analizar la excelencia del servicio que proporcionan a sus clientes, con el fin de entender su desempeño actual y trabajar en la búsqueda de su completa satisfacción. Además, es fundamental superar las expectativas de los clientes para establecer relaciones comerciales rentables con ellos, lo que requiere una formación adecuada para alcanzar los objetivos establecidos. Resulta evidente que, a fin de que los clientes formen una percepción favorable, la empresa debe satisfacer de manera integral todas sus necesidades y expectativas, lo que se denomina calidad de servicio. Por lo tanto, dado que cumplir con las expectativas del cliente es esencial, resulta indispensable disponer de datos precisos acerca de la percepción y los requerimientos de los clientes, así como los atributos que utilizan para evaluar el nivel de calidad del servicio ofrecido (Sánchez, 2014).

Las empresas cuentan con diversas motivaciones para invertir en el desarrollo de sus empleados. Históricamente, las competencia y conocimientos se transmitían principalmente a través de la tutoría, lo que llevaba a descuidar el desarrollo del recurso humano en muchas industrias. Sin embargo, en la actualidad, el papel del factor humano se ha vuelto fundamental

para el crecimiento empresarial. La mayoría de las organizaciones considera fundamental valorar la excelencia en el servicio que proporcionan a sus clientes como parte integral de la evaluación de su rendimiento actual. Además, buscan lograr la satisfacción total de los clientes y se esfuerzan por superar sus expectativas para establecer relaciones comerciales sólidas con ellos.

En el contexto mexicano, se ha reconocido que la rotación de empleados y la carencia de formación y preparación son factores que inciden en la viabilidad a largo plazo de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) del país. Hasta ahora, la capacitación no ha sido reconocida como un componente esencial dentro de la estrategia de desarrollo empresarial. Por ende, se propone la instauración de iniciativas de formación que posibiliten a las organizaciones proporcionar a sus trabajadores las destrezas requeridas para potenciar su competitividad, generando así beneficios tanto para el personal como para la entidad en su conjunto (Cano et al., 2014).

De acuerdo con investigaciones llevadas a cabo por Red Laureate International Universities en América Latina en 2016, se ha observado que las empresas en la región están realizando inversiones considerables en el desarrollo de sus empleados. Mediante encuestas aplicadas a empresas, se ha constatado que las compañías manufactureras tienden a proporcionar más capacitación en comparación con otros sectores. Es interesante analizar las diferencias en los programas de capacitación entre diferentes industrias. En Colombia, según la Encuesta Permanente de Formación en Empresas (EPFE), las empresas de servicios son las que más invierten en capacitación, con un 74% de ellas ofreciendo programas de formación. Le siguen las industrias (46%) y el comercio (45%). En otra perspectiva, en Chile, se constata que las compañías dentro del ámbito del gas, agua y electricidad son las que más invierten en capacitación, con un 66% ofreciendo programas de formación. Les siguen las empresas del sector financiero (62%) y las manufactureras (56.4%). Estos datos sugieren que las industrias

que producen bienes o servicios, así como aquellas de mayor complejidad, suelen invertir más en capacitación, posiblemente debido a la necesidad de contar con una fuerza laboral altamente especializada en dichos sectores.

Los datos recopilados de diversas naciones ponen de manifiesto la variedad de perspectivas respecto a las estrategias de formación implementadas por las organizaciones, tal como se evidencia en los hallazgos de la investigación. Se observó que un porcentaje significativo de empresas, como el 69% en Costa Rica, el 50% en Perú y el 45% en El Salvador, eligen la capacitación externa para sus empleados. Este hallazgo subraya la importancia de entender el funcionamiento del mercado de servicios de capacitación, un aspecto relevante y significativo para la investigación en curso. Adicionalmente, los resultados recabados mediante encuestas a empresas pueden proporcionar indicios sobre la idoneidad de la oferta formativa en relación con las necesidades y preferencias de las organizaciones. Cuando se les preguntó acerca de los factores que limitan la capacitación, las empresas en Argentina señalaron que los dos factores más importantes son la falta de presupuesto (26%) y la falta de tiempo disponible (28%), según se propuso en la revisión realizada (Navarrete, 2018).

1.2. Descripción del problema

Es alarmante que la ciudadanía observe cómo algunas instituciones no mejoran sus procesos administrativos de atención al público. Esto se debe en parte a que ciertas generaciones presentan carencias en el dominio de las tecnologías, lo que plantea una necesidad urgente que debe ser atendida. La falta de uso de la tecnología tiene un impacto negativo en las actividades y existen grupos de personas que no están proporcionando un servicio oportuno durante el desarrollo de los procesos, lo que retrasa la resolución de los mismos. Varios estudios resaltan la importancia y la necesidad de capacitar a los profesionales que forman parte de estas instituciones (Guarnizo, 2021).

La administración en el Perú enfrenta una complejidad debido a las diversas funciones que el Estado desempeña para proporcionar servicios a los ciudadanos. Este escenario se muestra en la carencia de preparación profesional del equipo, la escasa identificación con la institución, el exceso de burocracia y la corrupción en algunos sectores de influencia, factores que afectan negativamente la calidad de los servicios. Cada país enfrenta sus propios desafíos en materia de administración, los cuales deben abordarse mediante políticas de gestión y modernización (Morales, 2018).

En el ámbito del Estado peruano, se ha notado un aumento en la cantidad de organizaciones que introducen iniciativas de educación con el propósito de retener a su personal y potenciar sus habilidades. De acuerdo con un informe de Aptitus, el 48% de los empleados en Perú han participado en programas de capacitación ofrecidos por sus empleadores actuales. Este dato resalta la relevancia que las empresas asignan a la formación para impulsar el desarrollo tanto de la organización como de sus miembros y colaboradores. Se reconoce la importancia de mantener a los trabajadores motivados y bien cuidados en una perspectiva de largo plazo.

Señalando que las organizaciones con una extensa experiencia de más de 24 años en la industria se han adaptado a las normativas de las sociedades actuales, priorizando los modelos de gestión que valoran a las personas. Esto se debe a que las compañías globales demandan que el índice de complacencia de los trabajadores sobrepase el 85% (Girón, 2019).

Este estudio se enfoca en los colaboradores técnicos de la Empresa ABELIN S.A., quienes están involucrados en la instalación de Sistemas de Protección de Agua Contra Incendio en diferentes proyectos a nivel nacional. Dada la actual recesión del mercado de la construcción y la competencia comercial con otras empresas del mismo sector, siendo necesario que las empresas implementen cambios en la gestión del capital humano para adaptarse a las demandas actuales del entorno empresarial.

El objetivo de estos cambios es verificar la eficiencia y efectividad de las actividades realizadas por los colaboradores técnicos, con el fin de lograr una optimización en los costos asociados a los proyectos en curso y mejorar la competitividad empresarial para futuras licitaciones. En la Empresa ABELIN S.A., se está observando una tendencia laboral hacia la asignación de tareas más desafiantes y la necesidad de completarlas en plazos más ajustados, de acuerdo con los requisitos y estándares establecidos por los clientes. El propósito es conservar la excelencia del servicio proporcionado para asegurar la complacencia del cliente. Sin embargo, los errores en la gestión por parte de los involucrados, el incumplimiento de las tareas asignadas y las carencias en el desempeño de los colaboradores técnicos de obra pueden constituir aspectos cruciales que impacten la productividad y la calidad del servicio en los proyectos de la Empresa ABELIN S.A.

En la Empresa ABELIN S.A., se está observando una inclinación laboral hacia la asignación de tareas más exigentes y la necesidad de completarlas en plazos más ajustados, conservando constantemente los estándares y la calidad del servicio para garantizar la satisfacción del cliente. No obstante, en determinadas situaciones, las fallas en la dirección, el incumplimiento de las labores asignadas y las carencias en el desempeño de los colaboradores técnicos de obra son aspectos cruciales que afectan la eficiencia y la excelencia del servicio en los proyectos de la organización.

Dada la creciente competencia en el sector, es esencial para la Empresa ABELIN S.A. incrementar la satisfacción de sus clientes en los proyectos en curso y fortalecer su reputación en el mercado de la construcción. Por consiguiente, es de suma importancia realizar el estudio actual sobre "La gestión de la capacitación laboral de los empleados y su impacto en el aumento de la productividad y calidad del servicio en la empresa ABELIN S.A. - Lima, durante el período 2023".

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023?

¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023?

¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima2023?

¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

En pleno siglo XXI, en el entorno empresarial actual, conseguir una administración eficaz y efectiva de los recursos humanos continúa siendo uno de los desafíos más notorios para las compañías del ámbito de la construcción, tanto a nivel nacional como internacional. En este contexto, cada vez cobra más relevancia el papel del trabajador como una fuente generadora de valor y riqueza, dado que este capital humano es esencial para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, se detecta un interés en constante crecimiento por parte de empresarios y directivos para adoptar herramientas que les permitan incrementar la productividad de sus empresas.

En la investigación titulada "Capacitación y productividad de los colaboradores de la corporación ILLIKA S.A.C en San Juan de Lurigancho – Lima 2016", Laredo (2016) establece el objetivo primordial consiste en establecer la relación entre la capacitación y la productividad en una compañía perteneciente al ámbito textil. Para este propósito, realiza una revisión bibliográfica basada en la teoría de Chiavenato (2002), propone cuatro pasos esenciales para lograr el éxito en el proceso de formación: la transferencia de información, la adquisición de habilidades, la promoción de actitudes y la consolidación de conceptos.

De manera similar, Laredo (2016), al fundamentarse en el examen de la teoría de la eficiencia de Bain (1985), que propuso que la productividad se mide considerando aspectos como los niveles de rendimiento, los métodos y equipos empleados, y la efectividad en el aprovechamiento de los recursos disponibles, se realizó una evaluación para determinar de qué manera la formación impacta en el aumento de la productividad en la empresa. En conclusión, se determinó que la formación guarda una correlación directa con la productividad en la compañía textil ILLIKA S.A.C en San Juan de Lurigancho.

Siguiendo esta línea de investigación, Pacherres (2017), en su investigación denominada "Formación de los empleados y su impacto en la eficiencia en las compañías del sector de servicios logísticos SMP-2017", plantea como objetivo establecer la influencia de estas variables.

Pacherres (2017) utilizando un enfoque de investigación no experimental, realizó un análisis con una muestra de 50 empleados seleccionados de tres organizaciones en el ámbito de servicios logísticos en el distrito de SMP-2017. Entre sus hallazgos, concluyó que a medida que los trabajadores están más capacitados, se observan mayores niveles de productividad, así como un desempeño más eficiente, lo que les permite aplicar de manera efectiva las habilidades adquiridas en sus capacitaciones.

Otro aspecto destacado para Pacherres (2017), lo que emerge de su investigación reciente es el fortalecimiento que la formación brinda a los empleados al dotarlos de las habilidades necesarias para desempeñarse en su entorno laboral. Se sugiere que la capacitación no debería ser solo una actividad puntual, sino que debería integrarse como parte de la política de la empresa. Esto implica reconocer que los empleados merecen sentirse en un entorno donde cada día representa una nueva oportunidad para aprender y crecer. Así, se puede fomentar una cultura de mejora continua tanto para la empresa como para los trabajadores.

En cuanto a la excelencia en el servicio, podemos afirmar que esta engloba una serie de elementos que las organizaciones consideran de gran importancia en la actualidad. Resulta vital para las organizaciones implementar un patrón de calidad de servicio eficaz, que posibilite abordar de manera efectiva las demandas de los clientes, fortalecer los procedimientos de atención y mejorar los niveles de comunicación interpersonal.

En relación con este tema, según el autor Camino (2017), en su investigación sobre la evaluación de la calidad del servicio en la empresa de construcción y alquiler de maquinaria CyL Contratistas Generales SAC, empleando el "modelo de deficiencias" como instrumento, logra desarrollar estrategias para potenciar la gestión de la calidad del servicio.

La revisión de la calidad del servicio mediante sus cinco aspectos puso de manifiesto un nivel de calidad deficiente para la compañía CyL Contratistas Generales SAC. Este resultado se debe a una gestión deficiente de factores internos, destacando la informalidad y la falta de seguimiento de los procedimientos de atención al cliente, la carencia de un sistema de supervisión y control, la limitada comprensión de las necesidades de los clientes y la ausencia de una definición clara de los objetivos de calidad del servicio contribuyen al problema. Este escenario provoca una discrepancia completa entre la percepción de la realidad por parte de los líderes de la organización y la calidad del servicio percibida.

1.4.2. Antecedentes internacionales

En este contexto, se sostiene que la capacitación laboral guarda una estrecha relación con la productividad (Garza et al., 2009), lo que la convierte en otro factor crucial en el desarrollo de los procesos productivos. Se argumenta que la capacitación laboral proporciona un beneficio a corto plazo al responder a las necesidades de las empresas para potenciar sus recursos y elevar la calidad en el entorno laboral en general (Hernández, 2013, p.140).

De igual manera, se sostiene que, a través de la ejecución de un plan interno de formación laboral, tanto los empleados como la organización obtienen ventajas. Esto se debe a que los empleados adquieren las habilidades necesarias para impartir conocimientos a sus compañeros, lo que, a su vez, contribuye a una mayor productividad por parte de estos trabajadores (Diez y Abreu, 2009, p.134).

En otra perspectiva, Diez y Abreu (2009) argumentan que la capacitación laboral contribuye a mejorar los procesos de estandarización dentro de la empresa. Esto se debe a que todos los empleados estarán familiarizados con las instrucciones estandarizadas para llevar a cabo los procesos, lo que ayuda a prevenir pérdidas y errores en las acciones realizadas (...). Además, destacan que cualquier proceso relacionado con la formación del personal en la empresa se considera una inversión que genera beneficios continuos. Esto se debe a que, a medida que el personal esté mejor preparado y entrenado, cometerá menos errores, lo que conduce a una mayor calidad en los procesos a largo plazo (Diez y Abreu, 2009, pp. 135-136).

Por lo tanto, "Para que los recursos destinados se consideren una inversión en lugar de un gasto, es fundamental que la capacitación seleccionada se base en una detección minuciosa y eficaz de las necesidades. La evaluación de los resultados, teniendo en cuenta el índice de costo-beneficio, es de suma importancia." (Cantu, 2001, p.68).

También, en cuanto a los efectos de la formación laboral en la eficiencia, se ha notado que "las organizaciones que dedican recursos a desarrollar las habilidades de sus empleados logran un aumento del 25% en el valor añadido (...). Asimismo, se ha identificado que aquellas organizaciones que dejan de destinar recursos a la formación de su personal por completo experimentan una disminución del 9% en sus niveles de productividad." (Chacaltana y García, 2001, p.32).

Según Reyes (2014) la carencia de formación del personal resulta en una merma en la excelencia del servicio ofrecido. Esto se debe a que la ausencia de formación resulta en varios problemas, como la entrega incompleta de información sobre los servicios al cliente, demoras en los procesos administrativos, una respuesta poco ágil por parte de los trabajadores al atender al cliente y la falta de protocolos de servicio. Estos factores, en última instancia, provocan la insatisfacción de los clientes.

Así mismo, Gore (2001) lo define como aquel proceso planificado que se orienta a la promoción y adquisición de nuevos conocimientos, los cuales ayuden a resolver problemas existentes en las rutinas de trabajo y de la misma forma permitan cuestionar los criterios existentes usados a partir de los cuales éstos sean susceptibles de ser modificadas en parte o sustancialmente.

Según Chiavenato (2007), la formación se caracteriza como una práctica que brinda un beneficio adicional a las partes comprometidas en la misma. De esta manera, la capacitación sirve para potenciar los talentos de los trabajadores, descubrir competencias y estimular el potencial. En este proceso, la capacitación dirige, asesora, facilita, motiva e impulsa al trabajador, quien a su vez aprovecha la actividad para ampliar sus conocimientos, mejorar sus habilidades y perfeccionar su desempeño.

Según Mayurí (2008), la capacitación se caracteriza como una actividad dirigida al personal, que suele llevarse a cabo en el propio lugar de trabajo. Esta práctica resulta crucial cuando las tareas o el rendimiento del trabajador se ven afectados en el entorno laboral, o cuando los empleadores tienen la intención de mejorar el conocimiento general de los trabajadores.

1.5. Justificación de la investigación

Su influencia en el incremento de la eficiencia y excelencia del servicio a ABELIN S.A. de confirmar sus suposiciones clave, con la finalidad de mejorar los resultados en la realización de sus proyectos. Esto implica la optimización de costos, el aumento de los rendimientos y el fortalecimiento de la reputación de la empresa, lo que conllevaría a un impacto positivo en su competitividad. A largo plazo, esto facilitaría la adopción de modelos de gestión más contemporáneos y rentables.

1.5.1. Justificación teórica

La administración del desarrollo laboral de los trabajadores es fundamental para potenciar tanto la eficiencia como la excelencia del servicio en las instituciones. Varios estudios teóricos han evidenciado que el desarrollo de habilidades y conocimientos entre los trabajadores conduce directamente a una mayor eficiencia y efectividad en su desempeño laboral. Asimismo, el entrenamiento laboral dota a los trabajadores de las habilidades necesarias para ajustarse a las transformaciones tecnológicas y a las demandas del mercado, generando así una ventaja competitiva para la organización.

1.5.2. Justificación metodológica

Este estudio se sustenta en una investigación de índole aplicada, utilizando investigaciones previas de carácter básico como cimientos teóricos y tiene como objetivo aplicar esos conocimientos en un contexto específico, en este caso, la Empresa ABELIN S.A.

en Lima, durante el período 2023. Se utilizará un método cuantitativo para recopilar y analizar información, lo que permitirá obtener resultados exactos y medibles acerca de la influencia de la formación laboral en la productividad y calidad del servicio. Se utilizará una muestra representativa estratificada compuesta por 80 empleados de la empresa, abarcando maestros de obra, técnicos operativos y técnicos oficiales.

1.5.3. *Justificación social*

La investigación sobre la administración de la capacitación laboral y su impacto en la productividad y calidad del servicio es significativa tanto en el entorno empresarial como en el ámbito social. En el entorno empresarial, la mejora en la productividad y calidad del servicio puede resultar en mayores beneficios económicos para la empresa, garantizando su crecimiento y estabilidad a largo plazo. Además, al invertir en la capacitación de sus empleados, la compañía evidencia una dedicación hacia el crecimiento profesional y personal de sus empleados, lo cual contribuye a la gratificación en el trabajo y a la retención del talento.

1.6. Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones identificadas, se resalta la falta de una cantidad significativa de literatura especializada en el área tratada. Además, se reconoce la existencia de efectos que se extienden en el tiempo, ya que se dispone de un período limitado para realizar un seguimiento y verificar los resultados de la investigación.

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivo general*

Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima, periodo 2023.

1.7.2. *Objetivos específicos*

Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima 2023.

Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023.

Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023.

Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa ABELIN S.A. – Lima 2023.

1.8. Hipótesis

1.8.1. *Hipótesis general*

La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima, periodo 2023.

1.8.2. *Hipótesis específicas*

La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima 2023.

La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores i se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima 2023.

La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa ABELIN S.A. - Lima 2023.

La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa ABELIN S.A. - Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Desarrollo de habilidades*

La adquisición de habilidades se refiere al proceso mediante el cual las personas desarrollan, fortalecen y perfeccionan competencias específicas relacionadas con su desempeño laboral. En el contexto de la calidad del servicio, mejorar las habilidades se vuelve esencial, dado que los trabajadores, al perfeccionar sus habilidades y competencias, están más capacitados para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. Estas competencias pueden comprender desde la comunicación eficaz y la empatía hasta la resolución de problemas y la flexibilidad. Un personal bien capacitado no solo realiza sus tareas con mayor eficiencia, sino que también contribuye significativamente a la creación de una experiencia positiva para el cliente, lo cual eleva los niveles de excelencia en el servicio proporcionado por una entidad (Sánchez, 2022).

El desarrollo de habilidades se define como el proceso sistemático de fortalecer y ampliar las competencias y destrezas de los individuos en un entorno laboral específico. Esta iniciativa está estrechamente vinculada con la gestión de la capacitación laboral, que implica planificar, implementar y evaluar estratégicamente programas formativos para mejorar las habilidades del personal. La gestión de la capacitación laboral actúa como el marco organizativo que facilita la identificación de necesidades de desarrollo, la personalización de programas formativos y la evaluación continua para garantizar la alineación de las habilidades adquiridas con los objetivos empresariales. En conjunto, el desarrollo de habilidades y la gestión de la capacitación laboral colaboran para potenciar el crecimiento profesional y la eficacia de los empleados, lo que impulsa el rendimiento global y contribuye positivamente al éxito organizacional (Chávez, 2012).

2.1.2. *Aprendizaje organizacional*

La educación organizacional se caracteriza como el proceso constante de obtener, compartir y aplicar conocimientos dentro de una entidad con el propósito de mejorar su habilidad de adaptación y rendimiento. Existe una conexión estrecha entre la instrucción laboral y la educación organizacional, ya que la capacitación juega un papel crucial en facilitar el aprendizaje tanto a nivel individual como colectivo. La formación laboral aporta directamente al desarrollo de habilidades y competencias específicas requeridas para un desempeño efectivo en funciones laborales. Por otro lado, el aprendizaje organizacional amplía esta perspectiva al fomentar la adquisición de conocimientos que benefician a toda la entidad. Cuando la capacitación laboral se diseña y alinea adecuadamente con los objetivos estratégicos de la organización, impulsa el aprendizaje organizacional al mejorar la capacidad de los empleados para adaptarse a cambios, implementar nuevas ideas y contribuir a la innovación. La interrelación entre la formación laboral y el aprendizaje organizacional fortalece la capacidad de recuperación de la entidad al asegurar que los conocimientos adquiridos se integren de manera efectiva en la mejora continua y en el logro de metas a largo plazo (Magallanes, 2021).

La interrelación entre el aprendizaje organizacional y la excelencia en el servicio es fundamental en el contexto empresarial. La educación organizacional, que engloba la obtención, compartición y aplicación conjunta de conocimientos, influye directamente en la mejora de la calidad del servicio. Una empresa que promueve una cultura de aprendizaje continuo está mejor preparada para adaptarse a las cambiantes exigencias y expectativas de los clientes. Esto se traduce naturalmente en una retroalimentación constante, la identificación de áreas de mejora y la implementación ágil de soluciones como resultado de un proceso efectivo de aprendizaje organizacional. Además, el fortalecimiento de habilidades y competencias mediante programas de formación contribuye significativamente a elevar la calidad del

servicio, asegurando que los empleados cuenten con las aptitudes necesarias para brindar experiencias positivas a los clientes. En conclusión, el aprendizaje organizacional no solo impulsa la mejora continua, más bien, juega un papel fundamental en la optimización de la calidad del servicio, creando así una ventaja competitiva sostenible para la entidad (Carmona, 2015).

2.1.3. Competencias laborales

Las competencias laborales, que engloban el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades esenciales para realizar eficazmente un trabajo o función en el ámbito laboral, están íntimamente ligadas a la formación en el trabajo. La capacitación se convierte en un medio crucial para desarrollar y fortalecer estas habilidades en los empleados. Los programas de formación están diseñados para abordar las competencias específicas requeridas en un entorno laboral, proporcionando a los trabajadores la instrucción necesaria para desempeñar sus roles de manera competente. La formación en el trabajo puede abarcar tanto aspectos técnicos como habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, la colaboración en equipo y la capacidad para resolver problema. A través de la capacitación, los empleados adquieren y mejoran las habilidades laborales esenciales, lo que no solo beneficia su desempeño individual, sino que también contribuye al éxito global de la organización al alinear las habilidades del personal con los objetivos estratégicos de la empresa. La relación entre habilidades laborales y formación en el trabajo es fundamental para asegurar la eficacia y la adaptabilidad de los empleados en el contexto laboral actual (Escobar, 2005).

Las habilidades laborales, que abarcan conocimientos, destrezas y actitudes, desempeñan un rol crucial en la excelencia del servicio dentro de una empresa. La capacidad de los empleados para interactuar de manera efectiva, comprender las necesidades del cliente y abordar problemas de forma proactiva se ve directamente influenciada por la presencia y el desarrollo de habilidades específicas. La formación y el adiestramiento laboral, al enfocarse en

fortalecer estas habilidades, no solo mejoran el rendimiento individual de los trabajadores, sino que también elevan la calidad del servicio ofrecido. La estrecha relación entre las habilidades laborales y la calidad del servicio es vital para asegurar que los empleados estén preparados con las capacidades necesarias para brindar experiencias positivas y cumplir consistentemente con las expectativas de los clientes (Quintero, 2010).

2.1.4. *Cultura de formación*

Las habilidades laborales, que abarcan conocimientos, destrezas y actitudes, desempeñan un rol crucial en la excelencia del servicio dentro de una empresa. La capacidad de los empleados para interactuar de manera efectiva, comprender las necesidades del cliente y abordar problemas de forma proactiva se ve directamente influenciada por la presencia y el desarrollo de habilidades específicas. La formación y el adiestramiento laboral, al enfocarse en fortalecer estas habilidades, no solo mejoran el rendimiento individual de los trabajadores, sino que también elevan la calidad del servicio ofrecido. La estrecha relación entre las habilidades laborales y la calidad del servicio es vital para asegurar que los empleados estén preparados con las capacidades necesarias para brindar experiencias positivas y cumplir consistentemente con las expectativas de los clientes (Barreiro et al., 2010).

La mentalidad de formación, que evidencia el compromiso de una empresa con el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades, guarda una estrecha relación con la excelencia del servicio. Una sólida cultura de capacitación resalta la importancia de mejorar de manera constante las competencias y el conocimiento de los empleados, lo que se refleja directamente en un mejor rendimiento en la entrega de servicios. Los colaboradores que participan activamente en iniciativas de formación desarrollan habilidades técnicas y habilidades interpersonales cruciales, tales como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de problemas, que son esenciales para ofrecer un servicio de alta calidad. La tradición de formación, al establecer un ambiente propicio para el crecimiento y la instrucción,

no solo potencia las habilidades personales, sino que también promueve una mentalidad enfocada en la satisfacción del cliente. En síntesis, la relación entre la cultura de formación y la excelencia en el servicio reside en la habilidad de la capacitación para reforzar las competencias fundamentales que impactan directamente en la satisfacción del cliente y en el continuo perfeccionamiento de la calidad del servicio proporcionado por la entidad (Zapata, 2012).

2.1.5. Desempeño laboral

La conexión entre el rendimiento laboral y la administración de entrenamiento es esencial en el entorno empresarial. El desempeño laboral se define como la ejecución eficaz de las funciones y responsabilidades asignadas a los empleados en sus roles específicos. Por otro lado, la gestión de capacitación laboral se encarga de diseñar, implementar y evaluar programas formativos destinados a mejorar las habilidades y competencias del personal. La interdependencia entre el desempeño laboral y la administración de entrenamiento se basa en que la instrucción adecuada influye directamente en la productividad de los trabajadores. Una formación efectiva aborda las necesidades específicas de cada puesto, mejorando tanto las habilidades técnicas como las habilidades interpersonales necesarias para un desempeño laboral óptimo. Una gestión de capacitación bien estructurada identifica áreas de mejora, cerrando brechas de habilidades y contribuyendo así a un desempeño laboral más eficiente y efectivo. En resumen, la gestión de capacitación laboral influye de manera directa en el rendimiento laboral se mejora al dotar a los trabajadores de las herramientas y conocimientos requeridos para desempeñar sus responsabilidades de manera competente y ajustarse a las variaciones en el entorno laboral (Castagnola, 2022).

