



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD TOTAL
DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA
RACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL S.A.
AREQUIPA, 2022

PRESENTADA POR

BACH. CARLOS RUEDA LECAROS

ASESOR

MGR. GUIDO ROJAS RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	12
1.2. Definición del problema.....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas específicos:	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos específicos:	17
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	17
1.5. Variables	19
1.6. Hipótesis de la investigación.....	21
1.6.1. Hipótesis general:.....	21
1.6.2. Hipótesis específica:	21
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.	22
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Marco conceptual.....	41
CAPÍTULO III : MÉTODO.....	43
3.1. Tipo de investigación.....	43
3.2. Diseño de investigación.	43
3.3. Población y muestra.....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	46

4.1.	Presentación de resultados por variable.	46
4.2.	Contrastación de hipótesis.	61
4.3.	Discusión de resultados.....	67
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		70
5.1.	Conclusiones. -.....	70
5.2.	Recomendaciones	72
BIBLIOGRAFÍA.		73
ANEXOS		76

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1	19
TABLA 2	46
TABLA 3	47
TABLA 4	48
TABLA 5	49
TABLA 6	50
TABLA 7	51
TABLA 8	52
TABLA 9	53
TABLA 10	54
TABLA 11	55
TABLA 12	56
TABLA 13	57
TABLA 14	58
TABLA 15	59
TABLA 16	60
TABLA 17	61
TABLA 18	62
TABLA 19	63
TABLA 20	64
TABLA 21	65
TABLA 22	66
FIGURA 1.....	46
FIGURA 2.....	47
FIGURA 3.....	48
FIGURA 4.....	49
FIGURA 5.....	50
FIGURA 6.....	51
FIGURA 7.....	52
FIGURA 8.....	53
FIGURA 9.....	54
FIGURA 10.....	55
FIGURA 11.....	56
FIGURA 12.....	57
FIGURA 13.....	58
FIGURA 14.....	59
FIGURA 15.....	60

RESUMEN

Lo que pretende este estudio se enfoca en establecer la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022. Respecto a la metodología su diseño es no experimental, de tipo correlacional y descriptivo. Fue constituida una muestra de 50 colaboradores quienes fueron partícipes de los instrumentos elaborados a fin de recoger los datos de ambas variables, se trata de dos cuestionarios conformados por 21 ítems cada uno. Esta información tuvo su respectivo proceso por medio del SPSS 25, de los resultados se logró rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la gestión de capacitación desarrollada en la organización es medio con un 54%, por otra parte, el nivel que presenta la variable calidad total en la organización es regular con un 70%, todo ello demuestra que en ambas variables es necesario mejorar. Asimismo, según la corroboración de hipótesis se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,695$, demuestra que las variables guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva alta.

Palabras claves: gestión de capacitación, evaluar, implementar, desarrollar, diseñar, analizar, calidad total.

ABSTRACT

The aim of this study focuses on establishing the relationship between training management and the total quality of the administration area of the company Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022. Regarding the methodology, its design is not experimental, correlational and descriptive. A sample of 50 collaborators was constituted who were participants of the instruments elaborated in order to collect the data of both variables, it is about two questionnaires made up of 21 items each. This information had its respective process through the SPSS 25, from the results it can be rescued that the collaborators took as a sample, they have specified the level that the training management developed in the organization presents is medium with 54%, on the other hand, the The level presented by the total quality variable in the organization is regular with 70%, all of which shows that it is necessary to improve in both variables. Likewise, according to the corroboration of the hypothesis, it is concluded that the degree of association or confirmation provided by Spearman's Rho, which in this case is $Rho=0.695$, shows that the variables have a significant and direct relationship, according to the value obtained it is understood as positive. high

Keywords: training management, evaluate, implement, develop, design, analyze, total quality.

INTRODUCCIÓN

La instrucción de los colaboradores en una determinada organización tiene como finalidad la realización de sus labores con entusiasmo y habilidad, asimismo de disminuir la cantidad de horas o material que sería necesario a fin de ejecutar su labor eficientemente, posibilitando las tareas y consiguiendo una productividad mayor a medida que se mantenga la eficiencia, vinculando con el logro de metas propuestas, en otras palabras, la puesta en marcha de labores que faciliten la consecución de los propósitos trazados.

En estos tiempos, las empresas vienen teniendo un cambio en su ámbito interno lo cual se debe al avance tecnológico, ya que ello es más ágil y dinámico por lo tal motivo se requiere fortalecer los conocimientos y habilidades del colaborador, en otros términos, un énfasis mayor en su constante actualización y formación.

Por otra parte, el personal está expuesto a afrontar desafíos grandes con referencia a la efectividad de sus labores en cuanto a los procesos de cambio nuevos, cuya orientación son los métodos obsoletos, es así que la capacitación obtiene hallazgos mínimos para los colaboradores administrativos, para ello es necesario un presupuesto, que ente caso se trataría de una inversión a fin de conseguir un personal de calidad, de esa manera el presupuesto pueda ser limitado a ser recortado en muchas ocasiones con la finalidad de dar prioridad a otras tareas empresariales.

Como herramienta la capacitación proporciona la posibilidad de optimizar la eficiencia de las labores dentro de la organización, a la vez facilitando que esta pueda adaptarse a las circunstancias nuevas que se manifiestan en el ámbito externo como interno. Brinda al personal la ventaja de tener mayores habilidades, conocimientos y aptitudes lo cual incrementa sus competencias, para así desenvolverse en su puesto laboral exitosamente.

La tesis contiene cinco capítulos según el reglamento propuesto por la universidad:

En primer capítulo se encuentra el planeamiento de la problemática, allí se describe el problema para lo cual se realizó un análisis de las realidades de la empresa en cuanto a la capacitación y calidad total, es así que se propone el enunciado

correspondiente, objetivos, justificación, operacionalización de variables y trazar las hipótesis.

En el segundo capítulo fue desarrollado el marco teórico que engloba los antecedentes del estudio que son investigaciones relacionadas con el presente, además las bases teóricas las cuales son el sustento de la tesis, para finalizar esta parte está el marco conceptual.

En el tercer capítulo se especifica el método del estudio, allí se encuentra el diseño y tipo de investigación, los instrumentos y técnicas, muestra, población y como sería el procesamiento de la información recogida.

En el cuarto capítulo donde se muestran los resultados, ello se evidencia en figuras y tablas que tienen sus interpretaciones correspondientes.

En el quinto capítulo se hallan las conclusiones y recomendaciones que corresponde acorde a los resultados hallados.

Para dar por finalizada se presentan la bibliografía y los anexos como la matriz de consistencia, instrumentos utilizados, base de datos y validación de los instrumentos realizada por tres expertos.

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Actualmente se ve mucha competencia dentro de un mercado determinado, por ello es que las empresas se enfocan más en ser competitivas para poder posicionarse dentro del mercado. El posicionamiento no llega solo por querer posicionarse, si no llega a través del enfoque de recursos que las organizaciones emplean a su favor, como es el caso de la gestión de capacitación que tiene como propósito hacer que toda la organización brinde calidad en sus productos o servicios, a su vez esto se obtiene mediante el ejercicio de tareas y actividades que se desarrollen de manera eficiente y eficaz dentro de las organizaciones. Las organizaciones logran obtener un diferenciador gracias a la calidad que éstos ofrecen en sus productos y servicios a diferencia de las otras empresas del mercado.

