

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO DE PERSONAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SIBER S.A.C-  
2022”**

**Para Optar** : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

**Autor(es)** : Bach. Samuel Juan, Espiritu Cayetano  
: Bach. Jhon Santiago, Panez Vidal

**Asesor** : Dr. Uldarico Inocencio, Aguado Riveros

**Línea de Investigación**

**Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y**

**Culminación** : 27.04.2022 al 26.04.2023

Huancayo – Perú

2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**TESIS****CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO DE PERSONAL EN  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SIBER S.A.C- 2022****PRESENTADA POR:**

Bach. Samuel Juan, Espiritu Cayetano

Bach. Jhon Santiago, Panez Vidal

**PARA OPTAR TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_

DR. EUTEMIO CATALINO JARA RODRÍGUEZ

PRIMER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_

DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

SEGUNDO  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_

MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA

TERCER  
MIEMBRO : \_\_\_\_\_

MTRO. GUEVARA SINCHEZ IVO GENARO

Huancayo, 02 de octubre del 2023.

**CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO DE PERSONAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SIBER S.A.C-  
2022**

**Dedicatoria.**

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos llegar a este momento tan importante de nuestra formación profesional, y a nuestros padres por ser el pilar más importante de nuestras vidas.

Samuel y Jhon

**Agradecimientos.**

Agradezco a Dios ser maravilloso que nos dio fuerza y creer lo que parecía imposible terminar. A mi familia por brindarnos apoyo, y estar a nuestro lado en cada momento de nuestras vidas.

Samuel y Jhon

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### CALIDAD DE SERVICIO Y DESARROLLO DE PERSONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SIBER S.A.C- 2022

Cuyo autor(es) : ESPIRITU CAYETANO, SAMUEL JUAN

PANEZ VIDAL, JHON SANTIAGO

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

Que fue presentado con fecha 10.05.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 17.05.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **27%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 23 de Mayo del 2023.



Dr. Armando Juan Adasuri Aylla  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Calidad de Servicio y Desarrollo de Personal en los Trabajadores  
de la Empresa SIBER S.A.C- 2022**

**Para Optar** : Título profesional de Licenciado en Administración  
**Autor(es)** : Bach. Samuel Juan, Espiritu Cayetano  
: Bach. Jhon Santiago, Panez Vidal  
**Asesor** : Dr. Uldarico I. Aguado Riveros  
**Línea de Investigación**  
**Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
**Fecha de Inicio y  
Culminación** : 27.04.2022 al 26.04.2023

Huancayo – Perú

2022



**ASESOR:**

**DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS**

## **Introducción**

La presente tesis titulado Calidad de servicio y desarrollo de personal en los trabajadores de la empresa de Servicios generales SIBER S.A.C. periodo 2022, tuvo como propósito principal Establecer la relación que se da entre la calidad del servicio y el desarrollo de personal en la empresa ya mencionada, ubicada en el distrito de Chaupimarca - Cerro de Pasco; ello en consideración al rol protagónico de las organizaciones y empresas en las sociedades modernas, al desarrollar estas, todas sus actividades empresariales con singular dedicación en búsqueda de garantizar la calidad de sus servicios prestados con la finalidad de satisfacer plenamente a sus clientes, y de esta manera contribuir al desarrollo y crecimiento de las mismas empresas y también del país, además de considerar que la calidad de servicio es un factor decisivo en la supervivencia y prosperidad de las empresas, y su respectiva competitividad empresarial siempre en cuando se logre satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios, clientes y la sociedad en general tal cual enfatiza (Chiavenato, 2001). En ese sentido se considera realizar la investigación en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., dedicada al transporte de carga por carretera, la misma que mantiene una exigente cartera de clientes o usuarios, en la que, previo análisis, se ha podido observar la existencia de una latente problemática que viene afectando a dicha empresa; por cuanto los colaboradores que prestan sus servicios en las diferentes áreas funcionales no vienen demostrando empatía, fiabilidad y seguridad en el cumplimiento de sus labores afectando directamente en la calidad de los servicios prestados, por múltiples motivos o causales como: no realizar procesos de reclutamiento y selección debidamente planificada, no capacitar al personal, no ejercer el monitoreo y control de personal de manera sistematizada sino de forma empírica, no tener actualizada la base de datos de las necesidades actuales de los clientes, desacuerdos con los pagos y fechas a destiempo; lo que devendría en consecuencias negativas en contra de la empresa, y su presencia en el mercado, lo que afectaría también a la cartera de clientes.

De lo anterior, la presente investigación se desarrolló en consideración de la siguiente metodología de investigación, de tipo básica o pura, de nivel correlacional, con diseño no experimental transeccional; con método específico hipotético-deductivo y método general al método científico, considerando que la observación del problema permitirá estructurar las hipótesis respectivas del caso, las que posteriormente se sometieron a las contrastaciones de rigor, teniendo en consideración a una población y muestra de 60 colaboradores de la Empresa de Servicios generales “SIBER S.A.C., quienes ofrecieron data relacionada a las variables de estudio, a fin de establecer asociatividad de ambas variables; mediante su análisis descriptivo y el análisis inferencial se generaron los resultados de la investigación, los cuales permitieron conocer el nivel de correlación de las variables, mediante la prueba de Rho de Spearman.

En consideración a lo dispuesto por el Reglamento vigente de grados y títulos para pre grado de la Universidad Peruana Los Andes se desarrolló la investigación en partes distribuidas de la siguiente manera:

Capítulo I, en el que se desarrolló la descripción del problema de la investigación, considerando sus causas, consecuencias del problema identificado en la organización en el que se desarrolla el estudio, de la misma manera se realizan las delimitaciones del caso y se formula el problema general y los específicos, se considera también las justificaciones y los objetivos de la investigación.

Capítulo II, contiene todo lo exigido en la estructura del Marco teórico como: los antecedentes internacionales y nacionales, los soportes científicos, epistémicos, culturales y teóricos, también se desarrolló la definición de términos y finalmente el marco conceptual.

Capítulo III, en esta parte del proyecto se presentan las Hipótesis respectivas y se da tratativa a las Variables de estudio mediante la operacionalización de variables.

Capítulo IV, se desarrolló todo lo concerniente a la metodología empleada en el proyecto de investigación, su tipología, el nivel y diseño investigativo, se menciona la población y muestra considerada, entre otros.

Capítulo V, este capítulo presenta los Resultados mediante la estadística descriptiva y correlacional, lo cual permitió la descripción de los resultados y el contraste de las hipótesis; asimismo, se realizó la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

En la parte final se presentó toda la bibliografía usada en el desarrollo del trabajo investigativo; además, se adjuntó los anexos necesarios para brindar veracidad al estudio a desarrollarse: matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, el instrumento de investigación, la data de procesamiento de datos, consentimiento informado y las evidencias o fotografías de la aplicación de las encuestas.

Los autores

## Contenido

Hoja de aprobación de los jurados .....	ii
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Asesor: .....	ix
Introducción .....	x
Contenido .....	xiii
Contenido de Tablas .....	xvii
Contenido de Figuras .....	xviii
Resumen.....	xix
Abstract.....	xx
Capítulo I .....	19
Planteamiento del Problema .....	19
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	19
1.2. Delimitación del Problema.....	22
1.2.1. Delimitación Espacial .....	22
1.2.2. Delimitación Temporal .....	22
1.2.3. Delimitación Conceptual .....	22
1.3. Formulación del Problema .....	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos .....	23

1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Justificación Social .....	23
1.4.2. Justificación Teórica.....	24
1.4.3. Justificación Metodológica.....	24
1.5. Objetivos .....	25
1.5.1. Objetivo General.....	25
1.5.2. Objetivos Específicos.....	25
Capítulo II.....	26
Marco Teórico.....	26
2.1. Antecedentes .....	26
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	29
2.2. Bases Teóricas.....	32
2.2.1. Calidad de Servicio .....	32
2.2.2. Desarrollo de Personal .....	48
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	57
2.3.1. Calidad de Servicio .....	57
2.3.2. Desarrollo de Personal .....	58
Capítulo III.....	59
Hipótesis .....	59
3.1. Hipótesis General .....	59

3.2. Hipótesis Específicos .....	59
3.3. Variables.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo IV.....	61
Metodología .....	61
4.1. Método de Investigación .....	61
4.2. Tipo de Investigación .....	61
4.3. Nivel de Investigación.....	61
4.4. Diseño de Investigación .....	62
4.5. Población y Muestra.....	63
4.5.1. Población.....	63
4.5.2. Muestra .....	63
4.5.3. Muestreo .....	65
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	65
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	65
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos .....	66
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	69
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación .....	70
Capítulo V.....	72
Resultados .....	72
5.1. Descripción de Resultados.....	73
5.2. Contraste de Hipótesis .....	87

Análisis y Discusión de Resultados .....	98
Conclusiones .....	103
Recomendaciones .....	105
Referencias Bibliográficas .....	106
ANEXOS .....	110
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	111
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	111
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	113
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	114
Anexo 5: La Data de Procesamiento de Datos.....	116
Anexo 6: Consentimiento Informado.....	122
Anexo 7: Evidencias (fotos de la aplicación del instrumento) .....	123



**Contenido de Tablas**

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	60
Tabla 2 Escala de Likert para el primer instrumento .....	66
Tabla 3 Escala de Likert para el segundo instrumento .....	67
Tabla 4 Criterios de interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach .....	68
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos .....	68
Tabla 6 Resultados porcentuales de la Variable Calidad de servicio .....	73
Tabla 7 Resultados porcentuales de la Dimensión Empatía .....	74
Tabla 8 Resultados porcentuales de la Dimensión Fiabilidad .....	76
Tabla 9 Resultados porcentuales de la Dimensión Seguridad .....	77
Tabla 10 Resultados porcentuales de la Variable Desarrollo de personal .....	79
Tabla 11 Resultados porcentuales de la Dimensión Capacitación.....	80
Tabla 12 Resultados porcentuales de la Dimensión Adiestramiento.....	83
Tabla 13 Resultados porcentuales de la Dimensión Entrenamiento .....	84
Tabla 14 Baremo de interpretación del Rho de Spearman (rs).....	87
Tabla 15 Correlación en Calidad de servicio y desarrollo de personal.....	88
Tabla 16 Correlación entre Empatía y desarrollo de personal .....	90
Tabla 17 Correlación entre Fiabilidad y desarrollo de personal .....	92
Tabla 18 Correlación entre Seguridad y desarrollo de personal .....	95

**Contenido de Figuras**

Figura 1 Evolución del control de calidad .....	34
Figura 2 Enfoque conceptual de la inspección .....	35
Figura 3 Modelo conceptual del control estadístico de procesos .....	36
Figura 4 Modelo conceptual de la calidad total .....	37
Figura 5 Niveles de actuación para mejorar los servicios en una empresa.....	43
Figura 6 Ciclo de capacitación de personal .....	54
Figura 7 Resultados porcentuales de la Variable Calidad de servicio .....	73
Figura 8 Resultados porcentuales de la Dimensión Empatía.....	75
Figura 9 Resultados porcentuales de la Dimensión Confiabilidad .....	76
Figura 10 Resultados porcentuales de la Dimensión Seguridad.....	78
Figura 11 Resultados porcentuales de la Variable Desarrollo de personal.....	79
Figura 12 Resultados porcentuales de la Dimensión Capacitación .....	81
Figura 13 Resultados porcentuales de la Dimensión Adiestramiento .....	83
Figura 14 Resultados porcentuales de la Dimensión Entrenamiento.....	85

## Resumen

En la presente investigación se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?; por lo tanto, el objetivo fue establecer el nivel de relación que existe entre ambas variables. En el marco metodológico se utilizó como método general el método científico, como método específico el método hipotético – deductivo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transeccional; en cuanto a la población, éste estuvo conformada por 60 trabajadores, para la muestra se utilizó el método censal no probabilístico; por lo que se trabaja con el total de la población. Se utilizó encuestas y cuestionarios para la recolección de datos. Este trabajo de investigación tuvo como resultado una relación significativa entre la calidad de servicio y desarrollo de personal; se concluyó que la relación es positiva muy fuerte ( $r_s=0.801$ ) y con nivel de significancia  $p= 0.000$ ; para concluir se recomendó un adecuado desarrollo del personal mediante el uso de capacitaciones, adiestramiento para actualizar dichos conocimientos y habilidades; y entrenamiento para conocer en donde requiere mejoras el personal, y de esta manera, brindar un servicio de calidad por parte de la organización.

**Palabras clave:** Calidad de servicio y desarrollo de personal.

### **Abstract**

In the present investigation, the following question was formulated What is the relationship between service quality and personnel development in the General Services Company SIBER S.A.C., 2022? therefore, the objective was to establish the level of relationship that exists between both variables. In the methodological framework, the scientific method was used as a general method, and the hypothetical-deductive method, of a basic type, of a relational level, and a non-experimental design of a transactional cut, was used as a specific method; Regarding the population, it was made up of 60 workers, for the sample the non-probabilistic census method was used; Therefore, we work with the total population. Surveys and questionnaires were used for data collection. This research work resulted in a significant relationship between the quality of service and staff development; it was concluded that the relationship is very strong positive ( $r_s=0.801$ ) and with a level of significance  $p= 0.000$ ; To conclude, adequate staff development was recommended through the use of training, training to update said knowledge and skills; and training to know where the staff requires improvements, and in this way, provide a quality service by the organization.

**Keywords:** Service quality and Staff development.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Problema**

#### **I.1. Descripción de la Realidad Problemática**

En la mayoría de los países del mundo encontramos el rol protagónico de las organizaciones y empresas en las sociedades modernas, al desarrollar estas, todas sus actividades empresariales están en la búsqueda de garantizar la calidad de sus servicios prestados con la finalidad de satisfacer plenamente a sus clientes, y de esta manera contribuir al desarrollo y crecimiento de las mismas empresas y también del país; por estos mismos hechos es que surge la calidad de servicio como el factor decisivo en la supervivencia y prosperidad de las empresas, ya que la falta de atenciones en el servicio conllevan a una mala evaluación por parte de los clientes (Terán et al., 2021).

Por lo antes mencionado es que las organizaciones y empresas del mundo deben de tener muy presente el contexto cambiante actual, y frente a esto la capacidad de adaptación de parte de las empresas; es en este contexto donde encontramos a los diferentes grupos de interés para las organizaciones como son: las personas, ciudadanos, clientes, consumidores, usuarios, proveedores, distribuidores,

competencia, sociedad, entre otros. Los clientes y/o usuarios son cada vez más exigentes, están muy bien informados, y sensibles a todo; esto se respalda en el estudio desarrollado en una empresa de servicios educativos en Ecuador, donde se obtuvo lo siguiente: del total los usuarios que participaron en la evaluación se halló que solo el 13.9% se sienten conformes con el servicio brindado, por el contrario el 86.1% consideran que el servicio es pésimo; estas cifras es el reflejo de un gran problema que atraviesa dicha organización. (Salazar y Cabrera, 2017)

Asimismo, en un estudio realizado en las organizaciones de latinoamérica, se pudo encontrar que un 13% del total de organizaciones formales se preocupan por el desarrollo del talento humano, siendo esta cifra muy baja, puesto que el 90% de trabajadores esperan que su organización les proporcione crecimiento profesional (Terán et al., 2021). Esto hecho se refleja en los resultados que tienen las empresas, por lo que, en América Latina mayormente existe organizaciones con problemas respecto al servicio brindado, puesto que los clientes presentan quejas, reclamos, disconformidad, otros.

En caso de las organizaciones peruanas, consideran que las prestaciones de servicios que van acompañadas de un buen desarrollo de personal aportan verdadero valor y calidad en el servicio brindado; es decir, un buen servicio que responda a las expectativas de los clientes es medular en toda actividad destinada a retener y fidelizar clientes. Por lo que, es necesario considerar los factores más determinantes de la calidad del servicio como son la empatía, la fiabilidad y la seguridad. La excelencia en la atención proporcionada a otras personas (clientes) depende en gran parte de la calidad del servicio prestado y, a su vez, de la permanencia, retorno y recomendación del visitante por efecto de la publicidad boca en boca y su experiencia generada (Gardi et al., 2020)

El departamento de pasco no es ajeno a esta problemática, ya que las organizaciones presentan deficiencias en cuanto al servicio brindado; así como la Empresa de Servicios generales “SIBER S.A.C., dedicada al transporte de carga por carretera, la misma que mantiene una exigente cartera de clientes o usuarios, en la que previo análisis se ha podido observar la existencia de una latente problemática que vienen afectando a dicha empresa; por cuanto los colaboradores que prestan sus servicios en las diferentes áreas funcionales no vienen demostrando empatía, fiabilidad y seguridad en el cumplimiento de sus labores, esto es consecuencia de un deficiente desarrollo de personal en donde si no se pueden desempeñar correctamente procesos como las capacitaciones, los adiestramientos o entrenamientos, los servicios directos con los usuarios o clientes se ven afectados.

Asimismo, se ha observado que la empresa presenta síntomas como las malas relaciones con los clientes, frecuentes quejas por los tiempos de atención y/o espera, errores en el servicio, pérdida de clientes (se van a la competencia) y las estrategias para ganar nuevos clientes es muy dificultosos. Todo ello, es resultado del poco esfuerzo que la empresa realiza para desarrollar a su personal; además, se ha evidenciado que muchos de los trabajadores esperan que la organización les ofrezca líneas de carrera, una especialización, capacitaciones, otros. Sin embargo, no se le brinda estas oportunidades.

De lo anterior, devendría en consecuencias negativas en contra de la empresa, y su presencia en el mercado, lo que afectaría también a la cartera de clientes que viene manejando; además de permitir que sus competidores directos puedan aprovechar estas brechas para la cobertura de más cuotas de mercado y quitar a los clientes de SIBER S.A.C., por lo que, se hace imprescindible el desarrollo de la investigación; para ello consideraremos que la situación y realidad problemática

bosquejada como propósito del trabajo investigativo es oportuna; más aun considerando la imperiosa necesidad de garantizar una adecuada gestión de la calidad que potencie la empatía, fiabilidad y seguridad mediante un adecuado desarrollo de personal, y así, impactar positivamente en la calidad de los servicios prestados.

## **I.2. Delimitación del Problema**

### ***I.2.1. Delimitación Espacial***

La investigación se estuvo delimitado espacialmente en la Empresa de servicios generales SIBER S.A.C. puesto que se desarrolló todo el proceso de estudio en dicha empresa, la cual está ubicado en Av. Circunvalación Arenales Nro. 177 Int. 179, distrito de Vicco, provincia y departamento de Pasco.

### ***I.2.2. Delimitación Temporal***

Esta investigación se delimito temporalmente en el periodo 2022 y a inicios del 2023, ya que el estudio se realizó tomando como referencia los datos del periodo ya mencionado.

### ***I.2.3. Delimitación Conceptual***

Conceptualmente, la investigación se delimitó en base a la definición conceptual de las variables y sus dimensiones.

#### **Calidad de Servicio.**

“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función a la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía” (Zeithaml et al., 1990, p.21).



### **Desarrollo de Personal.**

Consiste en “un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico para ofrecer oportunidades de mejorar el desempeño o el crecimiento profesional “(Chiavenato, 2001, p. 578).

## **I.3. Formulación del Problema**

### ***I.3.1. Problema General***

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?

### ***I.3.2. Problemas Específicos***

#### **Problema Específico 1**

¿Qué relación existe entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?

#### **Problema Específico 2**

¿Qué relación existe entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?

#### **Problema Específico 3**

¿Qué relación existe entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?

## **I.4. Justificación**

### ***I.4.1. Justificación Social***

La importancia social de la investigación se da, por cuanto los beneficiados directos fueron los clientes interesados en contar con los servicios prestados de transporte de carga por carretera, quienes solicitan este tipo de servicios a fin de distribuir sus productos a sus clientes de todas las

jurisdicciones que cobertura la empresa objeto de estudio; además de los colaboradores que se permitieron mejorar su rendimiento funcional; el cual fue considerada como un caso sobre el cual otras organizaciones similares podrán mejorar su desarrollo personal y por ende la calidad de sus servicios con el cual puedan generar la satisfacción de su público objetivo.