El desempeño laboral y la excelencia en el servicio están intrínsecamente relacionados en el contexto empresarial. El rendimiento laboral se define como la ejecución efectiva de las tareas y responsabilidades asignadas a los empleados en sus roles específicos. Además, la

excelencia en el servicio se enfoca en la habilidad de una entidad para satisfacer las demandas y expectativas de su clientela. La conexión entre el rendimiento laboral y la calidad del servicio reside en que un alto nivel de rendimiento individual contribuye directamente a una experiencia positiva para el cliente. Los trabajadores que muestran destrezas, aptitudes y un compromiso eficaz en sus labores pueden brindar un servicio de excelencia, lo cual repercute en la percepción y satisfacción del cliente. La capacitación laboral desempeña un papel esencial en esta relación al fortalecer las habilidades necesarias para mejorar el rendimiento individual y, Por lo tanto, colaboran en aumentar la calidad del servicio ofrecido por la empresa. En síntesis, un desempeño laboral sólido es esencial para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, estableciendo así una relación integral entre la excelencia en la ejecución de tareas y la satisfacción del cliente (Zaragosa, 2023).

2.1.6. Evaluación de necesidades

La evaluación de necesidades en el contexto organizacional es un proceso fundamental para detectar las deficiencias de conocimiento y habilidades presentes en el personal de una empresa. Este proceso está estrechamente ligado a la gestión de la calidad del servicio. Al identificar de manera precisa las áreas que requieren formación mediante evaluaciones exhaustivas, las compañías tienen la capacidad de personalizar sus programas de formación para abordar aspectos particulares que influyen directamente en la excelencia del servicio. Al comprender las demandas cambiantes del mercado y las expectativas de los clientes, la evaluación de necesidades se convierte en una herramienta estratégica para mejorar las habilidades y competencias del equipo de trabajo. Un manejo efectivo de estas evaluaciones garantiza que la formación sea precisa y enfocada, capacitando a los empleados para adquirir las destrezas requeridas y así ofrecer un servicio de primera calidad. De este modo, el análisis de necesidades y su gestión apropiada se reflejan directamente en la mejora constante de la

calidad del servicio, al ajustar las acciones de capacitación conforme a las demandas específicas del mercado y las expectativas de los clientes (Martinez, 2010).

La evaluación de necesidades está intrínsecamente vinculada con la gestión de capacitación laboral, estableciendo así un lazo esencial en el desarrollo del capital humano en una organización. Este proceso de evaluación implica la identificación de las carencias de conocimiento y habilidades presentes en el personal, lo que permite a la gestión de capacitación laboral diseñar programas específicos y estratégicos para abordar estas deficiencias. Este proceso de evaluación guía la planificación, ejecución y revisión de los programas de formación, garantizando que se enfoquen en áreas críticas para el rendimiento y el desarrollo de los empleados. La gestión efectiva de capacitación laboral utiliza la información derivada de la evaluación de necesidades para adaptar los programas de formación, optimizando así la inversión en el desarrollo de habilidades y mejorando la preparación de los empleados para enfrentar los desafíos laborales. En conclusión, la evaluación de necesidades y la administración de la capacitación laboral colaboran en garantizar la relevancia de la formación ofrecida, impactante y alineada con los objetivos estratégicos de la organización (Esquivel, 2008).

2.1.7. Entrenamiento efectivo

La relación entre la evaluación de necesidades, la efectividad del entrenamiento y la administración de la capacitación laboral se fundamenta en una visión estratégica para el desarrollo del talento humano dentro de una empresa. La evaluación de necesidades sirve como punto de partida para detectar las deficiencias de conocimientos y habilidades en el personal, de esta manera, se dirige la gestión de la capacitación laboral hacia la planificación, ejecución y evaluación de programas específicos y pertinentes. Una formación eficaz, respaldada por una gestión de capacitación laboral adecuada, asegura que los empleados adquieran las destrezas y conocimientos indispensables para desempeñarse con competencia en sus responsabilidades,

alineando además la formación con los objetivos organizacionales y las demandas del entorno empresarial. Esta sinergia fomenta un ciclo continuo de mejora en el rendimiento tanto individual como organizacional, optimizando así el desarrollo y la productividad en la empresa (Parra y Rodríguez, 2016).

La relación entre una capacitación productiva y la excelencia del servicio es fundamental para el triunfo de una empresa en lo que respecta a la complacencia del consumidor y el progreso constante. La formación eficiente provee a los trabajadores con las destrezas técnicas y capacidades necesarias para alcanzar los niveles de atención y responder de manera adecuada a las expectativas y demandas de los clientes. Los planes de capacitación centrados en destrezas como comunicación, comprensión, solución de inconvenientes y colaboración colectiva aportan directamente a elevar el estándar del servicio al instruir a los trabajadores para interactuar de forma constructiva con los clientes. Adicionalmente, una capacitación efectiva fomenta un entorno laboral donde los trabajadores se sienten capacitados y comprometidos, lo que resulta en la provisión de un servicio de primera categoría. En síntesis, la conexión entre la instrucción eficiente y la excelencia del servicio se encuentra en su habilidad para fortalecer las competencias y mentalidades requeridas para ofrecer vivencias positivas, lo cual repercute directamente en la percepción y complacencia del cliente (Obando, 2020).

2.1.8. Mejora de procesos

La correlación entre el perfeccionamiento de procedimientos y la excelencia del servicio es esencial para potenciar la eficiencia operativa y satisfacer las expectativas de los clientes. La mejora de procesos implica examinar, ajustar y perfeccionar las actividades y procedimientos dentro de una organización para aumentar la eficiencia y reducir errores. Cuando se aplica a las operaciones vinculadas con el servicio al cliente, el refinamiento de procesos tiene un impacto directo en la excelencia del servicio. La optimización de los

procedimientos garantiza una prestación de servicios más fluida, tiempos de espera reducidos y una mayor consistencia en la entrega de los servicios. Al identificar y eliminar posibles obstáculos, la mejora de procesos contribuye a crear una experiencia del cliente más eficiente y satisfactoria. En conclusión, la optimización de procesos y la excelencia del servicio están estrechamente relacionadas al garantizar la coherencia entre las operaciones internas y las expectativas del cliente, lo que resulta en una mejora constante en la calidad de los servicios proporcionados (Serrano, 2012).

La relación entre la mejora de procesos y la gestión de capacitación laboral se caracteriza por su estrecha interconexión estratégica en la optimización del rendimiento organizacional. Mientras que el perfeccionamiento de procesos se concentra en detectar y corregir las deficiencias operativas, la administración de entrenamiento laboral se dedica a equipar a los empleados con las destrezas necesarias para ajustarse y contribuir a estos cambios. La colaboración entre ambas áreas reside en que la capacitación laboral no solo facilita la implementación efectiva de mejoras en los procesos, sino que también promueve una cultura organizacional proactiva hacia la eficiencia y la innovación. De esta manera, la mejora de procesos y la gestión de capacitación laboral se complementan mutuamente para impulsar la eficacia operativa y el crecimiento sostenible de la organización (Bravo, 2000).

2.1.9. *Cultura de servicio*

La conexión entre la cultura de atención al cliente y la excelencia en la calidad del servicio es esencial para lograr una atención al cliente sobresaliente. La cultura de atención al cliente engloba los principios, estándares y conductas arraigados en una organización en relación con la atención al cliente. Una cultura de servicio sólida establece expectativas claras y fomenta una actitud centrada en el cliente entre los empleados. Este entorno ejerce una influencia directa en la excelencia del servicio al fomentar un compromiso activo por parte de los empleados para satisfacer de manera proactiva las necesidades y expectativas de los

clientes. Por otra parte, la excelencia del servicio representa el resultado visible de la implementación exitosa de esta cultura. Cuando los empleados internalizan los principios de una cultura de servicio, están más capacitados para proporcionar experiencias gratificantes, resolver problemas de forma eficaz y superar las expectativas del cliente. En conclusión, la excelencia en la atención al cliente se manifiesta como el resultado evidente de una cultura organizacional dedicada a la excelencia en la atención al cliente, donde los valores y comportamientos respaldan de manera consistente la prestación de servicios de alto calibre (Garcia, 2016).

La relación entre la cultura de atención al cliente y la administración del entrenamiento laboral es crucial para cultivar un entorno organizacional orientado hacia la excelencia en la atención al cliente. La cultura de atención al cliente establece los valores y criterios que guían las interacciones con los clientes, mientras que la gestión del entrenamiento laboral se encarga de dotar a los empleados de las destrezas necesarias para implementar esos valores de manera eficaz. La formación laboral adecuada fortalece la cultura de atención al cliente al proporcionar a los empleados las habilidades esenciales para ofrecer un servicio de calidad, lo que impulsa la coherencia y la excelencia en la atención al cliente en toda la organización. En conjunto, esta conexión promueve una experiencia positiva para los clientes al garantizar que la cultura de atención al cliente sea una parte integral de las operaciones laborales diarias (Rincon, 2021).

2.1.10. Gestión de talento

La interacción entre la administración del talento y la excelencia en el servicio es esencial para alcanzar las metas organizacionales. La administración del talento se concentra en atraer, cultivar y retener a los empleados más competentes y comprometidos. Dentro del marco de la excelencia en el servicio, contar con un equipo talentoso y gestionado de manera adecuada repercute directamente en la experiencia del cliente. La gestión del talento influye en la calidad del servicio al asegurar que los empleados posean las habilidades necesarias, estén

motivados y alineados con la cultura organizacional, lo que se traduce en interacciones más efectivas y vivencias positivas para los clientes. Adicionalmente, el compromiso en el crecimiento constante del talento contribuye a la evolución continua de la calidad del servicio al ajustarse a las cambiantes expectativas del cliente y a las demandas del mercado. En conclusión, la gestión del talento y la calidad del servicio están estrechamente ligadas, ya que un talento bien gestionado constituye un pilar fundamental para ofrecer servicios de alta calidad y mantener la satisfacción del cliente a largo plazo (Frias, 2021).

La gestión del talento y la excelencia en la administración del entrenamiento laboral están estrechamente vinculadas en el ámbito organizacional. La gestión del talento se enfoca en atraer, desarrollar y retener a empleados altamente competentes, alineando sus habilidades con los objetivos estratégicos de la empresa. En este entorno, la excelencia en la administración del entrenamiento laboral surge como un componente crucial para potenciar al máximo el talento existente. La ejecución de programas de formación efectivos y personalizados asegura que el personal adquiera las habilidades y competencias necesarias para alcanzar su rendimiento óptimo, alineando de este modo sus contribuciones con los objetivos organizacionales. La excelencia en la administración del entrenamiento laboral refuerza la gestión del talento al garantizar una preparación constante y adaptable a las cambiantes exigencias del entorno laboral. En resumen, la calidad en la gestión del entrenamiento laboral impulsa la efectividad de la gestión del talento, generando un ciclo de desarrollo continuo que tiene un impacto positivo en la excelencia y la contribución estratégica de los empleados dentro de la organización (Jara, 2018).

2.1.11. Calidad de recursos humanos

La competencia del capital humano, interpretada como la aptitud, compromiso y motivación de los empleados, está intrínsecamente ligada a la calidad de servicio en una organización. El personal bien entrenado y los empleados comprometidos desempeñan una

función crucial en la provisión de servicios de excelencia. La calidad de servicio se ve directamente afectada por la habilidad del personal para comprender las necesidades de los clientes, comunicarse de manera efectiva, resolver problemas y brindar experiencias positivas. Cuando se gestiona y desarrolla el capital humano con un énfasis en la excelencia y la satisfacción del cliente, se establece un entorno propicio para la prestación constante de servicios de alta calidad. La inversión en el desarrollo de habilidades, la promoción de un ambiente laboral positivo y la alineación de los valores del personal con los objetivos organizacionales contribuyen directamente a mejorar la calidad del servicio. En síntesis, la calidad de los recursos humanos y la calidad del servicio están estrechamente relacionadas, dado que un equipo bien preparado, comprometido y motivado resulta esencial para proporcionar experiencias positivas y cumplir con las expectativas del cliente (Cruz, 2017).

La calidad del capital humano, que abarca la competencia, el compromiso y la motivación de los empleados, La calidad del personal, que incluye la competencia, el compromiso y la motivación de los empleados, está intrínsecamente ligada a la calidad del servicio en una organización. Los empleados bien capacitados y comprometidos juegan un papel crucial en la prestación de servicios de alta calidad. La calidad del servicio se ve directamente influenciada por la habilidad del personal para comprender las necesidades de los clientes, comunicarse de manera efectiva, resolver problemas y brindar experiencias positivas. Cuando los recursos humanos son gestionados y desarrollados con un enfoque en la excelencia y la satisfacción del cliente, se establece un entorno propicio para ofrecer consistentemente servicios de calidad. Invertir en el desarrollo de habilidades, fomentar un ambiente laboral positivo y alinear los valores del personal con los objetivos organizacionales son factores directamente relacionados con la mejora de la calidad del servicio. En resumen, la calidad de los recursos humanos y la calidad del servicio están estrechamente entrelazadas, dado que un

equipo bien capacitado, comprometido y motivado es fundamental para ofrecer experiencias positivas y cumplir con las expectativas del cliente (García, 2010).

2.1.12. Innovación en la capacitación

La innovación en el campo de la capacitación desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio en una organización. Al introducir enfoques novedosos, tecnologías avanzadas y métodos creativos en los programas de formación, se aumenta la eficacia de la capacitación, lo que permite a los empleados adquirir habilidades de manera más rápida y aplicarlas de manera más efectiva en sus roles laborales. La incorporación de herramientas innovadoras, como simulaciones, plataformas de aprendizaje en línea y realidad virtual, no solo hace que la capacitación sea más atractiva e interactiva, sino que también proporciona oportunidades prácticas para mejorar el desempeño en situaciones reales. La innovación en la capacitación contribuye directamente a mejorar la calidad del servicio al asegurar que el personal esté actualizado con las últimas tendencias y mejores prácticas en su campo, promoviendo así una entrega de servicios más eficiente, personalizada y alineada con las expectativas del cliente. En resumen, el progreso en la formación fomenta el avance constante de la excelencia del servicio al dotar a los trabajadores de los recursos y la sabiduría requeridos para brindar vivencias destacadas y ajustarse a las variaciones continuas en el contexto empresarial (Fajardo, 2012).

La innovación en el ámbito de la capacitación laboral está estrechamente ligada a la gestión de la capacitación al integrar métodos creativos y tecnologías avanzadas en todas las etapas de planificación, implementación y evaluación de los programas de formación. La gestión eficaz de la capacitación laboral se caracteriza por la inclusión de prácticas innovadoras para identificar las necesidades de formación, adoptar enfoques vanguardistas y evaluar de manera continua la eficacia de los programas, lo que garantiza una adaptación ágil a las cambiantes exigencias del entorno laboral. La innovación en la capacitación no solo potencia

la eficacia de la gestión de la capacitación laboral, sino que también ofrece a los empleados experiencias de aprendizaje más atractivas y pertinentes, facilitando la adquisición de habilidades necesarias para un desempeño óptimo y una contribución significativa al éxito global de la organización (Osorio, 2016).

2.2. Marco legal

2.2.1. *Declaración Universal de Derechos Humanos*

La Declaración Universal de Derechos Humanos, Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, señala que cada persona tiene el derecho fundamental de seleccionar de manera libre su ocupación, el cual debe proporcionarse en condiciones favorables y satisfactorias. Del mismo modo, asegura el derecho de toda persona a obtener una compensación justa, equitativa y satisfactoria, que garantice una vida digna tanto para el trabajador como para su familia, y que pueda ser complementada, si es necesario, por otros medios de protección social.

La instrucción laboral en el campo de los derechos humanos cumple una función fundamental en la prevención a corto y largo plazo de la discriminación, los abusos y las injusticias. Esta acción se interpreta como un desembolso importante hacia la consecución de una sociedad justa en la que se aprecien y respeten los derechos humanos de todas las personas.

2.2.2. *Constitución Política del Perú*

La carta magna vigente del país asegura, entre sus derechos fundamentales, la libertad de la persona humana para desempeñarse laboralmente, siempre en consonancia con los límites establecidos por la ley.

La Constitución Política del Perú reconoce a la educación como una fuerza impulsora del aprendizaje y de la promoción de valores humanos.

En este sentido, se garantiza que el trabajo, en sus diferentes formas, es tanto un deber como un derecho, siendo objeto de especial atención por parte del Estado. Se establece que ninguna conexión laboral puede menoscabar los derechos constitucionales ni socavar la dignidad del trabajador. En consecuencia, a nadie se le puede forzar a trabajar sin una compensación adecuada o sin su consentimiento libre.

2.2.3. *Ley General de Trabajo*

La Ley General del Trabajo asegura los derechos esenciales de los trabajadores dentro de su entorno laboral. De igual manera, las entidades especializadas en educación profesional tienen la responsabilidad de planificar, dirigir y gestionar a nivel nacional las actividades de capacitación, perfeccionamiento y especialización de los aprendices dentro de su área de competencia, así como llevar a cabo la evaluación y certificación de dichas actividades formativas.

Por otro lado, el Plan de Entrenamiento y Actualización para la reincorporación laboral, se establece un convenio entre la empresa, el centro de formación profesional y el aprendiz. Dicho acuerdo posibilita la participación en programas de aprendizaje a individuos mayores de 14 años que hayan completado al menos la educación primaria, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos.

2.2.4. *Ley N° 29783 - Seguridad y Salud en el Trabajo*

Según esta normativa, corresponde al empleador la obligación de brindar formación apropiada y eficaz a los trabajadores en relación con los peligros presentes en el entorno laboral y en sus funciones particulares, así como en las medidas de resguardo y prevención aplicables a tales riesgos.

En consecuencia, los empleadores que participen en la concepción, producción, importación, suministro o cesión de maquinaria, equipos, sustancias, productos o herramientas de trabajo deben adoptar las medidas requeridas para asegurar que:

- a. Se proporcione orientación y capacitación sobre la adecuada instalación, utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos.
- b. Se suministre guía y capacitación acerca del manejo apropiado de materiales peligrosos con el objetivo de prevenir los riesgos asociados a su utilización y controlar las posibles amenazas.

Los empleados o sus representantes están encargados de examinar los programas de formación y adiestramiento, y de hacer sugerencias al empleador para mejorar la eficacia de dichos programas.

2.2.5. D.S. N° 005-2012 TR - Seguridad y Salud en el trabajo

La formación, sin importar su tipo, debe llevarse a cabo durante el horario laboral.

El empleador puede proporcionar la instrucción directamente o mediante intermediarios. En ninguna circunstancia, los trabajadores deben asumir los costos de la formación, ya que todos los gastos vinculados deben ser sufragados completamente por el empleador.

Los programas de formación deben:

- c. Deben dirigirse a todos los empleados, centrándose específicamente en los riesgos laborales presentes.
- d. Deben ser dirigidos por expertos competentes y con experiencia en el ámbito correspondiente.

- e. Deben proporcionar, según sea necesario, tanto una formación inicial como cursos de actualización en intervalos apropiados.
- f. Deben ser evaluados por los participantes en relación con su comprensión y utilidad en la prevención de riesgos laborales.
- g. Deben ser examinados de manera regular, con la participación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, y adaptados según sea necesario para asegurar su pertinencia y eficacia.
- h. Deben disponer de materiales y documentos adecuados para su correcta impartición.
- i. Deben ajustarse al tamaño de la entidad y a la naturaleza de sus operaciones y peligros.

2.2.6. D.L. N° 728 - *Productividad y Competitividad Laboral*

En lo que respecta a la Capacitación Laboral y la Productividad, este Decreto Legislativo establece que es responsabilidad del empleador brindar capacitación en el lugar de trabajo para que el empleado pueda aumentar su eficiencia y sus ingresos.

Además, el empleador y los delegados de los trabajadores o del sindicato correspondiente pueden acordar en conjunto Programas de Formación y Eficiencia, los cuales serán coordinados mediante comisiones paritarias.

Los objetivos de las actividades de capacitación serán los siguientes:

- a. Mejorar la eficiencia;
- b. Actualizar y mejorar las habilidades y competencias del empleado en su campo de trabajo;

- c. Informar al trabajador sobre la implementación de nuevas tecnologías en su área laboral;
- d. Preparar al trabajador para asumir nuevos roles o puestos vacantes;
- e. Reducir los riesgos laborales.

2.3. Estado del arte

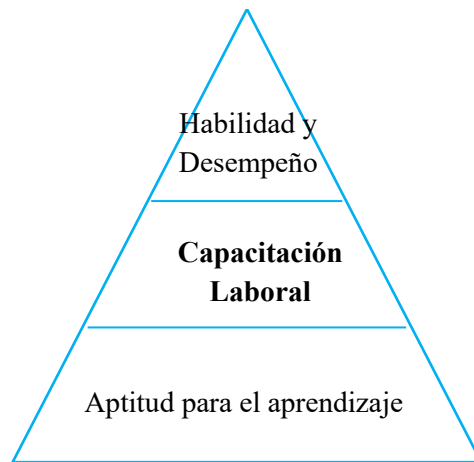
2.3.1. Capacitación

2.3.1.1. Principios de la capacitación laboral. Según Werther (1994), la capacitación laboral logra el desarrollo de las habilidades técnicas, operativas y administrativas del trabajador, esto se transforma en un instrumento esencial para las entidades, pues permite un mejor desempeño del trabajador en sus puestos, cuyos beneficios se extienden en el tiempo.

Así mismo, se puede afirmar que la capacitación dentro de la empresa es un factor predominante para la calificación del trabajador y el mejoramiento de su desempeño dentro de la empresa, por lo cual se entiende que la capacitación laboral es aquella actividad en la cual se orienta, guía y estimula al trabajador en el perfeccionamiento de sus habilidades en el trabajo.

Figura 1

Condiciones para la calificación laboral del trabajador



Nota. El esquema expresa de forma jerárquica y piramidal las condiciones necesarias para la calificación de un trabajador. *Nota.* Elaboración propia.

La eficacia de la capacitación laboral del trabajador puede aumentar si la técnica utilizada para diseñar el programa se adapta al estilo de aprendizaje de los empleados. Una dificultad inherente al proceso de capacitación radica en que el aprendizaje en sí mismo no es directamente observable; solo se pueden observar y medir los resultados futuros, lo que permite evaluar la efectividad del proceso en retrospectiva.

Para la comprensión del proceso de capacitación se propone el uso de una curva de aprendizaje, que se evidencia en la figura 2.1., la cual, tal como se exhibe, divide el proceso en tres etapas: Progresión 1, estabilización y progresión 2.

Se procura dos objetivos respecto a la curva de aprendizaje. En primer lugar, alcanzar un nivel óptimo de desempeño y en segundo lugar, que dicho nivel sea alcanzado en el menor tiempo posible.

Aunque la velocidad del aprendizaje está mayormente determinada por la disposición personal de cada trabajador, hay factores externos que pueden facilitar el proceso, como los

principios pedagógicos. Estos principios, de cierta manera, actúan como directrices metodológicas que permiten a los trabajadores aprender de manera más rápida y eficaz.

Los principios mencionados incluyen participación activa, práctica repetida, relevancia del contenido, transferencia de conocimientos y retroalimentación constante.

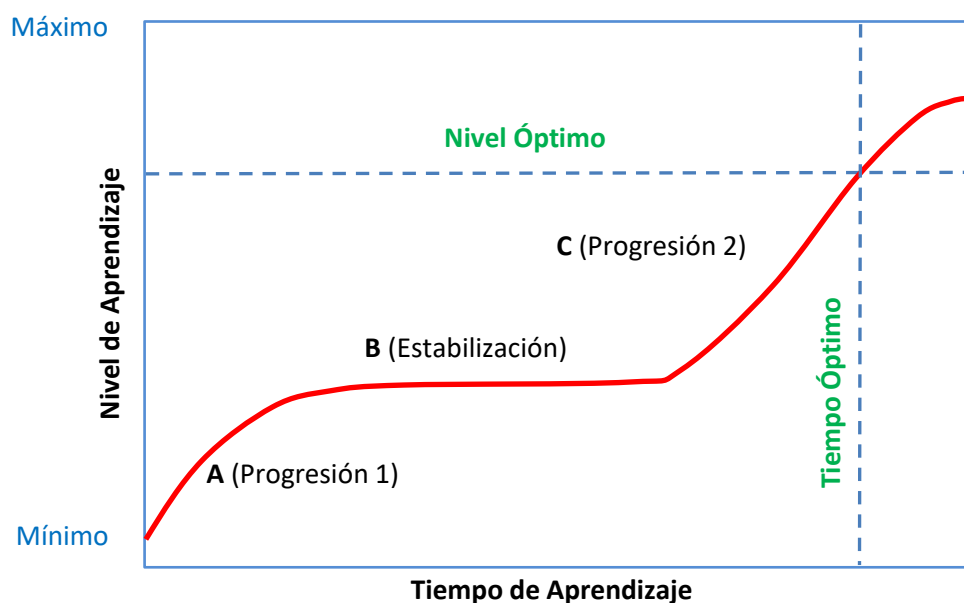
- **Participación.** La etapa de adquisición en el entrenamiento, tiene la posibilidad de ser más ágil y de efectos más duraderos, si el trabajador participa de forma activa y no sólo como espectador. Esta participación estimula los sentidos del trabajador, lo cual permite reforzar el proceso.

- **Repetición.** Aquellos puntos claves o importantes que se repiten durante la capacitación tienen mayor probabilidad de ser asimilados de forma permanente por el trabajador.

- **Relevancia.** El aprendizaje durante la capacitación obtiene mayor importancia cuando el tema que se va impartir es de interés del trabajador.

- **Transferencia.** Cuando la capacitación se realiza en el mismo centro de trabajo y en simulación con las actividades laborales a realizar, le corresponde una mayor velocidad de aprendizaje.

- **Realimentación.** La realimentación permite a los trabajadores evaluar su progreso.

Figura 2*Curva de aprendizaje representativa*

Nota. El esquema represente el proceso natural de aprendizaje de los trabajadores a lo largo del tiempo. Adaptado de *Administración de Personal y Recursos Humanos 6ª edición*, p. 262, por Werther, 1994, México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.