En los distintos mercados nacionales e internacionales las empresas de tener el objetivo de brindar un servicio de excelencia más que un objetivo esto se ha vuelto una obsesión para todos ellos porque constantemente están en la búsqueda de superar las expectativas de sus clientes con el inconveniente que los clientes o consumidores se han vuelto más precisos en sus necesidades por lo que resulta muy complejo y difícil poder fidelizarlos

Chiavenato (2018), conseguir la fidelización de los clientes para las empresas se ha vuelto una obsesión, por ello que éstas pretenden y ofrecen

servicios de alta calidad con la finalidad determinada que sus clientes quiénes son sus objetivos puedan satisfacer sus necesidades.

En el mercado latinoamericano las empresas tienen el pensamiento que no solo basta, contar con buenos con buenas materias primas, un buen capital económico, sino que también consideran de suma importancia contar con un excelente capital humano, es decir con personal que tengan cualidades y aptitudes para hacer sobresalir a la empresa a diferenciarse de la competencia. Por ello es que para estas empresas es muy importante capacitar de manera constante a su personal, porque son conscientes que la tecnología puede jugar a su favor como también en su contra, ya que el desconocimiento de esta abre las posibilidades a cometer errores que terminan siendo perjudiciales para la empresa, lo que dañaría la excelente calidad de servicio que estas pretenden ofrecer a sus clientes.

Actualmente las empresas han cambiado el pensamiento que la capacitación de su personal es más bien una inversión que un gasto como anteriormente se conocía, porque con el tiempo y según las cifras que éstas han ido obteniendo en beneficio a sus utilidades monetarias, reconocen la importancia y lo positivo que es capacitar a su personal de manera correcta y eficiente.

Si todas las empresas dentro de un mercado ofrecen los productos y servicios similares la única forma que una empresa pueda diferenciarse y ser más competitiva frente a sus competidores, es mediante una buena calidad, una buena atención, ser puntuales en la entrega de pedidos, etcétera; pero esto no va a ser posible si es que esta empresa cuenta con un personal ineficiente, irresponsable, que no tenga bases para poder atender al cliente de la manera correcta. Por ello es que las empresas consideran que la capacitación de su personal es primordial. Constantemente la tecnología, la globalización están cambiando y el personal de una empresa que quiere posicionarse en el mercado y ser competitiva dentro de ella, no puede contar con un personal que desconozca sobre estos temas. Brindar un producto o un servicio con una buena calidad, necesariamente el personal debe saber y

estar atento al avance de las tecnologías y la nueva globalización, ejemplos: al tipo de pago, tipo de Cultura y a las necesidades nuevas que sus clientes tengan.

Racionalización Empresarial S.A. es una empresa que tiene como visión ser uno de los mejores en poder brindar un soporte logístico en el área de cadena de Comercio y producción logrando la satisfacción total de las necesidades de sus clientes al mismo tiempo pretende lograr construir un ambiente innovador al cual sus clientes internos puedan tener la oportunidad de crecer y sobresalir mejorando de esa manera su calidad de vida.

Racionalización empresarial SA es una empresa que sabe que contar con un buen y excelente capital humano les permite generar una gran ventaja competitiva frente a sus competidores del mercado, lleva más de cuatro décadas en el mercado ofreciendo su servicio , además de brindar calidad, pero para lograrlo necesita contar con un excelente personal, por ello es que esta empresa capacita de manera regular y constante a su personal además de crear un ambiente laboral que permita que sus colaboradores puedan expresarse, crecer, ampliar su visión y tener el pensamiento de llegar a la misma meta que el de la empresa. Para unir lazos con sus colaboradores la empresa les ofrece premios, beneficios monetarios de esta manera es que se logra fortalecer el sentimiento de los colaboradores haciendo que ellos piensen que son importantes para la empresa. Racionalización empresarial SA está cien por ciento dirigido al cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de sus clientes y a ofrecer un servicio de calidad esta acción trae consigo y consecuencias positivas para la empresa porque les permite poder diferenciarse de los demás.

Dentro de la gestión de capacitación se presentan problemas los cuales son referentes a la forma en cómo esto se da hacia los trabajadores de una empresa determinada, sí es cierto cada capacitación no debe tener un mismo patrón ya que al tener el mismo patrón se están olvidando del dinamismo dentro de la empresa de los colaboradores, y los conocimientos obtenidos del entorno

La gestión de captación está enfocada directamente en la calidad de servicio que se le da al cliente, cuando se le atiende. Contar con la cantidad suficiente de personal para atender a todos los clientes en una empresa no es suficiente, por qué es importante que el personal que tenga contacto directo con los clientes tenga las herramientas y los conocimientos que les permita brindar una atención de acorde a las expectativas que sus clientes demuestran. Sí los conocimientos, las actitudes y las cualidades que el personal tiene y estos son demostrados en el momento de atención hacia el cliente son deficientes, esto traería consigo consecuencias negativas como, por ejemplo: insatisfacción por parte del cliente, una lista interminable de reclamos y decisiones tajantes de ya no ir a comprar a esta empresa y esto es una de las consecuencias más graves que podría tener.

La variable de calidad total no puede darse al 100%, porque no cuenta con una adecuada capacitación a los colaboradores de la empresa por ende el servicio que estos brindan a los clientes es deficiente si los colaboradores no se sienten apreciados y estimados por la empresa sus acciones y responsabilidades baja, en consecuencia, habrá pérdidas para la empresa.

La idealización de un servicio de calidad es importante. No obstante, esto no se va a dar cuando los colaboradores de la empresa no se sienten capaces de dar por falta de conocimiento sobre lo que están vendiendo, por bajos estados de ánimos y también porque no se sienten identificados con las metas y objetivos que la empresa tiene.

Todo ello provoca inseguridad hacia el colaborador permitiendo que éste pueda transmitir a los clientes emociones negativas para ellos los cuales no van a generar vínculos positivos con la empresa que ya has pasado por consiguiente van a generar pérdidas en las ventas que se espera tener. Otra de las consecuencias que ocasiona todo esto es el desconocimiento de las propias carencias que personal tiene, por consiguiente, esto provocara la existencia de un clima laboral negativo y lo expresa perjudicando a todos los colaboradores de distintas áreas no solamente en el área de venta sino también en otras áreas dentro de la empresa.

Por todo lo mencionado anteriormente la institución encontrar la existencia de un vínculo que se podría generar entre las dos variables.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?

¿Qué relación existe entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?

¿Qué relación existe entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?

¿Qué relación existe la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?

¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos:

Establecer la relación entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Establecer la relación entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Establecer la relación entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Establecer la relación entre la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Establecer la relación entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

Justificación teórica

La justificación de la presente investigación de la gestión de capacitación y calidad del servicio que se brinda en la empresa racionalización empresarial SA se justifica teóricamente por el motivo de adaptación que esta tiene sobre las teorías y los conocimientos que se generan mediante el análisis, diseño,

desarrollo, evaluación y demás actividades según Dessler en su obra de administración de Recursos Humanos y la justificación en referencia a la variable calidad total se genera mediante los procesos de enfoque en el cliente, la participación que se da del personal, la mejora continua y la relación con los proveedores lo cual proviene de la obra de Gutiérrez Pulido denominada calidad y productividad.

Justificación práctica

Tiene como justificación práctica al hecho de las aportaciones que se van a obtener mediante esta investigación y al mismo tiempo el conocimiento que se obtendrá en temas relacionados a la gestión de capacitación y todas aquellas actividades que se van a relacionar a esta variable dentro de la empresa. Así mismo la finalidad de esta investigación es poder desarrollar, mejorar y conocer, todos los procesos que sean utilizados en el momento de una capacitación del personal

Justificación metodológica

La justificación metodológica se genera a través de la obtención de un conocimiento confiable la cual solo se dará si es que todos los procesos y actividades que se desarrollan en esta investigación son generados mediante normas, instrumentos, técnicas, procedimientos y métodos todos ellos permitan determinar la validez de información que se sustraerá de esta investigación, además una vez culminada con la investigación la información obtenida podrá servir de gran ayuda a la empresa racionalización empresarial SA a desarrollar un servicio de más alta calidad y finalmente podrá ser brindada a los clientes. Asimismo, esta investigación permitirá que se reconozca y reafirme la importancia de la gestión de capacitación en una empresa.