#### ***1.4.2. Justificación Teórica.***

Teóricamente queda justificada al haberse apelado a conceptos básicos, teóricos y prácticos de la calidad de servicio; de tal manera que se genere reflexión y debate académico como es el caso de lo referido por Chiavenato en el año 2001, al considerar la importancia de maximizar y desarrollar las habilidades de los colaboradores demostrando el impacto e importancia que significa para la calidad del servicio prestado a los clientes, por lo que, este trabajo investigativo brindó un aporte fundamental al bagaje teórico especializado que se tiene del tema de investigación; además se contribuyó complementando a la definición de conceptos, en el contexto de la calidad de servicios ofrecidos a los clientes de la empresa referida.

#### ***1.4.3. Justificación Metodológica.***

Metodológicamente, también queda justificado la investigación al aplicarse métodos y técnicas científicas de investigación que al estar divididas en la problematización y operativización permitirán identificar la problemática. Además de tener elementos de mejora, para el acopio de la data de ambas variables a través de la construcción de instrumentos de recopilación de información por los investigadores, sobre el cual se producirán conocimientos validos metodológicos; asimismo, dichos instrumentos serán

de gran ayuda para futuros investigadores que realizaran estudios sobre el tema.

## **I.5. Objetivos**

### ***I.5.1. Objetivo General***

Establecer la relación que se da entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

### ***I.5.2. Objetivos Específicos***

#### **Objetivo Específico 1.**

Establecer la relación que se da entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., Cerro de Pasco, 2022.

#### **Objetivo Específico 2.**

Establecer la relación que se da entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

#### **Objetivo Específico 3.**

Establecer la relación que se da entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### *2.1.1. Antecedentes Internacionales*

(Rivera, 2019) en su investigación sobre Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes, sustentado para optar el grado de Maestro en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, cuyo objetivo fue “evaluar la calidad de servicio ofrecido a través del Modelo Teórica Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador” (p.13). La metodología corresponde a un estudio cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, asimismo, utilizó el modelo Servqual para medir la calidad de servicio brindado. Como conclusión se obtuvo que, la calidad de servicio incide en la satisfacción de los clientes exportadores con un nivel máximo de significancia del 1% (0.01) y la rho de Spearman = 0.457, lo cual significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, es decir, mientras el servicio es de calidad consecuentemente la satisfacción de los clientes se incrementará. Al respecto

sugieren identificar aquellas necesidades insatisfechas para prestar el servicio cubriendo aquellas necesidades identificadas.

(Hidalgo, 2019) en su investigación sobre Calidad del servicio y satisfacción al cliente en Empresas de servicios Financiero del Cantón Ambato, sustentado para optar el grado de Magíster en Gestión Empresarial Basado en Método Cuantitativos por la Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo fue “proponer un plan de mejora en la calidad de servicio y satisfacción al cliente en la empresa de servicios del sector financiero” (p.10). Para lo cual, se empleó la siguiente metodología: tuvo un enfoque cuantitativo por que se basó en comprobar las hipótesis mediante el procesamiento de datos y la utilización de métodos estadísticos, el diseño de estudio fue el no experimental-transeccional, nivel explicativo por sus fines; asimismo, la población fue compuesto por 450 clientes de las cuales solo 270 participaron en las encuestas. Como conclusión se determinó que la calidad de servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente, puesto que si el cliente experimenta de un servicio de calidad en efecto se sentirán satisfechos ya que se logrará cubrir sus expectativas y necesidades.

(Sango, 2018) en su investigación sobre Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano, sustentando para optar el grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano por la Universidad Técnica de Ambato, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP” (p.29). La metodología diseñada se basó en lo siguiente: el enfoque de estudio fue cuantitativo, tipo básico de nivel correlacional; asimismo, el tamaño

poblacional estuvo conformado por 1080 colaboradores y la muestra determinada fue 292. Como conclusión se pudo determinar que la capacitación empresarial se relaciona de manera significativa y directa con la productividad laboral en las empresas que utilizan el servicio mencionado, lo cual indica que, las organizaciones deben considerar las capacitaciones como una parte esencial para lograr los objetivos y ser más productivos, y no simplemente como una forma de cumplir con la ley.

(Alvarez et al., 2017) en su investigación sobre Capacitación y productividad laboral en las Empresas Chilenas, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en ciencias de la Administración de Empresa por la Universidad de Concepción, Los Ángeles, cuyo objetivo fue “evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas” (p.13). De acuerdo a marco metodológico, el estudio utilizó el Propensity Score Matching, Nearest Neighbor Matching y Coarsened Exact Matching, el diseño fue no experimental – longitudinal, se aplicaron las encuestas a un total de 8084 empresas. La conclusión al cual se llegó fue que la capacitación no tuvo un efecto significativo sobre la productividad laboral en las empresas chilenas, lo cual, se discrepa con las bases teóricas recabadas, donde se esperaba que la capacitación tiene un efecto directo y significativo en la productividad laboral.

(Castillo, 2019) en su investigación sobre Calidad del servicio para el posicionamiento de Linpor S.R.L., sustentado para obtener el grado de Magíster en Administración de Empresas por la Universidad Andina Simón Bolívar, cuyo objetivo fue “diseñar un modelo de calidad del servicio en Linpor S.R.L., para elevar el posicionamiento en la ciudad de Sucre” (p.17).

Para alcanzar dicho objetivo se utilizó la metodología siguiente: siendo un estudio con enfoque cuantitativo se utilizó el método estadístico, inductivo, histórico y bibliográfico; las técnicas de acopio de datos empleado fue las encuestas y entrevistas, las cuales fueron aplicados a la muestra conformada por 380 sujetos. Se concluye: se pudo comprobar que existen dos elementos sumamente importantes para prestar un servicio excepcional, esto se basa en la confiabilidad y la capacidad de respuesta, además, se identificó que, el cliente valora demasiado cuando la empresa presta el servicio con rapidez y cumple con lo que se prometido.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales.***

(Cueva y Mendoza, 2020) en su investigación sobre Calidad de servicio de la empresa de Turismo y servicios generales San Francisco, para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo general “determinar la calidad de servicio de la empresa de Turismo y Servicios Generales San Francisco” (p.08). Para ello, se utilizó la siguiente metodología: el diseño fue no experimental – transversal, el tipo de estudio fue básica, de nivel descriptivo; asimismo, la población estuvo conformado por 1000 pasajeros de la ciudad de Cajamarca, sin embargo, el muestreo empleado fue no probabilístico, por conveniencia del investigador, por ello, se sometió a estudio a 45 sujetos, quienes participaron voluntariamente en las encuestas. Como conclusión se pudo determinar que la calidad de servicio que ofrece la empresa de turismo es alta, por lo que, se puede afirmar los clientes externos se sienten conformes con el servicio brindado, además, se pudo identificar que la seguridad que sienten los clientes hacia la empresa es alto, es decir, dicha empresa reúne todas las condiciones

necesarias (transporte, señalización responsable e información adecuada), lo cual , transmite confianza al cliente en el proceso de prestación del servicio.

(Rivera, 2018) en su investigación sobre Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Empresa Consorcio, sustentado para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma del Perú, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy” (p.09). La metodología empleada fue lo siguiente: el diseño de estudio fue no experimental – transeccional, nivel correlacional y de tipo básica; asimismo, el estudio tuvo un tamaño poblacional y muestral de 90 sujetos. Como conclusión se estableció que existe relación significativa y alto ( $r_s=0.783$ ,  $p<0.05$ ) entre calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de dicha empresa; además, se encontró que la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los clientes, dicha correlación es directa a un nivel alto y significativo ( $r_s=0.880$ ,  $p<0.05$ ), lo cual indica que, a mayor fiabilidad transmitida a los clientes el nivel de satisfacción de los mismos será cada vez más alto.

(Troncos et al., 2020) en su investigación sobre Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Empresa de Transportes, sustentado para optar el título profesional de Administración y gestión de empresas por la Universidad Peruana de las Américas, cuyo objetivo principal fue “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Cruz del Sur cargo S.A.C.” (p.17). De acuerdo al marco metodológico, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y correlacional; asimismo, la población estuvo



compuesto por 63 clientes, siendo un estudio censal se utilizó el 100% de la población en la aplicación de las encuestas. Como conclusión se obtuvo que la calidad de servicio se relaciona de forma significativa y directa ( $r_s=0.854$ , sig. 0.000) con la satisfacción del cliente en la empresa de transporte analizada. Del mismo modo, se halló que la empatía de los colaboradores de la empresa se relaciona de manera significativa y directa ( $r_s=0.866$ , sig=0.000) con la satisfacción del cliente en la empresa ya mencionada, lo cual significa que, mientras el personal es empático con los clientes, estos se sentirán satisfechos y comprendidos por la empresa; por ello es recomendable los trabajadores de la empresa practiquen hábitos que desarrollen la empatía, de modo que puedan ponerse en lugar de sus clientes y estén dispuestos a ayudarlos.

(Chinchay, 2020) en su investigación sobre Calidad de servicio y habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin, sustentado para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Científica del Sur, cuyo objetivo fue “determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio y las habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin S.A.C.” (p.50). Para lograr dicho objetivo se utilizó la metodología más conveniente: el nivel de estudio fue correlacional de diseño no experimental de corte transversal, tuvo un enfoque cuantitativo, su población estuvo compuesto por 149 clientes y la muestra por 109 sujetos quienes fueron sometidos a evaluación voluntariamente. Como conclusión, se obtuvo que las habilidades blandas y la calidad de servicio que brinda la empresa antes mencionada tienen una relación significativa y directa ( $r_s=0.841$ , sig. 0.000), además, dicha relación se da a un nivel alto, lo cual quiere decir que, mientras los vendedores desarrollan y/o fortalecen sus

habilidades blandas, el servicio brindado será de calidad. Además, se halló que la fiabilidad transmitida por los vendedores hacia los clientes se relaciona con las habilidades blandas, dicha relación es significativa y directa ( $r_s=0.836$ , sig. 0.000), es decir, a mayor fiabilidad transmitida por el vendedor las habilidades blandas de los mismos se verán mejorado.

(Hernández, 2020) en su investigación sobre Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa de Supermercados El Super, sustentado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo fue “determinar la influencia que presenta la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en la empresa Supermercados El Súper” (p.46). De acuerdo al marco metodológico, estudio tuvo una intencionalidad descriptiva correlacional y no experimental; asimismo, para el acopio de datos de utilizó como instrumento y técnica el cuestionario y las encuestas respectivamente. Finalmente, el estudio concluye en lo siguiente: se encontró que existe incidencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa ya mencionada, con un valor de Pearson 0.770, lo cual significa que, mientras mayor sea la calidad de servicio brindada, los clientes mostrarán un alto grado de satisfacción.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad de Servicio**

#### **La Evolución de la Calidad.**

Desde sus orígenes el ser humano se ha empeñado en mejorar constantemente la fabricación de un producto, debido a sus necesidades. Por ejemplo, el cazador tenía que disponer de buenas fechas para cazar a las

mejores presas, por ello, cuando fabricaban flechas se esmeraban en hacerlo cada vez mejor.

Otro momento crucial que marco el avance de una producción óptima, fue en la era industrial, ya que se introdujo las máquinas en lugar de mano de obra (obreros), es decir, en trabajos riesgosos y sumamente rutinarios fue reemplazo por máquinas que en su momento era muy sorprendente. Asimismo, se tomó en consideración otros puntos como los costes, plazo de entrega, servicio de postventa, seguridad, fiabilidad, etc. (Prat et al., 2000)

A medida que pasó el tiempo, se veía que existía una alta demanda frente a poca capacidad de oferta, por tal motivo, las organizaciones se dedicaban netamente a la producción; mientras que posteriormente el enfoque había cambiado por completo, sucede que la oferta se incrementó frente a la demanda, es decir, las organizaciones industriales en ese momento ya no vendían todo lo producido, lo cual era preocupante ya que generaba pérdidas, no obstante, dichas organizaciones empezaron a enfocarse en el cliente, conocer sus gustos y preferencias para producir.

Llegamos a la actualidad, las estrategias de calidad ya no se discuten, caso contrario se proponen y diseñan para el éxito de la organización. Este es el momento del conocimiento y la innovación constante, causada por una globalización, donde las organizaciones asumen retos y desafíos para permanecer en un mercado de competencia; por tal motivo, en su mayoría las organizaciones toman a la calidad como parte de su estrategia y cultura.

Hablar sobre calidad en estos tiempos está de moda, por ello, muchos autores trataron de definir y/o conceptualizar a la calidad, como (Vértice, 2008) quien define como “el conjunto de aspectos y características de un

producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes” (p.02).

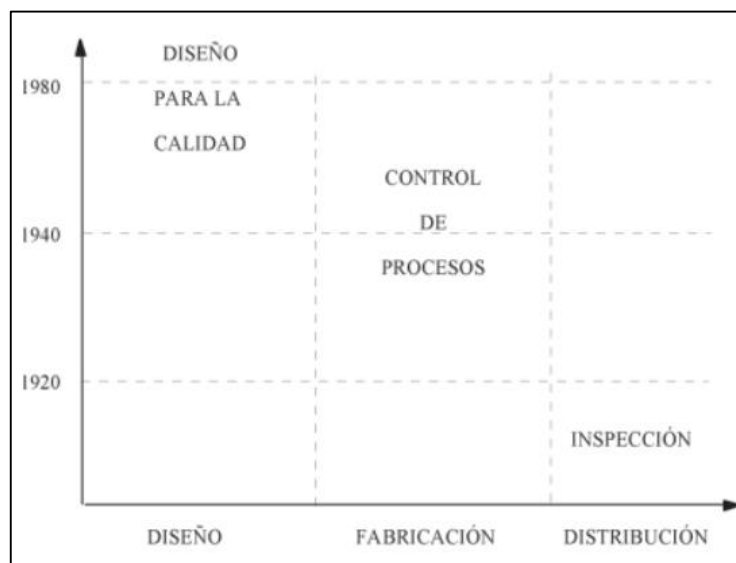
Otra conceptualización de la calidad de forma más precisa se basó en el “nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p.03).

Así como también, la International Organization for Standardization, (2015) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Calidad es satisfacer las expectativas del cliente.

(Prat et al., 2000) manifiesta que paralelamente a esa evolución, también se dio las etapas de desarrollo de un producto en la que intenta asegurar su calidad, tal como se muestra a continuación:

Figura 1

*Evolución del control de calidad*



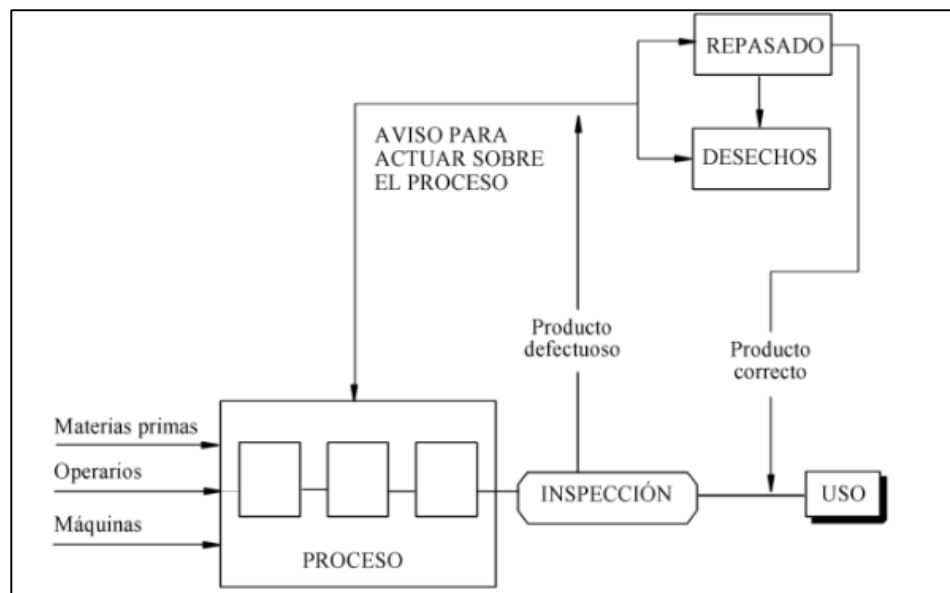
*Nota:* De la década de los 80's en adelante se da inicio con el término "calidad". (Prat et al., 2000)

**Inspección.** Este término se utilizó especialmente en la era industrial, donde las organizaciones solo se enfocaban en el producto. Sucede que antes de salir al mercado, los productos pasaban por un proceso de inspección, de modo que se pueda corregir algún problema o error.

El modelo conceptual de enfoque basado en la inspección, es la siguiente:

Figura 2

*Enfoque conceptual de la inspección*



*Nota:* La inspección es la última fase antes de ser vendido el producto, en caso se detecta algún fallo y pasa a otro proceso. (Prat et al., 2000)

La inspección, sea utilizando métodos estadísticos o no, se le asignan dos objetivos:

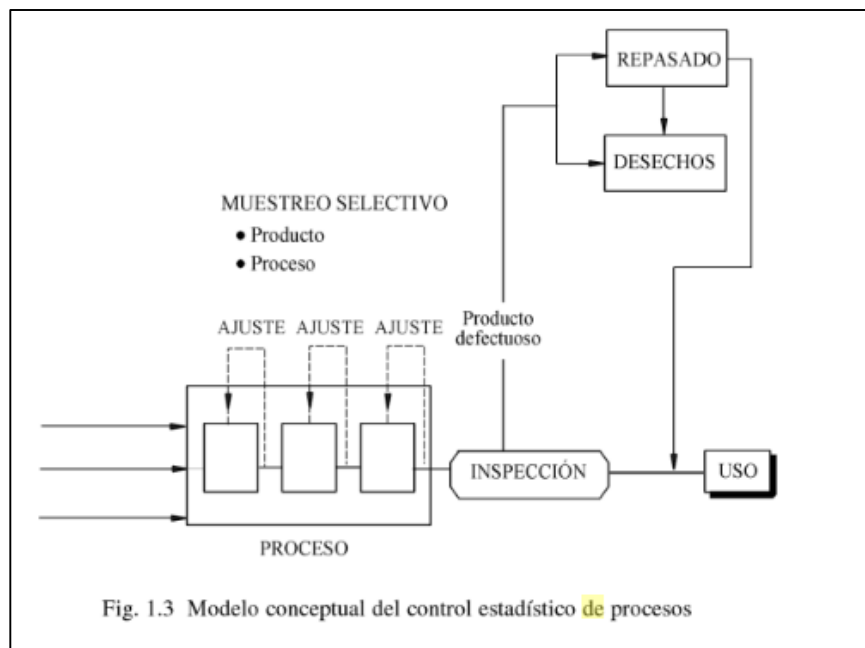
- a) Separar el producto defectuoso para ser nuevamente procesado o desecharlo.
- b) Poner en alerta sobre los defectos identificados en los productos, para que este pueda prevenir en producciones futuras.

**Control de Procesos.** Esta etapa se dio posteriormente a la II guerra mundial, a raíz de los aportes de W. Shewhart (1931) donde el aseguramiento de la calidad se ha desplazado hacia la etapa de fabricación de los productos.