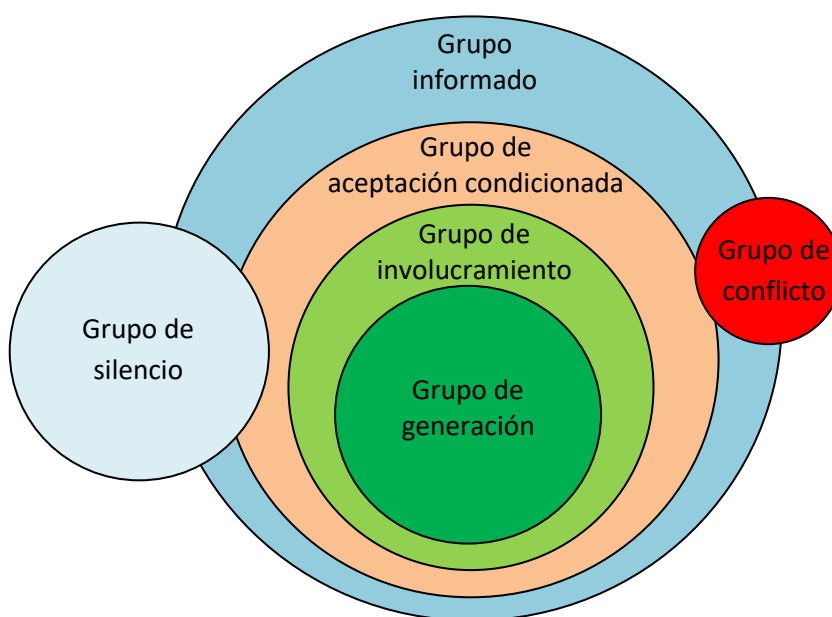
2.3.1.2. Actores y atributos de la capacitación laboral. Al respecto, Gore (2001), propone un “mapa de actores” respecto al grado de participación en el tema de la capacitación laboral, es así que se identifica como primer grupo, aquellos que pertenecen a un núcleo central al que se le denomina “grupo de generación”; esto son, aquellos que definen el problema existente y proponen una estrategia de capacitación laboral como una parte de la solución. Ese “núcleo de generación” al mismo tiempo podría tener la asistencia de otro grupo el cual participa en la idea, y se refiere el autor a un “grupo de involucramiento”.

Al mismo tiempo, existe un “grupo de aceptación condicionada”, el cual se conforma por algunos trabajadores los cuales podrían tener alguna coincidencia con los objetivos e interés del “grupo de generación”; de la misma forma existe un “grupo informado” el cual comprende

un sector de la empresa el cual tiene algún conocimiento de las acciones que se desarrollan, y a que a la vez cuenta con algún grado de afinidad desconocida.

Figura 3

Mapa de grupos involucrados en el proceso de capacitación laboral



Nota. El esquema representa la caracterización de los seis grupos de trabajadores participantes en el proceso de capacitación laboral. Adaptado de “*El desarrollo del conocimiento en las empresas a través de la capacitación laboral: el fortalecimiento de habilidades colectivas en un estudio de casos*”. Este es el título del artículo de Gore E., publicado en 2001 por la Facultad de Ciencias Económicas de Buenos Aires, Argentina.

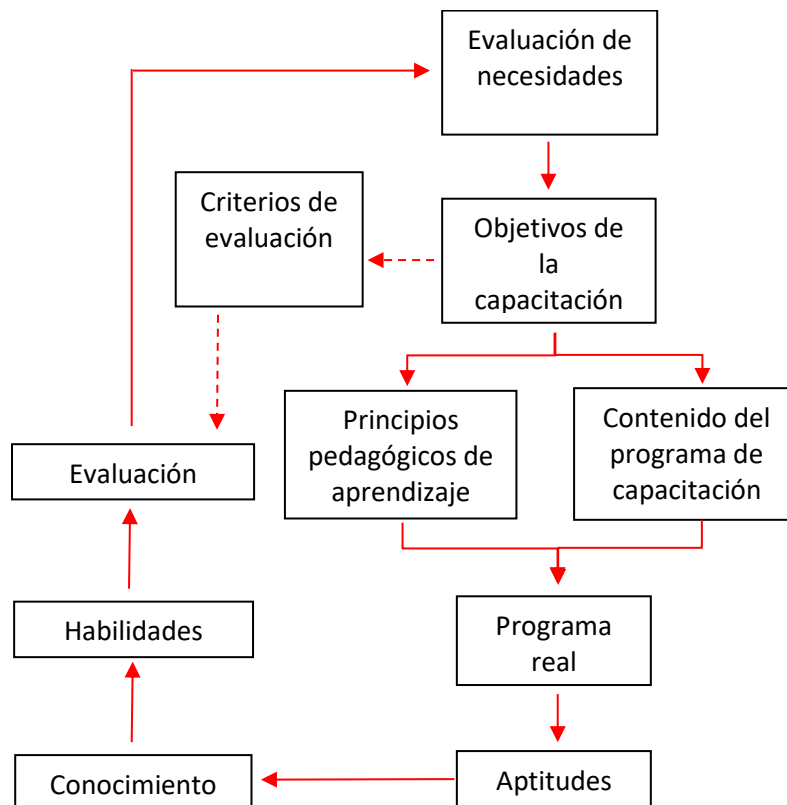
Por último, se identifican los "grupos de silencio", que representa a aquellos trabajadores que no son reconocidos como interlocutores válidos para la empresa pues no tienen una información certera al respecto; y los "grupos de conflicto", que representa a

aquellos trabajadores en los cuales prevalece sus objetivos personales a los intereses de la empresa y de la fase de formación laboral.

A. Proceso de un programa de capacitación laboral. Al respecto Werther (1994), identifica la secuencia de un programa típico de capacitación, la cual es recomendable implementar antes iniciar las actividades propias de la capacitación laboral.

Figura 4

Pasos en la preparación de un programa de capacitación



Nota. Se presenta un diagrama de flujo que ilustra el proceso de elaboración de un programa de capacitación laboral corporativo. Esta representación se basa en el libro "Administración de Personal y Recursos Humanos", en su sexta edición, p. 255, por Werther, W. 1994, México D.F.: Editorial Mc Graw Hill

Como se aprecia en la figura 2.4, el responsable del programa (generalmente denominado facilitador) debe evaluar las necesidades del trabajador y de su puesto dentro de la empresa a fin de determinar los objetivos de su actividad. Identificados los objetivos, se pasa a desarrollar el contenido del programa y sus principios de aprendizaje.

Sea que este proceso sea conducido por un facilitador perteneciente a la empresa u externo, dichos pasos son necesarios en razón de lograr implementar un programa de capacitación efectivo.

2.3.1.3. Efectos de la capacitación laboral. Bohlander y Snell (2008) Indican que el vocablo "formación" frecuentemente se emplea para detallar cualquier iniciativa emprendida por una entidad con la finalidad de fomentar el conocimiento entre sus integrantes. Destacan que numerosos especialistas relacionan la formación con mejoras en el rendimiento a corto plazo, mientras que el desarrollo se enfoca en la expansión de las habilidades de un individuo para futuras responsabilidades. Ambas expresiones a menudo se fusionan en una única frase, "formación y desarrollo", para reconocer la diversidad de actividades que las entidades utilizan para incrementar las destrezas de sus empleados.

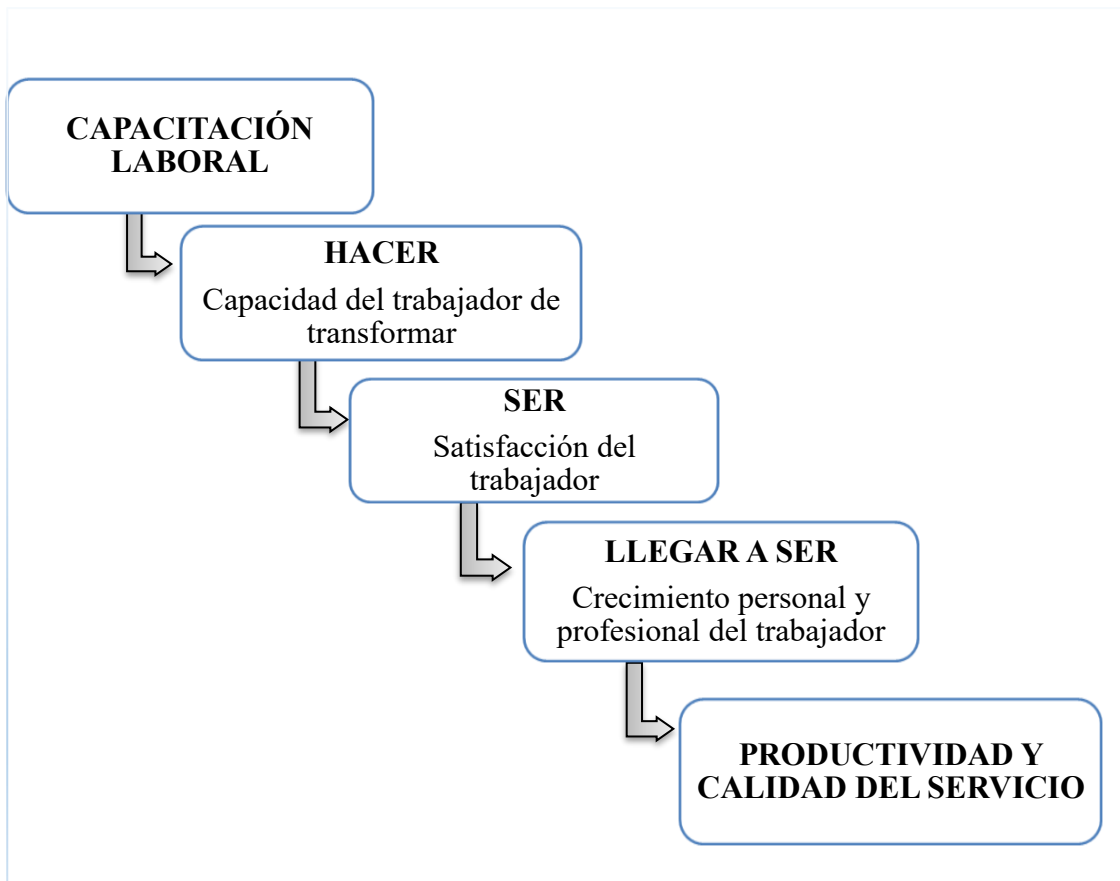
De acuerdo con Cantu (2001), Propone que la compañía debería fijar los propósitos de la formación laboral considerando cuatro elementos fundamentales. La naturaleza y estructura de la capacitación deben estar diseñadas para realizar una transformación en un proceso o técnica de una actividad laboral; no obstante, la esencia de la capacitación debe ser concebida de manera que esté orientada hacia la satisfacción del trabajador dentro de la empresa.

Igualmente, el progreso del empleado, abarcando su desarrollo tanto en el ámbito profesional como personal dentro de la organización, Involucra la incorporación de determinados principios empresariales y sociales, como el respeto, la honestidad y la

responsabilidad, la tolerancia y la identidad. Estos valores no solo se aplican en el entorno laboral, sino que también se internalizan en su vida familiar.

Figura 5

Diagrama simplificado de efectos de la capacitación laboral



Nota. El diagrama ilustra las consecuencias en serie derivadas de la capacitación laboral. Esta adaptación se basa en el texto "*Capacitación y adiestramiento: factor fundamental en la productividad*", p. 51, por Cantu L., 2001, Ciudad de México: Facultad de Contaduría Pública y Administración. México

2.3.1.4. Indicadores de necesidades de la capacitación. Según Chiavenato (2007), existen algunos indicadores de necesidades, los cuales pueden ayudar a los empleadores a detectar futuros requerimientos para la capacitación de los trabajadores.

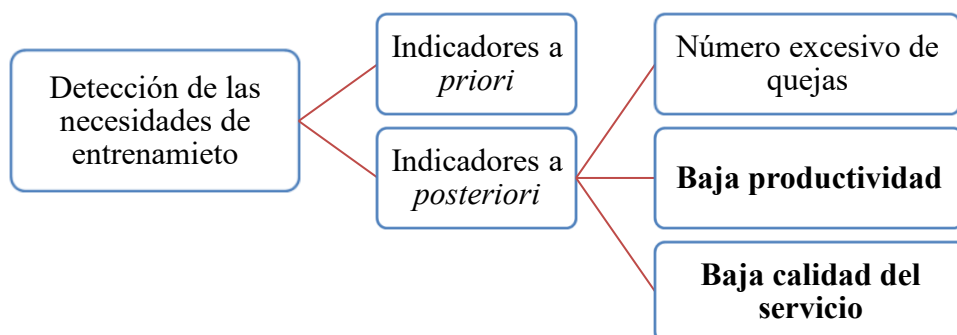
A. *Indicadores a priori.* Estos son eventos que, de ocurrir, generarían necesidades de capacitación en el futuro de manera previsible. Estos indicadores son:

- a. Crecimiento de la empresa y contratación de nuevos trabajadores.
- b. Disminución en la cantidad de empleados.
- c. Alteración en los métodos y procedimientos laborales.
- d. Cambios en el personal, ya sea por sustituciones o traslados.
- e. Ausencias, permisos y vacaciones del personal.
- f. Ampliación de los servicios ofrecidos.
- g. Modificaciones en los horarios o programas de trabajo.
- h. Actualización de la maquinaria o equipamiento.
- i. Lanzamiento y comercialización de nuevos productos o servicios

B. *Indicadores a posteriori.* Hacen mención a los obstáculos surgidos por la falta de consideración a las demandas de formación, los cuales están vinculados tanto a la producción como al personal. Estos problemas también funcionan como indicadores para identificar la necesidad de capacitación:

- a) Desafíos relacionados con la producción, tales como:
 - Falta de adecuación en la calidad de la producción.
 - Eficiencia reducida en la productividad.
 - Incidencia frecuente de fallos en el equipo y las instalaciones.

- Deficiencias en la comunicación.
 - Requerimientos extensos de tiempo para la capacitación y la adaptación al puesto.
 - Gastos excesivos asociados al mantenimiento de maquinaria y equipos.
 - Incremento en los errores y residuos.
 - Aumento en el número de accidentes.
 - Limitada versatilidad en los empleados.
 - Subutilización del espacio disponible, entre otros.
- b) Desafíos relacionados con el personal, tales como:
- Deterioro en las relaciones interpersonales entre los empleados.
 - Abundancia de quejas.
 - Falta de compromiso o motivación hacia el trabajo.
 - Escasa colaboración entre colegas.
 - Elevada cantidad de ausencias y sustituciones.
 - Desafíos para reclutar personal calificado.
 - Tendencia a culpar a otros por los errores.
 - Incumplimiento de instrucciones, entre otros.

Figura 6*Indicadores de las necesidades de capacitación*

Nota. El esquema muestra algunos indicadores de necesidades, los cuales pueden ayudar a los empleadores a detectar futuros requerimientos para la capacitación laboral. Basado en "Gestión de Personal: El valor humano en las empresas", p. 396, por Chiavenato I., 2007, Bogotá: Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

2.3.2. *Productividad*

La eficiencia puede ser descrita como la proporción entre la generación de bienes y/o servicios y los recursos utilizados para su obtención. Constituye un marcador fundamental de la efectividad laboral, dado que posibilita evaluar el desempeño de los empleados al vincular la cantidad de recursos empleados con la cantidad de producción lograda.

Desde esta perspectiva, la productividad se convierte en un elemento fundamental para evaluar el progreso de una empresa. Según Obando (2020), la productividad está estrechamente vinculada al rendimiento laboral del personal de una organización. En este sentido, la productividad se ve influenciada significativamente por las competencias, la formación y el grado de implicación de cada empleado en la empresa; de esta manera, el esfuerzo de cada miembro del equipo se dirige hacia un desempeño eficaz.

Además, se plantea que la productividad debe ser un principio fundamental que guíe todas las funciones de gestión empresarial, según lo expresado por Gómez (1985, p.16). Uno de los principales hallazgos derivados de diversas investigaciones es que para alcanzar una productividad efectiva y garantizar el desarrollo organizacional, es esencial contar con un personal capacitado que pueda desempeñar sus funciones adecuadamente, dado que el talento humano constituye el pilar fundamental para el éxito de una empresa. Por lo tanto, existe una relación de interdependencia entre el talento humano, la capacitación y la productividad, según señala Obando (2020).

Se define como la correlación entre la producción de bienes y servicios y la utilización de recursos. Esta relación permite evaluar el rendimiento tanto de individuos como de equipos de trabajo. En otras palabras, la productividad representa un indicador de eficiencia que establece la relación entre los recursos empleados y la producción obtenida.

Según Fontalvo et al. (2018), la productividad se define como la relación entre la producción total y los recursos empleados para alcanzar dicho nivel de producción, lo que equivale a la proporción entre las salidas y las entradas. Para el autor mencionado, la productividad se refiere a la forma en que se aprovechan los factores de producción durante la elaboración de bienes y servicios para satisfacer las demandas de la sociedad. Este concepto se considera crucial en las organizaciones, dado que la competitividad de los productos y servicios depende en gran medida de los niveles de productividad. En términos generales, cuando se hace referencia a la productividad, se alude a algún proceso que involucra elementos y actividades para generar un resultado; las mejoras en este sentido se traducen en la capacidad de obtener los mismos o mayores resultados (productos y servicios) con menos recursos o los mismos recursos, respectivamente (Fontalvo et al., 2018).

Según Hofman et al. (2017), la productividad se define como el resultado de una serie de actividades coordinadas de manera eficiente dentro de una empresa. En su perspectiva, la

productividad se entiende como la relación entre lo que una empresa produce y los recursos que emplea en ese proceso. Además, la productividad está influenciada por las decisiones tomadas por las empresas con respecto a la cantidad y calidad de los insumos utilizados en la producción, así como el tipo, cantidad y calidad de los productos, la tecnología empleada y los cambios organizacionales y en los modelos de negocio a los que están sujetos estos elementos. Por último, la actividad innovadora también juega un papel importante en la determinación de la productividad.

Sladogna (2017) desarrolla un concepto similar al afirmar que la productividad consiste en emplear de manera eficiente los recursos disponibles, como el trabajo, el capital, la tierra, los materiales, la energía y la información, en la producción de una variedad de bienes y servicios. Además, señala que la productividad implica la capacidad de aumentar la producción mediante el incremento de cualquiera de estos factores productivos mencionados anteriormente. De acuerdo con esto, la productividad puede aumentar mediante el aumento de la cantidad de trabajo o la mejora de su calidad, la expansión de los recursos naturales utilizados, la mejora del equipamiento, la utilización más eficiente de la tecnología o la adopción de nuevas tecnologías, el uso más efectivo de las tecnologías de la información y una gestión más eficiente de la energía

La productividad suele ser evaluada por la comunidad académica y en los estudios de mercado principalmente mediante el total de ventas o ingresos generados en un periodo específico, así como mediante los ratios de ventas por cada trabajador (Arévalo et al., 2018). Según los investigadores, esta premisa es respaldada por el hecho de que una inversión adicional en Tecnologías de la Información (TI) puede conducir a significativos incrementos en la productividad.

Basándose en estos descubrimientos, Arévalo et al. (2018) proponen explorar la noción de productividad innovadora, la cual se refiere al nivel de ventas originadas por nuevas

innovaciones dirigidas al mercado. De este modo, se evitan problemas de sesgo relacionados con otras variables que afectan la productividad. Los investigadores señalan que los valores de la productividad innovadora están ligados a logros innovadores tangibles, derivados de inversiones en infraestructura tecnológica que otorgan ventajas económicas a las organizaciones.

A lo largo de los tiempos, se ha observado que el incremento de la productividad ha propiciado una reducción en las horas laborales debido a una menor necesidad de mano de obra. Además, diversos factores que contribuyen a este aumento en la productividad incluyen la adopción de nuevas tecnologías, la ampliación del capital físico, el fortalecimiento del capital humano, la optimización en la gestión de recursos humanos, la capacitación de los trabajadores y la introducción de sistemas de gestión de calidad.

2.3.2.1. Modelo de control y productividad. El sistema de control propuesto por Taylor se compone de elementos interconectados con el objetivo de mantener un ritmo eficiente en el proceso productivo y reducir los costos de producción. Se persigue alcanzar un nivel "óptimo" que pueda lograrse en una jornada laboral, lo cual solo sería factible si se abordaran las causas que llevan a un bajo rendimiento, como el comportamiento pasivo de algunos empleados, atribuible a lo que él denomina "flojera sistemática". Esta actitud se origina, entre otras razones, en la falta de capacitación, conocimiento y dominio de las tareas por parte de los trabajadores.

Tabla 1

Técnicas del sistema de control de Taylor

Técnicas	Descripción
Estudio de tiempos y movimientos	Procedimiento para reducir movimientos innecesarios en el trabajo. Se requiere identificar la manera más eficiente de realizar una tarea
Estandarización de herramientas y procedimientos	El uso de herramientas y procesos normalizados que se alinean con los diseños experimentales que demostraron ser efectivos en una situación particular. Esto significa que los trabajadores ya no poseen un conjunto exclusivo de herramientas o conocimientos específicos para su oficio.
Asignación de tareas	Se debía asignar a cada trabajador una cantidad precisa de trabajo, determinada según los resultados del análisis de tiempos y movimientos
Bonos monetarios	El principal incentivo para el obrero es el dinero, por lo tanto, se sugiere pagarle entre un 30% y un 100% de su salario a cambio de aprender a desempeñar su trabajo conforme a los principios de la administración científica.
Trabajo individualizado	El trabajo en equipo no facilita la evaluación de la productividad individual, lo que fomenta la ociosidad sistemática. Por tanto, se considera que el trabajo individualizado es más beneficioso
Responsabilidad gerencial de la formación	Los empleados no deben basar su aprendizaje en la experiencia de otros trabajadores, que pueden no estar utilizando los métodos más eficientes para realizar su trabajo, sino en administradores o gerentes expertos que tienen un profundo conocimiento del trabajo.
La selección científica del trabajador	Optar únicamente por trabajadores de alta calidad (por ejemplo, con una actitud positiva) para una tarea específica resultará en una productividad superior a la del trabajador promedio.
Horas cortas de trabajo y pausas de descanso	Los descansos y las horas laborales deben ser proporcionales a la complejidad de la tarea

Nota. Esta tabla muestra las técnicas de control científico administrativo y conocimientos operativos que permitirían un funcionamiento efectivo de la productividad laboral (Hernández y Ramírez, 2014).

2.3.2.2. Rendimiento y las condiciones laborales. El desempeño laboral no solo depende de las habilidades individuales de una persona, sino que también está influenciado por el entorno laboral en el que se desenvuelve, el cual debe ser propicio para aprovechar las diferencias individuales. Resulta claro que la apreciación del ambiente laboral ejerce una influencia considerable en el desempeño de los trabajadores, aunque los factores individuales también juegan un papel importante. Se espera y se desea que los empleados alcancen un rendimiento efectivo en sus funciones dentro de una organización. Por lo tanto, tanto las características individuales como el contexto laboral afectan tanto el comportamiento como el rendimiento. En el ámbito gerencial, el comportamiento relacionado con el rendimiento implica acciones como identificar problemas de rendimiento, planificar y supervisar las tareas de los empleados, y crear un ambiente motivador para los subordinados (Gibson, et al., p.106).

2.3.2.3. Dimensiones de la variable Productividad.

A. Eficiencia. Eficiencia se define como la "Habilidad para alcanzar un objetivo utilizando los medios más adecuados". Consiste en optimizar el uso de recursos para cumplir con los objetivos establecidos. En resumen, la eficiencia se refiere a realizar las tareas de manera efectiva

$$Eficiencia = \frac{Insumos Programados}{Insumos Utilizados}$$

La eficiencia se relaciona con el uso racional de los recursos disponibles para alcanzar una meta. Implica lograr un objetivo preestablecido en el menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles, lo que implica una optimización de estos.

B. Eficacia. Es la aptitud para lograr un objetivo sin necesidad de emplear necesariamente los medios más adecuados. Consiste en la correspondencia entre los resultados alcanzados y las metas fijadas. Implica obtener un producto satisfactorio dentro de un plazo determinado. En síntesis, la eficacia se caracteriza por alcanzar el resultado deseado.

$$Eficacia = \frac{Productos\ Logrados}{Metas}$$

La eficacia se define como la capacidad de lograr el resultado esperado o deseado después de llevar a cabo una acción.

C. Efectividad. La eficacia y la eficiencia se relacionan estrechamente, expresando una combinación óptima de ambas en la producción. Se asemeja a la noción de eficiencia, que implica hacer las cosas correctamente para obtener resultados.

$$Efectividad = Eficiencia \times Eficacia$$

2.3.3. Calidad del Servicio

La Calidad del Servicio se refiere a la evaluación global de la atención al cliente o usuario, desde el inicio hasta la finalización del servicio. Según Arellano (2017), esta calidad representa un aspecto estratégico crucial que proporciona una ventaja competitiva, ya que contribuye a la fidelización de los clientes al ofrecer una diferenciación que se percibe como valores intangibles que enriquecen la organización.

Ruiz (2001) caracteriza la calidad del servicio como un conjunto de atributos adicionales, tanto cuantitativos como cualitativos, que acompañan a la oferta principal, ya sea esta un artículo o una prestación.

Según Arellano (2017), la comprensión completa de la calidad del servicio no puede lograrse sin considerar dos elementos esenciales: la percepción y la satisfacción del cliente. Considerando estos aspectos, el escritor indica que los clientes emplean cinco dimensiones para juzgar la calidad del servicio: confiabilidad, empatía, tangibles, seguridad y responsabilidad.

La excelencia en el servicio, también conocida como calidad del servicio, proporciona a las empresas la oportunidad de establecer relaciones más profundas que van más allá de lo material, ya que fomenta la lealtad y, en consecuencia, mantiene la fidelidad de los clientes, al

mismo tiempo que incrementa la cantidad de nuevos o posibles clientes. Los elementos fundamentales que contribuyen al buen desempeño del servicio incluyen la organización, el servicio y el cliente. La manera en que estas entidades interaccionan y se desenvuelven en el proceso de entrega de servicios será determinante para el éxito o el fracaso de una empresa (Arellano, 2017).

Izquierdo (2021) Afirma que la excelencia del servicio está conectada con la capacidad de la empresa para crear recuerdos positivos y experiencias agradables en los clientes. En este contexto, se puede afirmar que la calidad del servicio se construye en la percepción de los consumidores o clientes. Un servicio de excelencia debe enfocarse en las necesidades de los clientes y aspirar a superar sus expectativas o deseos en relación con un servicio específico.

Sin embargo, para evitar la ambigüedad o subjetividad que no refleje verdaderos niveles de satisfacción o calidad en el servicio, es necesario emplear indicadores que sean empíricamente efectivos. La calidad, cuando se trata de servicios, requiere de un criterio más preciso para definirla y, sobre todo, para evaluarla. En esta perspectiva, la evaluación a través del modelo SERVQUAL se presenta como el más adecuado, siendo ampliamente empleado en investigaciones en el ámbito empresarial y de la administración pública.

Según Bustamante et al. (2019), la excelencia del servicio está intrínsecamente ligada a la satisfacción del cliente, ya que es imposible lograr calidad en el servicio sin que los consumidores estén satisfechos. Se podría agregar que la satisfacción del usuario surge del cumplimiento de una demanda y se caracteriza por un sentimiento de plenitud y una sensación de satisfacción a nivel psicológico. La calidad del servicio forma el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor y se manifiesta en una evaluación general positiva. Un proverbio común sostiene que "los billetes que todos los bancos entregan son idénticos; la distinción entre un banco y otro radica en el personal que actúa como cajero".