1.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Gestión de capacitación	Dessler (2015), esta acción es brindar un conocimiento u experiencia impartida de un sujeto a varios sujetos con la finalidad de que éstos puedan desenvolverse eficientemente en diversas actividades relacionadas a un tema definido.	La medición de la presente variable será realizada a través de un cuestionario donde se tomó en cuenta cinco dimensiones.	1. Analizar	1.1. Entrenamiento	Encuestas: Cuestionario	1,2
				1.2. Habilidades		3,4
				1.3. Trabajo en equipo		5,6
			2. Diseñar	2.1. Conocimiento	7	
				2.2. Actitud	8	
				2.3. Planificación	9,10	
			3. Desarrollar	3.1. Procedimientos	11,12	
				3.2. Inducción	13,14	
			4. Implementar	4.1. Estrategia	15	
				4.2. Desempeño	16	
				4.3. Desarrollo	17,18	
			5. Evaluar	5.1. Resultados	19	
				5.2 Reacciones de participantes	20	
				5.3. Conducta laboral	21	
			Variable 2: Calidad total	Gutiérrez (2014), lo define como una percepción relativa dependiendo del consumidor porque éste es el único sujeto que puede considerar como calidad a un producto o servicio.	Sera medida esta variable mediante un cuestionario en el cual se pone en consideración ocho dimensiones.	1. Clientes
1.2. Diseñar	2					
1.3. Evaluar	3					
2. Liderazgo	1.4. Incorporar	4				
	2.1. Compromiso	5				
	2.2. Resultados	6				
	2.3. Estrategias	7				

3. Personal	3.1. Responsabilidad	8
	3.2. Talento	9
	3.3. Motivación	10
4. Procesos	4.1. Gestión de recursos	11
	4.2. Análisis	12
5. Sistema	5.1. Trabajo en equipo	13
	5.2. Aptitud	14
6. Mejora continua	6.1. Planificación	15
	6.2. Control	16
7. Enfoque basado en procesos	7.1. Objetividad	17
	7.2. Variabilidad	18
8. Proveedores	8.1. Calidad	19
	8.2. Comunicación	20
	8.3. Producto	21

Nota: Elaborado por el autor

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe relación entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.
2. Existe relación entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.
3. Existe relación entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.
4. Existe relación entre la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.
5. Existe relación entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

En el ámbito internacional:

Camarena (2019) en su artículo: Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México, la investigación de Camarena tiene como objetivo único llevar a cabo un análisis sobre la relación entre el nivel de estudios y la aplicación de herramientas administrativas en la empresa. La metodología empleada en esta investigación es descriptiva y correlación al. Se contó con una cantidad de 272 mujeres voluntarias empresarias para la sustracción de información referente a las variables de estudio. Luego de realizar los procedimientos para la generación de información de la muestra se descubre que la gran mayoría de mujeres no ha obtenido el conocimiento empresarial mediante una capacitación sino por el contrario este conocimiento se dio mediante una herencia familiar, quienes posiblemente en algún momento sí hayan obtenido algún tipo de capacitación para poder emprender, los conocimientos son directamente relacionados con, administración, contabilidad, comercialización por lo que se descubre que la gran mayoría de empresarias no cuentan con programas de capacitación con todo esto se reafirma la relación entre el nivel de estudios y la aplicación de herramientas administrativas. Para un funcionamiento adecuado de las empresas es necesario que los sujetos a cargo de la dirección y manejo de estas tengan una capacitación en temas relacionados al manejo control y verificación de actividades dentro de una empresa.

Sotelo, Figueroa, Montesinos y Solís (2019) en su artículo que tiene un enfoque único sobre la correlación que se produce entre la capacitación y la calidad brindada en el servicio del personal por el personal CMF. La metodología empleada en esta investigación es descriptiva correlacional cómo se aplicó una encuesta a la cantidad de 151 trabajadores, siendo estos la muestra de la investigación con la finalidad de que éstos puedan determinar la percepción de la capacidad recibida también la de la calidad del servicio. Los resultados permiten llegar a la conclusión que en efecto se genera una correlación positiva entre la capacitación y calidad del servicio

Clerque (2022) en su estudio cuyo objetivo es evaluar la calidad de atención del servicio brindada en el área de emergencia pediátrica en el hospital la metodología de la investigación es no experimental y transversal cuantitativo con una cantidad de 75 personas como muestra al cual se le aplicó una encuesta directamente relacionada al tema con criterios definidos como fiabilidad seguridad empatía y demás elementos tangibles. Según la información obtenida por la muestra se logra evidenciar la existencia de una correlación entre ambas variables al mismo tiempo se acepta el servicio brindado en el área de emergencia con calidad.

En el ámbito nacional:

Montalvo, Estrada y Mamani (2020) en su artículo: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. En el desarrollo del artículo se tiene como objetivo determinar la existencia de una relación entre las variables calidad y satisfacción del usuario. La metodología que se empleó para el desarrollo del artículo es cuantitativa con un diseño no experimental y con relación al además de contar con una población del cual se sustrajo 152 usuarios como muestra para la investigación a través de una muestra probabilística. A los 152 sujetos de muestra se les logró sustraer la información mediante un cuestionario con preguntas relacionadas a las variables. Los resultados encontrados dan a conocer que en un 65.1% los usuarios consideran que la atención que ellos reciben es regular mientras que un 45.4% considera satisfechos con el

servicio por lo que según los programas estadísticos presentan un Rho Spearman de 0,590 con un valor de 0,00 inferior al nivel de significancia

Valladolid (2019) en su estudio el objetivo es determinar cuál es la influencia que se genera a partir de la gestión de capacitación con la calidad total en la tienda. El enfoque metodológico que se aplica esta investigación es un diseño no experimental corte transversal y es tipo aplicada, además de ser correlacional. Se utilizaron a 167 colaboradores de la tienda para poder sustraer información relevante para la investigación y en el marco del desarrollo de la información se utilizó a un programa estadístico spss el cual habilitó el acceso a gráficos y tablas para una interna interpretación más visible y confiable en donde se pudo constatar la existencia de la relación entre las variables del estudio obteniendo un valor de 0.749; es así que entonces la gestión de capacitación tiene una significancia muy alta en referencia a la conexión con la calidad total en la tienda

Ferrando y Callohuanca (2020) en su artículo: Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú. En el marco del desarrollo del artículo se dio una evaluación a 30 gerentes de las diferentes empresas de Perú, en el cual se logra conocer el antes y después de haber sido capacitados a estos gerentes, con diferentes capacitaciones en temas relacionados a: liderazgo, empoderamiento, gestión de tiempo, inteligencia emocional, acción estratégica, resolución de conflictos y temas afines, se logró encontrar gracias al programa estadístico spss una gran diferencia entre las habilidades gerenciales obtenidas antes y después de las capacitaciones el cual se concluye que las capacitaciones en habilidades gerenciales incidieron de manera positiva en los participantes.