El esquema gráfico del Control Estadístico de Procesos es la siguiente:

Figura 3

*Modelo conceptual del control estadístico de procesos*



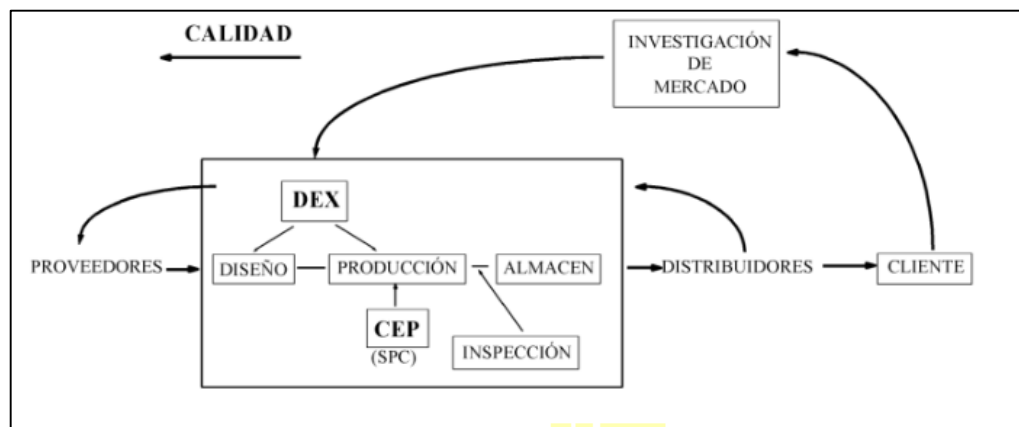
*Nota:* A los procesos de producción se agrega la etapa donde se realiza el muestreo selectivo para realizar ajustes correspondientes. (Prat et al., 2000)

Básicamente, el objetivo del control estadístico de calidad es minimizar la producción de unidades defectuosas, de manera que se pueda prevenir cualquier acción desviada en el proceso de fabricación, puesto que se podrá identificar los factores que causan problemas. Para este tipo de control se utilizan variables como: longitud, peso, diámetro, otros. Esto va depender de lo que se quiere evaluar, y mediante la aplicación de métodos estadísticos se podrá conocer lo que se desea.

**Diseño para la Calidad.** Como se ha expuesto anteriormente, la inspección y el control estadísticos se basan en procesos internos de la organización, ambas tienen como fin minimizar errores en el producto; claro que en el caso de C.E.P. es una evaluación más profunda que la inspección, sin embargo, el diseño para la calidad involucra no solo a personas o procesos internos de la organización, sino también a los proveedores, distribuidores y en ocasiones hasta a los mismos clientes. En la siguiente figura se refleja el modelo conceptual del diseño para la calidad.

Figura 4

*Modelo conceptual de la calidad total*



*Nota:* Es un modelo más amplio, donde participan todos los involucrados en la organización (internos como externos). (Prat et al., 2000)

Este modelo, se acerca más a la calidad del producto, ya que se basan en determinar las necesidades y expectativas del cliente para la fabricación y no por necesidades internas de la organización. En segundo lugar, se observa claramente que es el mejor momento para el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios; por tal motivo, actualmente todas las empresas que llegaron al éxito emplean muy bien este último modelo.

### **Herramientas Básicas para la Mejora de la Calidad.**

Como ya sabemos, las empresas de hoy están acostumbrados a fijar metas y objetivos en cuanto a sus ventas, producción, stocks, etc. Y están evaluando constantemente para evitar desviaciones y/o realizar correcciones de modo que puedan minimizar errores. Sin embargo, en cuanto se quiera llegar a la calidad del producto, las estrategias de mejora se basan especialmente en sensaciones, impresiones u opiniones, mas no en el análisis de forma científica de la información o datos objetivos (Prat et al., 2000).

Además, lo que sucede es que en la actualidad se desarrolla el pensamiento de que los problemas de la calidad se resuelven aplicando método estadísticos o similares, puesto que el hecho de aplicar métodos científicos resulta ser efectivo. Por el contrario, cuando se trata sobre mejorar la calidad, para diseñar acciones no solo se debe contar con la participación de los “especialistas de la calidad” sino se debe tomar en cuenta las opiniones u otras formas de participación de todos los miembros de la organización, esto permitirá tener una información más ampliada y de diferentes enfoques.

No obstante, existen otras técnicas que fueron exitosas en todo el mundo, como “las siete herramientas básicas de Ishikawa”, propuesta por un ingeniero japonés que hasta el momento mantiene su efectividad (Maqueda y Llaguno, 1995). Asimismo, entre los expertos de mayor prestigio sobre “calidad” en el mundo concuerdan que las siguientes herramientas que se detallarán, son sencillas, pero si son bien empleadas por el personal de las organizaciones permiten solucionar el 90% de los problemas de calidad, entre estos tenemos:

- ✓ Plantilla para el acopio de datos
- ✓ Histogramas



- ✓ Diagrama de Pareto
- ✓ Diagrama de causa-efecto
- ✓ Diagramas bivariantes
- ✓ Estratificación
- ✓ Gráficos de control

### **La Calidad de Servicio: definiciones.**

Calidad de servicio según Garvin (1988): una combinación de servicio técnico (características, fiabilidad, durabilidad, etc.), respuesta al cliente (atención, comunicación, etc.), comodidad del cliente (facilidad de uso, tiempo de respuesta, etc.) y la imagen de marca (confianza y credibilidad). Según Parasuraman et al. (1985): la medición de los niveles de satisfacción de un cliente en relación con sus expectativas. Para Rust y Zahorik (1993): la calidad percibida del servicio, medida como la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de los resultados. Según Crosby (1979): lograr la satisfacción del cliente en el menor tiempo y al menor costo posible. Finalmente, definida por el ISO 9000:2008: una combinación de características y habilidades que permiten a un producto o servicio cumplir con los requisitos especificados para su uso.

### **La Calidad de Servicio y sus Características.**

Si bien es cierto, en párrafos anteriores se expuso sobre la calidad desde sus orígenes, por lo que, ahora se explicará sobre el “servicio”.

Actualmente, muchos confunden el término “producto” y “servicio”. Esto debido a que creen que al hablar de producto hace referencia solo a un “bien”, sin embargo, dicho término engloba también el servicio. Por ello,

(Stanton et al., 2007) define al producto como “el conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y reputación del vendedor, el producto puede ser un bien, servicio, lugar, una persona o una idea” (p.528).

De la misma forma, (Vértice, 2008) define al servicio como “un conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p.03).

En base a las definiciones corresponde decir que, el servicio forma parte del producto. Para (Armstrong y Kotler, 2013). el servicio es “una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a la otra, la cual es esencialmente intangible y no resulta en la posesión de alguna cosa” (p.03). Por ello, el proceso de adquirir un servicio difiere en gran medida cuando se va comprar un bien.

Cuando compras un bien, generalmente la secuencia es la siguiente: (1) fabricación del bien, (2) compra del bien y (3) se hace el consumo del bien. Mientras que, al adquirir un servicio el proceso básicamente es de esta forma: (1) se adquiere el servicio, (2) se produce el servicio y es consumido de forma simultánea.

Una empresa que se dedica a la prestación de servicios en realidad vende experiencias, por ello, otros autores lo denominan “momentos de la verdad”, puesto que el cliente usufructúa el servicio simultáneamente a la producción del mismo.

Para (Setó, 2004) son las siguientes características que definen al servicio.

***Intangibilidad.*** Refiere a que los servicios son imperceptibles por nuestros sentidos humanos; vale decir, no se ven, no se degustan, no se tocan, no se oyen, sin antes consumirlos o usarlos. Por lo que, los proveedores buscan incidir en la calidad del servicio y generar valor en los clientes (bríndales una experiencia inolvidable).

***Inseparabilidad.*** Los servicios se producen, se venden y consumen en un solo momento, no se puede vender por separado del proceso productivo; por lo que, la buena interacción entre la empresa - usuario debe darse sobre la base de la calidad, significa que la empresa como el cliente afectan el resultado.

***Heterogeneidad o Variabilidad.*** Significa que los servicios no se pueden estandarizar, por tanto, depende de quién los preste, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega.

***Carácter Perecedero:*** No se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.

Asimismo, cabe señalar que ausencia de propiedad, refiere a que solo se prestan y usan, más no se pueden poseer por sus características anterior.

Para el autor, la calidad de servicio siempre está relacionado con el buen servicio al cliente, este último es crucial, ya que influye en el óptimo funcionamiento de la empresa. Por ende, los siguientes son características de un excelente servicio:

- ✓ Trato amable y personalizado
- ✓ Rapidez
- ✓ Asesoramiento
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Ofrecer múltiples canales de atención

- ✓ Transparencia y seguridad en todo el proceso de facturación, formas de pago, otros.
- ✓ El personal debe conocer a la perfección al cliente y al producto.
- ✓ La integración del personal es muy importante para saber lo que el cliente desea, lo que acostumbra comprar, etc.

### **Gestión de la Calidad de Servicio.**

Una organización competitiva siempre está a la vanguardia de lo que sucede en el mercado, ya que necesitan conocer los gustos y preferencias de los demandantes de modo que puedan acogerse a las tendencias del mercado. Además, para ellos la calidad forma parte de su estrategia diferenciadora de la competencia. Así como las empresas que se dedican en la fabricación de bienes, las compañías de servicios se enfocan en la calidad orientado al cliente (Armstrong y Kotler, 2013).

Dentro de la gestión de calidad, se ha visto complicado definir y juzgar la calidad de un servicio, por ejemplo: es difícil llegar a un acuerdo sobre la calidad de un corte de cabello a diferencia de la fabricación de una secadora de pelo. Es decir, establecer los estándares de calidad de un “bien” se hace más sencillo porque antes de la fabricación se determina dichos estándares llegando casi a la perfección, sin embargo, cuando se trata de un servicio por su misma característica de “inseparabilidad” es dificultoso gestionar la calidad (Setó, 2004).

Además, a diferencia de los fabricantes de productos tangibles que pueden realizar ajustes a las maquinarias e insumos para lograr al máximo la calidad (cero errores), la calidad del servicio siempre este sujeto a variación, esto va depender bastante de las alteraciones del personal y de los clientes. Por

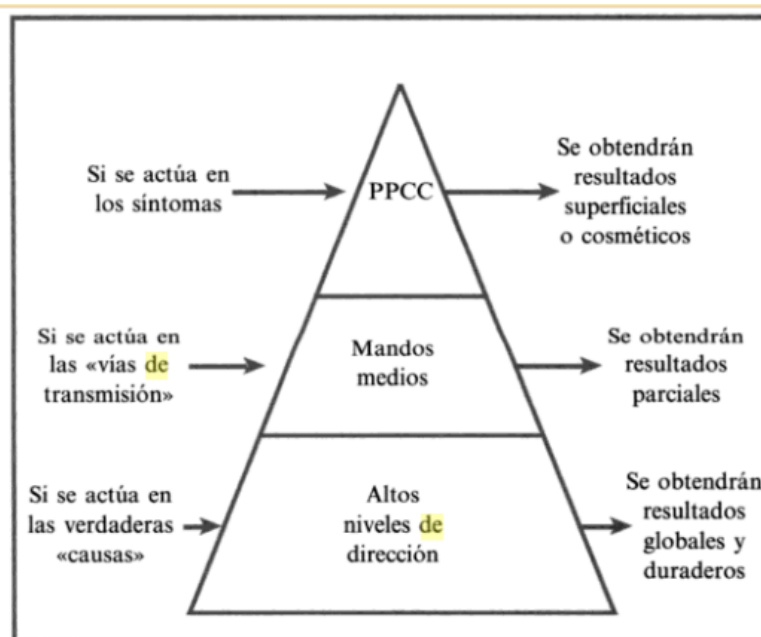
ello, las empresas que prestan servicios tienen mucho en cuenta manejar las emociones y saber tratar con diferente tipo de personas, ya que de ello depende lograr el deleite de los clientes (no solo superar sus expectativas sino también lograr su lealtad).

En la actualidad muchas empresas de servicio se preocupan por mantener un alto nivel de calidad en relación a sus competidores, motivo por el cual no se conforman solo con brindar un buen servicio, por el contrario, su objetivo es lograr un servicio 100% libre de defectos o errores.

Agregando a lo manifestado, (Koenes y Soriano, 1999) establece que los posibles niveles de actuación de los programas para mejorar los servicios en una empresa son tres, la cual se muestra a continuación:

Figura 5

*Niveles de actuación para mejorar los servicios en una empresa.*



*Nota:* Las acciones de la alta dirección tiene efecto a largo plazo, de las unidades de línea a mediano plazo y las unidades operativas a corto plazo.

### **Importancia de la Calidad de Servicio.**

Contar con un producto o servicio de calidad conlleva grandes beneficios tanto económicos y no económicos para la empresa, en caso contrario genera pérdidas generalmente por productos defectuosos, mala reputación, disminución de clientes, entre otros. Ahora bien, para que una organización pueda lograr la excelencia tiene que establecer mecanismos y enfoques de gestión que aseguren los niveles de calidad en la prestación de servicios, va depender fundamentalmente de la cultura empresarial; es decir, los valores, creencias y principios deben estar presente en todo el personal de la organización, ello impulsará a las buenas acciones conllevando a la calidad de trabajo y en efecto el producto se alineará a la excelencia.

Para entender lo importante que es la calidad en el servicio, a continuación, se presenta los costes que incurre una organización cuando tiene una mala calidad de servicio:

- ✓ Problemas en los servicios prestados
- ✓ Pérdida de tiempo
- ✓ Inversión en la gestión de quejas de los clientes.
- ✓ Daños ocasionados (litigios y garantías)
- ✓ Errores y confusiones
- ✓ Pérdida de clientes (se van a la competencia)
- ✓ Se elevan los costes administrativos y operativos
- ✓ Se repiten los procesos varias veces dilatando el tiempo
- ✓ Pérdida de talentos
- ✓ El rendimiento del personal es bajo

- ✓ Inversión en personal de supervisión (requiere de más profesionales para supervisar)

### **Dimensiones de la Calidad de Servicio.**

(Zeithaml et al., 1990) estos autores desarrollan varias dimensiones respecto a la calidad de servicio, de las cuales se ha seleccionado tres de ellas, las cuales formaran parte de las dimensiones de estudio de la primera variable.

**Primera Dimensiones Empatía.** Consiste básicamente en el cuidado que se le da a cada usuario al momento de brindar el servicio. Se demuestra en acciones que refleja el compromiso, la cortesía, servicio esmerado y personalizado, capacidad para escuchar e interés, y voluntad para resolver problemas.

Definido por Kornhaus (2014), la empatía en la calidad del servicio se refiere a la habilidad de los empleados para entender y reaccionar adecuadamente a las necesidades emocionales de los clientes. Según Campbell (2018), se define como el trato amable y respetuoso de los empleados hacia los clientes, así como a la comprensión de sus necesidades y expectativas y a la capacidad de responder a sus inquietudes. Para Hill (2019), se define como la capacidad de los empleados para comprender las perspectivas, deseos, motivaciones y necesidades de los clientes, así como a la voluntad de satisfacerlos de la mejor manera posible.

(Lovelock, 2007) señala que el usuario debe sentirse comprendido e indispensable. Por ejemplo, una organización pequeña tiene conocimiento de los requerimientos y preferencias del usuario; por ello al competir con organizaciones más grandes tiene ventajas sobre los mismos. Asimismo,

menciona que se demuestra ser empáticos con los clientes cuando se le otorga facilidad de acceso, buena comunicación y comprensión del cliente.

Sin embargo, (Zeithaml et al., 1990) señala que la empatía se caracteriza por:

- ✓ Brinda atención personalizada
- ✓ Comprensión a las necesidades de los clientes
- ✓ Capacidad de escuchar a los clientes
- ✓ Facilidad de acceso
- ✓ Preocupación real por ayudar a los clientes

***Segunda Dimensión Fiabilidad.*** Se refieren a la capacidad con la que la empresa y sus trabajadores pueden ofrecer un servicio que cumpla con las funciones que promete.

Además, se puede ser que la fiabilidad se basa en hacer las cosas bien desde el principio, mantener la promesa del servicio, el servicio y las cuentas son correctos y hay exactitud a la hora de hacer la facturación.

Según Jaworski y Kohli (1993), la fiabilidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para funcionar según lo solicitado sin fallos durante un período específico de tiempo. La definición para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la fiabilidad se refiere a la confiabilidad de un producto o servicio para funcionar de forma continua sin interrupciones. Asimismo, Anderson y Sullivan (1993), la definen como la consistencia de un producto o servicio para satisfacer de manera eficiente las expectativas del cliente.

(Lovelock, 2007) afirma que los usuarios siempre querrán hacer negocios con organizaciones que generen resultados, que cumplan con las



cualidades centrales del servicio requerido. Además, agrega el autor que esta dimensión se caracteriza por lo siguiente:

- ✓ Cumplir con las promesas
- ✓ Interés sincero en resolver los problemas
- ✓ No cometen errores al brindar el servicio
- ✓ Prestación del servicio en el menor tiempo posible
- ✓ Honestidad en el servicio que se provee

### **Tercera Dimensión Seguridad**

La seguridad en la calidad de servicio al cliente se basa especialmente en la inexistencia de dudas, peligros o riesgos; asimismo, lo que el usuario espera es la confidencialidad, seguridad física y financiera.

Según Stephens et al., su definición se refiere a la capacidad de un proveedor para prestar servicios a un nivel óptimo sin comprometer la seguridad del cliente. Lo mismo sucede con Sen et al., que refieren que la capacidad de los proveedores de un servicio debe de cumplir con los requisitos indicados y mantener la confiabilidad y la seguridad del cliente. Según Amjad y Bhan (2004), la seguridad de la calidad de servicio (QoS, Quality of Service Security) “es el conjunto de mecanismos diseñados para garantizar la confiabilidad de los servicios proporcionados por la red”, este concepto aplicado a redes, sin embargo, es similar al de Al-Sallami et al., en donde indica que existen mecanismos para proporcionar servicios de forma consistente y fiable sin comprometer la seguridad del cliente.

Esta dimensión tiene especial importancia porque los usuarios perciben algunos servicios de alto riesgo tales como: Banca, Seguros Médicos, Legales, Corretaje, etc. (Lovelock, 2007)

Además, (Zeithaml et al., 1990) manifiesta las características de la seguridad en la calidad:

- ✓ El comportamiento confiable del personal
- ✓ El personal tiene un trato cortés
- ✓ Los empleados poseen conocimientos suficientes sobre el servicio
- ✓ Los procesos de transacción o pagos son seguros
- ✓ El personal transmite credibilidad

### ***2.2.2. Desarrollo de Personal***

#### ***Definiciones***

(Dessler y Varela, 2011) señala que los planes estratégicos están muy ligados al desarrollo de personal, no enfocado en los objetivos tradicionales de entrenamiento, sino en la identificación de metas estratégicas, así como las habilidades y conocimientos necesarios para poder alcanzarlas; cuando éstas no se cumplen se considerará posibles capacitaciones potenciando el talento humano.

Por otro lado, el desarrollo de personal es definido como un conjunto o sistema de acciones que se relacionan mediante la formación de estrategias, planificación, gestión, capacitación, adaptación y entrenamiento de los trabajadores (CEUPE, 2018). Estos procesos buscan satisfacer las necesidades de la organización y desarrollar el talento del trabajador.

Del mismo modo, (Dessler y Varela, 2011) manifiesta que "el desarrollo de personal se refiere a los métodos utilizados para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades necesarias para realizar su trabajo" (p.89)

Para algunos autores, el término desarrollo abarca un conjunto completo de prácticas en la empresa, cuyo objetivo es capitalizar el talento en términos de identificación, progreso y motivación de las personas. Una empresa o un subgrupo específico de personas en la organización que, debido a su desempeño y/o potencial futuro, han demostrado ser la clave de la organización.

(Chiavenato, 2009) define el desarrollo personal como la capacidad en las que las personas destacan por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su increíble potencial de desarrollo.

Según Drucker (2008), el desarrollo de personal es el proceso de mejorar la capacidad de una persona para desempeñar un trabajo actual o futuro. Muy similar a Goldsmith (2012), en donde se centra en ayudar a las personas a aprender, mejorar y potenciar sus habilidades, conocimientos y actitudes.

Para Armstrong (2003), se refiere al entrenamiento, la educación y el aprendizaje profesionales dirigidos a ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos y mejorar su productividad. Storey (2004), lo define como la adquisición de conocimientos, habilidades y experiencias para aumentar el rendimiento personal y profesional. Finalmente, Hersey y Blanchard (2002), lo definen como la expansión de la experiencia y la competencia de una persona para que pueda realizar mejor su trabajo.