Morocho (2019) Afirma que la calidad del servicio es una costumbre que las organizaciones fomentan y ejercen con el fin de comprender las necesidades y expectativas de sus clientes, y proporcionarles en consecuencia un servicio que sea accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable. Desde esta definición integral, se enfatiza la premisa de que el cliente siempre tiene la razón y que las empresas deben ajustarse a sus necesidades para posicionarse y alcanzar el éxito en el mercado empresarial. Por lo tanto, la calidad del servicio, en este enfoque, está estrechamente relacionada con conceptos como cliente y atención al cliente, ya que es a través de ellos que se canaliza y se materializa la calidad del servicio.

Según Castillo et al. (2020), la excelencia del servicio se alcanza al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En este contexto, se destaca que las entidades públicas han demostrado ser más eficaces en alcanzar este objetivo, como lo demuestran diversos organismos y normativas estatales vigentes. Sin embargo, la gestión de los gobiernos locales en varios países presenta deficiencias en la entrega de servicios de calidad. Bajo esta definición, se enfatiza que la excelencia del servicio demanda innovación tanto en la creación de productos o servicios como en la tecnología empleada y la experiencia que se busca brindar al consumidor.

La excelencia del servicio, según se entiende, está vinculada a una comprensión adecuada de las necesidades y expectativas del mercado. Resulta fundamental llevar a cabo un estudio detallado y segmentar los mercados para proporcionar un servicio efectivo a aquellos que lo necesiten. En síntesis, la excelencia del servicio surge como consecuencia de un proceso complejo centrado en la satisfacción de los clientes.

2.3.3.1. Modelo de deficiencias o Gap's. El modelo de excelencia del servicio constituye una representación visual simplificada de la interacción entre el proveedor y el

cliente, abarcando los elementos esenciales necesarios para comprender de manera adecuada el nivel de calidad que logra una organización.

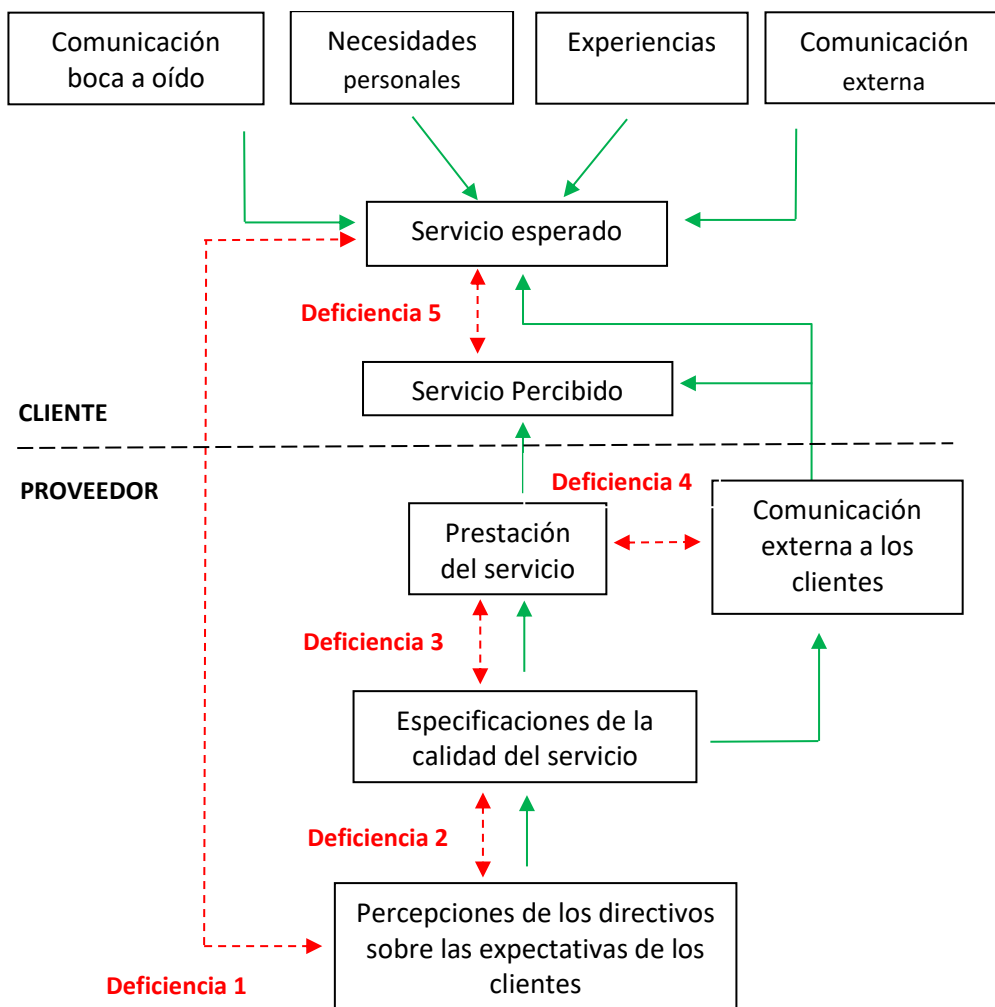
Parasuraman et al. (1993) Elaboraron un modelo conceptual de excelencia del servicio que representa el proceso lógico que las empresas podrían seguir para evaluar y mejorar la calidad del servicio dentro de la organización.

En el modelo mencionado, se pueden identificar dos componentes claramente definidos y que están interrelacionados entre sí:

- La primera parte del gráfico, ubicada en la parte superior y relacionada con los clientes, se refiere a la forma en que estos evalúan la excelencia de los servicios suministrados por el proveedor.
- La segunda parte, situada en la parte inferior del gráfico y relacionada con los proveedores, muestra las posibles deficiencias que pueden ocurrir dentro de la organización, lo cual conduce a una merma en la excelencia del servicio.

Para la primera parte existen algunos factores que influyen en el servicio esperado:

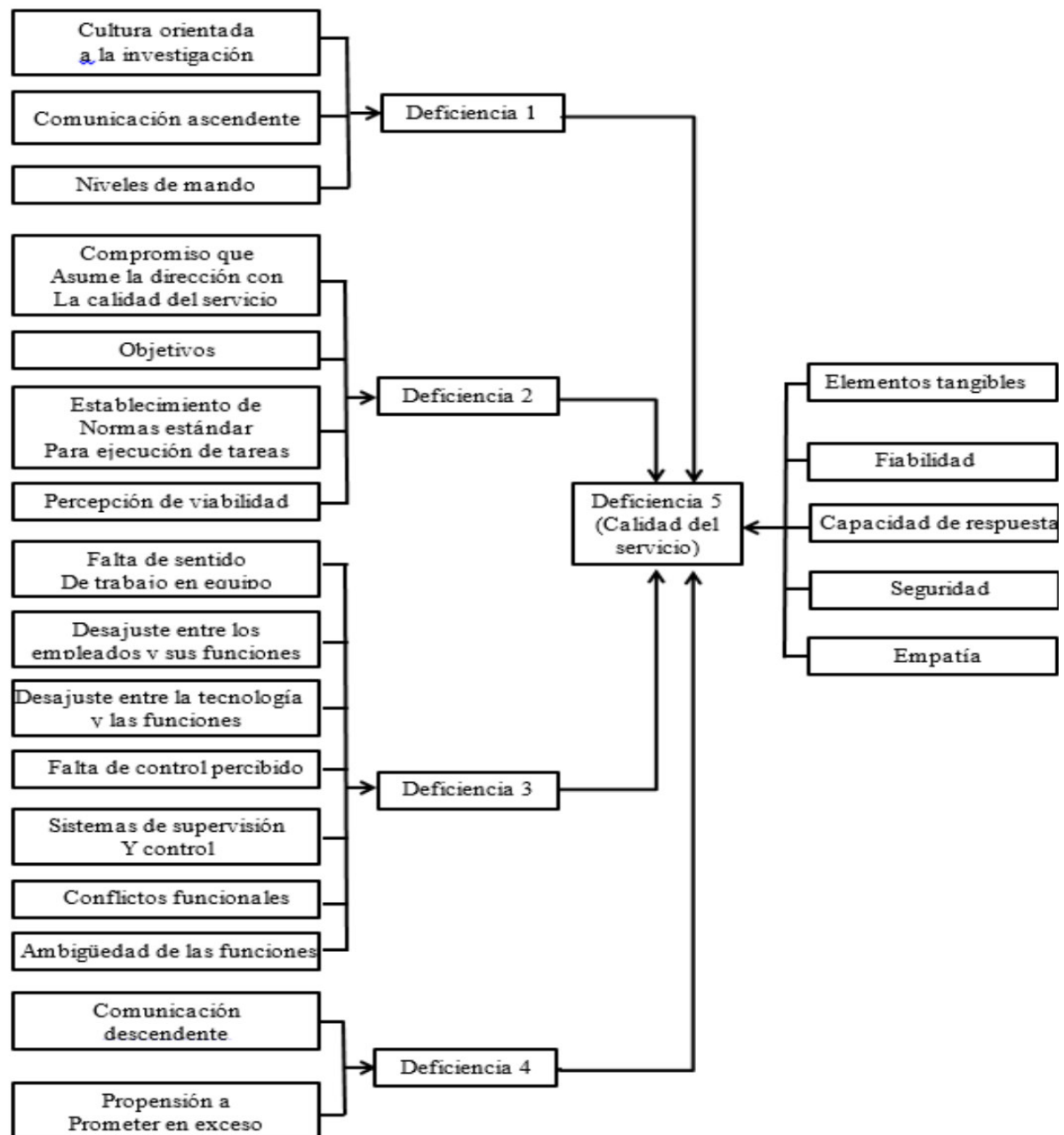
- La percepción del cliente potencial se ve influenciada por el boca a boca, es decir, por la información que recibe de otros consumidores.
- Las expectativas que un cliente pueda formar se ven afectadas por sus circunstancias personales y características individuales.
- Las expectativas de los clientes que nunca han utilizado un servicio suelen diferir de las de aquellos que ya tienen experiencia previa con ese servicio o con uno similar.
- Comunicación externa: involucra los mensajes explícitos e implícitos que las empresas transmiten a sus clientes, siendo el precio uno de los aspectos destacados a tener en cuenta.

Figura 7*Mapa conceptual de la calidad del servicio*

Nota. El diagrama representa el procedimiento lógico que las empresas podrían seguir para evaluar y mejorar la calidad del servicio dentro de su organización. Adaptado de “*Calidad Total en la Gestión de Servicios*”, p. 52, por Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Figura 8

Modelo ampliado de las deficiencias de calidad del servicio



Nota. El presente modelo muestra las deficiencias de la calidad del servicio en sus cinco niveles. Adaptado de “*Calidad Total en la Gestión de Servicios*”, p. 150, por Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993, Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Así mismo, el presente modelo presenta las brechas o deficiencias, las cuales constan de cinco niveles, que al momento de evaluarse se separan en dos fases. La primera fase, correspondiente a la deficiencia 5 o llamada también, deficiencia global.

La etapa subsiguiente, asociada con las deficiencias 1, 2, 3 y 4, identifica las discrepancias existentes dentro de las organizaciones.

- Divergencia 1: Indica la disparidad entre las expectativas de los clientes respecto a un servicio específico y las percepciones o suposiciones que los directivos tienen sobre lo que el consumidor espera de ese servicio.

- Divergencia 2: Analiza la discrepancia entre las visiones de los líderes y las pautas o normativas de excelencia establecidas.

- Divergencia 3: Mide la disparidad entre los criterios o estándares de calidad del servicio y su implementación efectiva.

- Divergencia 4: Analiza la disparidad entre la implementación del servicio y la información externa vinculada.

- Divergencia 5: Establece la excelencia del servicio a través de la disparidad entre las percepciones y las expectativas de los clientes con respecto a una empresa.

De todo lo anterior se puede concluir que la deficiencia 5 es función de las demás deficiencias:

$$\text{Def. 5} = f(\text{Def. 1, Def. 2, Def. 3, Def. 4})$$

De manera análoga, en el marco de evaluación de carencias, al cuantificar la discrepancia entre el servicio brindado y el servicio percibido, se exponen las siguientes dimensiones:

Características palpables: Manifestación física de las instalaciones, dispositivos, equipo humano y materiales de comunicación.

- Fiabilidad: La habilidad para ejecutar el servicio comprometido de manera confiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: La voluntad y rapidez para asistir a los clientes y proporcionar un servicio ágil.
- Seguridad: El entendimiento y la atención evidenciados por los empleados, junto con sus destrezas para generar confianza y credibilidad.
- Empatía: El servicio personalizado que las compañías brindan a sus clientes, demostrando comprensión y consideración hacia sus necesidades individuales.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio se considera fundamental ya que empleará recursos disponibles para recabar datos y profundizar en la comprensión de un campo concreto. Además, se establecerá la relación entre variables y se estima la ocurrencia de los fenómenos. El objetivo principal será formular problemas e hipótesis que permiten guiar investigaciones posteriores con un enfoque explicativo más profundo. Estos problemas e hipótesis tienen como propósito facilitar un estudio preciso, desarrollando hipótesis específicas, según lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018).

El método para emplear será de naturaleza cuantitativa, lo que implica la recopilación de datos con el fin de examinar hipótesis mediante el uso de medidas numéricas y análisis estadístico. De esta manera, se pretende identificar tendencias de comportamiento y someter a prueba teorías, tal como se señaló Cabezas et al. (2018).

Este estudio se cataloga como correlacional, dado que su objetivo es identificar relaciones entre conceptos, fenómenos, hechos o variables. Se procede a medir estas variables y a analizar su interrelación mediante métodos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta investigación, las variables estudiadas no serán deliberadamente manipuladas. El propósito es observar los problemas en su entorno natural y luego analizarlos. Hay varios criterios para clasificar la investigación no experimental, y en este caso se utilizará el enfoque estacional, en el que implica recopilar información en diferentes etapas utilizando instrumentos validados por expertos. Por lo tanto, este tipo de investigación será de naturaleza transversal o longitudinal, tal como se menciona en el trabajo de Cabezas et al. (2018).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

El universo del presente estudio está constituido por los trabajadores de obra de la Empresa ABELIN S.A., que totalizan 100

3.2.1.1. Caracterización de la población. Se tiene los siguientes criterios de inclusión:

- Personal de obra (hombres y mujeres) que laboran como ingenieros y técnicos de producción.
- Que pertenezcan a la especialidad de agua contra incendio.
- Que tengan permanencia de más de 1 año en la empresa.
- Se tiene los siguientes criterios de exclusión:
 - Personal de obra que realiza labor administrativa.
 - Que no pertenezcan a la especialidad de agua contra incendio.
 - Que no tengan permanencia de más de 1 año en la empresa.

3.2.2. Muestra

La muestra es representativa de 80 trabajadores y se encuentra estratificada de la siguiente forma:

- Maestro de obra (05)
- Técnicos Operarios (40)
- Técnicos Oficiales (35)

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión de la capacitación laboral de los trabajadores	Grado de aprendizaje	Tipos de programas
		Uso de técnicas
		Temas de interés
	Tipos de comportamientos	Hábitos
		Valores personales
		Empatía
		Perfil de puesto
	Índice de resultados	Nivel de desempeño
		Beneficios
		Intereses
Calidad del servicio	Expectativa del servicio	Producto
		Cliente
	Desempeño del servicio	Competitividad
		Proceso
	Satisfacción del servicio	Satisfacción del servicio
		Innovación
	Productividad	Eficiencia
		Eficacia

Nota. Elaboración propia

3.4. Instrumentos

Se empleará una encuesta que sirve como instrumento para la recopilación de información con el propósito de obtener información sobre las variables mencionadas.

La encuesta será diseñada para medir las dimensiones abordadas en la investigación. Se utilizará un formulario escrito con 36 ítems de escala Likert, los cuales serán completados por los trabajadores. Esta encuesta proporcionará una cobertura exhaustiva sobre el estudio a

estudiar y será validada posteriormente. La escala Likert está estructurada por la siguiente opción:

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

3.5. Procedimientos

Se tendrá en cuenta la utilización de base de datos como el programa SSPS 25.0 y Excel 2016 donde se procederá al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:

- Se llevará a cabo la descripción de los datos de cada variable objeto de estudio mediante el cálculo del promedio, la varianza, la desviación y el error estándar
- Después, se determinará el promedio de las dimensiones basándose en los indicadores proporcionados en cada ítem.
- Se empleará la correlación de Spearman (r de Spearman) para examinar la relación entre dos variables y determinar si hay una influencia significativa de las dimensiones en las variables.
- Al concluir, se interpretarán los resultados en función del valor obtenido de sigma y se complementarán estas hipótesis con las preguntas que no emplean la escala Likert.

3.6. Análisis de datos

El estudio de datos se fundamenta en tablas y gráficos generados a partir del procesamiento de datos, y los resultados se examinan y contrastan con estudios previos para su análisis.

3.7. Consideraciones éticas

Esta investigación incluirá la elaboración de discusiones, conclusiones y recomendaciones pertinentes. Además, se garantizará la autenticidad y la atribución adecuada a todos los autores referenciados en el trabajo, siguiendo las Normas APA 7ma Edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

Ha: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Ho: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores no se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Tabla 3

Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la calidad del servicio de la Empresa Avelino S.A. - Lima, periodo 2023.

			Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación laboral	Coeficiente de correlación	,759**
		Sig. (bilateral)	,00
		N	100

Nota. Elaboración Propia

Interpretación: os resultados obtenidos para verificar la hipótesis general revelan que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.759, y el valor de sigma (bilateral) es 0.00, inferior al umbral teórico de 0.05. Estos hallazgos indican que la hipótesis alternativa se confirma. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la calidad del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima, durante el período 2023.

4.1.2. Hipótesis secundarias

Hipótesis específica 1

Ha: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Ho: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores no se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Tabla 4

Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

			Expectativa del servicio
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación laboral	Coeficiente de correlación	,730**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100

Nota. Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos para verificar la hipótesis general, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.730, y el valor de sigma (bilateral) es de 0.001, el cual es menor que el umbral teórico de 0.05. Por lo tanto, podemos concluir que la hipótesis alternativa se confirma. En consecuencia, existe una relación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la expectativa del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima, durante el periodo 2023.

Hipótesis específica 2

Ha: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Ho: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores no se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Tabla 5

Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

			Desempeño del servicio
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación laboral	Coeficiente de correlación	,743**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	100

Nota. Elaboración Propia

Interpretación: Basándonos en los resultados obtenidos para validar la hipótesis general, se ha encontrado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.743, y el valor de sigma (bilateral) es de 0.00, el cual es menor que el umbral teórico de 0.05. Por lo tanto, podemos concluir que la hipótesis alternativa se confirma. En consecuencia, existe una relación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y el desempeño del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima, durante el periodo 2023.

Hipótesis específica 3

Ha: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Ho: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores no se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Tabla 6

Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

			Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación laboral	Coeficiente de correlación	,753**
		Sig. (bilateral)	,00
		N	100

Nota. Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos para validar la hipótesis general, se encontró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.753, y el valor de sigma (bilateral) es de 0.00, lo cual es inferior al umbral teórico de 0.05. Por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis alternativa se cumple. En consecuencia, existe una relación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la satisfacción del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima, durante el periodo 2023.

Hipótesis específica 4

Ha: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Ho: La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores no se relaciona con la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

Tabla 7

Correlación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.

			Productividad
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación laboral	Coefficiente de correlación	,753**
		Sig. (bilateral)	,00
		N	100

Nota. Elaboración Propia

Interpretación: Basándonos en los resultados obtenidos para probar la hipótesis general, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.753 y el valor de sigma (bilateral) es de 0.00, lo que es menor que el umbral teórico de 0.05. Por consiguiente, podemos confirmar que la hipótesis alternativa se cumple. Por lo tanto, se establece que existe una relación entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, durante el periodo 2023.

4.2. Análisis e interpretación

Según los resultados de la encuesta, se evidencia una variabilidad en el proceso de selección del tipo de programa a desarrollar basado en las necesidades de la empresa entre los encuestados. Un 36,0% indicó que este proceso ocurre "A veces", mientras que un 30,0% mencionó que sucede "Casi siempre". Por otro lado, un 34,0% afirmó que esta selección se realiza "Siempre". Estos datos sugieren que, aunque existe una proporción considerable de empresas que tienen en cuenta sus necesidades al elegir el tipo de programa a desarrollar, todavía hay un porcentaje significativo que no lo hace de manera consistente. Esto podría tener un impacto en la eficacia y la pertinencia de los programas implementados.

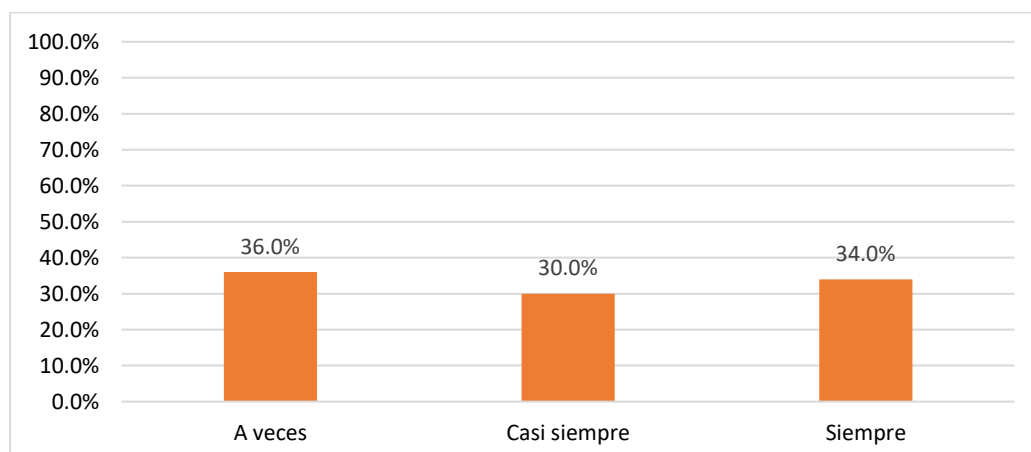
Tabla 8

Frecuencia de Percepciones sobre la Selección del Tipo de Programa según las Necesidades de la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	36	36,0%
	Casi siempre	30	30,0%
	Siempre	34	34,0%
	Total	100	100,0%

Figura 9

Frecuencia de Percepciones sobre la Selección del Tipo de Programa según las Necesidades de la Empresa



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se aprecia que la percepción sobre la efectividad de los programas desarrollados para mejorar el grado de aprendizaje varía entre los encuestados. Un 23,0% indicó que estos programas son efectivos "A veces", mientras que un 35,0% afirmó que son efectivos "Casi siempre". Por otro lado, un 42,0% expresó que estos programas son efectivos "Siempre". Estos datos sugieren que hay una proporción considerable de empresas que consideran que los programas desarrollados son efectivos en mejorar el aprendizaje, aunque aún existe una parte significativa que no los percibe como tales en todas las ocasiones.

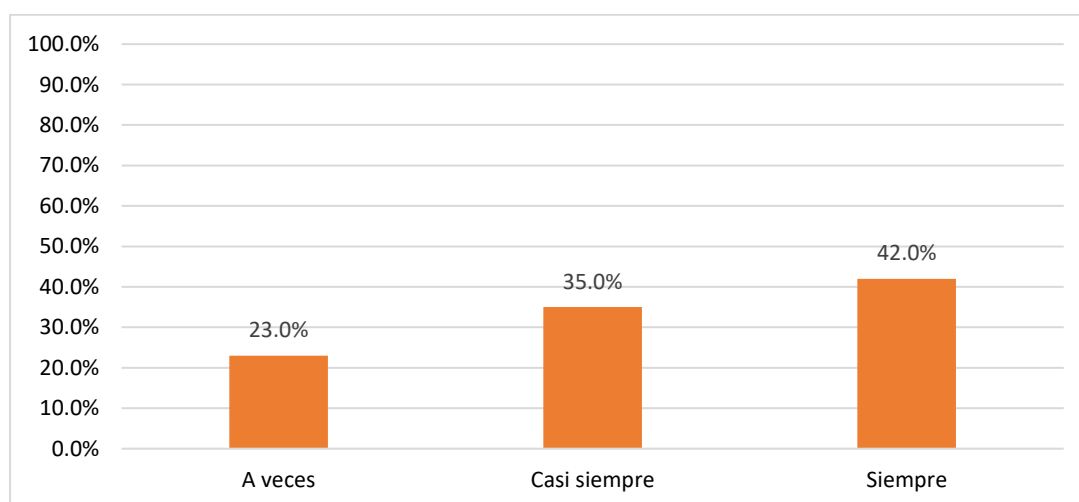
Tabla 9

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de los Programas Desarrollados para Mejorar el Grado de Aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	23	23,0%
	Casi siempre	35	35,0%
	Siempre	42	42,0%
	Total	100	100,0%

Figura 10

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de los Programas Desarrollados para Mejorar el Grado de Aprendizaje



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la importancia atribuida al uso de técnicas de aprendizaje en las capacitaciones laborales para facilitar el aprendizaje continuo de los empleados es reconocida por la mayoría de los encuestados. Un 31,0% indicó que esto es importante "A veces", mientras que un 41,0% afirmó que es importante "Casi siempre". Además, un 28,0% expresó que es importante "Siempre". Estos datos sugieren que existe un consenso generalizado sobre la relevancia de emplear técnicas de aprendizaje en las capacitaciones laborales para promover un aprendizaje continuo entre los empleados, lo que podría contribuir al desarrollo y crecimiento tanto individual como organizacional.

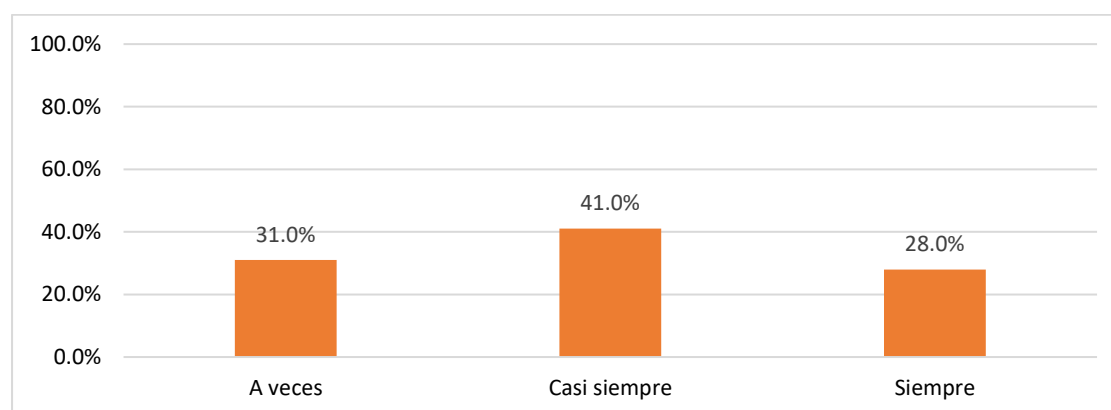
Tabla 10

Frecuencia de percepciones sobre la Importancia del Uso de Técnicas de Aprendizaje en las Capacitaciones Laborales para Facilitar el Aprendizaje Continuo de los Empleados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	31	31,0%
	Casi siempre	41	41,0%
	Siempre	28	28,0%
	Total	100	100,0%

Figura 11

Frecuencia de percepciones sobre la Importancia del Uso de Técnicas de Aprendizaje en las Capacitaciones Laborales para Facilitar el Aprendizaje Continuo de los Empleados



Según los resultados de la encuesta, se destaca una percepción positiva sobre la efectividad del uso de técnicas en las capacitaciones laborales para mejorar el grado de aprendizaje de los colaboradores entre los encuestados. Un 32,0% indicó que estas técnicas son efectivas "A veces", mientras que un 29,0% afirmó que son efectivas "Casi siempre". Además, un 39,0% expresó que son efectivas "Siempre". Estos datos sugieren una inclinación favorable hacia el empleo de técnicas en las capacitaciones laborales como medio para potenciar el aprendizaje de los colaboradores, lo que podría tener un impacto significativo en el desarrollo de habilidades y competencias dentro de la organización.