En el ámbito local:

Ramos y Escobar (2021) en su tesis: La capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno, 2020. El objetivo del trabajo de investigación de Ramos y Escobar, es determinar el nivel de

capacitación que tiene el personal administrativo de dicha entidad, para la obtención de información se realizó una intervención a los mismos personales de la entidad el cual se efectuó a través de una encuesta a 206 asistentes administrativos. Después de la realización de la sustracción de información, se logró encontrar con resultados en los cuales se conoce que las capacitaciones recibidas por los asistentes administrativos considerados por ellos son regulares, no excelentes ni deficientes. Según la percepción de ellos estas capacitaciones son lo suficientemente interesantes y tiene la información necesaria para poder brindarles a ellos conocimientos que los mantengan a un nivel regular el cual permita que su desempeño laboral no los perjudique, pero tampoco les permita obtener grandes beneficios. Se concluye que las capacitaciones que se generan en esta municipalidad provincial de Puno deben ser promovidos por convenios interinstitucional con la finalidad que las capacitaciones recibidas sean no solo regulares sino de calidad permitiendo el cumplimiento de los objetivos propuestos tanto por la entidad como por los propios asistentes administrativos.

Zuñiga (2021) en su trabajo: La capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada E.I.R.L. durante el año 2021-Arequipa. El objetivo de la investigación de Zúñiga es encontrar la relación que existe entre las variables de estudio siendo la variable capacitación de personal y la eficiencia laboral. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología con relación al cuantitativa y de tipo descriptiva, así mismo para la recolección de datos se generó una encuesta conformada por 18 ítems. Para la comprobación y proceso de información se procesó los datos en el programa SPSS, el cual logro encontrar la existencia de una correlación entre éstas dos variables además esta correlación es significativa.

Huaman (2021) en su estudio: Gestión de capacitación y su influencia en las competencias docentes en la Institución Educativa Federico Villareal, Tacna, año 2019. El objetivo de la investigación es determinar cuál es el nivel de influencia que genera la gestión de capacitación en las

competencias de los docentes de dicha institución. La metodología empleada en esta investigación es diseño no experimental y transaccional. En razón a la muestra utilizada fue de manera censal a un total de 36 docentes. La información que se logra conseguir tiene como resultado que la gestión de capacitación está en un nivel de 61.1% mientras que la competencia de docentes está en un nivel de 52.80%. Conclusión de la investigación se tiene que la gestión de capacitación influye de manera directa en las competencias de docentes esto es comprobado por la prueba de R cuadrado el cual da a conocer que la gestión de capacitación tiene una influencia del 73% sobre la competencia del docente.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión de capacitación

Dessler (2015), desarrolló una teoría el cual da a conocer que la capacitación es una acción que se brinda desde un inicio al nuevo personal de una determinada empresa ya sea que éste tenga o no experiencia y esto debe ser considerado como un protocolo porque es el primer paso para inducir conocimientos referentes a la empresa, la inducción de este conocimiento va a permitir lograr un mejor alcance de las actividades que a estos nuevos empleados se les transferirán. La gestión de capacitación puede darse en diversos tiempos y momentos dependiendo a las posibilidades de cada receptor, es decir esto se pueden dar de manera presencial o virtual en tiempos días semanas de clase.

La gestión de capacitación se puede conocer como la base que permitirá el logro de la calidad y eficiencia en el puesto de trabajo que se le encargue a cada trabajador, por lo mismo esta capacitación debe darse de tal manera que pueda permitir el entendimiento de las experiencias y conocimientos que se presenten dentro de ella; para con los receptores los receptores, con la finalidad que al finalizar las actividades éstas puedan permitir cumplir con los objetivos propuestas.

Bohlander, Snell y Morris (2017), indica que la palabra capacitación es usada en una empresa determinada con la intención de poder iniciar la enseñanza a sus nuevos integrantes. Sin embargo, otros especialistas difieren en el concepto de dicha palabra porque comentan que para ellos esta palabra es más un enfoque direccionado aún desempeño en periodos cortos, y un progreso el cual es manifestado mediante el aumento de destrezas a este nuevo colaborador integrante.

La capacitación no debe ser de manera estandarizada esta capacitación se debe dar dependiendo: al tipo de cargo, al área y al personal a quién se le va a brindar la capacitación, ¿ por qué es importante considerar estos factores? porque no todas las personas que van a recibir una capacitación desempeñan las mismas funciones ni se encuentran en las mismas áreas y tampoco tienen las mismas habilidades o aptitudes, justo por eso se debe de clasificar, distinguir y desarrollar una gestión de capacitación dependiendo a estos factores mencionados anteriormente. Si esto no se llega a dar de esa manera, se van a presentar inconvenientes y errores por parte de los del personal de la empresa y se verán reflejados en el momento en el que se tenga un contacto directo con los clientes un ejemplo de una capacitación estandarizada: en una capacitación para Recursos Humanos se le vaya a brindar al área de ventas lo cual no tienen ningún tipo de relación porque por que una área tiene un enfoque directo con el cliente interno y la otra área se enfoca en el cliente externo; por consiguiente el conocimiento que se debe brindar dentro de las capacitaciones deben ser acorde siempre a estos factores.

También tenemos a Reyes (2021) Es la acción que permite a una persona adquirir la preparación necesaria para desempeñar una labor con eficacia y eficiencia, se realiza a través de información teórico - práctica para formar, adiestrar complementar y profundizar los conocimientos adquiridos a través de estudios y/o experiencias. Las actuales exigencias de capacitación del personal obedecen, tanto a las aspiraciones personales del trabajador como las necesidades de la propia empresa o institución, para

mejorar cuantitativa y cualitativamente el potencial humano disponible en concordancia con el avance de la ciencia y la tecnología.

Alles (2017), hace referencia a la palabra capacitación como un término el cual está conformado por diversos factores como: el tiempo, el lugar y el espacio en donde estos factores complementan a la culminación de la capacitación. Asimismo, hace referencia a esta capacitación como una acción el cual, permite a sentar las bases para el cumplimiento de una enseñanza efectiva en el marco del desarrollo de las actividades y funciones encargadas al receptor de las capacitaciones. Comenta que el desarrollo de las capacitaciones previamente es estructurado y el conocimiento de la estructura son brindadas de manera anticipada al público, es decir, el lugar, el tiempo en dónde se va a brindar las capacitaciones; ¿cómo? ¿cuándo? y ¿por qué?

Para que una gestión sea eficiente necesariamente esta capacitación debe tener una buena estructura sólida que permite el entendimiento del lugar y el espacio en donde se requiere se va a brindar esta capacitación además de que el contenido el cual va ser transmitido hacia el receptor tiene que estar conformado con palabras experiencias recursos y materiales que permitan una buena comprensión y aceptación del conocimiento que se les va a brindar. Después de haber considerado la ejecución de todos los factores mencionados anteriormente, las recompensas y las consecuencias que se van a obtener serán muy notorias éstas a lo largo del tiempo van a repercutir en los ingresos de las empresas y en el posicionamiento de las mismas.

Linares y Saavedra (2019), afirma que el concepto de la palabra capacitación en el conocimiento actual es vista como una herramienta que permite un entendimiento más clara y precisa para la ejecución de actividades dentro de una organización, además esto no inhibe al desarrollo de las habilidades y las destrezas de las personas que son capacitadas, por lo contrario les permite obtener el desarrollo de sus habilidades y destrezas;

como consecuencia de todo ello, los resultados que se obtendrán beneficiaran tanto a la organización como al personal.