### **Beneficios del Desarrollo de Personal para la Organización.**

Al respecto, nos indica (Siliceo, 2004) que el desarrollo de personal forma parte de una inversión que realiza la organización, la cual trae muchos

beneficios para la misma, y también para el colaborador. Entre ellos se tiene lo siguientes:

***Incremento de la Productividad.*** Se ha demostrado en muchas organizaciones exitosas que trabajar sobre el desarrollo de personal para reforzar y potenciar sus conocimientos y habilidades posibilita el cumplimiento de metas y objetivos con mayor facilidad; asimismo, su desempeño se refleja en los resultados, siendo más productivos y demostrando un trabajo de calidad.

***Descubrimiento de la Personalidad.*** Hace posible que el colaborador se pueda conocerse a sí mismo, de manera que identifica sus valores, creencias y objetivos personales, las cuales son esenciales para lograr la felicidad.

***Niveles de Motivación Elevado.*** El proceso de desarrollo de personal ayuda a los colaboradores a saber actuar y pensar en momentos de dificultades o problemas; es decir, se les prepara ante ello y de esa forma pueden sentirse bien al cumplir los retos, este hecho hace que se sientan motivados.

***Definir los Objetivos de Forma Clara.*** Con las técnicas que se aplica en el desarrollo de personal, posibilita a que el colaborador pueda definir de forma clara sus objetivos; eso les ayuda a sentirse seguros de lo están realizando, dejando de sentirse desconcertados sobre lo que desean hacer en su vida laboral; todo ello se traduce en una mayor felicidad de la persona y también a la mejora de la calidad de vida.

Asimismo, (Robbins, 2014) agrega que las ventajas de contar con colaboradores calificados son los siguientes:

- ✓ Mediante una buena motivación incrementa la productividad
- ✓ Mediante resultados se fortalecen las bases de la empresa

- ✓ Genera una afinidad y conocimientos sobre la misión, visión y objetivos de la empresa.
- ✓ Genera un mayor valor de bases intelectuales.
- ✓ Propicia una línea de sucesores que pueden manejar de manera adecuada la organización acorde a sus necesidades ahorrando tiempo y costos en entrenamiento para nuevo personal.

### **Importancia de Desarrollo de Personal.**

(Robbins, 2014) es de vital importancia porque mejora el desarrollo de los conocimientos y comportamientos al priorizar objetivos. Asimismo, conlleva a desarrollarse de manera individual y grupal; se pueden mejorar capacidades y habilidades que generan un tipo de comunicación fluida, una buena capacidad para tomar decisiones y un manejo adecuado de las relaciones entre colaboradores y grupos de trabajo. Todos estos componentes fortalecen el conocimiento propio y del entorno de la persona.

### **Factores que Afecta el Desarrollo de Personal.**

Sin duda alguna el cambio es uno de los factores que más afecta el desarrollo de personal; no obstante, existe otros factores que también influyen en la posibilidad de alcanzar los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009).

*El Apoyo de la Alta Gerencia.* Es indispensable la intervención de esta unidad, ya que va depender de ellos si los programas de desarrollo tengan éxito; en caso que no participen activamente será en vano, realmente una pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo. Por tal motivo se sugiere que la alta dirección participe activamente por medio del equipo responsable del

desarrollo de personal, de modo que puedan comunicar de forma clara a todo el personal de la organización.

*El Compromiso de los Especialistas y los Generalistas.* Cabe señalar que tanto los especialistas como el responsable del personal y los gerentes de línea están a cargo del desenvolvimiento de sus trabajadores, puesto que el trabajo es en equipo. Asimismo, el equipo de especialistas que se encargan del desarrollo de personal debe estar comprometidos y orientados a lograr lo que la organización desea.

*Los Avances Tecnológicos.* Este es un factor indispensable, puesto que, en cualquier tipo de programas sobre desarrollo de personal, la tecnología forma parte de una herramienta que posibilita llevar a cabo con lo planificado.

*La Complejidad de la Organización.* Existen diferentes tipos de organizaciones, es decir, formas de organizaciones algunas con estructuras verticales que nos demasiadas jerárquicas, mientras otras horizontales (aplanadas); ambas tienen unidades de trabajo que requieren de muchos conocimientos y habilidades para un buen desenvolvimiento. A mayor complejidad es más complicado de poder realizar programas de desarrollo de personal, sin embargo, no es imposible, solo que se requiere de mayores esfuerzos especialista en el tema.

*Los Principios del Aprendizaje.* El propósito fundamental del desarrollo de los colaboradores es el cambio en sus comportamientos, ya que, como resultados de los diversos programas, el personal adquiere información y contribuye al desarrollo de sus principios de aprendizaje, lo cual facilita al cambio de las personas.

### **Dimensiones de Desarrollo de Personal.**

Para optimizar las inversiones en las personas y en la organización, enfocándolas en sistemas para el desarrollo de personal se desarrollarán ciertas dimensiones, tales como:

***Primera Dimensión Capacitación.*** refieren a este concepto como "determinar la falta de habilidades"; es decir, se debe determinar cómo evaluar adecuadamente las habilidades de los empleados, ya que laboran en la organización o que se espera contratar. (Dessler y Varela, 2011)

Según Peter Drucker, es una herramienta para mejorar la productividad empresarial a través de la mejora de la calidad, el servicio al cliente y la innovación. Asimismo, para el experto en desarrollo de personal, Justin Coulson, se define como la formación de los empleados para ayudarles a mejorar sus habilidades profesionales, así como su confianza y motivación. Acotado por Stephen Covey es un proceso por el cual los individuos y las organizaciones mejoran sus habilidades, conocimientos y actitudes para que puedan alcanzar sus metas.

Los evaluadores del talento deben de conocer los tipos de capacitación que necesitan, dónde y quién los necesita; y qué métodos brindarán los resultados que necesitan los empleados. El hecho de que los trabajadores no logren repetidamente los objetivos de productividad puede ser una señal de que se necesita capacitación. Del mismo modo, el hecho de que las organizaciones reciban muchas quejas de los clientes puede estar sugiriendo que el desarrollo de personal fue inadecuado.

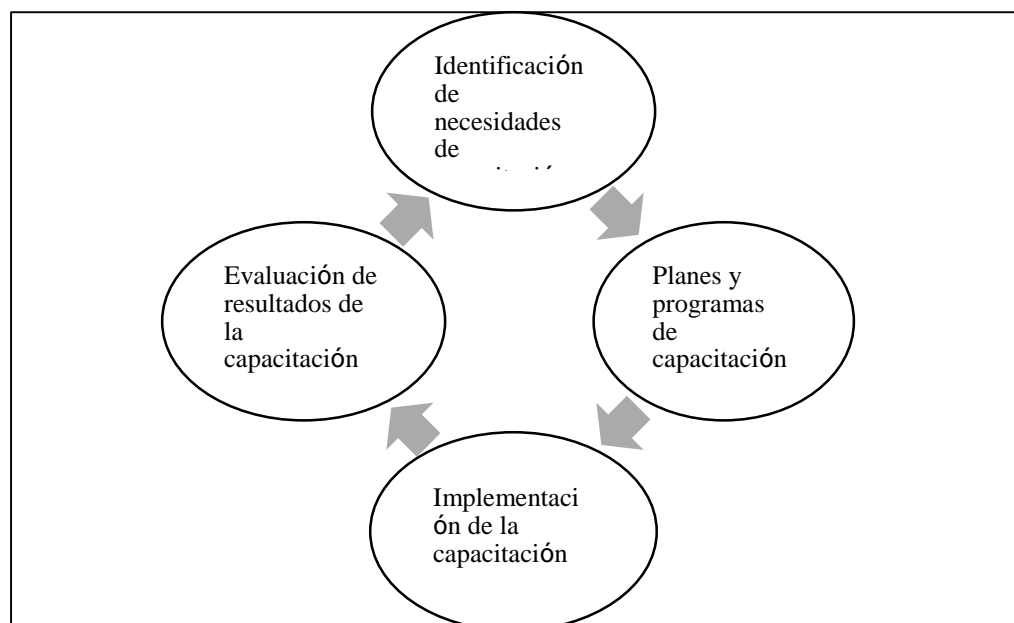
(Siliceo, 2004) señala los propósitos que se quiere lograr con la capacitación, entre ellas tenemos:

- ✓ Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y los valores de la organización.
- ✓ Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
- ✓ Aumentar la calidad del desempeño
- ✓ Capacidad para resolver los problemas
- ✓ Impulsar a la promoción de puesto
- ✓ Sensibilización y orientación del nuevo personal en la empresa
- ✓ Reforzar los conocimientos y habilidades
- ✓ Preparación integral para la jubilación

Por otro lado, (Chiavenato, 2001) manifiesta que el ciclo de capacitación se desglosa en cuatro etapas: (1) Identificación de necesidades de capacitación, (2) elaboración de planes y programas, (3) implementación de la capacitación y (4) la evaluación de los resultados de la capacitación.

Figura 6

*Ciclo de capacitación del personal*



*Nota:* La evaluación de resultados se basa en comparar las calificaciones de desempeño antes y el después de la capacitación. (Chiavenato, 2001)



### **Segunda Dimensión Adiestramiento.**

Según el autor Stephen P. Robbins, consiste en procesos a través de los cuales las personas adquieren habilidades, conocimientos, actitudes y valores para mejorar el desempeño organizacional. Para Gary Dessler, es un proceso sistemático para mejorar la competencia de una persona para realizar un trabajo. Kenneth N. Wexley, lo define como un conjunto de actividades diseñadas para ayudar a las personas a adquirir, desarrollar y mantener habilidades que les permitan desempeñarse de manera competente en el trabajo.

(Siliceo, 2004) manifiesta que “el propósito del adiestramiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos” (p.105). También lo define como un proceso mediante el cual un individuo desarrolla habilidades y destrezas específicas que permitirán un desempeño eficiente al ser aplicados.

Asimismo, detalla que mientras un programa de capacitación se enfoca en incrementar la competitividad del personal; el adiestramiento se orienta en perfeccionar y/o actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas del colaborador.

Etapas de un Programa de Adiestramiento. De acuerdo a lo manifestado por (Chiavenato, 2001) son tres las etapas para el adiestramiento.

- ✓ La planificación, en esta etapa se realiza la planeación de aspectos como los objetivos, módulos, otros.
- ✓ Ejecución, se inicia con todo lo planificado en la etapa anterior, es portante tener en cuenta mantener buenas relaciones con los miembros de la organizaciones y no desviarse de lo previsto.

✓ Evaluación, se procede a comparar los resultados del antes y el después de la capacitación, para ello se utiliza diversos métodos y técnicas de evaluación.

**Tercera Dimensión Entrenamiento.** De acuerdo a lo señalado por (Guerrero , 2015) el entrenamiento es el “proceso orientado a conocer las áreas en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que el trabajador requiere mejorar, para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo” (p.98). Al identificar en que áreas debe capacitarse, el trabajador puede adaptarse a las condiciones de su cargo; asimismo, aporta al logro de metas personales y globales. Para Stephen P. Robbins también es "un proceso sistemático para mejorar el desempeño del personal a través de la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos o actitudes". Asimismo, para Brian Tracy, es un "proceso sistemático de aumentar el conocimiento y el desempeño de los empleados, con el objetivo de mejorar el rendimiento de la organización". De manera muy similar para Keith Davis es un "proceso de aprendizaje que mejora la eficacia de un individuo o equipo en sus funciones de trabajo".

(Chiavenato, 2001) detalla que el contenido del entrenamiento puede incluir cuatro tipos de cambio de comportamiento, tales como:

- ✓ Transmisión de información (distribuir información a los participantes)
- ✓ Desarrollo de habilidades (especialmente aquellas que están vinculadas al puesto)
- ✓ Desarrollo o modificación de actitudes (actitudes negativas cambiarlas por aquellas que son positivas)

- ✓ Desarrollo de conceptos (conceptualización de ideas y pensamientos)

Asimismo, indica que los objetivos del entrenamiento están orientados a:

- ✓ Preparar al personal para su desenvolvimiento inmediato en las diferentes tareas asignadas.
- ✓ Proporcionar oportunidades de capacitaciones constantes en diferentes áreas.
- ✓ Modificar la actitud del personal, de modo que permita crear un clima satisfactorio entre ellos.

(Chiavenato, 2001) junto con otros autores afirman que la capacitación, el adiestramiento y entrenamiento; parte de un programa de desarrollo de personal; son necesarios para una constante y continua mejora que se aplica tanto a personal nuevo como permanente. De esta manera se generan alternativas de información novedosa que puede posicionar a la organización dentro del mercado debido a que su talento cumple con los objetivos trazados.

## **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

### ***2.3.1. Calidad de Servicio***

“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función a la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía” (Zeithaml et al., 1990, p.21)

#### **Dimensiones.**

**Seguridad.** Consiste en la credibilidad y confianza que se inspira al cliente, como resultado de contar con colaboradores que poseen conocimientos, habilidades y atenciones adecuados hacia dicho cliente. (Lovelock, 2007)

**Fiabilidad.** Consiste en aquella “habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (Lovelock, 2007, p. 29)

**Empatía.** Se basa en la atención personalizada que se le brinda al cliente, en la facilidad de acceso, la buena comunicación y la comprensión del mismo. (Lovelock, 2007)

### **2.3.2. Desarrollo de Personal**

Consiste en “un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico para ofrecer oportunidades de mejorar el desempeño o el crecimiento profesional “(Chiavenato, 2001, p. 578).

#### **Dimensiones.**

**Capacitaciones.** Consiste “en la actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacía un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores” (Siliceo, 2004, p.25)

**Adiestramiento.** Consiste en el “proceso continuo, sistemático y organizado que permite perfeccionar y/o actualizar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente en el puesto de trabajo” (Siliceo, 2004, p.325)

**Entrenamiento.** Se define como “el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas

aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2001, p.557).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

#### **3.2. Hipótesis Específicos**

##### **Hipótesis Específico 1**

Existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

##### **Hipótesis Específico 2**

Existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

##### **Hipótesis Específico 3**

Existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

### 3.3 Variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de servicio	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función a la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía” (Zeithaml et al., 1990, p.21)	Esta variable se evaluará en sus tres dimensiones: Empatía, fiabilidad y seguridad en la calidad de servicio; de lo cual se planteó quince (15) indicadores que posteriormente dio lugar al diseño del cuestionario que pretendió establecer el grado de correlación que se da entre la variable calidad de servicio con el desarrollo de personal.	D1. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personalización</li> <li>✓ Comprensión</li> <li>✓ Interés</li> <li>✓ Enfoque</li> <li>✓ Cortesía</li> </ul>	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			D2. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Decisión</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Servicio</li> <li>✓ Conocimiento</li> </ul>	
			D3. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>✓ Privacidad</li> <li>✓ Profesionalismo</li> <li>✓ Comportamiento</li> <li>✓ Disponibilidad</li> </ul>	
V2. Desarrollo de personal	Consiste en “un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico para ofrecer oportunidades de mejorar el desempeño o el crecimiento profesional “(Chiavenato, 2001, p. 578).	Esta variable se evaluará en sus tres dimensiones: Capacitación, adiestramiento y entrenamiento del personal; de lo cual se planteó quince (15) indicadores que posteriormente dio lugar al diseño del segundo cuestionario que pretendió establecer el grado de correlación que se da entre la variable calidad de servicio con el desarrollo de personal.	D1. Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuidad</li> <li>✓ Iniciativa</li> <li>✓ Desarrollo conceptual</li> <li>✓ Desarrollo de habilidades</li> <li>✓ Uso de tecnología</li> </ul>	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			D2. Adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preocupación</li> <li>✓ Perseverancia</li> <li>✓ Seguimiento de las técnicas</li> <li>✓ Accesibilidad</li> <li>✓ Simulacro</li> </ul>	
			D3. Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competitividad</li> <li>✓ Adaptabilidad a los retos</li> <li>✓ Capacidad personal</li> <li>✓ Análisis de roles</li> <li>✓ Evaluación de deficiencias cognitivas</li> </ul>	

*Nota:* Los indicadores planteados devienen de las dimensiones de cada variable de investigación. Elaboración personal.

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Método de Investigación**

El método general de investigación tomado en cuenta fue el método científico, al permitirnos fijar aquellos conocimientos debidamente organizados para poder obtener la verdad de los hechos (Hernández et al., 2012).

Asimismo, se hizo uso del método hipotético – deductivo, la cual permitió establecer suposiciones (hipótesis general y específicas) para luego poder comprobarlas y/o refutarlas.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación fue pura o básica, ante ello (Hernández et al., 2012) señala que “este tipo de investigación se caracteriza por iniciarse desde el marco teórico y permanece en él para dar teorías útiles y nuevas, con la finalidad de fortalecer las teorías que se tienen, pero sin tener como fin hallar posibles aplicaciones prácticas, garantizando su carácter dinámico del conocimiento científico” (p.105)

#### **4.3. Nivel de Investigación**

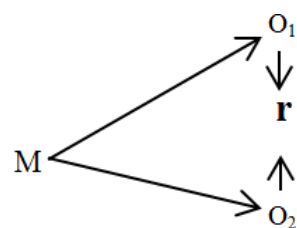
Respecto a la profundidad de estudio que se realizó, la investigación presente fue de nivel correlacional porque se basó en establecer la asociatividad entre las variables de estudio, vale decir por buscar cuantificar el nivel de relación y responder a los motivantes que dan inicio a los sucesos sociales o físicos.

Tal cual refiere, (Hernandez et al., 2014) que la finalidad de un estudio con nivel correlacional es “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, (...) para ello primero se mide cada una de las variables, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p.126).

#### 4.4. Diseño de Investigación

Considerando la naturaleza y las características del método de investigación del presente estudio el diseño es no experimental - transversal; al no haberse sometido a manipulación ninguna variable de estudio, toda vez que la observación de las variables está realizada en su contexto natural y transversal por haberse recogido la data en un periodo establecido (periodo 2022), descartando influyentes directos (Hernández et al., 2012).

El diagrama o esquema de este tipo de diseño es el siguiente:



Donde:



- M = Colaboradores Empresa Inversiones BCS., E.I.R.L., periodo 2022.
- O<sub>1</sub> = Variable 1: Calidad de servicio
- O<sub>2</sub> = Variable 2: Desarrollo de personal
- r = Relación entre las variables – coeficiente de correlación.

## 4.5. Población y Muestra

### 4.5.1. Población.

Para delimitar la población de estudio, primero se definirá conceptualmente el término población. De acuerdo a lo referido por (Hernandez et al., 2014) señala que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos a características en común y aptos para observarse” (p. 174).

En tal sentido, para la presente investigación se obtuvo dos poblaciones, para la correcta medición de las variables.

**Población 1.** En caso de la primera variable Calidad de servicio, la población estuvo conformado por 98 clientes (usuarios), quienes figuran en el registro de la cartera de clientes que maneja la empresa SIBER S.A.C., Esto debido a que dentro de la cartera de clientes solo se registran aquellos que adquieren el servicio de forma frecuente.

**Población 2.** Para la medición de la segunda variable Desarrollo de personal, se consideró al total de trabajadores de la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., ubicada en el distrito de Chaupimarca - Cerro de Pasco, conformada por 60 colaboradores administrativos.

### 4.5.2. Muestra

De la misma forma, la muestra se define conceptualmente como aquel “subconjunto representativo de un universo o población” (Hernández et al., 2014).

Siendo así, para la presente investigación se determinó dos muestras de estudio.

**Muestra 1.** En relación a la población 1, se procederá a determinar la muestra en base a la siguiente fórmula (población conocida).

$$n = \frac{Z_o^2 p \cdot q N}{e^2 (N - 1) + Z_o^2 p \cdot q}$$

N = 105 (tamaño de la población)

Z = límite de confianza 95% (z=1.96) valor de distribución normal

p = proporción 0.5

q = proporción 0.5

E = error de estándar 0.08

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5 * 98}{0.08 * 0.08 (98 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 59.523$$

No obstante, la muestra estuvo integrada por 60 usuarios o clientes que adquieren los servicios ofrecidos por la Empresa SIBER S.A.C., por lo que, se consideró el método aleatorio simple para su selección.

**Muestra 2.** Teniendo como referencia que el total de la población delimitada fue de 60 colaboradores, siendo esta un tamaño poblacional pequeña, se consideró el total de elementos que conforman dicha población, es decir, la muestra será censal, motivo por el cual el 100% de trabajadores de la empresa de Servicios generales SIBER S.A.C. participaron en el proceso de evaluación.