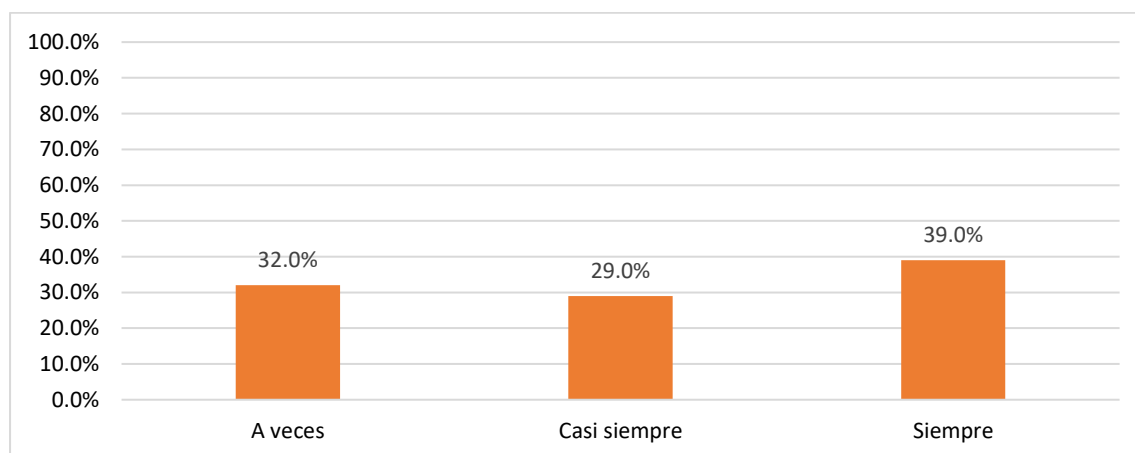
Tabla 11

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Uso de Técnicas en las Capacitaciones Laborales para Mejorar el Grado de Aprendizaje de los Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	32	32,0%
	Casi siempre	29	29,0%
	Siempre	39	39,0%
	Total	100	100,0%

Figura 12

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Uso de Técnicas en las Capacitaciones Laborales para Mejorar el Grado de Aprendizaje de los Colaboradores



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la importancia de realizar capacitaciones sobre temas de interés es reconocida por la mayoría de los encuestados. Un 28,0% indicó que esto es importante "A veces", mientras que un 45,0% afirmó que es importante "Casi siempre". Además, un 27,0% expresó que es importante "Siempre". Estos datos sugieren que existe un consenso generalizado sobre la relevancia de ofrecer capacitaciones que aborden temas de interés para los colaboradores, lo que podría aumentar la motivación, el compromiso y el aprendizaje efectivo en el entorno laboral.

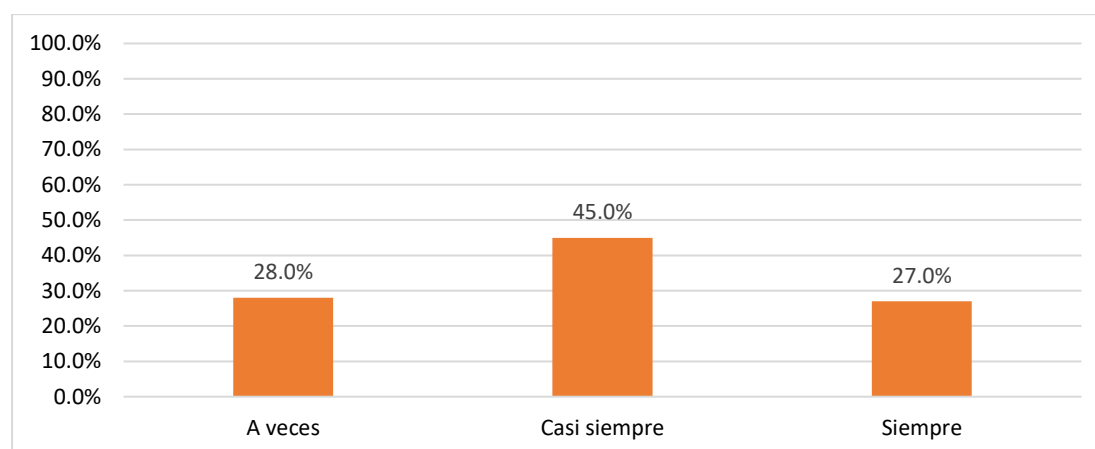
Tabla 12

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Realizar Capacitaciones sobre Temas de Interés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	28	28,0%
	Casi siempre	45	45,0%
	Siempre	27	27,0%
	Total	100	100,0%

Figura 13

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Realizar Capacitaciones sobre Temas de Interés



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que la realización continua de capacitaciones sobre temas de interés relacionados con el servicio ofrecido varía entre los encuestados. Un 38,0% indicó que estas capacitaciones se llevan a cabo "A veces", mientras que un 34,0% afirmó que se realizan "Casi siempre". Por otro lado, un 28,0% expresó que estas capacitaciones se realizan "Siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de empresas que ofrecen capacitaciones sobre temas de interés relacionados con el servicio de manera regular, aún existe un porcentaje significativo que no lo hace consistentemente, lo que podría afectar la calidad del servicio y el desarrollo de los empleados.

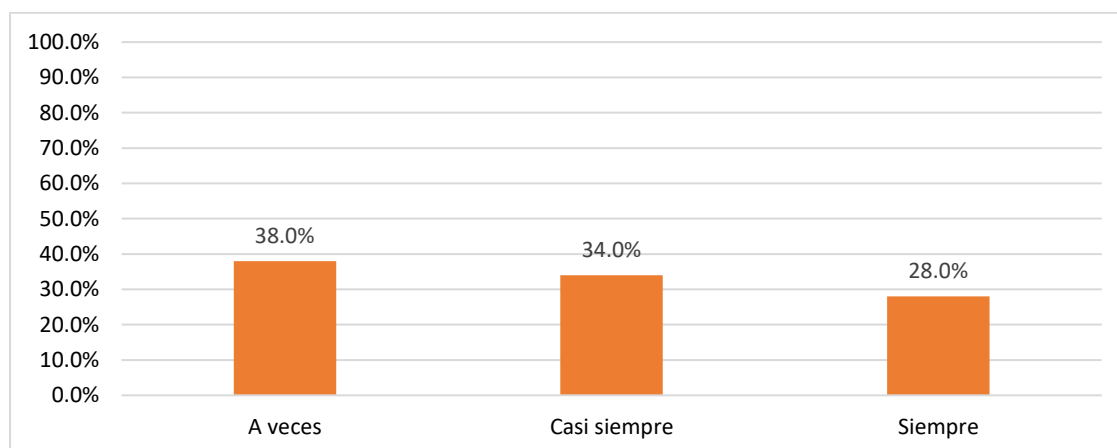
Tabla 13

Frecuencia de Capacitaciones Continuas sobre Temas de Interés Relacionados con el Servicio Ofrecido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	38	38,0%
	Casi siempre	34	34,0%
	Siempre	28	28,0%
	Total	100	100,0%

Figura 14

Frecuencia de Capacitaciones Continuas sobre Temas de Interés Relacionados con el Servicio Ofrecido



Según los resultados de la encuesta, la percepción sobre la adecuación de los hábitos desarrollados en la empresa varía entre los encuestados. Un 35,0% indicó que los hábitos son adecuados "A veces", mientras que un 37,0% afirmó que son adecuados "Casi siempre". Por otro lado, un 28,0% expresó que los hábitos son adecuados "Siempre". Estos datos sugieren que aunque hay una proporción considerable de encuestados que perciben que los hábitos en la empresa son adecuados la mayor parte del tiempo, aún existe una parte significativa que no los considera así de manera consistente, lo que podría implicar áreas de mejora en la cultura organizacional.

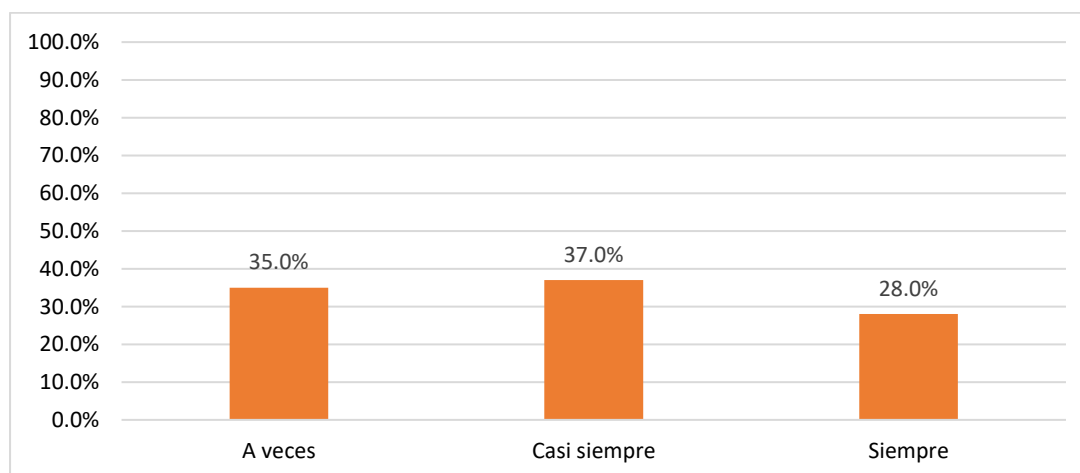
Tabla 14

Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Hábitos Desarrollados en la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	35	35,0%
	Casi siempre	37	37,0%
	Siempre	28	28,0%
	Total	100	100,0%

Figura 15

Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Hábitos Desarrollados en la Empresa



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que la práctica de nuevos hábitos para mejorar el servicio y satisfacer las expectativas de los clientes es una práctica común entre los encuestados, aunque con cierta variabilidad. Un 34,0% indicó que esta práctica ocurre "A veces", mientras que otro 34,0% afirmó que sucede "Casi siempre". Además, un 32,0% expresó que esta práctica se lleva a cabo "Siempre". Estos datos sugieren que existe un reconocimiento generalizado de la importancia de adoptar nuevos hábitos para mejorar el servicio al cliente, lo que indica un enfoque proactivo por parte de las empresas para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus clientes y mejorar la calidad de sus servicios.

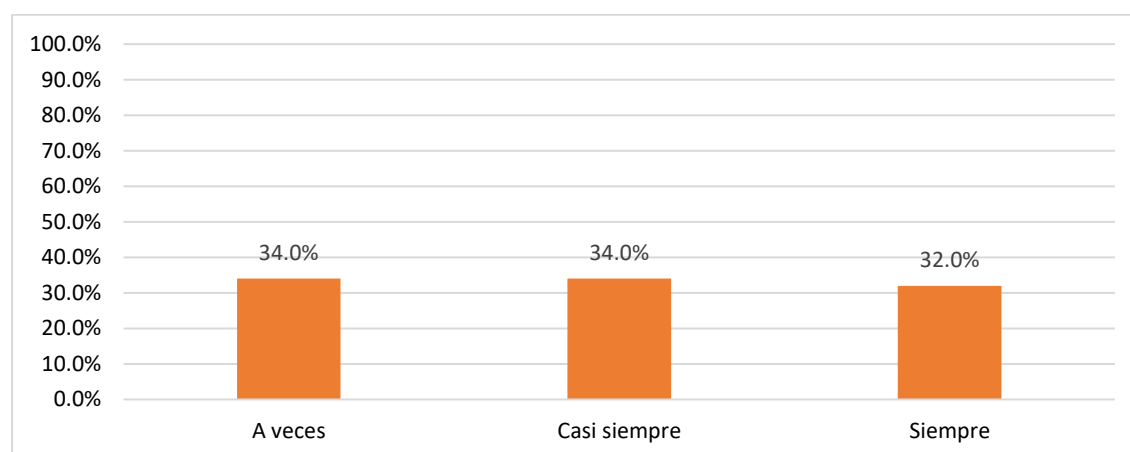
Tabla 15

Frecuencia de Percepciones sobre la Práctica de Nuevos Hábitos para Mejorar el Servicio al Cliente y Satisfacer Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	34	34,0%
	Casi siempre	34	34,0%
	Siempre	32	32,0%
	Total	100	100,0%

Figura 16

Frecuencia de Percepciones sobre la Práctica de Nuevos Hábitos para Mejorar el Servicio al Cliente y Satisfacer Expectativas



Según los resultados de la encuesta, la percepción sobre el respeto a los valores personales en el lugar de trabajo varía entre los encuestados. Un 35,0% indicó que los valores personales se respetan "A veces", mientras que otro 35,0% afirmó que se respetan "Casi siempre". Además, un 30,0% expresó que se respetan "Siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados que perciben un respeto adecuado hacia los valores personales en el lugar de trabajo la mayor parte del tiempo, aún existe una parte significativa que no lo considera así de manera consistente, lo que podría señalar áreas de mejora en el ambiente laboral para garantizar un mayor respeto y bienestar de los empleados.

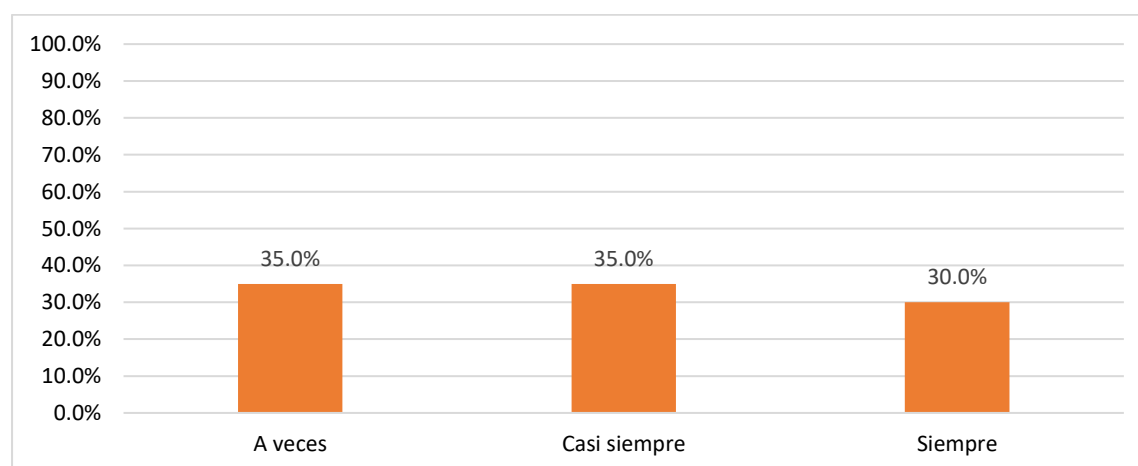
Tabla 16

Frecuencia de Percepciones sobre el Respeto de los Valores Personales en el Lugar de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	35	35,0%
	Casi siempre	35	35,0%
	Siempre	30	30,0%
	Total	100	100,0%

Figura 17

Frecuencia de Percepciones sobre el Respeto de los Valores Personales en el Lugar de Trabajo



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre la repercusión de los valores personales de los colaboradores en su desempeño varía entre los encuestados. Un 34,0% indicó que los valores personales repercuten en su desempeño "A veces", mientras que un 39,0% afirmó que repercuten "Casi siempre". Además, un 27,0% expresó que siempre tienen una influencia en el desempeño. Estos datos sugieren que hay una conciencia generalizada sobre la importancia de los valores personales en el desempeño laboral, aunque también se reconoce que su impacto puede ser variable dependiendo de las circunstancias individuales y del contexto laboral.

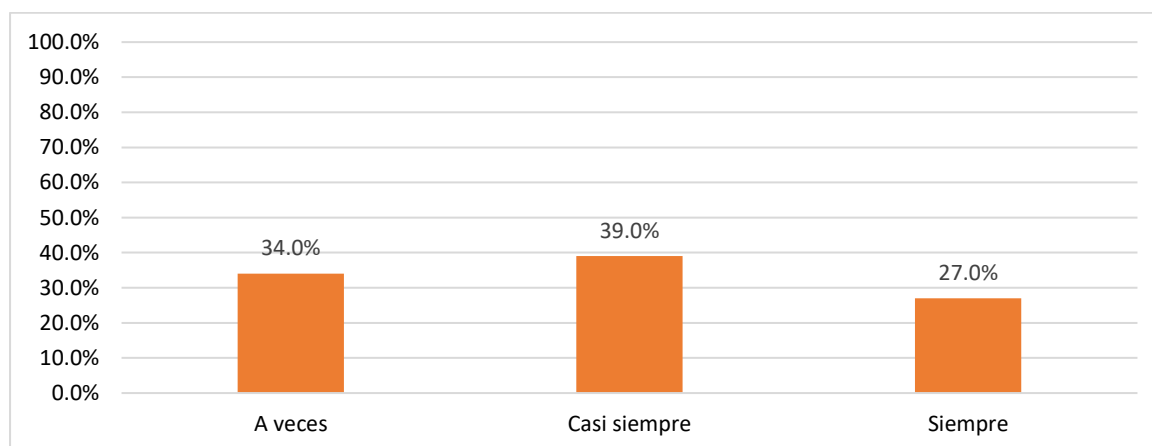
Tabla 17

Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto de los Valores Personales de los Colaboradores en su Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	34	34,0%
	Casi siempre	39	39,0%
	Siempre	27	27,0%
Total		100	100,0%

Figura 18

Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto de los Valores Personales de los Colaboradores en su Desempeño



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la empatía de los colaboradores es percibida como un facilitador importante para el desarrollo de las capacitaciones. Un 29,0% indicó que la empatía facilita el proceso "A veces", mientras que un 36,0% afirmó que facilita "Casi siempre". Además, un 35,0% expresó que la empatía siempre facilita el desarrollo de las capacitaciones. Estos datos sugieren que la capacidad de los colaboradores para comprender y conectar con los demás juega un papel significativo en la efectividad y el éxito de las capacitaciones, lo que resalta la importancia de fomentar un ambiente de empatía en el entorno laboral para promover el aprendizaje y el desarrollo profesional.

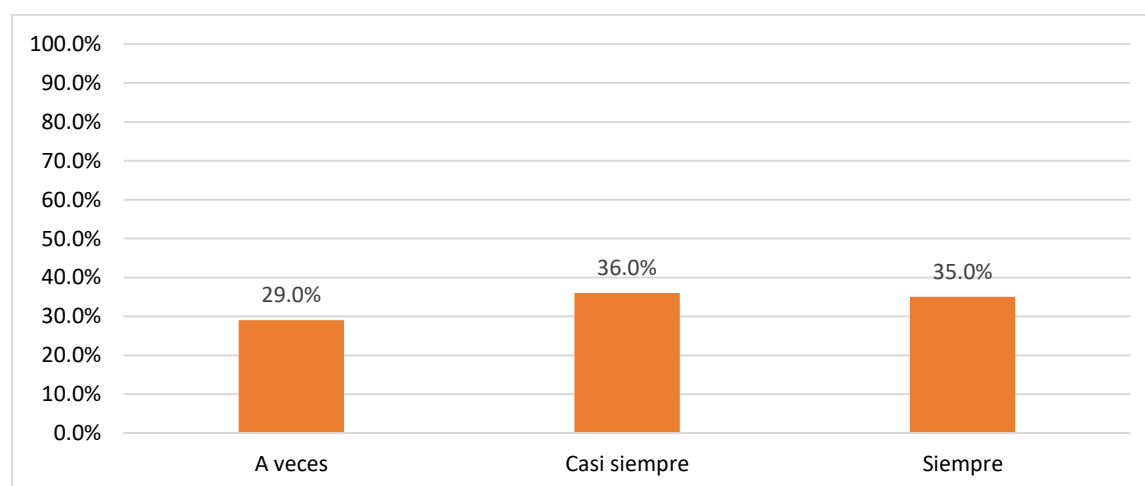
Tabla 18

Frecuencia de Percepciones sobre la Facilitación del Desarrollo de Capacitaciones por Empatía de los Colaboradore

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	29	29,0%
	Casi siempre	36	36,0%
	Siempre	35	35,0%
	Total	100	100,0%

Figura 19

Frecuencia de Percepciones sobre la Facilitación del Desarrollo de Capacitaciones por Empatía de los Colaboradore



Según los resultados de la encuesta, se evidencia que la importancia de tener empatía para ofrecer un buen servicio es reconocida por la mayoría de los encuestados. Un 37,0% indicó que la empatía es importante "A veces", mientras que un 29,0% afirmó que es importante "Casi siempre". Además, un 34,0% expresó que la empatía es importante "Siempre". Estos datos sugieren que existe un consenso generalizado sobre la relevancia de la empatía en la prestación de un servicio de calidad, lo que resalta la necesidad de fomentar esta cualidad entre los colaboradores para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer las relaciones laborales.

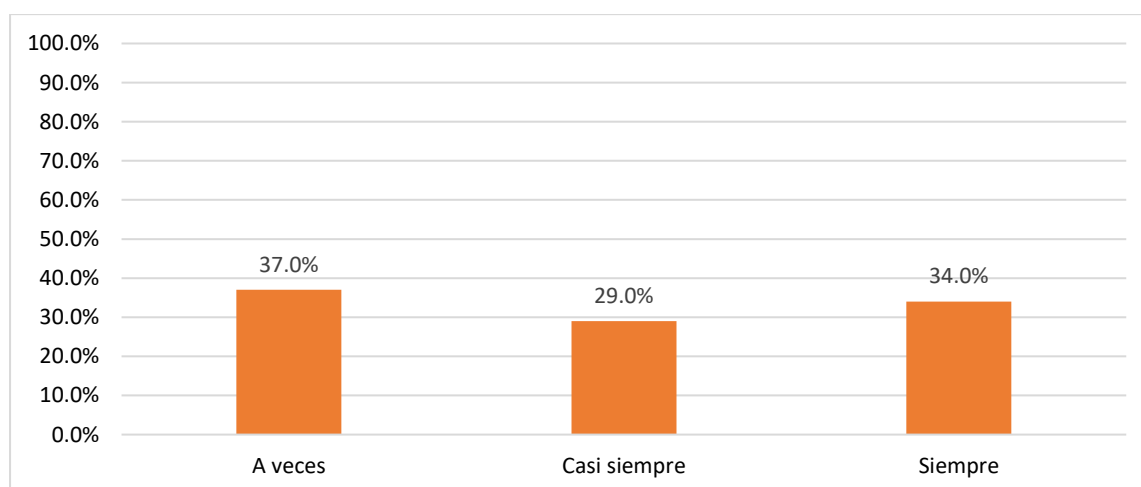
Tabla 19

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Empatía para Ofrecer un Buen Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	37	37,0%
	Casi siempre	29	29,0%
	Siempre	34	34,0%
	Total	100	100,0%

Figura 20

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Empatía para Ofrecer un Buen Servicio



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que la evaluación del cumplimiento del colaborador con el perfil del puesto varía entre los encuestados. Un 40,0% indicó que esta evaluación se realiza "A veces", mientras que un 29,0% afirmó que se lleva a cabo "Casi siempre". Además, un 31,0% expresó que se realiza "Siempre". Estos datos sugieren que aunque hay una proporción significativa de empresas que evalúan regularmente el cumplimiento del perfil del puesto por parte de los colaboradores, aún existe una parte considerable que no lo hace de manera consistente, lo que podría impactar en la eficacia y eficiencia del desempeño laboral y el logro de los objetivos organizacionales.

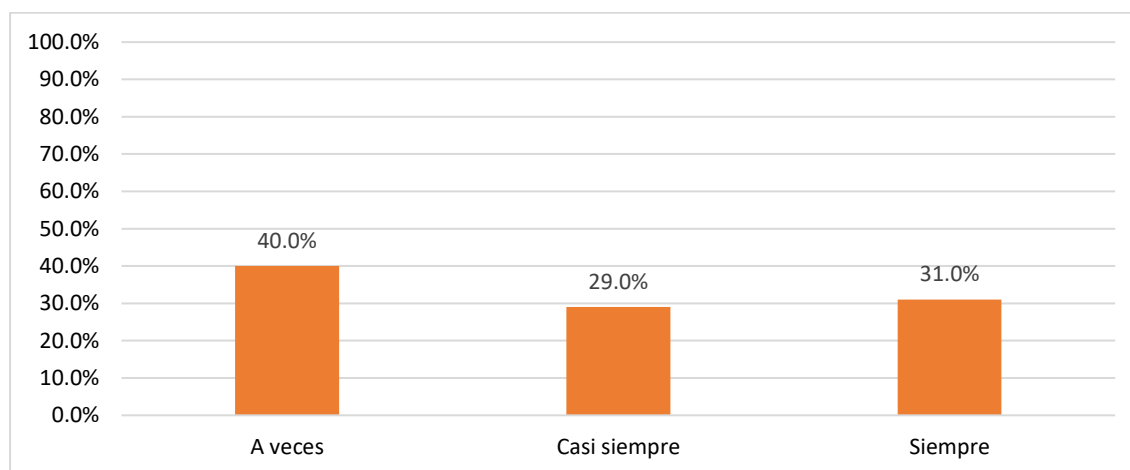
Tabla 20

Frecuencia de Percepciones sobre la Evaluación del Ajuste del Colaborador al Perfil del Puesto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	40	40,0%
	Casi siempre	29	29,0%
	Siempre	31	31,0%
	Total	100	100,0%

Figura 21

Frecuencia de Percepciones sobre la Evaluación del Ajuste del Colaborador al Perfil del Puesto



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la importancia de que el colaborador esté sujeto al perfil del puesto para desarrollar sus funciones de manera óptima es reconocida por la mayoría de los encuestados. Un 26,0% indicó que esto es importante "A veces", mientras que un 39,0% afirmó que es importante "Casi siempre". Además, un 35,0% expresó que es importante "Siempre". Estos datos sugieren que existe un consenso generalizado sobre la relevancia de alinear las funciones del colaborador con el perfil del puesto para garantizar un desempeño laboral efectivo y eficiente, lo que resalta la importancia de la capacitación previa para potenciar el desarrollo profesional y la productividad en el lugar de trabajo.