Se puede concluir que la capacitación es la acción que permite el traspaso de conocimientos de una persona a diversas personas, para una correcta capacitación debe considerarse factores como tiempo, espacio área, tipo de trabajo y el tipo de persona a quien se le va a capacitar. El conocimiento a transmitir debe ser claro y conciso el cual no debe en ningún momento aturdir al receptor, por lo tanto, el uso de materiales y recursos que permitan una comunicación eficiente es indispensable. Los beneficios que trae consigo brindar una buena y eficiente capacitación, es generar el desarrollo de las habilidades actitudes y/o destrezas que el personal tenga además de sentar las bases fundamentales para el comienzo del desarrollo de las funciones de cada personal, de la misma manera la capacitación permitirá que todos realicen sus funciones de manera correcta y finalmente se logre el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Objetivos de la capacitación

Para Valdivia (2018) los objetivos son:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador
- Brindarle los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo al cual ejercen sus funciones los trabajadores.
- Fomentar la cultura de ambiente saludable y seguridad dentro de la organización.
- Permite la mejora de procesos y sistemas administrativos.
- Le permite al trabajador poder acceder a premios y recompensas por un eficiente desempeño dentro de sus funciones.

- Logra minimizar las cantidades de renunciaciones que se presentan en un periodo determinado dentro de una empresa.

Importancia de la capacitación

Valdivia (2018) hace referencia a la importancia de la capacitación dentro a la ejecución de una capacitación eficiente dentro de una empresa a la cual considera como importante por los siguientes motivos: primero por los beneficios positivos que esto trae para la empresa, segundo por los buenos resultados que presentan los trabajadores luego de recibir las capacitaciones, tercero porque se crea un vínculo más íntimo y emocional entre el empleado y el empleador y cuarto por que se presenta un incremento de mejora en la calidad de vida del personal ,el desempeño que éstos presentan en las empresas se hace de mérito a recompensas y premios por parte de éstas.

Los beneficios que trae una eficiente capacitación dentro de una empresa es el incremento monetario a través de la fidelización que se genera como consecuencia de la realización de esta acción, un ejemplo: un personal de Atención al Cliente en una empresa donde se venden productos electrodomésticos como la refrigeradora, el personal que llega estar en el puesto de Atención al Cliente debe conocer cada punto de detalle característica y propiedades que este electrodoméstico tiene, además debe empatizar con el cliente en el momento de realizar su atención conocer ciertas características provenientes de un cliente, tranquilo, ostentoso curioso, etcétera. Sea cual sea el tipo de cliente que vaya a la tienda de la empresa y sea atendido por un empleado que no conozca ni las propiedades, ni las características del producto que está ofreciendo el cliente como consecuencia se va a sentir incómodo, molesto e insatisfecho y su única decisión será no volver a ir a ese lugar ni comprar cualquier producto que esa empresa le esté ofreciendo por su mala atención.

Dimensiones del marketing proactivo

- **Analizar las necesidades de capacitación**

Dessler (2015), comenta que el objetivo que tiene una capacitación realizada a un personal determinado, es brindarle todos los conocimientos y herramientas necesarias para que éste pueda desenvolverse en su nuevo puesto de trabajo y responder de manera eficiente según sean sus obligaciones.

Existen diferentes tipos de capacitación para diferentes tipos de personas y también se considera según el puesto de trabajo, área y el tiempo en el cual se va a desempeñar todas esas funciones designadas al trabajador, eso sí, dependiendo a ello se va a considerar cómo, cuándo, en dónde y cuál va a ser la capacitación que se le va a brindar. Por lo general se pretende siempre dar un ejemplo de cómo se van a realizar sus funciones para que el empleador pueda desarrollar según el ejemplo y de esa manera aprenderlo y poder desenvolverse de manera correcta.

Conocer cuál es la necesidad que presentan los trabajadores es fundamental para poder darle solución a esta y si esta necesidad puede ser satisfecha con la capacitación brindada.

El conocimiento sobre las necesidades de capacitación es indispensable para los directivos de una empresa, hay dos tipos de personal al cual se le tiene que capacitar, a los trabajadores ya establecidos y a los nuevos trabajadores. En el caso de los nuevos trabajadores se les dará una capacitación de inducción para que ellos conozcan cuál cómo y en donde se debe desarrollar sus funciones mientras que para los trabajadores ya establecidos la capacitación brindada será de motivación con la finalidad de generar una mejora en su desempeño laboral.

➤ **Diseño del programa de capacitación**

Dessler (2015), indica que el diseño del programa de capacitación se dará luego de haberse obtenido los resultados sobre las necesidades que tiene el personal, posterior a ello se debe realizar una estructura en base

a estas necesidades, dentro de esta estructura se tiene que desarrollar el contenido las actividades a realizar, el tiempo en el cual se va a realizar todo, con el propósito de poder cumplir con la satisfacción de las necesidades que se han encontrado en los trabajadores

Dentro de todo el desarrollo de la gestión de capacitación es importante que los directivos, los jefes y el personal que esté a cargo de la realización de estas pueda cumplir con todos los materiales o requerimientos que se necesiten para llevar a cabo estas capacitaciones, es decir en el caso que la capacitación necesite carpetas de trabajo, lapiceros, lápices, etc.; el personal que esté a cargo pueda solicitar y a éste se le pueda brindar los materiales sin ningún problema, asimismo si dentro de las actividades o el programa que se hace para ejecutar correctamente la capacitación se necesita una nueva tecnología el encargado deberá de solicitarla y se le deberá de conceder.

➤ **Implementación del programa de capacitación**

Dessler (2015), una vez ejecutada la primera etapa que consistía en planificar y programar, cómo, cuándo y dónde se va a realizar la capacitación, si fuera el caso de necesitar más elementos o métodos para que éste se pudiera dar se deberá de facilitar también los medios necesarios para que todo esto se realice de la manera como estaba prescrita.

La capacitación en el puesto, es una acción que se realiza en periodos de tiempos exactos y precisos en lugares en el cual se está llevando a cabo el desempeño laboral del personal. Este tipo de capacitación es una capacitación individual, puesto que a cada personal de acorde al puesto que es este desempeña se le brinde una capacitación en el momento preciso en el cual está cumpliendo con sus responsabilidades.

Este tipo de capacitación es una capacitación considerada como mixta ya que su desarrollo se da en dos tiempos; uno en el puesto y otro en el

aprendizaje formal, es decir que es una conjugación de estos dos, la cual toma como resultado la cual tiene como resultado un avance progresivo del desempeño de los participantes.

La capacitación por instrucciones es una capacitación el cual se desarrolla mediante la jerarquía de actividades que se desarrolla según la actividad diarias, es decir paso a paso por ello la denominación capacitación por instrucciones en el puesto.

La capacitación por computadora generalmente se le va a brindar aquel personal que tenga contacto con sistemas en el cual necesite programar o acceder a una base de datos a ese tipo a este personal se le va a instruir enseñar o capacitar por medio de herramientas tecnológicas el cual va a acceder a un conocimiento que le va a permitir errar menos.

➤ **Desarrollo gerencial**

Dessler (2015), menciona que el área gerencial es un área y parte importante de la construcción y desarrollo de una empresa en esta área el personal que está a cargo o está en el puesto debe ser un personal que tenga los conocimientos las capacidades y habilidades y actitudes que se necesitan para manejar problemas, liderar al personal, y generar nuevas estrategias, en el caso que el personal no cuente con todo lo mencionado anteriormente es necesario que a este personal también se le capacite o al menos que se le instruya en con capacitaciones en el cual pueda sacar el potencial que tiene dentro, el personal que se encuentra en este cargo es un personal de suma importancia porque dependerá de él la dirección y el rumbo que vaya a tomar la empresa y también dependerá de este personal el clima laboral, las normas, políticas y cultura que vaya a tener la empresa.