### **4.5.3. Muestreo**

Para el caso de la muestra 1, considerando esta como muestreo probabilístico, se empleó el muestreo aleatorio simple; este método es bastante utilizado por su efectividad y menor complejidad en la selección de la muestra.

En el caso de la muestra 2, se utilizó el muestreo censal, ya que se evaluó a toda la población, esto ayudó a obtener resultados más significativos, puesto que se conoce las opiniones de todos los miembros de la organización; además, el tamaño población es reducido, lo cual no generó costos elevados en el proceso de evaluación y aplicación de los instrumentos de investigación.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica a emplearse fue la Encuesta, por ser común al querer medir niveles de conocimiento y escalas de actitudes (Hernández et al., 2012)

El acopio de data se obtendrá a través de los siguientes procedimientos:

Estructurar y elaborar el marco muestral considerando cada unidad de análisis.

- ✓ Selección de participantes para aplicar las encuestas apelando al muestreo censal.
- ✓ Diseño y elaboración del instrumento cuestionario considerando los ítems de las variables de estudio.
- ✓ El tiempo invertido en cada encuesta fue de un aproximado de 20 minutos.
- ✓ Procesamiento de la información obtenida con los cuestionarios mediante tamizaje y filtrado para asegurar su calidad y utilidad.

- ✓ Tabulación de data mediante matriz de tabulación de variables por persona, el cual permitió organizar eficientemente la información.
- ✓ Mediante el uso del paquete estadístico SPSS versión 26.0 se procesaron las pruebas de Hipótesis, dando lugar a un buen análisis de los resultados.

#### ***4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos***

El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario, ya que es bastante utilizado a nivel mundial por su efectividad, consiste básicamente en un conjunto de preguntas orientados a medir respecto a una o más variables.

En el caso nuestro, se diseñó dos cuestionarios (una por cada variable) a partir de los indicadores planteados, la cual tuvo quince (15) ítems por cada cuestionario, con cinco opciones de respuesta por enunciado (tipo Likert), tal como se detalla a continuación.

Para el primer instrumento sobre Calidad de servicio, se utilizó la escala siguiente:

Tabla 2

#### *Escala de Likert para el primer instrumento*

<b>Valor</b>	<b>Escala</b>
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

*Nota:* La escala propuesta por Likert es de tipo ordinal que corresponde al primer instrumento.

Asimismo, para el segundo instrumento sobre Desarrollo de personal, se utilizó la escala siguiente:

Tabla 3

*Escala de Likert para el segundo instrumento*

<b>Valor</b>	<b>Escala</b>
1	Muy pocas veces
2	Pocas veces
3	Regularmente
4	A menudo
5	Muy a menudo

*Nota:* La escala propuesta por Likert es de tipo ordinal que corresponde al segundo instrumento.

**Nivel de Confiabilidad de los Instrumentos.**

Todo instrumento debe ser confiable, para mayor certeza de los resultados a obtener. De acuerdo a lo señalado por (Hernandez et al., 2014) el nivel de confiabilidad del instrumento es “el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200). Por tanto, a continuación, se dará a conocer los resultados sobre el nivel de confiabilidad obtenido, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de ambos instrumentos (instrumento de calidad de servicio y desarrollo de personal) de acuerdo a los siguientes criterios de interpretación:

Tabla 4

*Criterios de interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach.*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

*Nota:* para ciencias sociales el puntaje de fiabilidad mínima aceptado es de 0.61.

Asimismo, para la prueba piloto se utilizó un grupo de 15 colaboradores de la empresa de servicios generales SIBER S.A.C, quienes participaron voluntariamente; con el uso del Spss v26 y la utilización de coeficiente estadístico de confiabilidad indicado anteriormente se obtuvo lo siguiente:

Tabla 5

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

***Primer Instrumento Calidad de Servicio.*** Seguidamente se presenta los resultados del grado de confiabilidad del instrumento (1) de la investigación.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	15

Se observa que el puntaje obtenido fue  $\alpha = 0.837$ , que de acuerdo a la tabla 4 se puede decir que el grado de fiabilidad es muy alta, por tanto, se procede aplicar dicho instrumento en la muestra determinada.

**Segundo Instrumento Desarrollo de personal.** Seguidamente se presenta los resultados del grado de confiabilidad del instrumento (2) de la investigación.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	15

Se puede apreciar que el puntaje obtenido fue  $\alpha = 0.798$ , que de acuerdo a la tabla 4 se puede decir que el nivel de fiabilidad es alto, por tanto, se procede aplicar dicho instrumento en la muestra determinada.

#### **4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

El análisis de data que se realizara fue mediante análisis descriptivo, por lo que se empleó el paquete estadístico SPSS. A través de la Estadística descriptiva se desarrollará todo lo concerniente al Análisis descriptivo, se procesará mediante proceso computarizado a fin de presentar las distribuciones de frecuencias y sus porcentajes mediante ilustración de histogramas y gráficos de barras; asimismo, se utilizará la estadística inferencial, prueba de rho Spearman (Valderrama, 2015).

Plan estructurado para el procesamiento de data:

- Ordenar y clasificar data.
- Registrar manualmente la data.
- Tabulación de data.
- Ilustración de figuras.
- Análisis e interpretación de los resultados.

#### **4.8. Aspectos Éticos de la Investigación**

La investigación fue desarrollada en observancia y cumplimiento del Reglamento General de Investigación - UPLA vigente, que ofrece la vía ética para el desarrollo de los trabajos de investigación en su Capítulo IV y Art. 27° en el cual consigna los parámetros éticos siguientes:

Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.

- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.
- Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujeto de investigación o titular de los datos consisten en el uso de la información para los fines específicos establecidos en los proyectos de investigación.
- Beneficencia y no maleficencia. En toda investigación debe asegurarse el bienestar e integridad de las personas que participan en las investigaciones. Por lo que, durante la investigación no se debe causar daño físico ni psicológico; asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad. Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad, implica el respeto al conjunto de todas y cada una de las especies de seres vivos y de sus variedades, así como a la diversidad genética.



- Responsabilidad. Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán actuar con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional, como social.
- Veracidad. Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán garantizar la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados.
- Así como el estricto cumplimiento de lo normado en el código de ética y el reglamento de propiedad intelectual.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

En este capítulo corresponde a realizar el acopio de datos empleando el instrumento ya diseñado, para luego procesarlos, analizarlos y presentarlos mediante gráficos y tablas; además, en todo este proceso se empleó métodos estadísticos que mejor se adapte a nuestra investigación. Asimismo, mediante la hoja de cálculo Excel se organizó los datos recolectados y luego fueron procesados por el Spss v26 donde se tuvo la facilidad de obtener los resultados en el menor tiempo, la cual dio lugar a la descripción de los resultados de cada variable tal como se detalla a continuación.

- ✓ Primera variable Calidad de servicio y sus dimensiones siguientes: empatía, fiabilidad y seguridad.
- ✓ Segunda variable Desarrollo de personal y sus dimensiones que seguidamente se describe: capacitación, adiestramiento y entrenamiento.

Posterior a ello, se procederá a la verificación de las hipótesis, para ello se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, que su aplicación se concretó en el programa estadístico Spss v26. Con los valores arrojados se pueden comprobar las hipótesis planteadas en capítulos anteriores de esta investigación.

Por último, con los resultados obtenidos y con el contraste de las hipótesis, se procederá a la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## 5.1. Descripción de Resultados

### 5.1.1. Resultados de la Variable Calidad de Servicio

La información que se presenta a continuación fue arrojada por el Spss v26 a partir de los datos recopilación mediante las encuestas. Esta información se presentará a través de tablas y figuras en el siguiente orden: Variable calidad de servicio y sus dimensiones (empatía, fiabilidad y seguridad).

Tabla 6

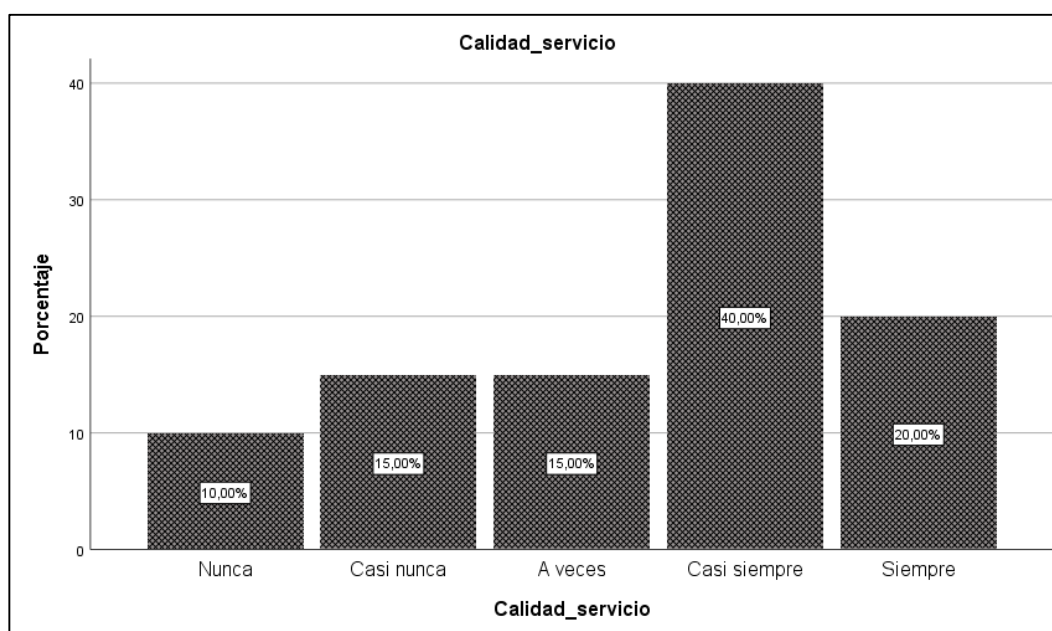
*Resultados porcentuales de la Variable Calidad de servicio*

Escala inicial	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,0	10,0
	Casi nunca	9	15,0	25,0
	A veces	9	15,0	40,0
	Casi siempre	24	40,0	80,0
	Siempre	12	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0

*Nota:* la escala final ayudará para una mejor interpretación de los datos mostrados en la tabla. Elaboración personal.

Figura 7

*Resultados porcentuales de la Variable Calidad de servicio*



*Nota:* Deviene de la tabla 6.

**Interpretación.** Como se puede apreciar en la tabla 6 y figura 7, sobre la calidad de servicio prestada a los clientes, se obtuvo lo siguiente:

De un total de 60 encuestados, el 10% (6) manifiestan que la empresa de servicios generales SIBER S.A.C nunca brinda calidad de servicio, asimismo, el 15% (9) indicó que lo realiza casi nunca, mientras que, otra cifra similar el 15% (9) señaló que suelen hacerlo a veces, sin embargo, el 40% (24) revelaron que casi siempre la empresa brinda calidad de servicio, por último, el 20% (12) afirmó que siempre brindan un servicio de calidad. Teniendo en cuenta estas afirmaciones, se deduce que la mayoría de los clientes (usuarios) de la empresa ya mencionada casi siempre experimentan la calidad de servicio, pero no llegan a superar la valla de la excelencia; lo cual significa que, la empresa si está alcanzando satisfacer las necesidades de los clientes mas no superarlas, por tal motivo difícilmente estos quedan deleitados.

Tabla 7

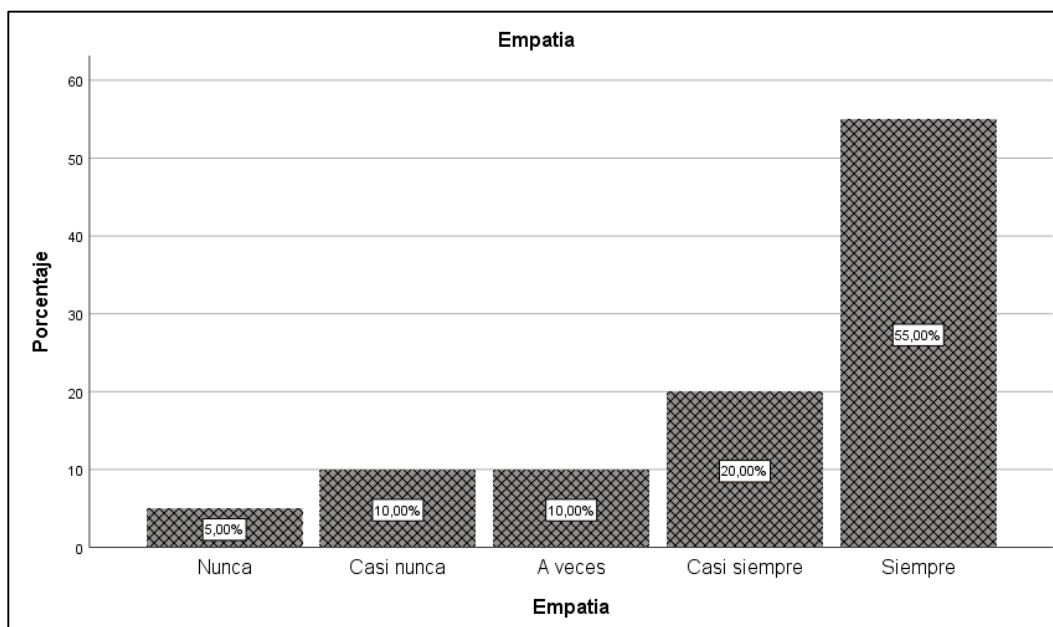
*Resultados porcentuales de la Dimensión Empatía*

		<b>Empatía</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	6	10,0	10,0	15,0
	A veces	6	10,0	10,0	25,0
	Casi siempre	12	20,0	20,0	45,0
	Siempre	33	55,0	55,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26.

Elaboración personal.

Figura 8

*Resultados porcentuales de la Dimensión Empatía*

*Nota:* Deviene de la tabla 7.

**Interpretación.** Como se puede visualizar en la tabla 7 y figura 8, sobre la empatía con los clientes, se obtuvo lo siguiente:

De un total de 60 encuestados, un 5.0% (3) manifiestan que nunca han experimentado actos de empatía por parte de los trabajadores, asimismo, el 10% (6) indicaron que casi nunca lo hacen, mientras que, otra cifra similar el 10% (6) señalaron que a veces lo realizan, sin embargo, el 20% (12) revelaron que casi siempre lo hacen, finalmente, el 55% (33) afirmaron que siempre suelen hacerlo. En base a lo expresado en líneas anteriores, se puede deducir que la mayoría de los clientes (usuarios) de la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. siempre experimentan actos de empatía por parte de los colaboradores en todo el proceso de prestación de servicio e incluso posterior a la venta; lo cual significa que, los clientes si se sienten comprendidos por la empresa y gozan de una buena comunicación.

Tabla 8

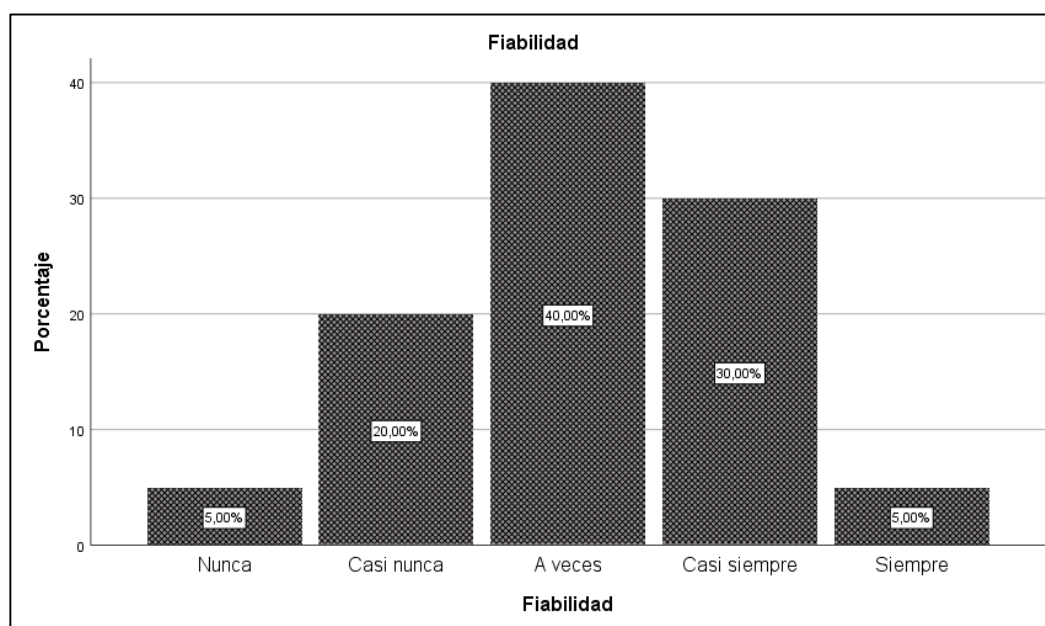
*Resultados porcentuales de la Dimensión Fiabilidad*

		<b>Fiabilidad</b>			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	12	20,0	20,0	25,0
	A veces	24	40,0	40,0	65,0
	Casi siempre	18	30,0	30,0	95,0
	Siempre	3	5,0	5,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26.

Elaboración personal.

Figura 9

*Resultados porcentuales de la Dimensión Fiabilidad*

*Nota:* Deviene de la tabla 8.

**Interpretación.** En relación a lo observado en la tabla 8 y figura 9, sobre la fiabilidad transmitida a los clientes, se obtuvo lo siguiente:

Del total de encuestados, un 5.0% (3) expresaron que la empresa de servicio generales SIBER S.A.C. nunca ha demostrado fiabilidad con los clientes, así como también, el 20% (12) señalaron que casi nunca lo hacen, mientras que, el 40% (24) consideraron que a veces lo realizan, sin embargo, el 30% (18) revelaron que casi siempre lo hacen, finalmente, solo el 5% (3) afirmaron que siempre suelen hacerlo. En ese sentido, se puede deducir que la mayoría de los clientes (usuarios) de la empresa antes mencionada, a veces experimenta la fiabilidad brindada por parte de la empresa; lo cual significa que, la prestación de servicio no se está brindando en base a lo acordado (no se cumple con lo prometido), menos de forma cuidadosa y fiable.

Tabla 9

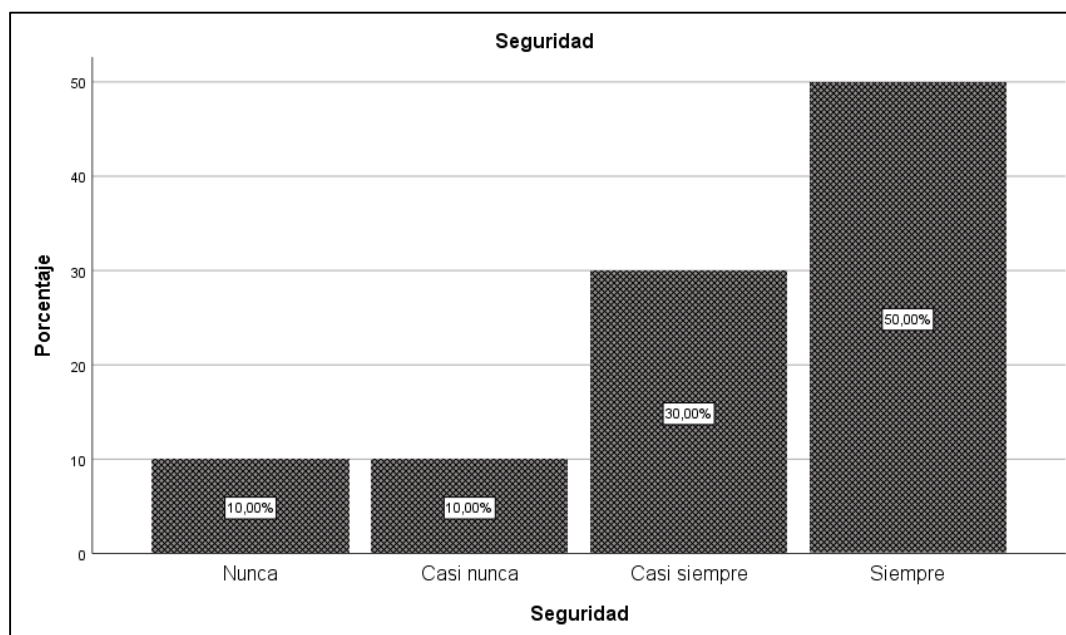
*Resultados porcentuales de la Dimensión Seguridad*

		<b>Seguridad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	10,0	10,0	20,0
	Casi siempre	18	30,0	30,0	50,0
	Siempre	30	50,0	50,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26.