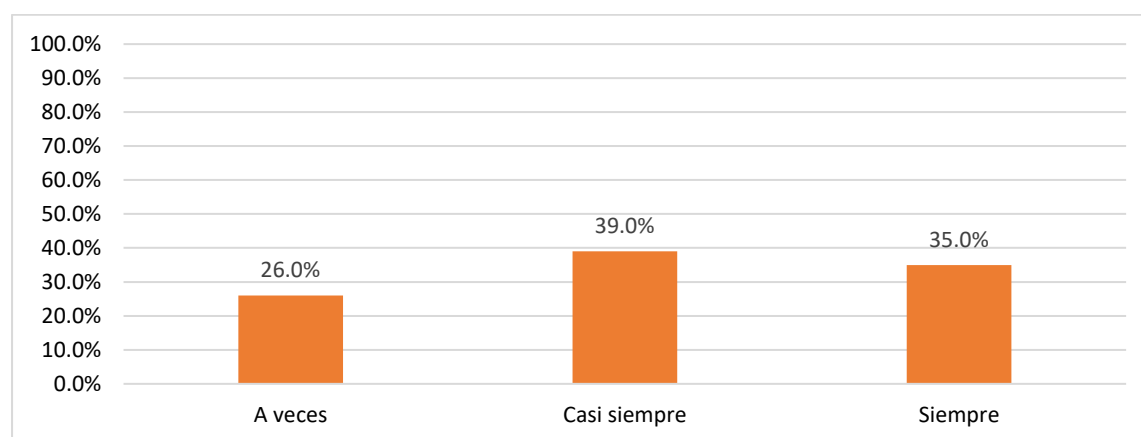
Tabla 21

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Adecuación del Colaborador al Perfil de Puesto para un Desempeño Óptimo con Capacitación Previa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	26	26,0%
	Casi siempre	39	39,0%
	Siempre	35	35,0%
	Total	100	100,0%

Figura 22

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de la Adecuación del Colaborador al Perfil de Puesto para un Desempeño Óptimo con Capacitación Previa



Según los resultados de la encuesta, se observa que la importancia de medir el nivel de desempeño de los colaboradores antes y después de las capacitaciones es reconocida por la mayoría de los encuestados. Un 42,0% indicó que esto es importante "A veces", mientras que un 29,0% afirmó que es importante "Casi siempre". Además, otro 29,0% expresó que es importante "Siempre". Estos datos sugieren un consenso generalizado sobre la relevancia de evaluar el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral para identificar áreas de mejora y garantizar que estas actividades de formación contribuyan de manera efectiva al crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores, así como al logro de los objetivos organizacionales.

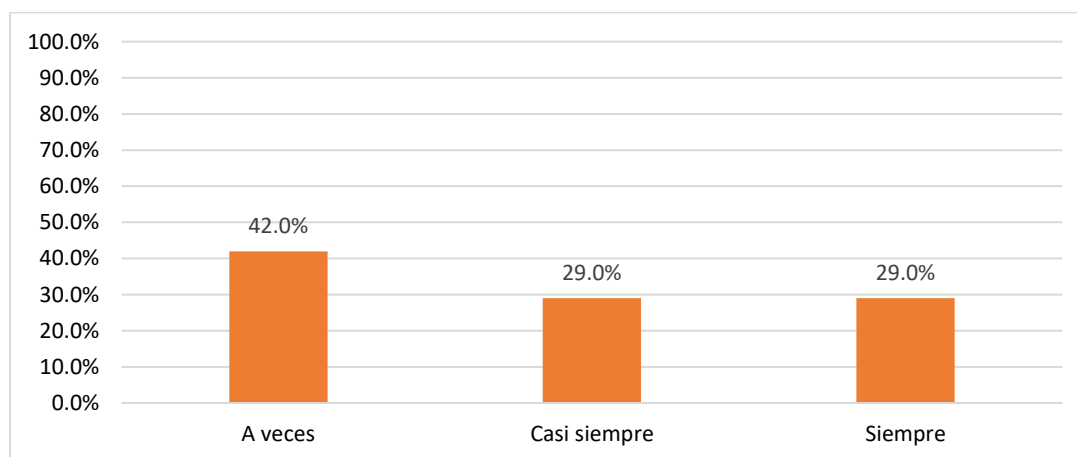
Tabla 22

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Medir el Nivel de Desempeño de los Colaboradores antes y después de las Capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	42	42,0%
	Casi siempre	29	29,0%
	Siempre	29	29,0%
	Total	100	100,0%

Figura 23

Frecuencia de Percepciones sobre la Importancia de Medir el Nivel de Desempeño de los Colaboradores antes y después de las Capacitaciones



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que la medición del nivel de desempeño de los colaboradores de forma constante para identificar las áreas en las que hace falta capacitar es una práctica común entre los encuestados, aunque con cierta variabilidad. Un 27,0% indicó que esta medición se realiza "A veces", mientras que un 37,0% afirmó que se lleva a cabo "Casi siempre". Además, un 36,0% expresó que esta medición se realiza "Siempre". Estos datos sugieren que hay una conciencia generalizada sobre la importancia de evaluar continuamente el desempeño de los colaboradores para identificar necesidades de capacitación y promover un desarrollo profesional efectivo dentro de la organización.

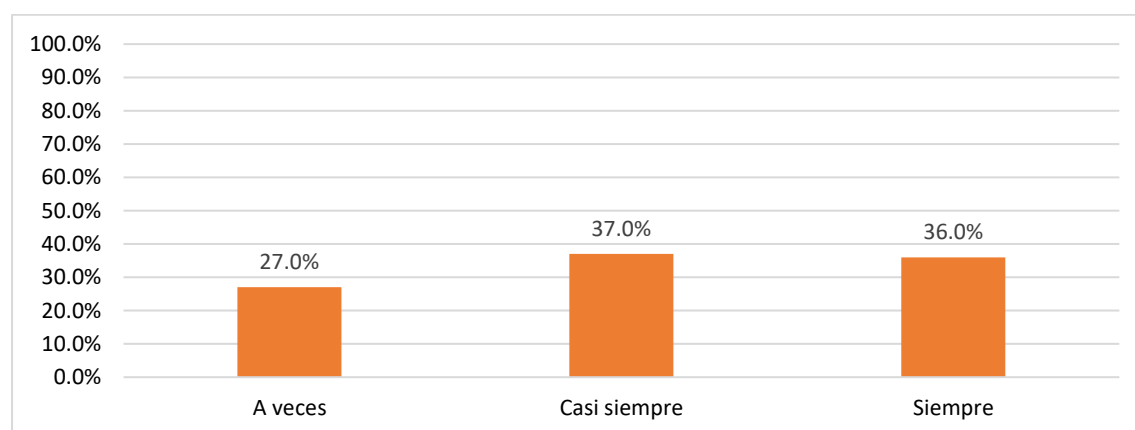
Tabla 23

Frecuencia de Percepciones sobre la Medición del Desempeño de los Colaboradores para Identificar Necesidades de Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	27	27,0%
	Casi siempre	37	37,0%
	Siempre	36	36,0%
	Total	100	100,0%

Figura 24

Frecuencia de Percepciones sobre la Medición del Desempeño de los Colaboradores para Identificar Necesidades de Capacitación



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la consideración de los beneficios futuros al momento de decidir realizar una capacitación es una práctica común entre los encuestados. Un 36,0% indicó que estos beneficios se consideran "A veces", mientras que un 42,0% afirmó que se consideran "Siempre". Además, un 22,0% expresó que se consideran "Casi siempre". Estos datos sugieren que existe una conciencia generalizada sobre la importancia de evaluar los posibles beneficios a largo plazo que puede traer consigo una capacitación, lo que indica un enfoque estratégico por parte de las empresas para invertir en el desarrollo y crecimiento tanto individual como organizacional.

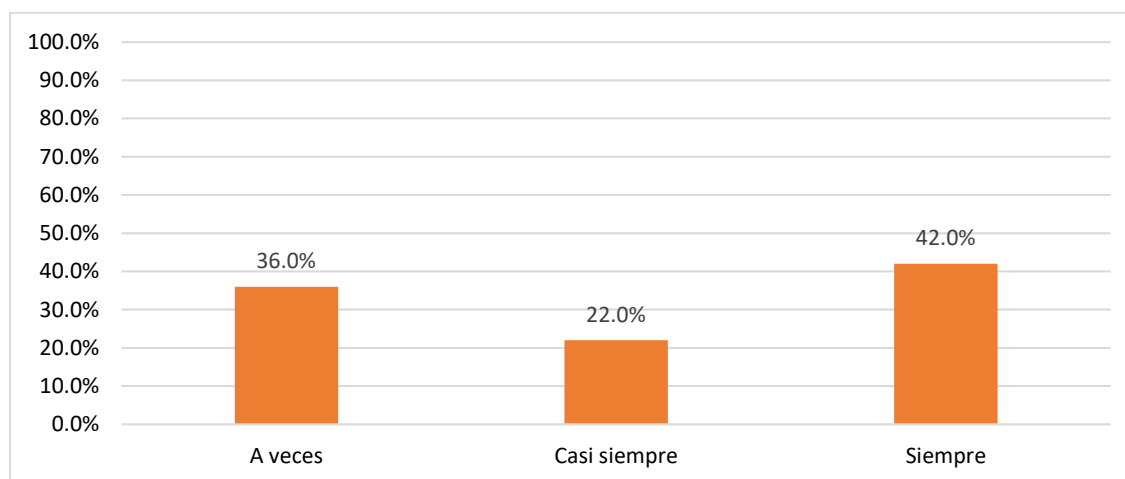
Tabla 24

Frecuencia de Percepciones sobre la Consideración de Beneficios Futuros al Decidir Realizar una Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	36	36,0%
	Casi siempre	22	22,0%
	Siempre	42	42,0%
	Total	100	100,0%

Figura 25

Frecuencia de Percepciones sobre la Consideración de Beneficios Futuros al Decidir Realizar una Capacitación



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si las capacitaciones realizadas traen beneficios para la empresa es variable entre los encuestados. Un 35,0% indicó que estas capacitaciones traen beneficios "A veces", mientras que un 32,0% afirmó que traen beneficios "Casi siempre". Además, un 33,0% expresó que las capacitaciones siempre traen beneficios. Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados que perciben beneficios en las capacitaciones, aún existe una parte significativa que no los observa de manera consistente, lo que podría reflejar la necesidad de evaluar y mejorar la efectividad de las capacitaciones en la empresa.

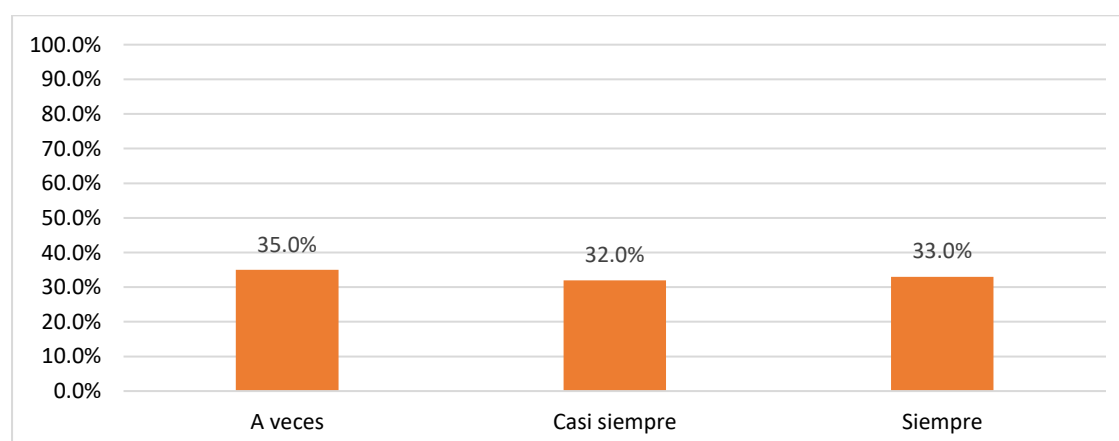
Tabla 25

Frecuencia de Percepciones sobre los Beneficios de las Capacitaciones para la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	35	35,0%
	Casi siempre	32	32,0%
	Siempre	33	33,0%
	Total	100	100,0%

Figura 26

Frecuencia de Percepciones sobre los Beneficios de las Capacitaciones para la Empresa



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se evidencia que el interés de la organización por mantener constantemente capacitados a sus colaboradores es reconocido por la mayoría de los encuestados. Un 37,0% indicó que este interés se muestra "A veces", mientras que un 36,0% afirmó que se muestra "Casi siempre". Además, un 27,0% expresó que este interés se muestra "Siempre". Estos datos sugieren que existe un reconocimiento generalizado sobre la importancia de mantener a los colaboradores capacitados de manera continua en la organización, aunque también se señala la necesidad de fortalecer este compromiso para garantizar un desarrollo profesional efectivo y un desempeño óptimo en el entorno laboral.

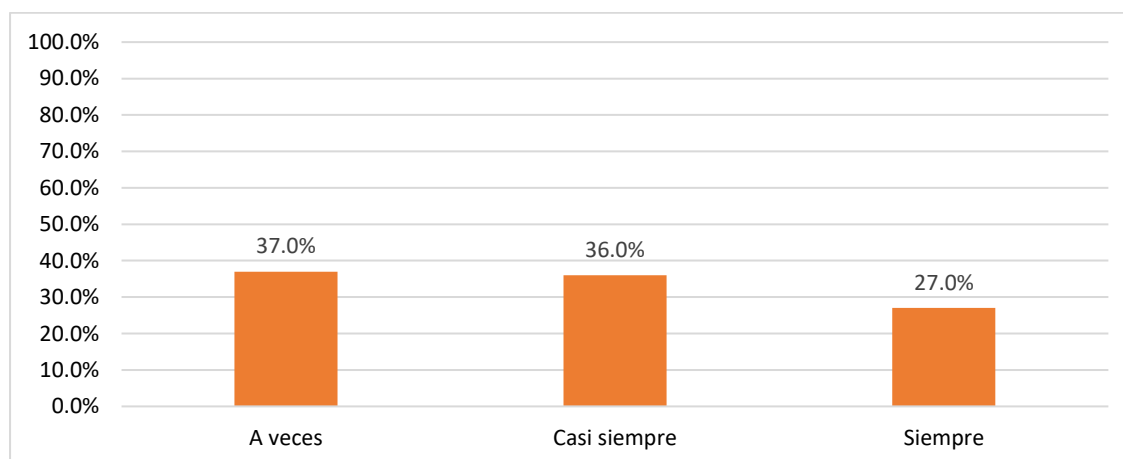
Tabla 26

Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Organización en la Capacitación Continua de sus Colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	37	37,0%
	Casi siempre	36	36,0%
	Siempre	27	27,0%
	Total	100	100,0%

Figura 27

Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Organización en la Capacitación Continua de sus Colaboradores



De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que el interés de la empresa en los resultados obtenidos de las capacitaciones varía entre los encuestados. Un 44,0% indicó que este interés se muestra "A veces", mientras que un 30,0% afirmó que se muestra "Siempre". Además, un 26,0% expresó que este interés se muestra "Casi siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados que perciben cierto grado de interés por parte de la empresa en los resultados de las capacitaciones, aún existe una parte significativa que no lo observa de manera consistente. Esto podría indicar áreas de mejora en la comunicación y el seguimiento de las acciones formativas para maximizar su impacto en la organización.

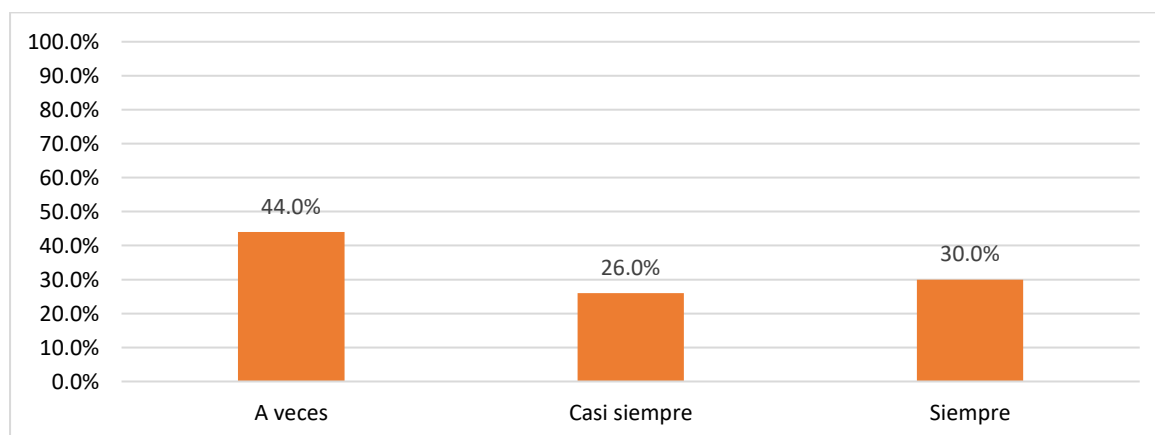
Tabla 27

Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Empresa en los Resultados de las Capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	44	44,0%
	Casi siempre	26	26,0%
	Siempre	30	30,0%
	Total	100	100,0%

Figura 28

Frecuencia de Percepciones sobre el Interés de la Empresa en los Resultados de las Capacitaciones



Según los resultados de la encuesta, se evidencia que la satisfacción con los conocimientos y habilidades adquiridos a través de la capacitación para desempeñar la labor como ingeniero/técnico de producción varía entre los encuestados. Un 36,0% indicó que se siente satisfecho "A veces", mientras que un 32,0% afirmó que se siente satisfecho "Casi siempre". Además, otro 32,0% expresó que siempre se siente satisfecho. Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados que se sienten satisfechos con los conocimientos y habilidades adquiridos, aún existe una parte significativa que no lo percibe de manera consistente, lo que podría indicar la necesidad de ajustar las capacitaciones para satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los ingenieros/técnicos de producción.

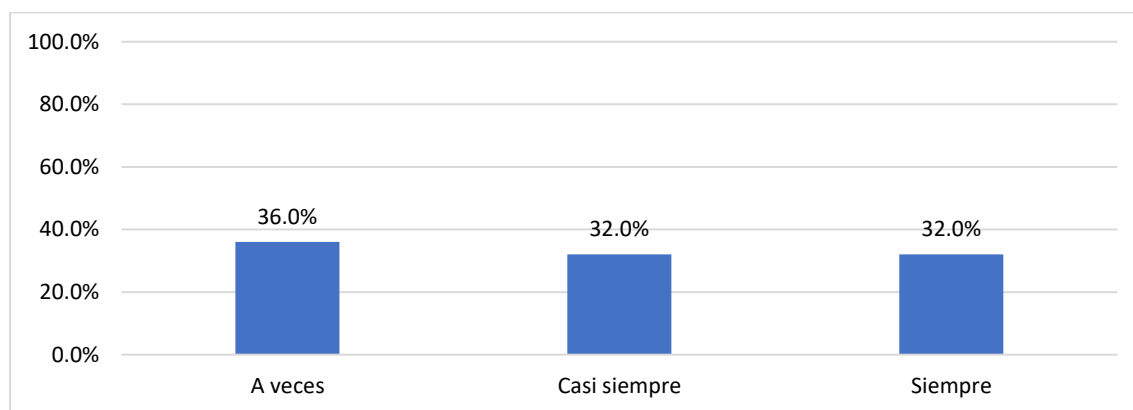
Tabla 28

Frecuencia de Satisfacción con los Conocimientos y Habilidades Adquiridos en la Capacitación para el Desempeño como Ingeniero/Técnico de Producción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	36	36,0%
	Casi siempre	32	32,0%
	Siempre	32	32,0%
	Total	100	100,0%

Figura 29

Frecuencia de Satisfacción con los Conocimientos y Habilidades Adquiridos en la Capacitación para el Desempeño como Ingeniero/Técnico de Producción



Según los resultados de la encuesta, se destaca que el entrenamiento y la capacitación recibidos han permitido a la mayoría de los encuestados cumplir con sus expectativas en términos de calidad de su trabajo. Un 28,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 34,0% afirmó que sucede "Casi siempre". Además, un 38,0% expresó que siempre puede cumplir con sus expectativas en términos de calidad de su trabajo. Estos datos sugieren que la capacitación juega un papel significativo en el cumplimiento de las expectativas de calidad laboral para la mayoría de los encuestados, lo que indica la importancia de continuar con programas de capacitación efectivos para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral.

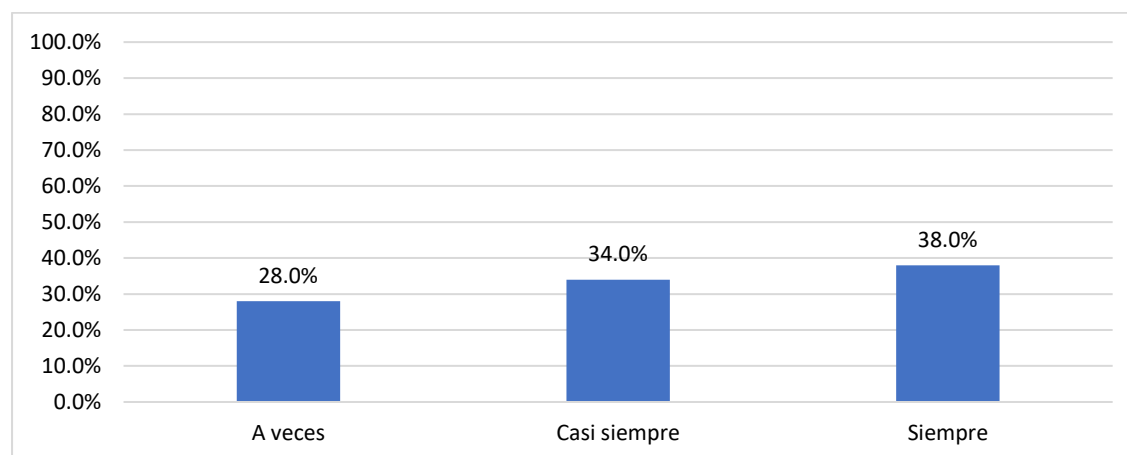
Tabla 29

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Expectativas en la Calidad del Trabajo a través del Entrenamiento y Capacitación Recibidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	28	28,0%
	Casi siempre	34	34,0%
	Siempre	38	38,0%
	Total	100	100,0%

Figura 30

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Expectativas en la Calidad del Trabajo a través del Entrenamiento y Capacitación Recibidos



Según los resultados de la encuesta, se evidencia que la capacitación laboral recibida proporciona herramientas necesarias para brindar un servicio satisfactorio a los clientes internos y externos de la empresa en la mayoría de los casos. Un 47,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 33,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 20,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que si bien la capacitación laboral suele equipar a los colaboradores con herramientas para un servicio satisfactorio, aún hay una proporción considerable que no lo experimenta de manera consistente, lo que puede indicar áreas de mejora en los programas de capacitación para alinear mejor las habilidades con las expectativas de servicio de los clientes internos y externos.

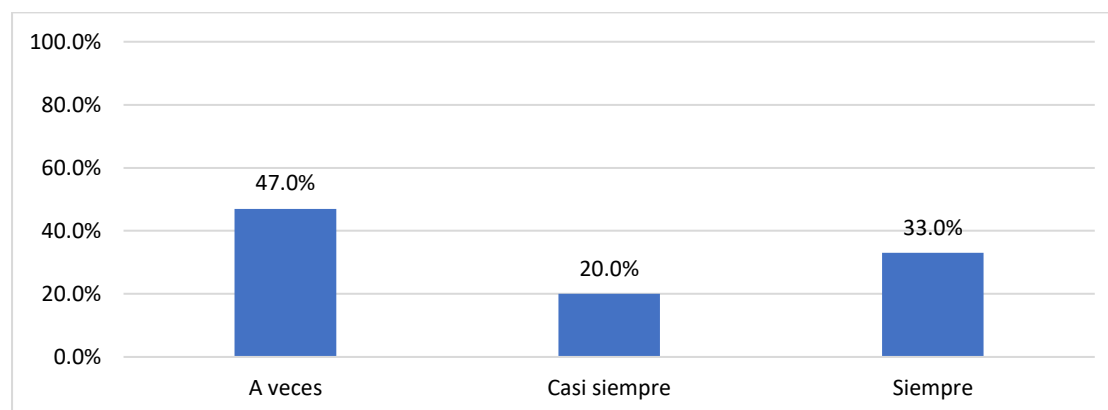
Tabla 30

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de la Capacitación Laboral para Brindar un Servicio Satisfactorio a los Clientes Internos y Externos de la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	47	47,0%
	Casi siempre	20	20,0%
	Siempre	33	33,0%
	Total	100	100,0%

Figura 31

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad de la Capacitación Laboral para Brindar un Servicio Satisfactorio a los Clientes Internos y Externos de la Empresa



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la capacitación laboral ha superado las expectativas en cuanto a la capacidad para atender de manera efectiva a los clientes internos y externos en la mayoría de los casos. Un 26,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 38,0% afirmó que sucede "Casi siempre". Además, un 36,0% expresó que sucede "Siempre". Estos datos sugieren que la capacitación laboral tiene un impacto positivo en la capacidad de los colaboradores para atender a los clientes de manera efectiva, lo que subraya la importancia de implementar programas de formación continuos y de alta calidad para mejorar las habilidades y competencias relacionadas con el servicio al cliente.

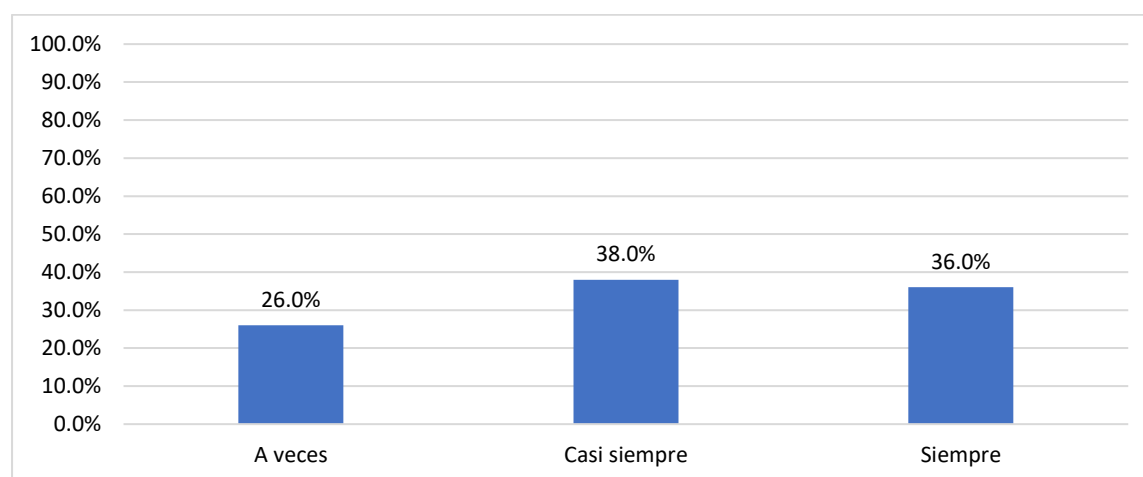
Tabla 31

Frecuencia de Percepciones sobre la Capacidad de la Capacitación Laboral para Atender Efectivamente a Clientes Internos y Externos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	26	26,0%
	Casi siempre	38	38,0%
	Siempre	36	36,0%
	Total	100	100,0%

Figura 32

Frecuencia de Percepciones sobre la Capacidad de la Capacitación Laboral para Atender Efectivamente a Clientes Internos y Externos



Según los resultados de la encuesta, se destaca que la capacitación laboral ha mejorado la competitividad en comparación con otros profesionales del sector de agua contra incendio en la mayoría de los casos. Un 29,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 34,0% afirmó que sucede "Casi siempre". Además, un 37,0% expresó que sucede "Siempre". Estos datos sugieren que la capacitación laboral tiene un impacto positivo en la competitividad de los profesionales en el sector de agua contra incendio, lo que indica la efectividad de las capacitaciones para mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para destacarse en el ámbito laboral.