➤ **Evaluación de las actividades de capacitación**

Dessler (2015), actualmente la medición de resultados resulta indispensable para los altos directivos para ello los gerentes deben

observar de manera detallada y minuciosa el plan de capacitación. La medición de estos resultados se puede dar a través de las respuestas, asistencias, y las acciones que vayan ejecutando el personal.

Variable 2: Calidad Total

Gutiérrez (2014), la teoría que presenta Gutiérrez es la teoría de la percepción según el tipo de cliente, es decir dentro de esta teoría se da a conocer que la calidad va a depender de las experiencias y expectativas que tenga el cliente, por ello no para todos la calidad va a ser lo mismo, pero de manera general se considera como calidad si el producto o servicio haya podido satisfacer al 100% las necesidades que tenía el cliente, también se conoce como calidad al hecho de pagar por un servicio producto y ganar más de lo que esperaba.

Mientras tanto para una empresa la calidad total es considerada cómo cero errores, cero deficiencia, cero merma por qué cuando en un proceso no existe errores ni deficiencias o fallas todo el producto servicio que se pretenda producir va a estar tal cual como estaba planificado, por ende va a llegar a satisfacer al cliente y cuando eso pase la empresa obtendrá un buen posicionamiento; porque el cliente va a recomendar y reconocer que el producto o servicio de dicha empresa lo ha complacido, es así que más adelante cuando tenga la misma necesidad va a ir a la misma empresa haciendo la ver a esta empresa como competitiva frente a la competencia.

Maldonado (2018), comenta que la calidad total es la forma de pensar cada individuo y que éste empieza en base a las necesidades que éste pueda tener y al mismo tiempo que quiera satisfacer y que pueda hacerlo, mientras que la calidad total para una organización es un cambio trascendental en los procesos sistemas estructuras programas etc. de este para que pueda cumplir con los requerimientos que presentan sus clientes.

Delgado, Meléndez, Meneses y Tapia (2018), mencionan que para ellos la calidad total vendría a ser todos los elementos, instrumentos, técnicas, herramientas, estrategias, tácticas, procedimientos y sistemas, que

se emplean para elaborar un servicio o producto, con la finalidad de que éste pueda cumplir al 100% las necesidades o carencias que tenga el segmento al cual están dirigiéndose.

Díaz y Salazar (2021), precisan que la calidad es una inducción al crecimiento de una organización, porque éste permite el desarrollo e implementación de procesos más complejos y precisos, con una baja de errores notables, además de mejorar los procesos las políticas las normas el ambiente laboral con la finalidad de poder llegar a un nivel estable dentro de un mercado determinado

Calidad en el servicio

La calidad en el servicio se conoce mediante la manera en que se desarrolla esta acción y como esta acción llega a ser percibida por el cliente. La finalidad de generar una calidad en el servicio es con el objetivo de satisfacer al cliente y generar ingresos monetarios para la organización.

Marín (2020), indica que la calidad en el servicio son las acciones que se emplean y utilizan por el trabajador de una empresa para poder complacerle al cliente. Dentro de esta acción se encuentra diversos factores como son: el trato, el comportamiento, la forma, la intención cómo el objetivo, y la convicción con la que se le llega a tratar al cliente. Dentro de la atención de un servicio de calidad se encuentra el conocimiento con el que cuenta el personal quién lo está dando, es aquí donde se ve reflejado la responsabilidad del personal para con sus funciones, a su vez se demuestra la capacidad que tiene el trabajador y las metas que éste se ha planteado a cumplir.

Importancia de la calidad total

Maldonado (2018), comenta que la importancia de la calidad total va en dirección a las metas que se ha propuesto cumplir dentro de una organización. ¿Porque es importante la calidad dentro de una organización?, es importante porque para su cumplimiento y desarrollo de este, tiene que

mejorar sus procedimientos, procesos, acciones, actividades y reducirse los conflictos, las mermas, las deficiencias y los errores. Si la empresa llega a contar con la calidad total en lo que ofrece, los resultados serán notables en un periodo largo y permanente en donde se reflejara los beneficios positivos los cuales serían: mayores ingresos económicos, clientes fidelizados, posicionamiento en el mercado, reconocimiento cómo y crecimiento.

Dimensiones del desempeño empresarial

➤ Enfoque al cliente

Gutiérrez (2014), el enfoque al cliente: es la meta a la cual todas las acciones y actividades que se realizan dentro de una organización van dirigidas, el enfoque del cliente es la reunión de conocimientos, el análisis de datos, la recepción de documentos, la preparación de informes y todo aquello que se necesita para poder encontrar, cuáles son las necesidades que tienen los clientes y como la empresa puede suplir todas estas necesidades, mediante qué acción lo puede hacer, con qué producto lo puede hacer.

En efecto la calidad dentro de una organización es la meta que una empresa una organización tiene para poder satisfacer las necesidades que se presentan dentro del mercado al cual está dirigido sus funciones. Las necesidades de los clientes es básicamente la razón de ser de la empresa el motivo por el cual la empresa se ha constituido y por quién esta va a realizar muchas actividades y procesos, tomar decisiones con la única finalidad de poder cumplir con sus necesidades. Si no existiría un objetivo simplemente la empresa dejaría de existir es más no se hubiera creado desde un inicio, y si después de su creación Constitución esta empresa pierde el rumbo del objetivo de cumplir las necesidades de sus clientes en un periodo no muy lejano la empresa estaría en serios problemas los cuales evidentemente terminarían en el cierre total de una empresa, por ello es de vital importancia el cumplimiento de estas necesidades sin embargo no es fácil por lo mismo las decisiones que se

toman para llevar a cabo procesos que permitan el desempeño de las funciones del personal para producir sus productos. Por lo que la empresa se ve en la responsabilidad ardua de cumplirlo.

➤ **Liderazgo**

Gutiérrez (2014), hace referencia al desarrollo del liderazgo como una acción que es ejecutada por medio de decisiones tomadas de manera consciente y responsable, en toda organización existe un líder responsable de dirigir, liderar al equipo de trabajo al personal de una empresa, este líder debe de tener conciencia y valores muy estables porque son éstos los que va a utilizar para poder crear un ambiente laboral agradable para el personal, políticas y normas que permitan que el personal no se sienta intimidado, incómodo, impotente, es este líder quien se encarga de la conducción de la empresa mediante la comunicación eficiente con el personal. Son los líderes las personas que se encargan de mantener La Unión dentro de la empresa, gracias a estos la empresa puede encaminarse en la dirección correcta para cumplir con sus metas y objetivos. La norma ISO 9000 2005 indica claramente que los líderes son las personas encargadas de poder orientar al personal y motivarlos para que éstos sientan la seguridad, confianza y capacidad de poder desarrollarse desenvolverse dentro de sus puestos de trabajo.

➤ **Participación del personal**

Gutiérrez (2014), reconoce la importancia de la participación del personal en una empresa y el compromiso al cual éstos deben estar sujetos en el momento de realizar sus actividades diarias. Según la norma ISO 9000 indica claramente los siguientes: el compromiso que tengan los trabajadores para con las responsabilidades de la empresa es indispensable y esencial para que esa pueda llegar a cumplir sus metas y objetivos, además que este compromiso permite el desarrollo de las habilidades destrezas actitudes del personal y todos éstas puedan ser utilizados en beneficio de ambos.

➤ **Enfoque basado en procesos**

Al respecto para Gutiérrez (2014) es la diferencia de manejo según el desempeño de cada empresa, como ejemplo: una empresa que tiene bajo desempeño generalmente ve los resultados que se generan. Según la norma ISO 9000 indica para lograr un mayor resultado se necesita recurrir a la gestión de los recursos y las acciones como un proceso.