Elaboración personal.

Figura 10

*Resultados porcentuales de la Dimensión Seguridad*

*Nota:* Deviene de la tabla 9.

**Interpretación.** De acuerdo a lo presentado en la tabla 9 y figura 10, sobre la seguridad transmitida a los clientes, se obtuvo lo siguiente:

De un total de 60 encuestados, un 10.0% (6) expresaron que la empresa de servicio generales SIBER S.A.C. nunca se ha esforzado en transmitir seguridad a los clientes, asimismo, se obtuvo otra cifra similar 10% (6) quienes señalaron que casi nunca lo hacen, mientras que, el 30% (18) consideraron que casi siempre lo realizan, por último, el 50% (30) revelaron que siempre lo hacen. Por consiguiente, en base a todo lo mencionado en líneas anteriores, se puede deducir que, la mayoría de los clientes (usuarios) de la empresa antes mencionada, siempre experimentan un sentimiento de seguridad respecto a los servicios prestados; lo cual significa que, los servicios brindados por la empresa inspiran confianza y credibilidad en los clientes.



### 5.1.2. Resultados de la Variable Desarrollo de personal

No obstante, a continuación, se presenta la información arrojada por el Spss v26 a partir de los datos recopilación mediante las encuestas. Dicha información se presentará a través de tablas y figuras en el siguiente orden: Desarrollo de personal y sus dimensiones (capacitación, Adiestramiento y Entrenamiento).

Tabla 10

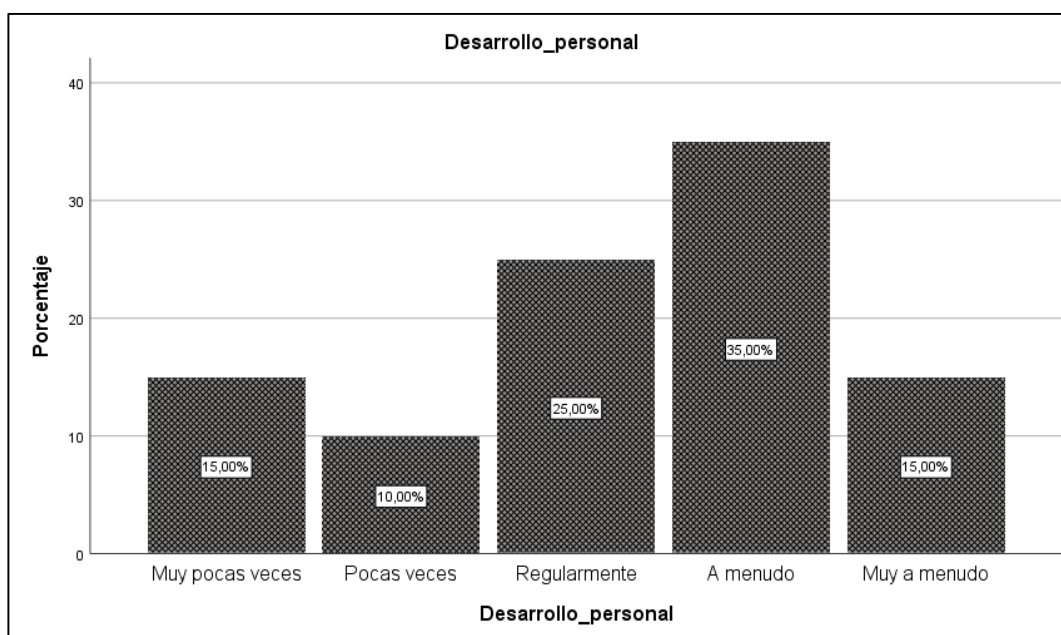
*Resultados porcentuales de la Variable Desarrollo de personal*

<b>Desarrollo de Personal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	9	15,0	15,0	15,0
	Pocas veces	6	10,0	10,0	25,0
	Regularmente	15	25,0	25,0	50,0
	A menudo	21	35,0	35,0	85,0
	Muy a menudo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26. Elaboración personal.

Figura 11

*Resultados porcentuales de la Variable Desarrollo de personal*



*Nota:* Deviene de la tabla 10.

**Interpretación.** Como se pudo visualizar en la tabla 10 y figura 11, sobre el desarrollo de personal en la empresa SIBER S.A.C., se obtuvo lo siguiente:

De un total de 60 trabajadores encuestados, un 15.0% (9) expresaron que la empresa mencionada muy pocas veces presta interés en desarrollar el talento, asimismo, se obtuvo que el 10% (6) señalaron que pocas veces lo hacen, mientras que, el 25% (15) indicaron que suelen hacerlo regularmente, del mismo modo, el 35% (21) consideraron que lo realizan a menudo, por último, el 15% (9) revelaron que lo hacen muy a menudo. Por tanto, de acuerdo a lo descrito anteriormente, se puede afirmar que, la mayoría de los colaboradores consideran que a menudo la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. se esfuerza en proponer políticas y programas de desarrollo de personal; lo cual significa que, existe iniciativa de la empresa en reforzar las habilidades, conocimientos y destrezas de su personal.

Tabla 11

*Resultados porcentuales de la Dimensión Capacitación*

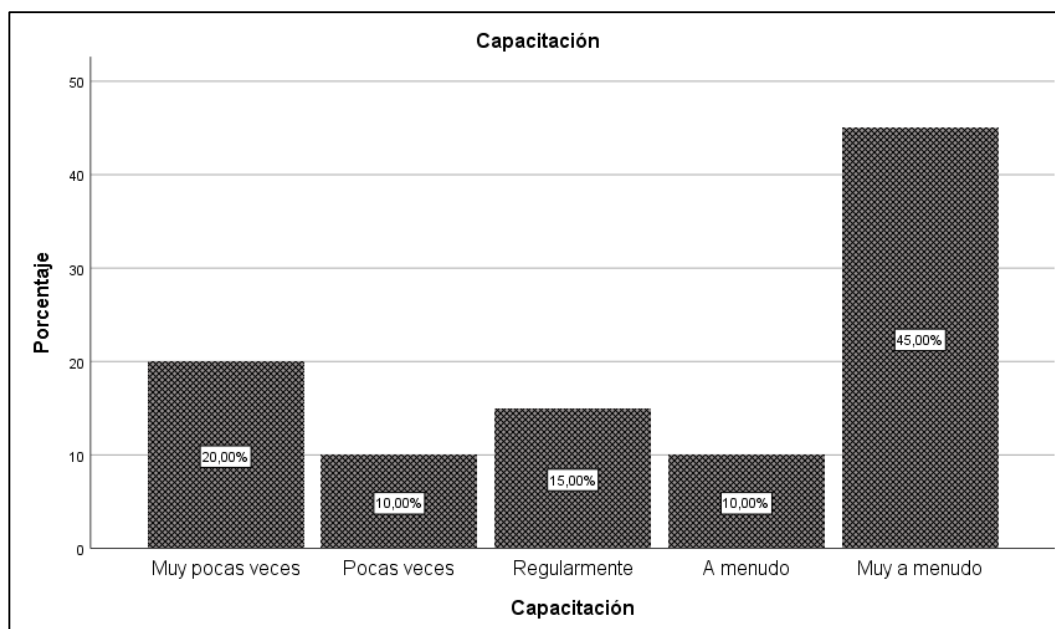
		<b>Capacitación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	12	20,0	20,0	20,0
	Pocas veces	6	10,0	10,0	30,0
	Regularmente	9	15,0	15,0	45,0
	A menudo	6	10,0	10,0	55,0
	Muy a menudo	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26.

Elaboración personal.

Figura 12

*Resultados porcentuales de la Dimensión Capacitación*



*Nota:* Deviene de la tabla 11.

**Interpretación.** De acuerdo a lo presentado en la tabla 11 y figura 12, sobre la capacitación al personal en la empresa SIBER S.A.C., se obtuvo lo siguiente:

De un total de 60 trabajadores encuestados, un 20.0% (12) manifestaron que la empresa mencionada muy pocas veces brinda capacitaciones, asimismo, se obtuvo que el 10% (6) consideraron que pocas veces lo hacen, mientras que, el 15% (9) indicaron que suelen hacerlo regularmente, del mismo modo, el 10% (21) expresaron que lo realizan a menudo, finalmente, el 45% (27) revelaron que lo hacen muy a menudo. En tal sentido, es apropiado afirmar que, la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. muy a menudo se esfuerza en realizar capacitaciones programadas y no programadas con el fin de desarrollar el talento; lo cual significa que, hay iniciativa por parte de empresa mencionada en fortalecer y actualizar los conocimientos y demás talentos de su personal.

Tabla 12

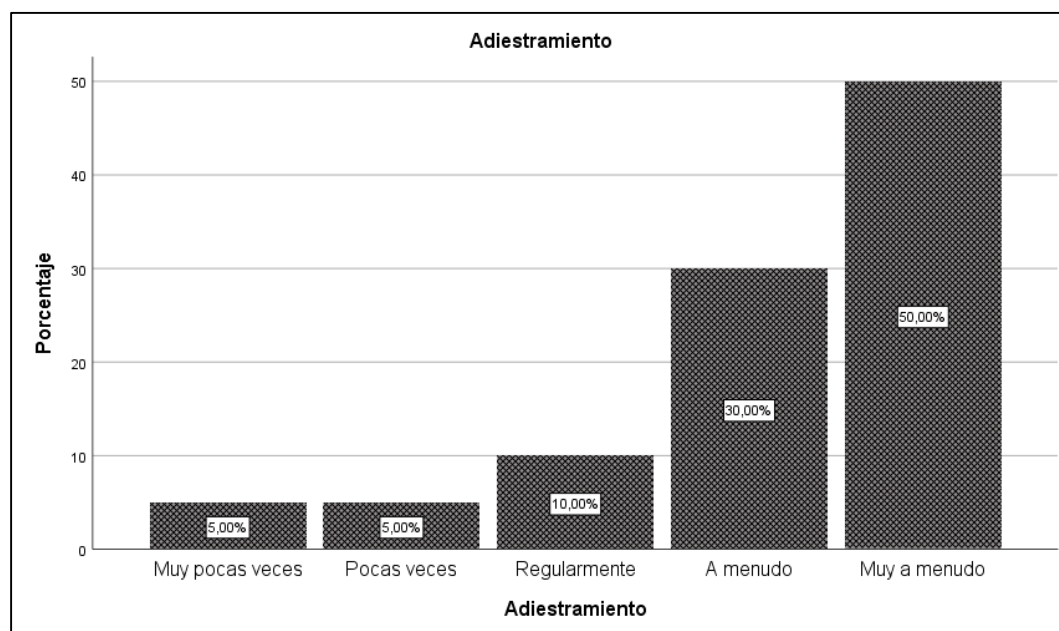
*Resultados porcentuales de la Dimensión Adiestramiento*

		<b>Adiestramiento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	5,0	5,0	5,0
	Pocas veces	3	5,0	5,0	10,0
	Regularmente	6	10,0	10,0	20,0
	A menudo	18	30,0	30,0	50,0
	Muy a menudo	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26.

Elaboración personal.

Figura 13

*Resultados porcentuales de la Dimensión Adiestramiento*

*Nota:* Deviene de la tabla 12.

**Interpretación.** En relación a lo presentado en la tabla 12 y figura 13, sobre el adiestramiento al personal en la empresa SIBER S.A.C., se obtuvo lo siguiente:

De un total de 60 trabajadores encuestados, un 5.0% (3) revelaron que la empresa antes mencionada muy pocas veces se preocupa en brindar sesiones de adiestramiento, del mismo modo, se obtuvo una cifra similar del 5% (3) quienes consideraron que pocas veces lo hacen, mientras que, el 10% (6) indicaron que suelen hacerlo regularmente, sin embargo, el 30% (18) expresaron que lo realizan a menudo, por último, el 50% (30) revelaron que lo hacen muy a menudo. En tal sentido, se puede afirmar que, la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. muy a menudo se preocupa en brindar sesiones de adiestramiento con el fin perfeccionar ciertas habilidades necesarias para desempeñar en el puesto.

Tabla 13

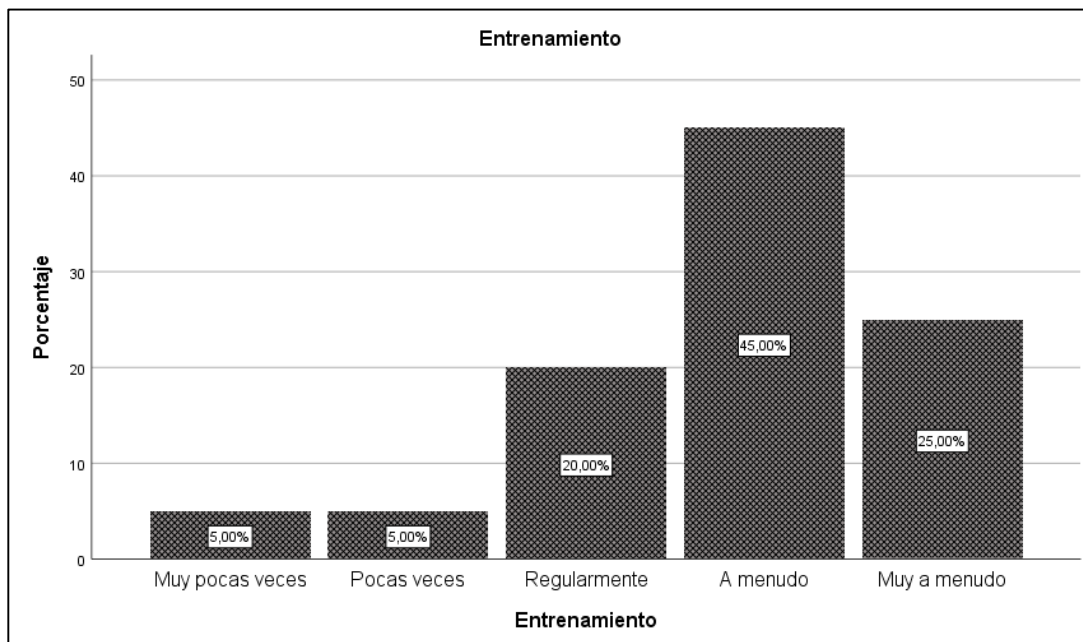
*Resultados porcentuales de la Dimensión Entrenamiento*

		<b>Entrenamiento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	5,0	5,0	5,0
	Pocas veces	3	5,0	5,0	10,0
	Regularmente	12	20,0	20,0	30,0
	A menudo	27	45,0	45,0	75,0
	Muy a menudo	15	25,0	25,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Los datos que se muestra en la tabla fueron arrojados por el Spss v26.

Elaboración personal.

Figura 14

*Resultados porcentuales de la Dimensión Entrenamiento*

*Nota:* Deviene de la tabla 13.

**Interpretación.** Respecto a la tabla 13 y figura 14, se puede apreciar lo siguiente:

De un total de 60 trabajadores encuestados, un 5.0% (3) expresaron que la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. muy pocas veces se esfuerza en brindar sesiones de entrenamiento, del mismo modo, se obtuvo una cifra similar del 5% (3) quienes consideraron que pocas veces lo hacen, mientras que, el 20% (12) indicaron que suelen hacerlo regularmente; sin embargo, el 45% (27) expresaron que lo realizan a menudo, finalmente, el 25% (15) revelaron que lo hacen muy a menudo. En base a lo descrito anteriormente, se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa de servicios antes mencionada, a menudo se esfuerza en brindar sesiones de

entrenamiento con la finalidad de reforzar y desarrollar nuevas habilidades en los colaboradores.



## 5.2. Contraste de Hipótesis

Con todos los resultados descritos en líneas anteriores, se procederá a la verificación de la hipótesis tanto general y específicas, para ello se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, que permitió concretar la comprobación de dichas hipótesis. Asimismo, se empleó el baremo de interpretación que posee el coeficiente mencionado, la cual se muestra a continuación:

Tabla 14

*Baremo de interpretación del Rho de Spearman (rs)*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
0.81 a 1.00	Correlación positiva perfecta
0.61 a 0.80	Correlación positiva muy fuerte
0.41 a 0.60	Correlación positiva fuerte
0.21 a 0.40	Correlación positiva moderada
0.01 a 0.20	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación entre las variables
-0.01 a -0.20	Correlación negativa débil
-0.21 a -0.40	Correlación negativa moderada
-0.41 a -0.60	Correlación negativa fuerte
-0.61 a -0.80	Correlación negativa muy fuerte
-0.81 a -1.00	correlación negativa perfecta

Nota: La tabla muestra el significado de cada valor del “rs” por rangos.

### 5.2.1. Contraste de la Hipótesis General

#### **Hipótesis General.**

Existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., Cerro de Pasco, 2022.

Tabla 15

*Correlación en Calidad de servicio y desarrollo de personal*

<b>Correlaciones</b>			<b>Calidad de servicio</b>	<b>Desarrollo de personal</b>
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desarrollo de personal	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

*Nota:* Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

**Interpretación.** De acuerdo a lo observado en la tabla 15, el coeficiente rho de Spearman hallado fue  $r_s=0.801$  con un nivel de significancia máximo  $\alpha = 0.01$  (bilateral) y el valor de  $p=0.000$ . Siendo así, se puede afirmar que el coeficiente determinado es significativo, además, según el baremo de interpretación mostrado la relación que existe entre la calidad de servicio y el desarrollo de personal es positiva muy fuerte.

#### **Prueba Estadística “p valor”.**

#### ***Planteamiento de la hipótesis Estadística.***

Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s=0$ )

Ha: Existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s \neq 0$ )

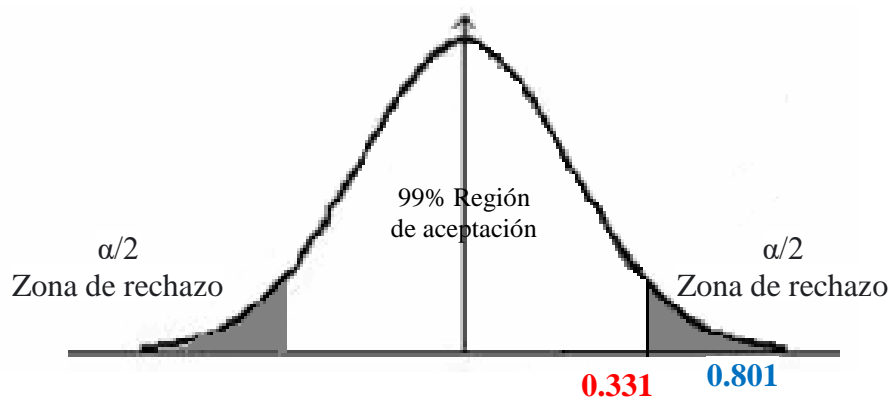
### *Nivel de Significancia.*

Nivel de significancia calculada  $\alpha = 0.01$

Punto crítico de la “rs” a un  $\alpha = 0.01$  y  $n = 60$  es  $r_{\text{crítico}} = 0.331$

### *Cálculo Estadístico.*

Para el cálculo estadístico se utilizará los siguientes datos: el coeficiente de rho de Spearman hallado es  $rs = 0.801$  y por otro lado el punto crítico de la “rs” hallado es  $r_{\text{crítico}} = 0.331$ . A continuación, estos valores se representarán de forma gráfica.