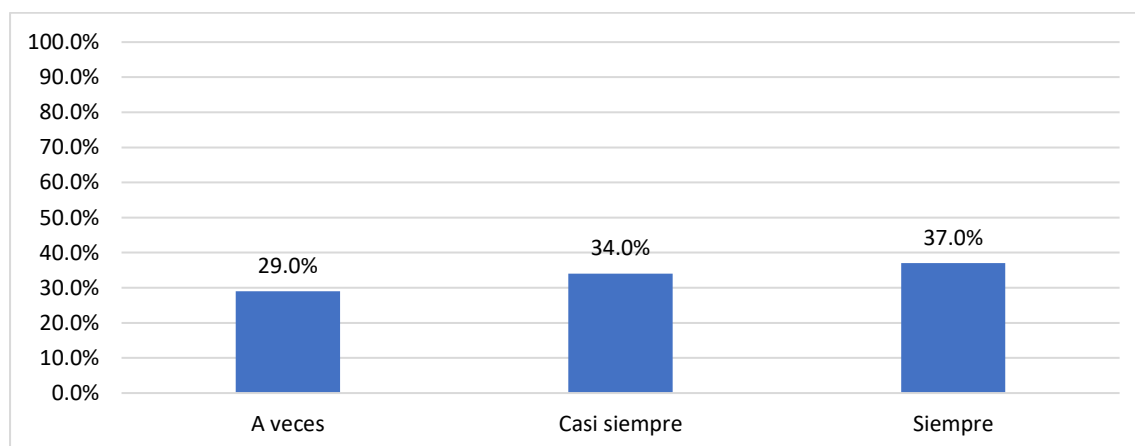
Tabla 32

Frecuencia de Percepciones sobre la Mejora de la Competitividad mediante la Capacitación Laboral en el Sector de Agua contra Incendios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	29	29,0%
	Casi siempre	34	34,0%
	Siempre	37	37,0%
	Total	100	100,0%

Figura 33

Frecuencia de Percepciones sobre la Mejora de la Competitividad mediante la Capacitación Laboral en el Sector de Agua contra Incendios



Según los resultados de la encuesta, se observa que la satisfacción con el impacto de la capacitación laboral en la capacidad para ofrecer servicios de alta calidad y destacar en la labor como ingeniero/técnico de producción varía entre los encuestados. Un 34,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 37,0% afirmó que sucede "Casi siempre". Además, un 29,0% expresó que sucede "Siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados satisfechos con el impacto de la capacitación en su capacidad laboral, aún existe una parte significativa que no lo percibe de manera consistente, lo que podría indicar la necesidad de ajustar las estrategias de formación para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral de los ingenieros/técnicos de producción.

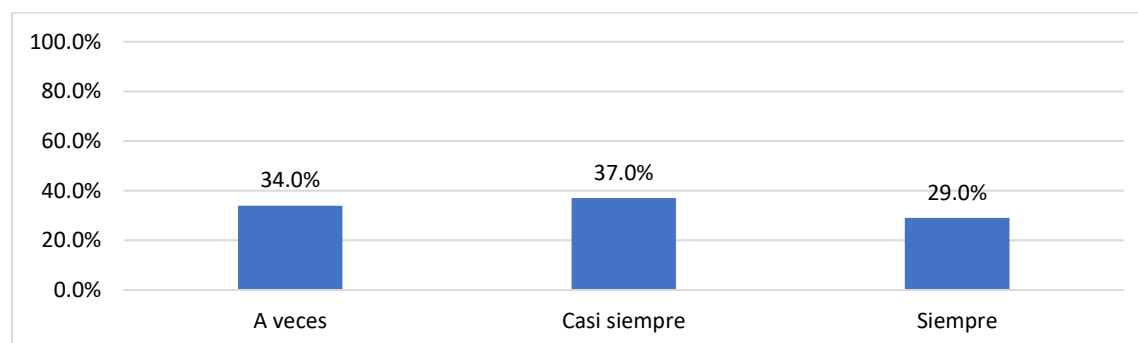
Tabla 33

Frecuencia de Percepciones sobre la Satisfacción con el Impacto de la Capacitación Laboral en la Calidad del Servicio y Desempeño Laboral como Ingeniero/Técnico de Producción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	34	34,0%
	Casi siempre	37	37,0%
	Siempre	29	29,0%
	Total	100	100,0%

Figura 34

Frecuencia de Percepciones sobre la Satisfacción con el Impacto de la Capacitación Laboral en la Calidad del Servicio y Desempeño Laboral como Ingeniero/Técnico de Producción



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si el proceso de servicio se lleva a cabo de manera organizada y sin contratiempos varía entre los encuestados. Un 41,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 36,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 23,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que aunque hay una proporción significativa de encuestados que perciben un proceso de servicio organizado y sin contratiempos la mayor parte del tiempo, aún existe una parte considerable que no lo considera así de manera consistente, lo que podría indicar áreas de mejora en la gestión y coordinación de los procesos de servicio en la empresa.

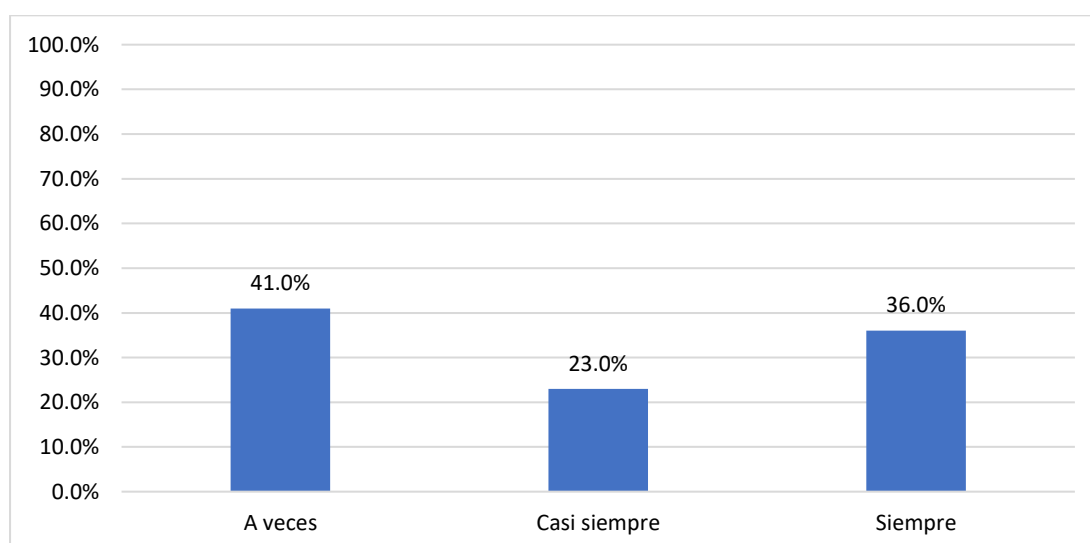
Tabla 34

Frecuencia de Percepciones sobre la Organización y Fluidez del Proceso de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	41	41,0%
	Casi siempre	23	23,0%
	Siempre	36	36,0%
	Total	100	100,0%

Figura 35

Frecuencia de Percepciones sobre la Organización y Fluidez del Proceso de Servicio



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si los procesos utilizados para brindar el servicio son eficientes y efectivos varía entre los encuestados. Un 35,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 36,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 29,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que, si bien hay una proporción considerable de encuestados que perciben los procesos de servicio como eficientes y efectivos en la mayoría de los casos, aún existe una parte significativa que no lo considera así de manera consistente, lo que podría señalar áreas de mejora en la optimización y diseño de los procesos de servicio en la empresa.

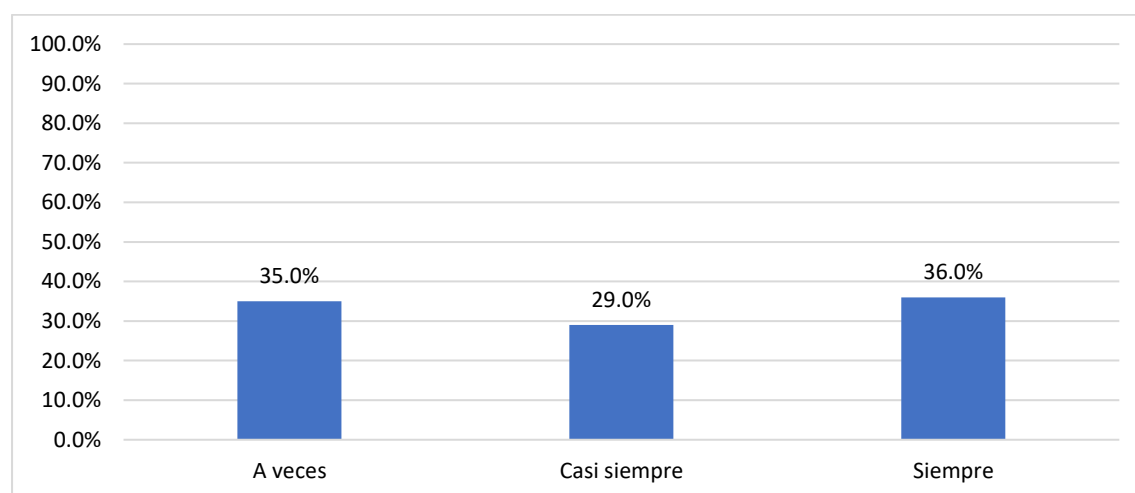
Tabla 35

Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	35	35,0%
	Casi siempre	29	29,0%
	Siempre	36	36,0%
	Total	100	100,0%

Figura 36

Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio



Según los resultados de la encuesta, se observa que la satisfacción con los servicios recibidos como trabajador de obra de la empresa Abelin S.A. varía entre los encuestados. Un 39,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 32,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 29,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados que se sienten satisfechos con los servicios recibidos la mayor parte del tiempo, aún existe una parte significativa que no lo experimenta de manera consistente, lo que podría indicar áreas de mejora en la calidad y el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la empresa.

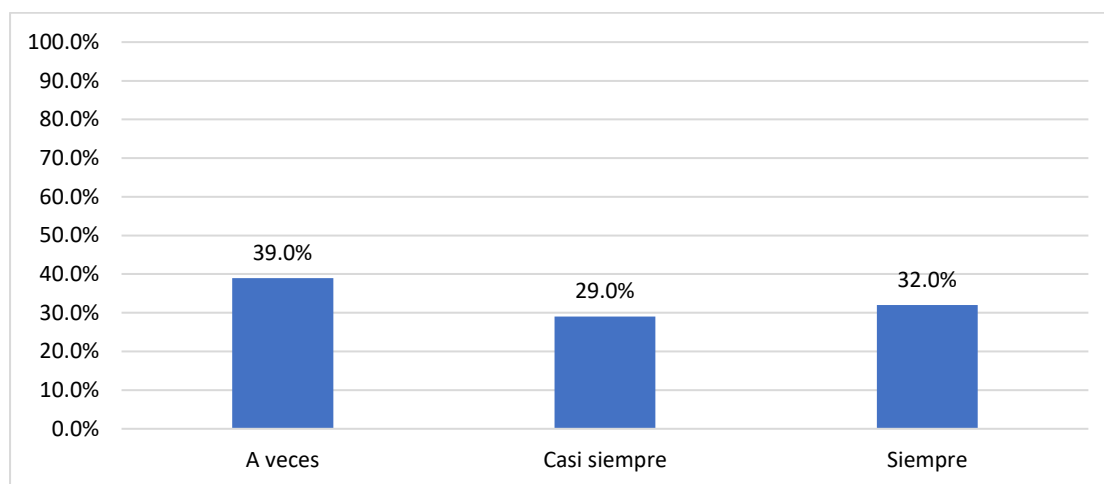
Tabla 36

Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	39	39,0%
	Casi siempre	29	29,0%
	Siempre	32	32,0%
	Total	100	100,0%

Figura 37

Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Efectividad de los Procesos de Prestación del Servicio



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si los servicios proporcionados por la empresa Abelin S.A. cumplen con las necesidades y requerimientos de manera satisfactoria en la labor como ingeniero/técnico de producción varía entre los encuestados. Un 27,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 41,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 32,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que hay una proporción considerable de encuestados que perciben que los servicios ofrecidos por la empresa Abelin S.A. satisfacen sus necesidades y requerimientos de manera satisfactoria en la mayoría de los casos, aunque aún existe una parte significativa que no lo considera así de manera consistente, lo que podría señalar áreas de mejora en la adaptación de los servicios a las necesidades específicas de los ingenieros/técnicos de producción.

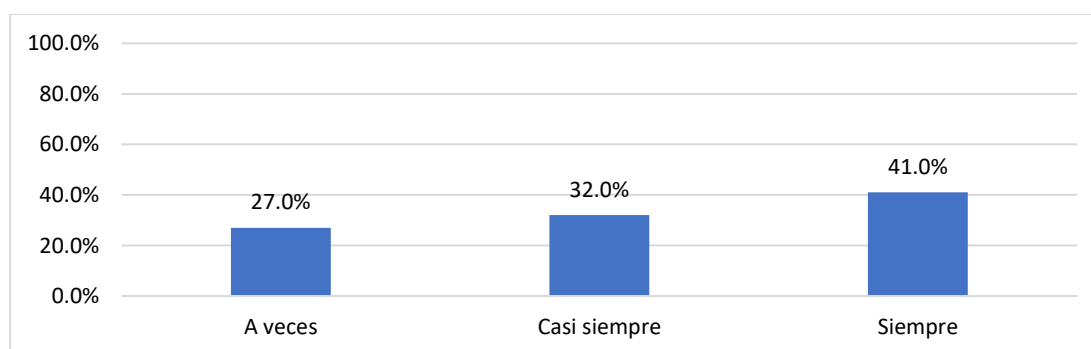
Tabla 37

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Necesidades y Requerimientos de los Servicios de Abelin S.A. en la Labor como Ingeniero/Técnico de Producción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	27	27,0%
	Casi siempre	32	32,0%
	Siempre	41	41,0%
	Total	100	100,0%

Figura 38

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Necesidades y Requerimientos de los Servicios de Abelin S.A. en la Labor como Ingeniero/Técnico de Producción



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si el servicio ofrecido se diferencia de otras opciones disponibles en el mercado en términos de innovación varía entre los encuestados. Un 37,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 23,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 40,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que hay una proporción considerable de encuestados que perciben que el servicio ofrecido se diferencia en términos de innovación en la mayoría de los casos, aunque aún existe una parte significativa que no lo considera así de manera consistente, lo que podría indicar la necesidad de fortalecer las estrategias de innovación en la empresa para destacarse en el mercado.

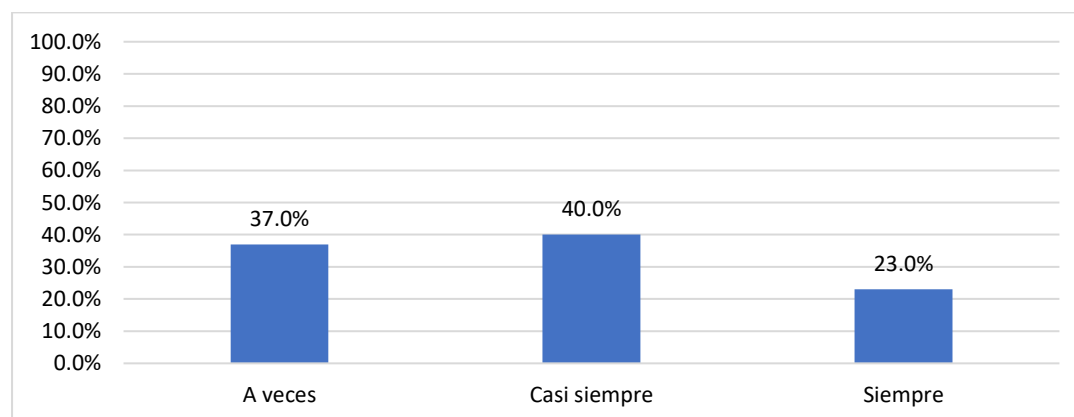
Tabla 38

Frecuencia de Percepciones sobre la Diferenciación del Servicio en Términos de Innovación respecto a Opciones en el Mercado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	37	37,0%
	Casi siempre	40	40,0%
	Siempre	23	23,0%
	Total	100	100,0%

Figura 39

Frecuencia de Percepciones sobre la Diferenciación del Servicio en Términos de Innovación respecto a Opciones en el Mercado



Según los resultados de la encuesta, se evidencia que la percepción sobre si el servicio proporcionado se adapta y se actualiza constantemente para ofrecer soluciones innovadoras varía entre los encuestados. Un 41,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 32,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 27,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una parte considerable de encuestados que perciben que el servicio se adapta y se actualiza para ofrecer soluciones innovadoras en cierta medida, aún existe una proporción significativa que no lo considera así de manera consistente. Esto podría indicar la necesidad de un mayor enfoque en la innovación y la adaptabilidad en la prestación de servicios para mantenerse competitivos en el mercado.

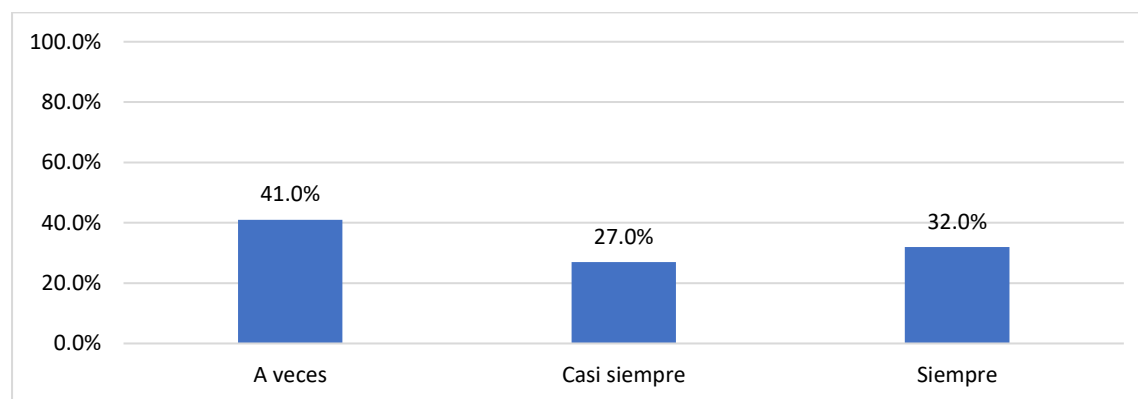
Tabla 39

Frecuencia de Percepciones sobre la Adaptación y Actualización Continua del Servicio para Ofrecer Soluciones Innovadoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	41	41,0%
	Casi siempre	27	27,0%
	Siempre	32	32,0%
	Total	100	100,0%

Figura 40

Frecuencia de Percepciones sobre la Adaptación y Actualización Continua del Servicio para Ofrecer Soluciones Innovadoras



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si el servicio se presta de manera oportuna y en el tiempo esperado varía entre los encuestados. Un 45,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 34,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 21,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que, si bien hay una proporción considerable de encuestados que perciben que el servicio se presta de manera oportuna y en el tiempo esperado en algunos casos, aún existe una parte significativa que no lo considera así de manera consistente. Esto podría indicar la necesidad de mejorar la eficiencia y la gestión del tiempo en la prestación de servicios para satisfacer las expectativas de los clientes de manera más consistente.

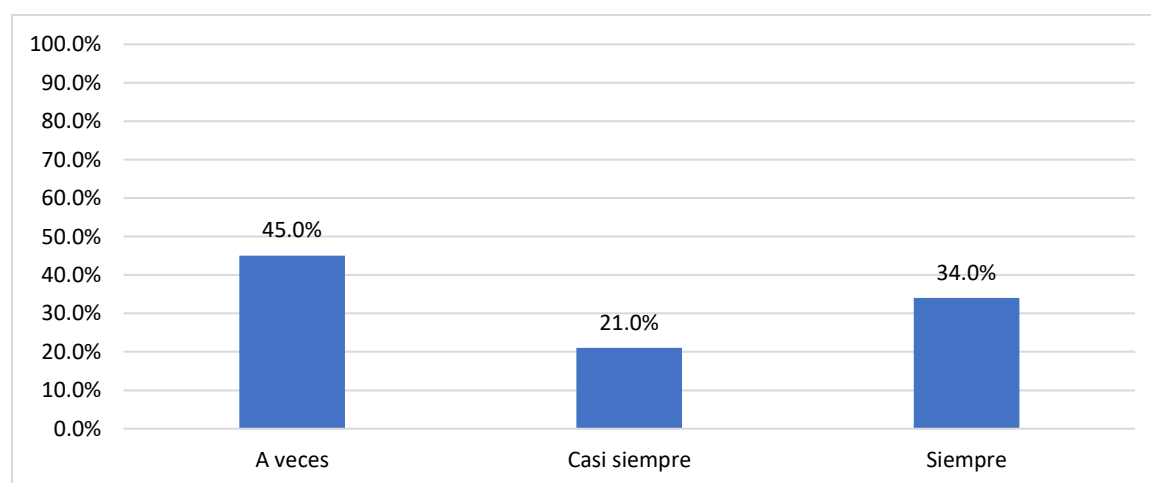
Tabla 40

Frecuencia de Percepciones sobre la Prestación Oportuna del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	45	45,0%
	Casi siempre	21	21,0%
	Siempre	34	34,0%
	Total	100	100,0%

Figura 41

Frecuencia de Percepciones sobre la Prestación Oportuna del Servicio



Según los resultados de la encuesta, se evidencia que la percepción sobre si el servicio se brinda de manera eficiente y sin desperdicio de recursos varía entre los encuestados. Un 38,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 36,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 26,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que si bien hay una proporción considerable de encuestados que perciben que el servicio se brinda de manera eficiente y sin desperdicio de recursos en algunos casos, aún existe una parte significativa que no lo considera así de manera consistente. Esto podría indicar la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y la gestión de recursos para garantizar un servicio más consistente y rentable.

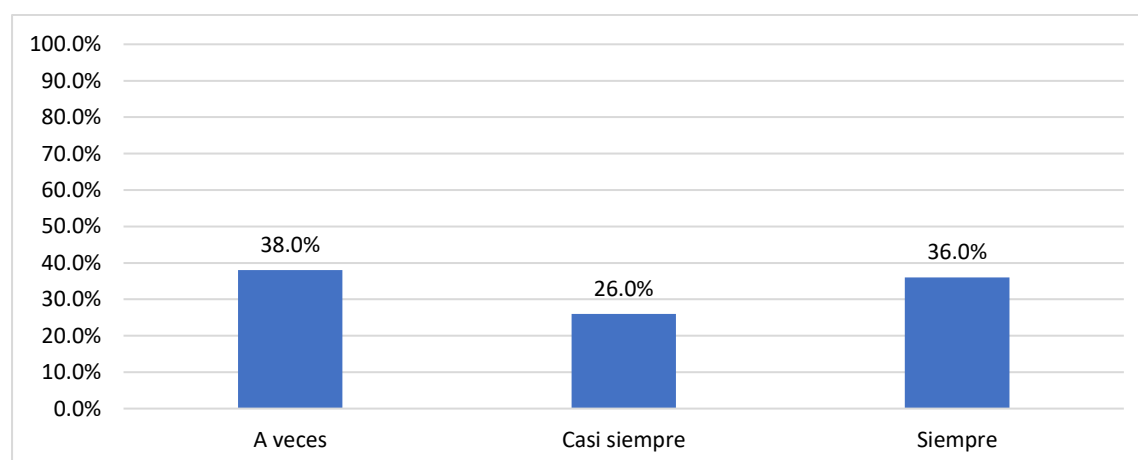
Tabla 41

Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Uso de Recursos en el Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	38	38,0%
	Casi siempre	26	26,0%
	Siempre	36	36,0%
	Total	100	100,0%

Figura 42

Frecuencia de Percepciones sobre la Eficiencia y Uso de Recursos en el Servicio Prestado



Según los resultados de la encuesta, se observa que la percepción sobre si el servicio se lleva a cabo de manera efectiva, logrando los resultados deseados, es bastante equilibrada entre los encuestados. Un 30,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 35,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, otro 35,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que hay una percepción generalizada de que el servicio logra los resultados deseados en la mayoría de los casos, aunque existe una proporción significativa de encuestados que perciben que esto ocurre solo ocasionalmente. Esto podría indicar áreas de mejora en la consistencia y la efectividad de los procesos de prestación de servicios.

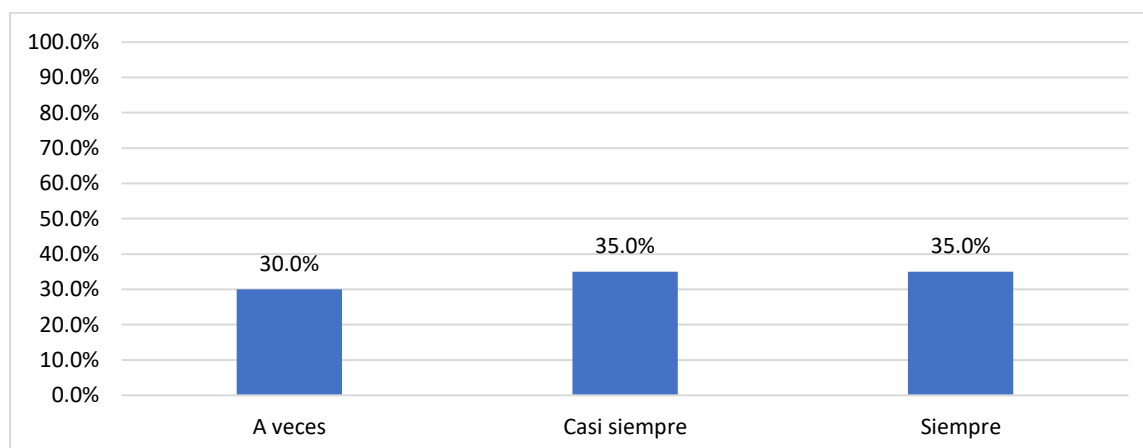
Tabla 42

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Servicio para Alcanzar los Resultados Deseados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	30	30,0%
	Casi siempre	35	35,0%
	Siempre	35	35,0%
	Total	100	100,0%

Figura 43

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Servicio para Alcanzar los Resultados Deseados



Según los resultados de la encuesta, se evidencia que la percepción sobre si el servicio proporcionado cumplió con sus objetivos y metas varía entre los encuestados. Un 31,0% indicó que esto sucede "A veces", mientras que un 42,0% afirmó que sucede "Siempre". Además, un 27,0% expresó que sucede "Casi siempre". Estos datos sugieren que hay una percepción generalizada de que el servicio proporcionado cumple con sus objetivos y metas en la mayoría de los casos, aunque una parte significativa de los encuestados también reconoce que esto ocurre solo en ciertas ocasiones. Esto podría indicar la necesidad de una mejor alineación entre los objetivos del servicio y las expectativas del cliente para mejorar la consistencia en el logro de resultados satisfactorios.