La ejecución es un proceso, en el que su desarrollo es gracias a las decisiones y acciones que se relacionan para llegar al objetivo al cual se quiere llegar. En la construcción de la producción de servicio se conforma por los procesos e interacción entre ellos para poder obtener buenos resultados. Por ello la importancia de enfocarse más en cómo lograrlo que simple el hecho de ver resultados, si se le da importancia a los resultados se pierde se perderá el interés de ver el proceso en el cual se desarrolló y qué elementos o materiales se usaron para llegar a dicho producto o servicio, con ellos estaría perdiendo el conocimiento sobre las posibles mejoras que se podrían generar dentro de los procesos. El enfoque para conocer los procesos que se utilizan las herramientas, los materiales todo aquello que es usado para la creación de un producto o servicio, permitirá que en el transcurso del proceso se logre conocer cada detalle de cómo éste se lleva a cabo, a su vez esto va a permitir encontrar errores fallas que serían resueltos y beneficiarían al producto final dándole al cliente un servicio de calidad.

➤ **Enfoque de sistema para la gestión**

Gutiérrez, P. (2014), menciona que dentro de las actividades y procesos que se ejecutan para obtener resultados necesariamente se dan interacciones desviaciones variaciones entre sí. Los resultados obtenidos de todas estas interrelaciones pueden ser positivas o negativas dependiendo de que tanto control se ha tenido en cada proceso, si los resultados son negativos creará insatisfacción en los clientes mientras que por el contrario el resultado haya sido positivo

estos beneficiarán y atraerán a los clientes a que estos sean fieles. Según la norma ISO 9000 hace referencia al establecimiento de la identificación y entendimiento en el momento en el que se dan la gestión de los sistemas interrelacionados permitiendo que estos brinden una ayuda a la eficacia y eficiencia en la producción de una organización.

La gestión en las organizaciones es un concepto complejo, puesto que dentro de ellas existen interrelaciones de diversos elementos, factores, procesos los cuales permiten lograr la creación de productos o servicios y dependiendo a como esto se hayan relacionado obtener beneficios positivos o negativos. Se reconoce a una organización como un sistema en donde cada parte influencia a la otra, dentro de las organizaciones se producen interacciones sociales las cuales son predominantes, de éstas depende el funcionamiento de cada proceso y de cada relación que se pueda generar. Así mismo tiene una implicancia del 100% como: en el clima laboral, la política, las normas, procesos, sistemas, etc. La organización es un conjunto de acciones dinámicas que en diversos tiempos recibe una retroalimentación interna y externa en donde se logra el reflejo de interacciones positivas y negativas alterando de diversas formas el desempeño dentro de una organización.

➤ **Mejora continua**

Gutiérrez (2014), comenta que la mejora continua permite el logro de objetivos y a su vez esto dentro de los procesos logra hacerlos más eficientes y eficaces en el momento de la producción de los productos o servicios. Crea posibilidad de elevar los niveles emocionales que se genera en un cliente cuando éste logra satisfacer sus necesidades por medio de las compras o servicios que haya adquirido. Para una mejora continua es necesario la creación de análisis y valoración de los datos de información que se presentan en los procesos dentro de una organización, si dentro de un proceso se encuentra una falla, un error posterior a ello se logra analizar y encontrar cuál fue el error y cómo

éste se ha producido se logrará también encontrar la solución a este impidiendo futuros errores, y obteniendo una mejora en el proceso el cual se verá reflejado en las consecuencias que esto traería de manera positiva para la organización.

➤ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Gutiérrez (2014), indica el uso del conocimiento es indispensable para tomar buenas decisiones, el conocimiento debe provenir de la misma organización en donde se va a reunir toda la información que esta tiene de los procesos los sistemas que se produzcan en ella cuento. Para que se dé una mejora continua es necesaria la aplicación de otros principios, para que esta sea eficaz, el análisis de información va a permitir obtener resultados el cual se pueda visualizar graficas en donde se vea y se interprete si la empresa está o no está para sufrir un cambio, es justo por esa razón que la toma de decisiones se deben de apoyar en el conocimiento, si dentro de las gráficas presentadas como resultado por los programas estadísticos el cual sean utilizados para obtenerlas se da a conocer que la empresa no está para recibir cambios o implementación la decisión no puede ser lo contrario a esta. Los programas estadísticos son una herramienta de gran ayuda para el conocimiento y una buena toma de decisiones, estos son los que permitirán obtener una información clara y precisa de cómo está la situación de la empresa y porque esta puede o no puede ser implementada con nuevos procesos, nuevos sistemas. La vida de una organización dependerá mucho de cómo se toman las decisiones.

➤ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Gutiérrez (2014), en esta parte hace referencia al hecho de las relaciones que se producen con el proveedor y el tipo de servicio que éste le pueda brindar a la empresa, el proveedor es el primero con quien la empresa tiene contacto y el primero quién le va a brindar los materiales para empezar con la producción de su producto o servicio. El proveedor es

el primero de toda la cadena de suministro por ende si este que sería la base, no cuenta con buenos materiales sus productos que ofrece no son de calidad, evidentemente toda las etapas o fases de la cadena de suministro va a tener fallas por ende la empresa no va a brindar un producto o servicio de calidad. Si una empresa quiere tener un servicio o producto de calidad necesariamente tiene que empezar primero con el proveedor en donde tiene que limitarlo a ciertas características como, por ejemplo: el tiempo de entrega, la cantidad de producto, el lugar donde se va a hacer la entrega del producto y el estado de los productos. Si el proveedor cumple con todo lo anteriormente descrito las posibilidades que la empresa pueda brindar un servicio o producto de calidad son muchas más altas pero si en el transcurso del proceso se llega a tener retrasos o fallas por parte del proveedor las consecuencias en la empresa van a ser fatales, porque esto será como una cadena de fallas y errores o retrasos que se va a presentar en el proceso de la elaboración de un producto o servicio por lo cual resulta ser muy perjudicial y como resultado final al cliente le van a entregar un producto o servicio con tiempo de demora, en un mal estado, sin los requerimientos necesarios para satisfacer sus necesidades.

2.3. Marco conceptual

Capacitación: es una decisión la cual se toma considerando actividades dinámicas que se realizarán dentro de una organización con la finalidad de poder mejorar y brindar conocimientos a sus participantes, por consiguiente, la empresa también se verá beneficiada.

Personal: es un individuo que toma la decisión de ser el responsable de un cargo en específico, el individuo brindará sus servicios y a cambio recibirá reconocimiento, beneficios monetarios, etc.

Calidad: es el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes en referencia a un producto o servicio que están adquiriendo o esperan adquirir este cumplimiento se da por parte de la empresa o su servidor.

Calidad total: es una decisión la cual ha sido tomada desde el encargado de la empresa hasta su último trabajador, en esta decisión desatará un cambio progresivo y mejorado de los errores o fallas que se hayan podido producir en los procesos o sistemas para la producción de un producto.

Cliente: es un individuo que tiene una necesidad la cual querrá satisfacer con un producto determinado mediante el intercambio por un valor monetario.

Satisfacción: es una emoción producida interiormente en un cliente cuando a éste se le entrega un producto o servicio que complace al 100% sus requerimientos.

Liderazgo: son las acciones conscientes y responsables que se toman por un individuo para dirigir, llevar al logro de un objetivo determinado.

Mejora continua: son las acciones tomadas en consideración para la disminución de errores o fallas dentro de los procesos, los cuales pueden presentarse en el periodo de producción en una empresa

CAPÍTULO III : MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

La investigación presentada en el documento este tipo con correlacional y descriptivo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), se le denomina tipo descriptivo a la investigación el cual presenta información detallada y concisa, estos autores consideran que una investigación tipo correlacional es cuando se trata de evaluar la asociación de dependencia que se puede producir entre las variables de estudio de la investigación.