### *Toma de Decisión.*

La regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula es la siguiente:

Caso 1: Si la “rs” calculada  $< r_{\text{crítico}}$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Caso 2: Si la “rs” calculada  $> r_{\text{crítico}}$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Por tanto, de acuerdo al cálculo realizado se puede apreciar que el resultado se alinea al caso 2, puesto que  $0.801 > 0.331$ , siendo así se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

### *Conclusión Estadística.*

Existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., además, se identificó que la relación se da a

un nivel positivo muy fuerte, es decir, una relación directa, lo cual significa, a medida que el servicio brindado sea de calidad el desarrollo de personal se verá en mejoría.

### 5.2.1. *Contraste de las Hipótesis Específicas*

#### **Verificación de la Primera Hipótesis Específica.**

Existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

Tabla 16

*Correlación entre Empatía y desarrollo de personal*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Empatía</b>	<b>Desarrollo de personal</b>
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desarrollo de personal	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

*Nota:* Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

**Interpretación.** Como podemos apreciar en la tabla anterior, el coeficiente rho de Spearman encontrado fue  $r_s=0.539$  con un nivel de significancia máximo  $\alpha = 0.01$  (bilateral) y el valor de  $p=0.000$ . Siendo así, se puede afirmar que el coeficiente determinado es significativo, además, de acuerdo al baremo de interpretación mostrado la relación que existe entre empatía y el desarrollo de personal es positiva fuerte.

#### **Prueba Estadística “p valor”.**

#### ***Planteamiento de la hipótesis Estadística.***

Ho: No existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s=0$ )

Ha: Existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s \neq 0$ )

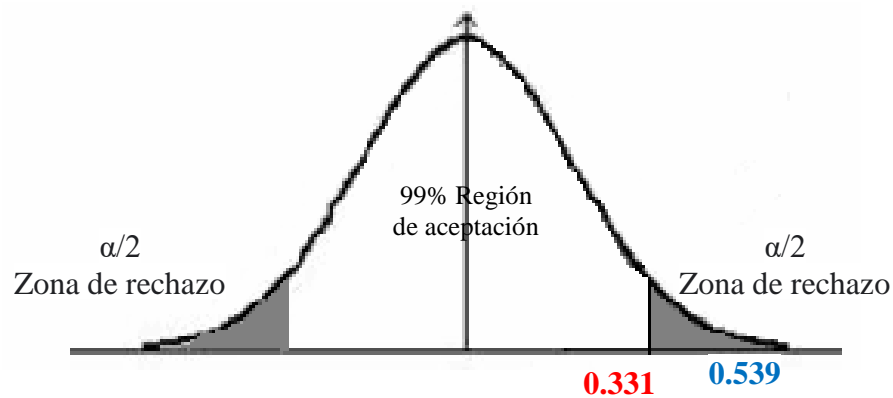
***Nivel de Significancia.***

Nivel de significancia calculada  $\alpha = 0.01$

Punto crítico de la “rs” a un  $\alpha = 0.01$  y  $n = 60$  es  $r_{\text{crítico}} = 0.331$

***Cálculo Estadístico.***

Para el cálculo estadístico se utilizará los siguientes datos: el coeficiente de rho de Spearman hallado es  $r_s=0.539$  y por otro lado el punto crítico de la “rs” hallado es  $r_{\text{crítico}} = 0.331$ . A continuación, estos valores se representarán de forma gráfica.



***Toma de Decisión.***

La regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula es la siguiente:

Caso 1: Si la “rs” calculada  $< r_{\text{crítico}}$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Caso 2: Si la “rs” calculada  $> r_{\text{crítico}}$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

En tanto, según el cálculo realizado se puede apreciar que el resultado se alinea al caso 2, ya que  $0.539 > 0.331$ , siendo así se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

### **Conclusión Estadística.**

Por consiguiente, se afirma que existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., asimismo, se identificó que la relación se da a un nivel positivo fuerte, es decir, una relación directa, lo cual significa, mientras los colaboradores demuestran ser empáticos durante todo el proceso de prestación de servicio a los clientes, el desarrollo de personal se verá en fortalecido.

### **Verificación de la Segunda Hipótesis Específica.**

Existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

Tabla 17

### *Correlación entre Fiabilidad y desarrollo de personal*

			<b>Correlaciones</b>	
			<b>Fiabilidad</b>	<b>Desarrollo de personal</b>
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desarrollo de personal	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

*Nota:* Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

**Interpretación.** De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla anterior, el coeficiente rho de Spearman encontrado fue  $r_s=0.685$  con un nivel

de significancia máximo  $\alpha = 0.01$  (bilateral) y el valor de  $p=0.000$ . Por consiguiente, se puede decir que el coeficiente hallado es significativo, asimismo, respecto al baremo de interpretación mostrado la relación que existe entre fiabilidad y desarrollo de personal es positiva muy fuerte.

### **Prueba Estadística “p valor”.**

#### ***Planteamiento de la hipótesis Estadística.***

Ho: No existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s=0$ )

Ha: Existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s \neq 0$ )

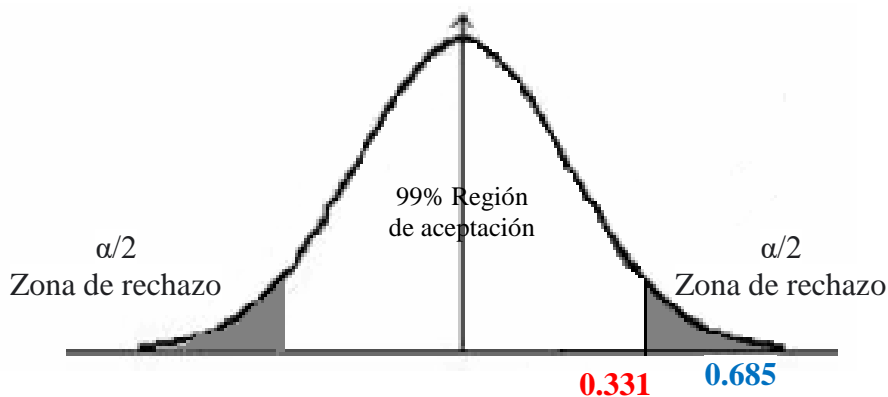
#### ***Nivel de Significancia.***

Nivel de significancia calculada  $\alpha = 0.01$

Punto crítico de la “rs” a un  $\alpha = 0.01$  y  $n = 60$  es  $r$  crítico = **0.331**

#### ***Cálculo Estadístico.***

Continuamos con el cálculo estadístico donde se utilizará los siguientes datos: el coeficiente de rho de Spearman hallado es  $r_s=0.685$  y por otro lado el punto crítico de la “rs” hallado es  $r$  crítico = **0.331**. A continuación, estos valores se representarán de forma gráfica.



#### ***Toma de Decisión.***

La regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula es la siguiente:

Caso 1: Si la “rs” calculada  $< r$  crítico, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Caso 2: Si la “rs” calculada  $> r$  crítico, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

No obstante, de acuerdo al cálculo realizado se puede apreciar que el resultado se alinea al caso 2, ya que  $0.685 > 0.331$ , siendo así se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

### ***Conclusión Estadística.***

Con todo lo mencionado anteriormente, se afirma que existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., además, cabe señalar que la relación mencionada se da a un nivel positivo muy fuerte; es decir, una relación directa, lo cual significa, a medida que los colaboradores demuestran fiabilidad ante los clientes, el desarrollo de personal será impactado positivamente, ya que un personal con las capacidades bien fortalecidas en el puesto logra excelente resultados.



### Verificación de la Tercera Hipótesis Específica.

Existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

Tabla 18

*Correlación entre Seguridad y desarrollo de personal*

		<b>Correlaciones</b>		
			Seguridad	Desarrollo de personal
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desarrollo de personal	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

*Nota:* Elaboración propia en base a la aplicación de las encuestas.

**Interpretación.** Al observar la tabla anterior se puede evidenciar que, el coeficiente rho de Spearman encontrado fue  $r_s=0.789$  con un nivel de significancia máximo  $\alpha = 0.01$  (bilateral) y el valor de  $p=0.000$ . Por tal motivo, es preciso afirmar que el coeficiente hallado es significativo, además, de acuerdo al baremo de interpretación mostrado la relación que existe entre seguridad y desarrollo de personal es positiva muy fuerte.

#### **Prueba Estadística “p valor”.**

#### ***Planteamiento de la hipótesis Estadística.***

Ho: No existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s=0$ )

Ha: Existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022. ( $r_s \neq 0$ )

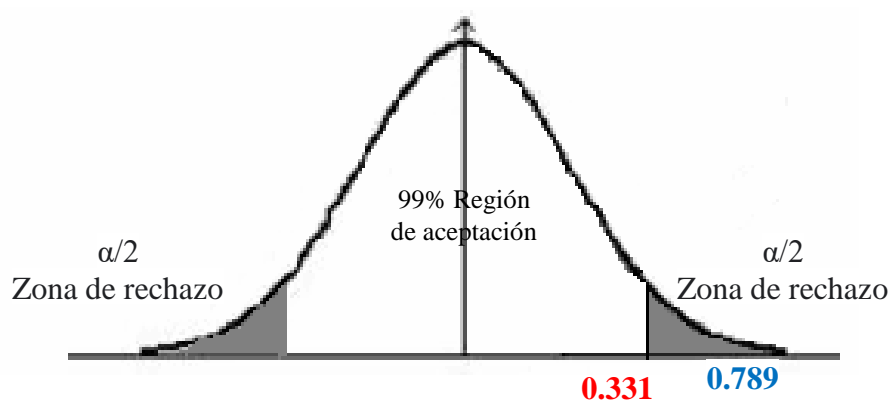
***Nivel de Significancia.***

Nivel de significancia calculada  $\alpha = 0.01$

Punto crítico de la “rs” a un  $\alpha = 0.01$  y  $n = 60$  es  **$r$  crítico = 0.331**

***Cálculo Estadístico.***

Se prosigue con el cálculo estadístico donde se utilizará los siguientes datos: el coeficiente de rho de Spearman calculado es  **$r_s = 0.789$**  y por otro lado el punto crítico de la “rs” hallado es  **$r$  crítico = 0.331**. A continuación, estos valores se representarán gráficamente.



***Toma de Decisión.***

La regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula es la siguiente:

Caso 1: Si la “rs” calculada  $< r$  crítico, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Caso 2: Si la “rs” calculada  $> r$  crítico, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Sin embargo, se puede apreciar que el resultado se alinea al segundo caso, puesto que  $0.789 > 0.331$ , siendo así se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

### ***Conclusión Estadística.***

En definitiva, se puede afirmar que existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., además, cabe mencionar que, la relación antes mencionada se da a un nivel positivo muy fuerte; es decir, es una relación directa, lo cual indica que, mientras la empresa en representación de su personal transmite seguridad ante los clientes, el desarrollo de personal se verá fortalecido, puesto que será notorio que dicha empresa se preocupa en el desarrollo de habilidades y conocimientos en el colaborador, posibilitando un desenvolvimiento orientado a la calidad.

## Análisis y Discusión de Resultados

Para iniciar con el análisis y discusión de resultados, es importante tener presente el objetivo general de investigación, la cual consistió en Establecer la relación que se da entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.

En todo momento la investigación estuvo orientada a cumplir con el objetivo general, sin embargo, se tuvo limitaciones en la disponibilidad y apertura de la información respecto a los sujetos de estudio. No obstante, los instrumentos de acopio de datos fueron sometidos a una evaluación de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach; obteniéndose un valor de  $\alpha=0.837$  para el primer instrumento (calidad de servicio) y 0.798 para el segundo instrumento (desarrollo de personal), considerado como muy alto y alto respectivamente de acuerdo al baremo de interpretación correspondiente, por lo que, se procedió a su aplicación sobre la muestra de estudio.

En cuanto a los resultados obtenidos y analizados, respecto a la primera variable Calidad de servicio, se identificó que, de los 60 sujetos sometidos a estudio, un 40% (24) revelaron que casi siempre experimentan calidad de servicio, pero no llegan a superar la valla de la excelencia; lo cual significa que, la empresa si está alcanzando satisfacer las necesidades de los clientes mas no superarlas, por tal motivo difícilmente quedan deleitados.

Asimismo, en cuanto a sus dimensiones, de acuerdo a la muestra considerada de 60 sujetos de estudio; para la primera dimensión empatía, se identificó que un 55% (33) expresan que siempre experimentan actos de empatía con los clientes durante todo el proceso de prestación de servicio e incluso posterior a la venta; en tanto para la segunda dimensión confiabilidad, se encontró que un 40% (24) de los sujetos denotan que a veces experimentan la fiabilidad en el servicio prestado por parte de la empresa, es decir, la prestación de servicio no se está brindando en base a lo acordado (no se cumple con lo prometido), menos de forma

cuidadosa y fiable; finalmente, en cuanto a la tercera dimensión seguridad, se identificó que un 50% (30) de los sujetos consideran que siempre experimentan un sentimiento de seguridad respecto a los servicios brindados por la empresa; lo cual significa que, los servicios prestados inspiran confianza y credibilidad en los clientes.

Para la segunda variable Desarrollo de personal, se identificó que, de los 60 sujetos sometidos a estudio, un 35% (21) de estos revelan que a menudo la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. se esfuerza en proponer políticas y programas de desarrollo de personal; lo cual quiere decir que, existe iniciativa de la empresa en reforzar las habilidades, conocimientos y destrezas de su personal.

Ahora bien, respecto a sus dimensiones de estudio, en base a la muestra considerada de 60 sujetos; para la primera dimensión capacitación, se encontró que un 45% (27) de estos expresa que la empresa muy a menudo se esfuerza en realizar capacitaciones programadas y no programadas con el fin de desarrollar el talento de sus colaboradores; asimismo, en cuanto a la segunda dimensión adiestramiento, se identificó que un 50% (30) revelaron que la empresa muy a menudo se preocupa en brindar sesiones de adiestramiento con el fin perfeccionar ciertas habilidades necesarias para desempeñar en el puesto; por último, para la tercera dimensión entrenamiento, un 45% (27) manifiestan que la empresa a menudo se esfuerza en brindar sesiones de entrenamiento con la finalidad de reforzar y desarrollar nuevas habilidades en los colaboradores.

Todo los resultados descritos en líneas anteriores dieron lugar a la verificación de la hipótesis general planteada que consistió en comprobar si *Existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C.*, para lo cual, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, mediante el cual se logró identificar que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.01$ ) y que la mencionada relación se da a un nivel positivo muy fuerte

( $r_s=0.801$ ), por tanto, se afirma que la calidad de servicio se relaciona de manera significativa con el desarrollo de personal. Al respecto, (Troncos et al., 2020) en su estudio similar al nuestro sobre Calidad de servicio y satisfacción del cliente, obtuvo que la calidad de servicio se relaciona de forma significativa y directa ( $r_s=0.854$ , sig. 0.000) con la satisfacción del cliente, esto conlleva a saber cuán importante es invertir en el desarrollo de personal, ya que con un personal calificado se podrá lograr calidad de servicio y por ende la satisfacción de los clientes.

En otro estudio que guarda bastante relación con el nuestro fue desarrollado por (Chinchay, 2020) sobre Calidad de servicio y habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin, obtuvo que las habilidades blandas y la calidad de servicio que brinda la empresa antes mencionada tienen una relación significativa y directa ( $r_s=0.841$ , sig. 0.000), además, dicha relación se da a un nivel alto, lo cual quiere decir que, mientras los vendedores desarrollan y/o fortalecen sus habilidades blandas, el servicio brindado será de calidad.

De la misma forma, para cumplir con el primer objetivo específico que se basó en Identificar la relación que se da entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., se tuvo que realizar la verificación de la primera hipótesis específica, que consistió en comprobar si *Existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C.*, para lo cual, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, mediante el cual se logró identificar que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera (sig. p. = 0.000 <  $\alpha=0.01$ ) y que la mencionada relación se da a un nivel positivo fuerte ( $r_s=0.539$ ), por tanto, se afirma que la empatía de los colaboradores se relaciona de manera significativa con el desarrollo de personal. En tanto, (Troncos et al., 2020) llega a un resultado similar al nuestro, donde encontró que la empatía de los colaboradores de la empresa se relaciona de manera significativa y directa ( $r_s=0.866$ , sig=0.000) con la satisfacción del cliente, lo cual significa que, mientras el personal es empático con los clientes, estos se sentirán satisfechos y comprendidos por la empresa; por

ello, es recomendable los trabajadores de la empresa practiquen hábitos que desarrollen la empatía, de modo que puedan ponerse en lugar de sus clientes y estén dispuestos a ayudarlos.

En cuanto al segundo objetivo específico que se basó en Fijar la relación que se da entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., se tuvo que realizar la comprobación de la segunda hipótesis específica que consistió en verificar si *Existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C.*, para lo cual, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, mediante el cual se logró identificar que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.01$ ) y que la mencionada relación se da a un nivel positivo muy fuerte ( $r_s = 0.685$ ), por tanto, se afirma que la fiabilidad de los colaboradores se relaciona de forma significativa con el desarrollo de personal. Estos resultados coinciden en gran medida con lo hallado por (Chinchay, 2020) sobre Calidad de servicio y habilidades blandas, donde, se encontró que la fiabilidad transmitida por los vendedores hacia los clientes se relaciona con las habilidades blandas, dicha relación es significativa y directa ( $r_s = 0.836$ , sig. 0.000), es decir, a mayor fiabilidad transmitida por el vendedor las habilidades blandas de los mismos se verán mejorado.

Finalmente, para lograr alcanzar el tercer objetivo específico, el cual se basó en Conocer la relación que se da entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., se tuvo que comprobar la tercera hipótesis específica, que consistió en verificar si *Existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C.*, para lo cual, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, mediante el cual se logró identificar que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ( $\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.01$ ) y que la mencionada relación se da a un nivel positivo muy fuerte ( $r_s = 0.789$ ), por tanto, se afirma que la seguridad transmitida por los colaboradores se relaciona de forma significativa con el desarrollo de personal. A este

resultado respalda (Cueva y Mendoza, 2020) en su estudio sobre Calidad de servicio de la empresa de Turismo y servicios generales San Francisco, donde identificó que la seguridad que sienten los clientes hacia la empresa es alta, es decir, dicha empresa reúne todas las condiciones necesarias (transporte, señalización responsable e información adecuada), lo cual, transmite confianza al cliente en el proceso de prestación del servicio.



## Conclusiones

Los resultados expuestos en capítulos anteriores sobre la calidad de servicio y desarrollo de personal, dieron lugar a la presentación de las conclusiones, con las cuales se logra responden a los problemas de investigación planteadas; asimismo, se pudo alcanzar los objetivos de la investigación. No obstante, a continuación, se presenta las siguientes conclusiones:

1. Se logro establecer la asociación entre las variables, por lo que, es preciso señalar que existe una relación significativa ( $r_s=0.801$ ,  $p<0.01$ ) entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C. Asimismo, se verificó que dicha relación es positivo muy fuerte, es decir, se habla de una relación directa; por ello, se puede afirmar que a medida que el servicio brindado sea de calidad el desarrollo de personal se verá en mejoría, y viceversa. Este resultado guarda coherencia con la teoría plasmada, donde indica que un personal desarrollado profesionalmente realiza un trabajo de calidad.
2. Respecto al primer objetivo específico, se establece que existe una relación significativa ( $r_s=0.539$ ,  $p<0.01$ ) entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C. Así como también, se verificó que dicha relación se da a un nivel positivo fuerte, es decir es una relación directa; por tanto, se afirma que, mientras los colaboradores demuestran ser empáticos durante todo el proceso de prestación de servicio a los clientes, el desarrollo de personal se verá en fortalecido. Debido a que la empatía que demuestra un trabajador es parte de sus habilidades, y ello se fortalece mediante programas u otras estrategias de desarrollo de personal.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se establece que existe una relación significativa ( $r_s=0.685$ ,  $p<0.01$ ) entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., además, cabe señalar que la relación mencionada

se da a un nivel positivo muy fuerte; es decir, se habla de una relación directa, lo cual significa, a medida que los colaboradores demuestran fiabilidad en el servicio prestado (con credibilidad y confianza) ante los clientes, el desarrollo de personal será impactado positivamente, ya que un personal con las capacidades bien fortalecidas en el puesto logra excelente resultados.