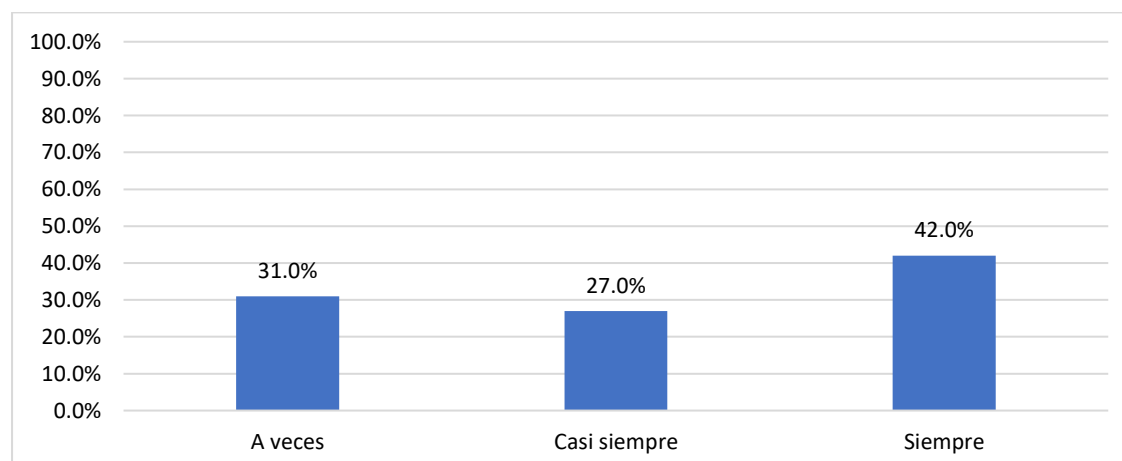
Tabla 43

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Objetivos y Metas del Servicio Proporcionado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	31	31,0%
	Casi siempre	27	27,0%
	Siempre	42	42,0%
	Total	100	100,0%

Figura 44

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Objetivos y Metas del Servicio Proporcionado



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis revela correlación de significancia que hay entre la gestión de la capacitación laboral de los empleados y la calidad en servicio en la Empresa Abelin S.A. de Lima durante el periodo 2023, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.759, con una escala de significancia de 0,00. Sin embargo, es crucial reconocer que diversos factores pueden influir en la calidad del servicio más allá de la capacitación del personal. Este argumento se ve respaldado por la investigación de Camino (2017), la cual examinó la calidad del servicio en la empresa CyL Contratistas Generales SAC, encontrando un bajo nivel de calidad atribuido a una gestión deficiente de aspectos internos, como la falta de formalidad en los protocolos de atención al cliente y la carencia de un sistema de supervisión y control. Estos hallazgos resaltan la necesidad de una gestión integral que aborde otros componentes, como la supervisión y los protocolos de atención al cliente, para garantizar una calidad de servicio óptima. Por lo tanto, aunque la capacitación laboral puede ser un elemento crucial, su impacto puede estar sujeto a la influencia de otros factores dentro del contexto específico de la empresa. Este enfoque subraya la complejidad inherente respecto a la optimización en calidad del servicio a ofrecer y enfatiza la importancia de una perspectiva holística en la gestión empresarial.

Aunque se ha establecido una asociación positiva entre la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores y las expectativas del servicio en la Empresa Abelin S.A. de Lima para el periodo 2023, validada por un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.730 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,001, confirmando la hipótesis alterna 1, es crucial reconocer que otros factores pueden influir en las expectativas del servicio. Este planteamiento encuentra respaldo en las investigaciones más recientes de Reyes (2014), quien destaca que la falta de capacitación del personal puede provocar una disminución en la calidad del servicio, lo que directamente afecta las expectativas de los clientes. Además, Gore (2001) indica que la capacitación laboral puede impactar en la ejecución de los procesos de trabajo, lo que influye

en la manera de percibir de la clientela respecto a la calidad en el servicio a ofrecer. En este contexto, resulta esencial adoptar un enfoque integral que aborde tanto la capacitación del personal como otros aspectos organizacionales y de gestión que contribuyan a cumplir con las expectativas del cliente. Por consiguiente, aunque la capacitación laboral puede tener un papel significativo en la formación de las expectativas del servicio, su efecto puede ser modulado por otros factores dentro del contexto específico de la empresa, subrayando la importancia de adoptar una estrategia holística en la gestión empresarial para asegurar la satisfacción del cliente.

La relación significativa existente entre la gestión de la capacitación laboral y el rendimiento del servicio en la Empresa Abelin S.A. de Lima para el período 2023, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.743 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, confirma la hipótesis alterna 2. Sin embargo, es crucial no considerar esta asociación de manera aislada, ya que otros factores también pueden influir en el rendimiento del servicio. Esta perspectiva se ve respaldada por investigaciones recientes, como la de Pacherres (2017), que analizó los resultados que generan la capacitación en la producción en empresas de servicios logísticos, concluyendo que una capacitación más completa conduce a resultados más eficientes y a un mejor desempeño de los empleados. Además, Gore (2001) indica que la capacitación laboral puede afectar la capacidad de resolver problemas en el trabajo, lo que a su vez puede incidir en el rendimiento del servicio. Por lo tanto, aunque la capacitación laboral tiene una importancia en el servicio, su efecto puede estar condicionado por otros factores contextuales y organizacionales. Es esencial que las empresas consideren una gestión integral que aborde diversos aspectos, además de la capacitación, para mejorar de manera sostenible el desempeño del servicio y cumplir con las expectativas de los clientes.

La conclusión de que la gestión de la capacitación laboral está directamente asociada con la satisfacción del servicio en la Empresa Abelin S.A. durante el período 2023, respaldada

por un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.753 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, encuentra respaldo en investigaciones contemporáneas en el campo. A modo de ilustración, Parra y Rodríguez (2016) destacaron la relevancia de ajustarse de manera dinámica a las transformaciones en habilidades, conocimientos y actitudes en el presente contexto empresarial. Asimismo, Astorayme (2022) subrayó la necesidad de una formación continua con el propósito de conservar la competitividad en un ambiente en permanente evolución, haciendo énfasis en la formación de habilidades esenciales alineadas con la estrategia corporativa. Dentro de este marco, la gestión de la capacitación del personal, como lo indicó García (2019), busca asegurar que los empleados realicen sus tareas con habilidad y entusiasmo, lo que se traduce en una mayor productividad en el entorno laboral. Estos resultados respaldan la idea de que la dedicación a la formación del personal puede ser una táctica eficaz para elevar la gratificación del servicio y fomentar un desempeño laboral más eficiente, lo que contribuye a la competitividad y al éxito empresarial a largo plazo.

La correlación positiva entre la gestión de la capacitación laboral de los empleados y la productividad en la Empresa Abelin S.A. durante el período 2023, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.753 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, se encuentra respaldada por investigaciones previas. Por ejemplo, Laredo (2016) Detectó una conexión inmediata entre la formación y la eficiencia en su estudio sobre la corporación ILLIKA S.A.C, sugiriendo que invertir en el desarrollo del personal puede mejorar su rendimiento laboral. Además, Pacherras (2017) observó que empleados mejor capacitados se traducen en una mayor eficiencia y productividad en empresas de servicios logísticos, respaldando la idea de que la capacitación del personal conlleva beneficios tangibles en términos de productividad. Por otro lado, Gore (2001) Explicó la instrucción como un procedimiento que facilita la obtención de nuevos saberes y la resolución de inconvenientes en el ámbito laboral, lo cual conlleva a un incremento en la eficacia y, por consiguiente, en la

productividad. Estos hallazgos apoyan la idea de que la instrucción en el trabajo es una herramienta esencial para potenciar el rendimiento y la eficacia de los colaboradores, lo cual podría incidir positivamente en la productividad global de la organización, especialmente en un entorno empresarial dinámico y competitivo como el actual.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión de la capacitación laboral de los empleados está estrechamente vinculada con la calidad del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima durante el período 2023, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.759, con un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, lo que valida la hipótesis alterna.
- 6.2. La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores está positivamente relacionada con la expectativa del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima durante el lapso de 2023, esta declaración encuentra respaldo en un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.730, con un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,001, corroborando así la hipótesis alterna 1.
- 6.3. Se evidencia una conexión estadísticamente significativa entre la administración de la formación laboral de los empleados y la ejecución del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima a lo largo de 2023. Dicha conexión se confirma mediante un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.743 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, respaldando así la hipótesis alternativa 2.
- 6.4. La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se encuentra directamente relacionada con la satisfacción del servicio en la Empresa Abelin S.A. - Lima a lo largo de 2023, este descubrimiento se fundamenta en un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.753 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, validando así la hipótesis alternativa 3.
- 6.5. La administración de la formación laboral de los empleados se correlaciona positivamente con la productividad en la Empresa Abelin S.A. - Lima durante el periodo 2023. Este descubrimiento se fundamenta en un coeficiente de correlación de

Spearman (ρ) de 0.753 y un nivel de significancia (σ bilateral) de 0,00, confirmando así la hipótesis alternativa 4.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Dada la conexión significativa entre la administración de la formación laboral de los colaboradores y la excelencia del servicio en la Empresa Abelin S.A., se sugiere a la empresa seguir invirtiendo en programas de capacitación destinados a fortalecer las habilidades y competencias de su personal. Este enfoque podría implicar la implementación de programas de instrucción diseñados para perfeccionar aspectos particulares identificados como áreas de oportunidad en la atención al cliente. Además, se recomienda promover una cultura organizacional que reconozca y fomente el aprendizaje continuo entre los empleados.
- 7.2. La correlación positiva entre la administración de la formación laboral y las expectativas del servicio subraya la urgencia de continuar mejorando los programas de instrucción para que estén alineados con las expectativas y demandas de los clientes. Se aconseja a la Empresa Abelin S.A. ajustar sus programas de capacitación para abordar las áreas específicas de mejora identificadas en la satisfacción del cliente, esto podría incluir capacitación en habilidades de comunicación, resolución de problemas y gestión de reclamaciones.
- 7.3. La conexión estadísticamente significativa entre la administración de la formación laboral y el rendimiento del servicio sugiere que la inversión en el desarrollo del personal puede generar resultados positivos en la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos. Se aconseja a la Empresa Abelin S.A. seguir dando prioridad a la capacitación de su personal, asegurándose de que los programas formativos estén orientados a mejorar las habilidades y competencias necesarias para su desempeño laboral.

- 7.4. Dada la relación clara entre la administración de la formación del personal y la satisfacción del servicio, se recomienda a la Empresa Abelin S.A. que persista y fortalezca sus esfuerzos en el diseño e implementación de programas de capacitación para sus empleados. Además, podría ser beneficioso para la empresa establecer sistemas de retroalimentación para evaluar de manera continua el impacto de estos programas en la satisfacción del cliente, permitiendo realizar ajustes según sea necesario.
- 7.5. La relación positiva entre la administración de la formación del personal y la productividad destaca la importancia de dedicar recursos al fortalecimiento de las habilidades y el conocimiento de los empleados. Se sugiere a la Empresa Abelin S.A. continuar fomentando una cultura organizacional que promueva el aprendizaje y el desarrollo, ofreciendo oportunidades de capacitación que no solo mejoren la productividad individual, sino que también contribuyan al éxito global de la empresa.

VIII. REFERENCIAS

- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3(3). 72-83. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i3%20mon.627>
- Arévalo, D., Najera, S. y Piñero, E. (2018). La influencia de la implementación de las Tecnologías de la Información en la productividad de Empresas de Servicios. *Información Tecnológica*, 29(6). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000600199yscript=sci_arttext
- Astorayme, D. (2022). *Programa de capacitación en gestión de calidad del servicio de atención y sus efectos en las competencias del personal y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5614/T030_42286238_M%20DIANA%20ELIZABETH%20ASTORAYME%20SUP%c3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreiro, B., López, M. y Sánchez, G. (1999). Cultura y formación de la empresa. *IX Jornadas hispano-lusas de gestión científica*, 1, 73-80. <https://hdl.handle.net/11441/108617>
- Becker, G. (1964). *Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education. Third edition.* The University of Chicago Press. <http://www.nber.org/books/beck94-1>
- Bravo, J. (2000). Método para el mejoramiento de los procesos de negocios de grupo A.G. Asociados, C.A. *Revista INGENIERÍA UC*, 7(1), <https://www.redalyc.org/pdf/707/70770103.pdf>

- Bustamante, M., Elsie, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2). <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://calidadsinlagrimas.com/wp-content/uploads/2024/01/Introduccion-a-la-Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf>
- Caio, M. (2016). *Productividade na montagem de estruturas de aco para edificios*. [Tesis de maestría, Universidad de Sao Paulo]. Repositorio USP. <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3153/tde-24062016-155713/pt-br.html>
- Camino, K. (2017). *Calidad del servicio al cliente en la Empresa de Construcción y Alquiler de Maquinaria C y L Contratistas Generales S.A.C, 2017* [Tesis de grado, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio UCT. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/271>
- Cano, M., de María, F., Alvarado, M. y González, E. (2014). *Problema de competitividad: la capacitación*. https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf
- Cantu, L. (2001). *Capacitación y adiestramiento factor base en la productividad, competitividad en las empresas mexicanas* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio UANL. <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020145432.PDF>.
- Carmona P. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

- Castagnola, V. (2020) La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3)
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/573667939005.pdf>
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio Municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 4(2).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Chacaltana, J. y García, N. (2001). *Reforma laboral, capacitación y productividad - La experiencia peruana*. Oficina Internacional del Trabajo, documento de Trabajo N° 139.
<http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-documents/oit/139.pdf>
- Chavez, N. (2012) La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Rev. Uninorte ISSN impreso*, 33.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/4900/3880>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Editorial Mc Graw Hill.
- Cruz, J. (2017). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 45, 58-81.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Diez, J. y Abreu, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(2), 97-144. <http://hdl.handle.net/20.500.12424/174341>
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 96, 31-55.
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21209602.pdf>

- Esquivel, R. (2008) Evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño individual y organizacional. *Lumina*, 9, 47-72
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8679350.pdf>
- Fajardo, I. (2012). Innovación en procesos de capacitación con actividades lúdicas y grupales para desarrollar competencias interpersonales. *Innovación educativa*, 22, 97-112
<https://revistas.usc.gal/index.php/ie/article/view/735/716>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1). 47-60.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>
- Frias, E. (2021.) Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(18).
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458005/html/>
- Garcia, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/journal/993/99346931003/html/>
- Garcia, J. (2010). *Calidad y Gestión de Recursos Humanos*.
https://www.researchgate.net/publication/374169941_Calidad_y_Gestion_de_Recursos_Humanos
- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5548>

- Garza, E., Abreu, J. y Tamez, H. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 4(1).
[http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)
- Gore, E. (2001). La capacitación laboral y la construcción del conocimiento en las organizaciones, la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos. [Tesis de doctorado, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio UBA.
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1162_GoreE.pdf
- Hernández, A. y Ramirez, C. (2010). El control administrativo de F. W. Taylor, cien años después. *Revista Gestión y Estrategia*, (38).
<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2010n38/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, S. (2013). *La capacitación como un recurso para elevar el desempeño laboral del personal técnico sindicalizado de la Universidad Veracruzana. Región Veracruz Período 2007 – 2008*. [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio UV.
<https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/34796>
- Hofman, A., Mas, M., Aravena, C. y Fernández, J. (2017). Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. *El proyecto LA-KLEMS. El trimestre económico*, 84(334).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2017000200259yscript=sci_arttext
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

- Jara, A. (2018) Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Laredo, L. (2016). *Capacitación y productividad de los colaboradores de la Corporación ILLIKA S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5101>
- Laureate International Universities (2016). *La capacitación laboral en América Latina*.
<https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>
- Magallanes, M. (2021). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8(1).
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/html/>
- Martinez L. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. *Cuadernos de Gestión*, 10(2), 99-116. <https://doi.org/10.5295/cdg.100162lm>
- Martinez, E. y Milian, E. (2018). *Propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4490>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4).
<https://psycnet.apa.org/journals/rev/50/4/370/>

- Mayurí, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2615>
- Morocho, T. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>
- Navarrete, M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28329>
- Obando, M. (2020) Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Sinergia*, 11(2). <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2254/2649>
- Osorio, L. (2016). La capacitación de personal como fundamento del desarrollo humano y productivo en las organizaciones modernas. *Liderazgo Estratégico*, 6(1), 82–93. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/4570>
- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ediciones Díaz de Santos.

- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143.
<https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Quintero, J. (2010). Competencias laborales. aproximación al estado del arte y su concepto. *Duazary*, 7(2), 274-281.
<https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156323010.pdf>
- Reyes, H. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango, Guatemala 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio URL.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rincon, O. (2021) Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2).
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/html/>
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio. Control de Gestión*.
<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATTENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf
- Sanchez, X. (2022) Desarrollo de habilidades blandas para la gestión directiva mediante prácticas profesionales virtuales. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 155-168.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871002/html/>

- Serrano, L. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>
- Sladogna, M. (2017). *Productividad, definiciones y perspectivas para la negociación colectiva*.
<https://www.relatssargentina.com/documentos/RA.1-ORG/RELATS.A.ORG.Sladogna.Productividad.pdf>
- Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica* (11° ed.). Editorial Edigrama.
- Werther, W. (1994). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (6° ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Zapata, L. (2012). La cultura de formación y la formulación de objetivos como elemento clave para la competitividad. *Revista de Comunicación*, 11.
<https://revistadecomunicacion.com/article/view/2764/2285>
- Zaragoza, W. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *COMMERCIUM PLUS*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA																													
Problema General ¿De qué manera la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023? Problemas específicos ¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023? ¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023? ¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023? ¿De qué manera la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023?	Objetivo General Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. Objetivos específicos Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. Determinar si la gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.	Hipótesis General La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. Hipótesis específicas La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la expectativa del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores i se relaciona con el desempeño del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la satisfacción del servicio de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023. La gestión de la capacitación laboral de los trabajadores se relaciona con la productividad de la Empresa Abelin S.A. - Lima, periodo 2023.	Variable 1: Gestión de la capacitación laboral de los trabajadores <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="3">Grado de aprendizaje</td><td>Tipos de programas</td></tr><tr><td>Uso de técnicas</td></tr><tr><td>Temas de interés</td></tr><tr><td rowspan="4">Tipos de comportamientos</td><td>Hábitos</td></tr><tr><td>Valores personales</td></tr><tr><td>Empatía</td></tr><tr><td>Perfil de puesto</td></tr><tr><td rowspan="3">Índice de resultados</td><td>Nivel de desempeño</td></tr><tr><td>Beneficios</td></tr><tr><td>Intereses</td></tr></table> Variable 2: Calidad de servicio <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="2">Expectativa del servicio</td><td>Producto</td></tr><tr><td>Cliente</td></tr><tr><td rowspan="2">Desempeño del servicio</td><td>Competitividad</td></tr><tr><td>Proceso</td></tr><tr><td rowspan="2">Satisfacción del servicio</td><td>Satisfacción del servicio</td></tr><tr><td>Innovación</td></tr><tr><td rowspan="2">Productividad</td><td>Eficiencia</td></tr><tr><td>Eficacia</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	Grado de aprendizaje	Tipos de programas	Uso de técnicas	Temas de interés	Tipos de comportamientos	Hábitos	Valores personales	Empatía	Perfil de puesto	Índice de resultados	Nivel de desempeño	Beneficios	Intereses	Dimensiones	Indicadores	Expectativa del servicio	Producto	Cliente	Desempeño del servicio	Competitividad	Proceso	Satisfacción del servicio	Satisfacción del servicio	Innovación	Productividad	Eficiencia	Eficacia	Tipo de Investigación: Básica Nivel de Investigación: Correlacional Métodos: Deductivo – cuantitativo Diseño de investigación: No experimental Población: El universo del presente estudio está constituido por los trabajadores de obra de la Empresa Abelin S.A., que totalizan 100 Muestra: La muestra es representativa de 80 trabajadores de obra de la Empresa Abelin S.A., que totalizan 100
Dimensiones	Indicadores																																
Grado de aprendizaje	Tipos de programas																																
	Uso de técnicas																																
	Temas de interés																																
Tipos de comportamientos	Hábitos																																
	Valores personales																																
	Empatía																																
	Perfil de puesto																																
Índice de resultados	Nivel de desempeño																																
	Beneficios																																
	Intereses																																
Dimensiones	Indicadores																																
Expectativa del servicio	Producto																																
	Cliente																																
Desempeño del servicio	Competitividad																																
	Proceso																																
Satisfacción del servicio	Satisfacción del servicio																																
	Innovación																																
Productividad	Eficiencia																																
	Eficacia																																

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

no deja ninguna pregunta en blanco.

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

	Variable 1: Gestión de la capacitación laboral de los trabajadores	1	2	3	4	5
01	¿Se realiza la elección del tipo de programa a desarrollar de acuerdo a las necesidades de la empresa?					
02	¿Considera que los tipos de programas desarrollados han sido efectivos para mejorar el grado de aprendizaje?					
03	¿Considera importante el uso de técnicas de aprendizaje en las capacitaciones laborales para facilitar el aprendizaje continuo de los empleados?					
04	¿Considera efectivas el uso de técnicas en las capacitaciones laborales para mejorar el grado de aprendizaje de los colaboradores?					
05	¿Considera que realizar capacitaciones acerca de temas de intereses es importante?					
06	¿Se realizan continuamente capacitaciones acerca de temas de interés relacionados al servicio que se ofrece?					
07	¿Considera usted que los hábitos que se desarrollan en la empresa son adecuados?					
08	¿Se practica nuevos hábitos a favor de brindar un mejor servicio y así cubrir las expectativas de los clientes?					
09	¿Considera que se respetan los valores personales en el lugar de trabajo?					
10	¿Considera que los valores personales de los colaboradores repercuten en su desempeño?					
11	¿Cree usted que la empatía de los colaboradores facilita el desarrollo de las capacitaciones?					
12	¿Considera usted que es importante tener empatía para ofrecer un buen servicio?					
13	¿Se evalúa que el colaborador cumpla con el perfil de puesto?					

14	¿Considera importante que el colaborador este sujeto al perfil de puesto para que con una previa capacitación desarrolle sus funciones de forma óptima?					
15	¿Considera importante medir, antes y después de las capacitaciones, el nivel de desempeño de los colaboradores?					
16	¿Se mide el nivel de desempeño de los colaboradores de forma constante para conocer el tema acerca del cual hace falta capacitar?					
17	¿Se consideran los beneficios futuros al momento de decidir realizar una capacitación?					
18	¿Considera que las capacitaciones realizadas traen consigo beneficios para la empresa?					
19	¿La organización muestra interés por mantener constantemente capacitados a sus colaboradores?					
20	¿La empresa muestra interés en los resultados obtenidos de las capacitaciones?					
	Variable 2: Calidad de servicio	1	2	3	4	5
21	¿Estoy satisfecho/a con los conocimientos y habilidades adquiridos a través de la capacitación para desempeñar mi labor como ingeniero/técnico de producción.?					
22	¿El entrenamiento y la capacitación recibidos me han permitido cumplir con mis expectativas en términos de calidad de mi trabajo.?					
23	¿La capacitación laboral recibida me ha proporcionado las herramientas necesarias para brindar un servicio satisfactorio a los clientes internos y externos de la empresa.?					
24	¿La capacitación laboral ha superado mis expectativas en cuanto a mi capacidad para atender de manera efectiva a los clientes internos y externos.?					
25	¿La capacitación laboral ha mejorado mi competitividad en comparación con otros profesionales del sector de agua contra incendio.?					
26	¿Estoy satisfecho/a con el impacto de la capacitación laboral en mi capacidad para ofrecer servicios de alta calidad y destacar en mi labor como ingeniero/técnico de producción.?					
27	¿El proceso de servicio se lleva a cabo de manera organizada y sin contratiempos.?					
28	¿Considero que los procesos utilizados para brindar el servicio son eficientes y efectivos.?					
29	¿Me siento satisfecho/a con los servicios que recibo como trabajador de obra de la empresa Abelin S.A.?					
30	¿Los servicios proporcionados por la empresa Abelin S.A. cumplen con mis necesidades y requerimientos de manera satisfactoria en mi labor como ingeniero/técnico de producción.?					
31	¿Percibo que el servicio ofrecido se diferencia de otras opciones disponibles en el mercado en términos de innovación.?					
32	¿Considera que el servicio proporcionado se adapta y se actualiza constantemente para ofrecer soluciones innovadoras?					

33	¿Considera que el servicio se presta de manera oportuna y en el tiempo esperado?					
34	¿Considero que el servicio se brinda de manera eficiente y sin desperdicio de recursos?					
35	¿El servicio se lleva a cabo de manera efectiva, logrando los resultados deseados.?					
36	¿Percibe que el servicio proporcionado cumplió con sus objetivos y metas?					

Anexo C. Ficha de Validación de Instrumento por Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Dr. COLLAZOS PAUCAR EDWIN
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Facultad de Contabilidad UNFV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Instrumento - Encuesta
 1.4. Título de la Investigación: "GESTION DE CAPACITACION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESA ABELIN S.A. - LIMA, 2023"
 1.5. Autor(a) del Instrumento: LUJÁN LÓPEZ, RAY DANTE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61%-80%	Muy buena 81%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					90%
4. Organización	Existe una organización lógica					90%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					90%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					90%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					90%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					90%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90%

III. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 10 de mayo 2023


Nombre y Firma de Experto

DR. EDWIN COLLAZOS PAUCAR



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:** Dr. PAJUELO CAMONES CARLOS HERACLIO
1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Facultad de Contabilidad UNFV
1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Instrumento - Encuesta
1.4. Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESA ABELIN S.A. – LIMA, 2023"
1.5. Autor(a) del Instrumento: LUJÁN LÓPEZ, RAY DANTE

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Baja 21-40%	Regular 41-60%	Buena 61%-80%	Muy buena 81%-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la especialidad					90%
4. Organización	Existe una organización lógica					90%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar la investigación					90%
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.					90%
8. Coherencia	Entre lo descrito en dimensiones e indicadores					90%
9. Metodología	La formulación responde a la investigación					90%
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 10 de mayo 2023

Nombre y Firma del Experto

DR. CARLOS HERACLIO, PAJUELO CAMONES