4. Respecto al tercer objetivo específico, se establece que existe una relación significativa ( $r_s=0.789$ ,  $p<0.01$ ) entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C.; además, cabe mencionar que, dicha relación se da a un nivel positivo muy fuerte, es decir, es una relación directa, lo cual indica que, mientras la empresa en representación de sus colaboradores transmite seguridad durante la prestación de servicio ante los clientes, el desarrollo de personal se verá fortalecido, puesto que será notorio que dicha empresa se preocupa en el desarrollo de habilidades y conocimientos en sus trabajadores, posibilitando un desenvolvimiento orientado a la calidad.

### **Recomendaciones**

1. La empresa de servicios generales SIBER S.A.C. deberá capacitar a los colaboradores donde indica que un personal desarrollado profesionalmente realiza un trabajo de calidad.
2. La empresa de servicios generales SIBER S.A.C. deberá contar con colaboradores que demuestren ser empáticos con los clientes durante todo el proceso de prestación del servicio. Además, el responsable del departamento de recursos humanos debe enfocarse en reforzar habilidades del colaborador relacionados con la empatía.
3. Se sugiere a la empresa de servicios generales SIBER S.A.C. mejorar sus procesos de servicio al cliente mediante la implementación de estrategias de calidad, de modo que la fiabilidad transmitida al cliente sea alta, y lo más importante cumplir con lo prometido.
4. La empresa de servicios generales SIBER S.A.C. debe preocuparse en el desarrollo de habilidades y conocimientos en sus trabajadores, posibilitando un desenvolvimiento orientado a la calidad.

## Referencias Bibliográficas

- Alvarez, B., Freire, D., & Gutierrez, B. (2017). Capacitación y la productividad laboral en empresas chilenas. (*tesis de Licenciatura*). Universidad de Concepción, Los Ángeles, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rez.pdf>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Decimoprimer ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Castillo, J. (2019). Calidad del servicio para el posicionamiento de Linpor S.R.L. (*tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Sucre, Bolivia. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1013/1/2019-035T-EC01.pdf>
- CEUPE. (25 de Enero de 2018). *CEUPE Magazine*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/el-desarrollo-de-personal-en-la-empresa.html>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Chinchay, V. (2020). Calidad de servicio y habilidades blandas de los vendedores de la empresa Detecin. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2070/TL-Chinchay%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cueva, G., & Mendoza, G. (2020). La calidad de servicio de la empresa de turismo y servicios generales San Francisco SRL. Cajamarca. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27096/Cueva%20Peralta%20Glady%20Janet\\_Mendoza%20Huayta%20Gabriela%20Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27096/Cueva%20Peralta%20Glady%20Janet_Mendoza%20Huayta%20Gabriela%20Soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Prentice Hall.
- Gardi, V., Venturo, C., Faya, A., & Majo, H. (2020). Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú. *Innova*, 1-10. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1276/1666>
- Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo - Conductuales para los directivos de educación*. Mérida - Venezuela.
- Hernández, M. (2020). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa de Supermercados El Super. (*tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/288312063.pdf>
- Hernández, R., Collado, C., & Lucio, P. (2012). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana de México SA.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hidalgo, M. (2019). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato. (*tesis de Maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>

- Internacional Organization for Standardization. (15 de Setiembre de 2015). Sistemas de gestión de la calidad. (Cuarta). Suiza. Obtenido de <https://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA%20ISO%209000%202015.pdf>
- Koenes, A., & Soriano, C. (1999). *Fórmula al servicio excelente*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Lovelock, C. (2007). *Marketing de Servicios* (Sexta ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing Estratégico para empresas de servicio*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1990). *Guidelines For Conducting Service Quality Research. Marketing Research*.
- Prat, A., Tort, X., Grima, P., & Fernández, P. (2000). *Métodos Estadísticos Control y Mejora de la Calidad*. Barcelona, España: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Rivera, J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Empresa Consorcio. (*tesis de Licenciatura*). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*tesis de Maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Robbins, P. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2017). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente de una Empresa que brinda servicios educativos. *Redalyc*, 19(2), 13-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

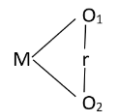
- Sango, M. (2018). Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano. (*tesis de Maestrías*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28367/1/52%20GTH.pdf>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Ciudad de México: Limusa S.A.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos del marketing* (Decimocuarta ed.). Ciudad de México: The McGraw Hill.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (Enero de 2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar*, 5(1), 11-84. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de una Empresa de Transportes. (*tesis de licenciatura*). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos E I R.
- Vértice, E. (2008). *Calidad en el servicio al cliente*. Málaga: Publicaciones Vértice S.L.
- Zeithaml, V., Parasuman, A., & Berry, L. (1990). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.

**ANEXOS**



### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### Título: Calidad de Servicio y Desarrollo de Personal en los Trabajadores de la Empresa SIBER S.A.C-2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?	Establecer la relación que se da entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.	Existe relación significativa entre calidad de servicio y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.	V1. Calidad de Servicio	D1. Empatía	<p><b>Método general:</b> Método científico</p> <p><b>Métodos específicos:</b> Método Hipotético deductivo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental - transeccional.</p>  <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación</p> <p><b>Población:</b> Integrado por 60 colaboradores de la empresa de servicios generales SIBER S.A.C.</p> <p><b>Muestra 1:</b> censal</p> <p><b>Muestra 2:</b> 60 Usuarios de la empresa SIBER S.A.C.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Spss v26 y Excel</p>
<b>Problema Específico 1</b> ¿Qué relación existe entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?	<b>Objetivo Específico 1</b> Establecer la relación que se da entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.	<b>Hipótesis Específico 1</b> Existe relación significativa entre empatía y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.		D2. Fiabilidad	
<b>Problema Específico 2</b> ¿Qué relación existe entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?	<b>Objetivo Específico 2</b> Establecer la relación que se da entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.	<b>Hipótesis Específico 2</b> Existe relación significativa entre fiabilidad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.		D3. Seguridad	
<b>Problema Específico 3</b> ¿Qué relación existe entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022?	<b>Objetivo Específico 3</b> Establecer la relación que se da entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.	<b>Hipótesis Específico 3</b> Existe relación significativa entre seguridad y desarrollo de personal en la Empresa de Servicios generales SIBER S.A.C., 2022.	V2. Desarrollo de Personal	D1. Capacitación	
				D2. Adiestramiento	
				D3. Entrenamiento	

#### Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Calidad de servicio	“La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función a la tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía” (Zeithaml et al., 1990, p.21)	Esta variable se evaluará en sus tres dimensiones: Empatía, fiabilidad y seguridad en la calidad de servicio; de lo cual se planteó quince (15) indicadores que posteriormente dio lugar al diseño del cuestionario que pretendió establecer el grado de correlación que se da entre la variable calidad de servicio con el desarrollo de personal.	D1. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personalización</li> <li>✓ Comprensión</li> <li>✓ Interés</li> <li>✓ Enfoque</li> <li>✓ Cortesía</li> </ul>	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			D2. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Decisión</li> <li>✓ Rapidez</li> <li>✓ Servicio</li> <li>✓ Conocimiento</li> </ul>	
			D3. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>✓ Privacidad</li> <li>✓ Profesionalismo</li> <li>✓ Comportamiento</li> <li>✓ Disponibilidad</li> </ul>	
V2. Desarrollo de personal	Consiste en “un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico para ofrecer oportunidades de mejorar el desempeño o el crecimiento profesional” (Chiavenato, 2001, p. 578).	Esta variable se evaluará en sus tres dimensiones: Capacitación, adiestramiento y entrenamiento del personal; de lo cual se planteó quince (15) indicadores que posteriormente dio lugar al diseño del segundo cuestionario que pretendió establecer el grado de correlación que se da entre la variable calidad de servicio con el desarrollo de personal.	D1. Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuidad</li> <li>✓ Iniciativa</li> <li>✓ Desarrollo conceptual</li> <li>✓ Desarrollo de habilidades</li> <li>✓ Uso de tecnología</li> </ul>	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			D2. Adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preocupación</li> <li>✓ Perseverancia</li> <li>✓ Seguimiento de las técnicas</li> <li>✓ Accesibilidad</li> <li>✓ Simulacro</li> </ul>	
			D3. Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competitividad</li> <li>✓ Adaptabilidad a los retos</li> <li>✓ Capacidad personal</li> <li>✓ Análisis de roles</li> <li>✓ Evaluación de deficiencias cognitivas</li> </ul>	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Calidad de servicio	D1: Empatía	✓ Personalización	1. La empresa se preocupa por sus necesidades	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		✓ Comprensión	2. Existe comprensión por parte de la empresa y compañeros de trabajo	
		✓ Interés	3. Sus clientes perciben su interés por solucionar las inquietudes y problemas de los mismos	
		✓ Enfoque	4. Sus necesidades específicas están cubiertas	
		✓ Cortesía	5. Muestra consideración y respeto hacia las necesidades de los usuarios	
	D2: Fiabilidad	✓ Puntualidad	6. Resuelve con puntualidad las actividades programadas	
		✓ Decisión	7. Usted siente que tiene capacidad de decisión	
		✓ Rapidez	8. Resuelve con prontitud las solicitudes presentadas	
		✓ Servicio	9. Los usuarios manifiestan su satisfacción con el servicio prestado	
		✓ Conocimiento	10. Se capacita con regularidad	
	D3. Seguridad	✓ Confiabilidad	11. Los procesos para el manejo de la información son confiables	
		✓ Privacidad	12. Se respeta la privacidad de la información	
		✓ Profesionalismo	13. Existe profesionalismo entre sus colegas	
		✓ Comportamiento	14. Los usuarios perciben un buen trato	
		✓ Disponibilidad	15. Las diferentes áreas de la empresa están disponibles en los diferentes procesos	
V2: Desarrollo de personal	D1: Capacitación	✓ Continuidad	16. Existe correlación entre los procesos y áreas	Ordinal: 1: Muy pocas veces 2: Pocas veces 3: Regularmente 4: A menudo 5: Muy a menudo
		✓ Iniciativa	17. Tiene la iniciativa para continuar capacitándose	
		✓ Desarrollo conceptual	18. Desarrolla adecuadamente los conceptos aprendidos	
		✓ Desarrollo de habilidades	19. Desarrolla adecuadamente sus destrezas	
		✓ Uso de tecnología	20. Utiliza y tiene acceso a los recursos tecnológicos que la empresa brinda	
	D2: Adiestramiento	✓ Preocupación	21. La empresa muestra interés por su capacitación	
		✓ Perseverancia	22. Se compromete en sus capacitaciones	
		✓ Seguimiento de las técnicas	23. Hay un correcto seguimiento de las técnicas y tareas entre áreas	
		✓ Accesibilidad	24. La empresa le brinda todas las facilidades para adiestrarse	
		✓ Simulacro	25. Realiza simulaciones de diferentes contextos para mejorar sus capacidades	
	D3: Entrenamiento	✓ Competitividad	26. Realiza entrenamientos donde desarrolla sus competencias (habilidades y conocimientos)	
		✓ Adaptabilidad a los retos	27. Tiene la capacidad de resolver los problemas suscitados	
		✓ Capacidad personal	28. Desarrolla sus capacidades personales	
		✓ Análisis de roles	29. Se evalúa su desempeño en el cargo que tiene actualmente	
		✓ Evaluación de deficiencias cognitivas	30. Se evalúan sus deficiencias o falta de conocimiento para que pueda corregirlas	

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Se le presenta el cuestionario que pretende Establecer la relación que se da entre Calidad de servicio y desarrollo de personal en la empresa SIBER S.A.C., 2022, asimismo, hacerle de conocimiento que la información que usted nos brinda será utilizada con bastante cuidado y se mantendrá la confidencialidad del mismo.

**Instrucciones:** Se le pide que marque con un aspa (X) las opciones que considere correcto de acuerdo al detalle que se presentará a continuación; asimismo, agradecerle por su participación y sinceridad en sus respuestas.

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

<b>V1: Calidad de Servicio</b>	1	2	3	4	5
<b>D1: Empatía</b>					
1. La empresa se preocupa por sus necesidades					
2. Existe comprensión por parte de la empresa y compañeros de trabajo					
3. Sus clientes perciben su interés por solucionar las inquietudes y problemas de los mismos					
4. Sus necesidades específicas están cubiertas					
5. Muestra consideración y respeto hacia las necesidades de los usuarios					
<b>D2: Fiabilidad</b>					
6. Resuelve con puntualidad las actividades programadas					
7. Usted siente que tiene capacidad de decisión					
8. Resuelve con prontitud las solicitudes presentadas					
9. Los usuarios manifiestan su satisfacción con el servicio prestado					
10. Se capacita con regularidad					
<b>D3: Seguridad</b>					
11. Los procesos para el manejo de la información son confiables					
12. Se respeta la privacidad de la información					
13. Existe profesionalismo entre sus colegas					
14. Los usuarios perciben un buen trato					
15. Las diferentes áreas de la empresa están disponibles en los diferentes procesos					

## CUESTIONARIO DESARROLLO DE PERSONAL

Se le presenta el cuestionario que pretende Establecer la relación que se da entre Calidad de servicio y desarrollo de personal en la empresa SIBER S.A.C., 2022, asimismo, hacerle de conocimiento que la información que usted nos brinda será utilizada con bastante cuidado y se mantendrá la confidencialidad del mismo.

**Instrucciones:** Se le pide que marque con un aspa (X) las opciones que considere correcto de acuerdo al detalle que se presentará a continuación; asimismo, agradecerle por su participación y sinceridad en sus respuestas.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Muy pocas veces	Pocas veces	Regularmente	A menudo	Muy a menudo

<b>V2: Satisfacción de los Usuarios</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1: Satisfacción</b>					
16. Existe correlación entre los procesos y áreas					
17. Tiene la iniciativa para continuar capacitándose					
18. Desarrolla adecuadamente los conceptos aprendidos					
19. Desarrolla adecuadamente sus destrezas					
20. Utiliza y tiene acceso a los recursos tecnológicos que la empresa brinda					
<b>D2: Confianza</b>					
21. La empresa muestra interés por su capacitación					
22. Se compromete en sus capacitaciones					
23. Hay un correcto seguimiento de las técnicas y tareas entre áreas					
24. La empresa le brinda todas las facilidades para adiestrarse					
25. Realiza simulaciones de diferentes contextos para mejorar sus capacidades					
<b>D3: Expectativa</b>					
26. Realiza entrenamientos donde desarrolla sus competencias (habilidades y conocimientos)					
27. Tiene la capacidad de resolver los problemas suscitados					
28. Desarrolla sus capacidades personales					
29. Se evalúa su desempeño en el cargo que tiene actualmente					
30. Se evalúan sus deficiencias o falta de conocimiento para que pueda corregirlas					



26	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	4	4	5	5	5	5	28	70
27	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17	4	5	5	4	4	4	26	65
28	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	17	4	3	3	3	3	3	19	59
29	5	5	4	5	5	24	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	5	24	62
30	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	18	5	4	3	4	4	5	25	65
31	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26	65
32	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	5	27	70
33	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	5	26	67
34	3	4	3	2	4	16	5	2	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	55
35	4	2	5	4	5	20	3	5	5	5	18	4	4	4	5	4	4	25	63
36	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	5	26	65
37	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	15	3	4	4	5	4	4	24	54
38	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	3	4	4	2	3	4	20	48
39	3	4	3	4	5	19	3	5	4	4	16	4	5	4	4	4	4	25	60
40	2	2	2	2	2	10	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	3	18	42
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	75
42	4	3	4	5	3	19	5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	5	29	67
43	3	4	3	4	3	17	3	3	5	5	16	4	3	3	3	3	4	20	53
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	5	26	63
45	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	30	71
46	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	4	4	5	5	5	5	28	70
47	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17	4	5	5	4	4	4	26	65
48	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	17	4	3	3	3	2	3	18	58
49	5	5	4	5	5	24	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	5	24	62
50	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	18	5	4	3	4	4	5	25	65
51	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	5	26	65
52	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	5	27	70
53	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	5	26	67
54	3	4	3	2	4	16	5	2	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	55
55	4	2	5	4	5	20	3	5	5	5	18	4	4	4	5	4	4	25	63

<b>56</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	5	4	4	4	4	5	<b>26</b>	<b>65</b>
<b>57</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	3	4	4	5	4	4	<b>24</b>	<b>54</b>
<b>58</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	3	4	4	2	3	4	<b>20</b>	<b>48</b>
<b>59</b>	3	4	3	4	5	<b>19</b>	3	5	4	4	<b>16</b>	4	5	4	4	4	4	<b>25</b>	<b>60</b>
<b>60</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	3	1	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>40</b>



## VARIABLE 2: DESARROLLO DE PERSONAL

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	CAPACITACION						ADIESTRAMIENTO						ENTRENAMIENTO						TOTAL
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15	TOTAL	
1	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	73
2	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	72
3	4	3	4	3	4	18	5	5	4	5	4	23	3	3	3	3	3	15	56
4	3	3	3	4	5	18	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	61
5	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	70
6	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	4	23	68
7	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	64
8	5	5	5	4	5	24	5	5	2	2	2	16	2	2	3	3	3	13	53
9	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	68
10	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	21	67
11	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22	68
12	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	65
13	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	3	18	62
14	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	61
15	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	66
16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	5	23	65
17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	5	4	19	5	4	5	5	4	23	57
18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	5	17	5	5	5	4	5	24	56
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	63
20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19	4	5	5	5	5	24	58
21	5	5	2	2	5	19	5	5	2	5	4	21	5	2	2	5	5	19	59
22	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	72
23	4	3	4	3	4	18	5	5	4	5	4	23	3	3	3	3	3	15	56
24	3	3	3	4	5	18	5	5	4	5	4	23	4	4	4	2	4	18	59
25	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	70

26	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23	4	5	5	2	4	20	65
27	4	2	3	4	5	18	5	2	4	2	4	17	4	4	4	4	4	20	55
28	5	5	5	4	5	24	5	5	2	2	2	16	2	2	3	3	3	13	53
29	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	68
30	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	21	67
31	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22	68
32	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	65
33	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	3	18	62
34	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	61
35	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	66
36	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	5	23	65
37	3	3	3	3	3	15	3	3	4	5	4	19	5	4	5	5	4	23	57
38	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	5	17	5	5	5	4	5	24	56
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21	63
40	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19	4	5	5	5	5	24	58
41	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	73
42	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	72
43	4	3	4	3	4	18	5	5	4	5	4	23	3	3	3	3	3	15	56
44	3	3	3	4	5	18	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	61
45	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	70
46	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	4	23	68
47	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	64
48	5	5	5	4	5	24	5	5	2	2	2	16	2	2	3	3	3	13	53
49	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	68
50	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	21	67
51	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	4	22	68
52	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	65
53	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	3	18	62

<b>54</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	5	5	5	<b>21</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	<b>61</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>	<b>66</b>
<b>56</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	4	5	<b>22</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	<b>65</b>
<b>57</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	4	5	4	<b>19</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	<b>57</b>
<b>58</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	2	4	5	<b>17</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	<b>56</b>
<b>59</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	<b>63</b>
<b>60</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>	<b>58</b>

**Anexo 6: Consentimiento Informado**

**Consentimiento informado para participantes de la aplicación de la investigación denominada: Calidad de servicio y desarrollo de personal en los trabajadores de la empresa SIBER S.A.C - 2022.**

Por la presente, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Samuel Juan, Espiritu Cayetano y Jhon Santiago, Panez Vidal;** de la carrera profesional de administración y sistemas, de la Universidad Peruana los Andes, a fin de recabar información para la investigación titulada Calidad de servicio y desarrollo de personal en los trabajadores de la empresa SIBER S.A.C-2022

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y desarrollo de personal en los trabajadores de la empresa SIBER S.A.C-2022

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

A los 16 días del mes de MARZO del 2022

SERVICIOS GENERALES SIBER SAC

**SAUL BARRETO MARCELO**  
GERENTE GENERAL

Nombres y apellidos: Saul Barreto Marcelo

DNI: 04010370

**Anexo 7: Evidencias (fotos de la aplicación del instrumento)**