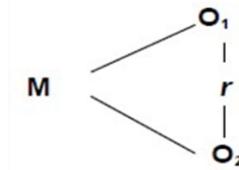
3.2. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal y según el autor Hernández et al. (2014) comenta que dentro de este tipo de diseño de investigación las variables sujetas a estudio no pueden por ningún motivo ser alteradas y únicamente deben ser analizadas de manera natural.

El autor Andia (2017) menciona que el diseño de investigación de corte transversal son aquellos estudios la cual su información son obtenidos en periodos de tiempos estables y definidos. (p.169)

Otro autor Hernández et al. (2014) menciona claramente que para él la investigación transversal es una investigación la cual solo se realiza una sola vez, con la finalidad de poder obtener un análisis de las variables y qué consecuencias o repercusión traerían.

Ello se representa con este gráfico:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión de capacitación

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Calidad total

3.3. Población y muestra.

Población

La población utilizada en la investigación va a provenir de los trabajadores de la empresa Racionalización Empresarial S.A. cuya cantidad es 50, esta población es finita porque se va a conocer todos los colaboradores.

Según el autor Hernández et al. (2014) hace referencia que la población es el conjunto de personas o individuos que habitan en un determinado lugar y que a su vez comparten las mismas características.

Muestra

Será constituida por 50 colaboradores de la empresa y según Hernández et al. (2014) indica que una muestra censal no necesita la realización de una fórmula porque está se complementa por todos los colaboradores pertenecientes a la empresa de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se utilizó la técnica de encuestas la cual fue proporcionada a los colaboradores del área de administración de la empresa Racionalización

Empresarial S.A., dentro de la técnica de encuesta utilizada se contempló los ítems de cada variable independiente y dependiente.

Instrumento

Es el cuestionario tomado como instrumento el cual se complementa se comprende de diversas preguntas concretas en referencia a las variables de estudio y sus ítems.

Para una correcta ejecución del cuestionario y comprensión del mismo se utilizó la escala de Likert que según Hernández Fernández y Batista (2010): comentan que esto está comprendido por un conjunto de afirmaciones o juicios que unidos permitirán obtener la información deseada. (p.195)

Los ítems de esta encuesta tuvieron cinco alternativas de respuestas, las cuales son: nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las acciones realizadas en el procedimiento de la investigación fueron cuatro: primero se realizó la extracción de información mediante las encuestas a los colaboradores de la empresa, segundo se llevó a cabo la introducción de información en el programa Excel con la finalidad de que esta información sea tabulada, tercero se procedió a la trasladación de esta información al programa SPSS y por último gracias a este programa se logró la aplicación de la contratación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Spearman.

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 2

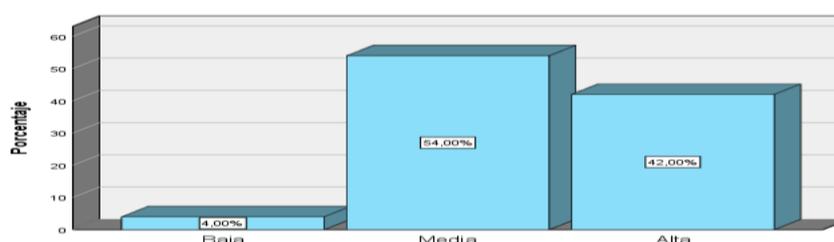
Niveles de la variable Gestión de capacitación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	4,0	4,0	4,0
Media	27	54,0	54,0	58,0
Alta	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 1

Variable Gestión de capacitación.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la gestión de capacitación desarrollada en la organización es medio con un 54%, por otra parte, se ubica en un nivel alto con un 42% y nivel bajo con el 4%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, lo cual hace referencia a la base que permitirá el logro de la calidad y eficiencia en el puesto de trabajo.

Tabla 3

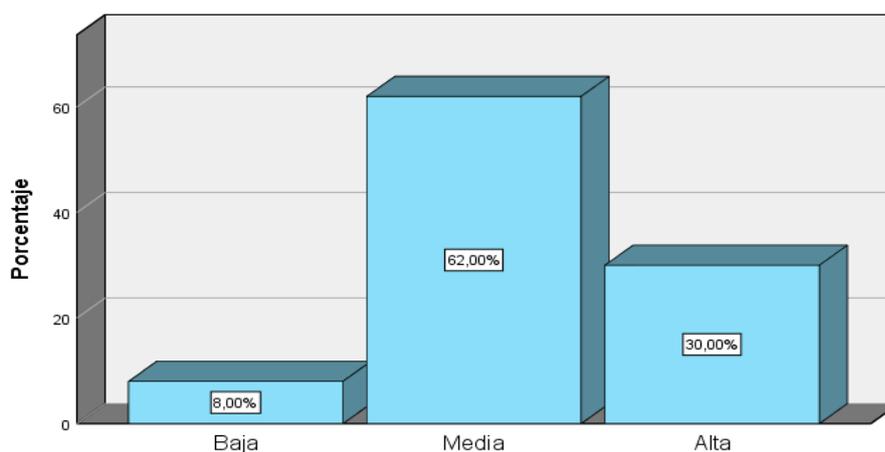
Niveles de la dimensión Analizar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	8,0	8,0	8,0
Media	31	62,0	62,0	70,0
Alta	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Informacion obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 2

Dimensión Analizar.



Nota: Informacion obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión analizar desarrollado en la organización es medio con un 62%, por otra parte, se ubica en un nivel alto con un 30% y nivel bajo con el 8%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, ya que el conocimiento sobre las necesidades de capacitación es indispensable para los directivos de una empresa, hay dos tipos de personal al cual se le tiene que capacitar, a los trabajadores ya establecidos y a los nuevos trabajadores.

Tabla 4

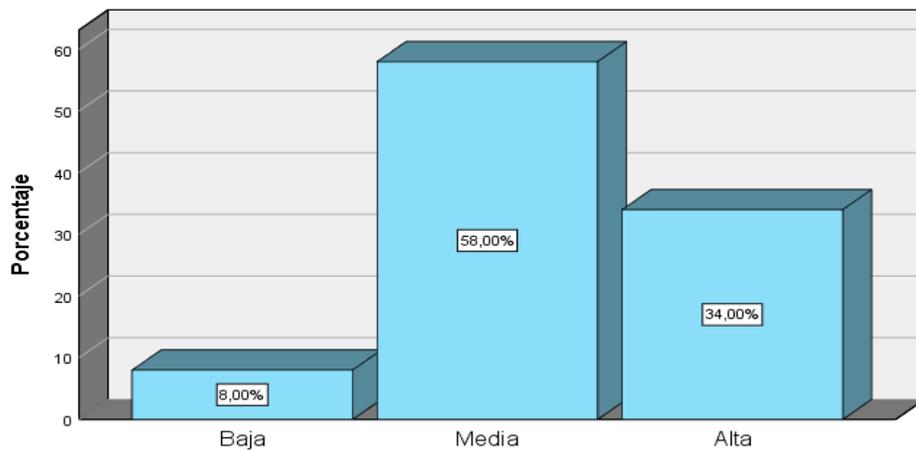
Niveles de la dimensión Diseñar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	8,0	8,0	8,0
Media	29	58,0	58,0	66,0
Alta	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 3

Dimensión Diseñar.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión diseñar desarrollado en la organización es medio con un 58%, por otra parte, se ubica en un nivel alto con un 34% y nivel bajo con el 8%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, para ello es importante que los directivos, los jefes y el personal que esté a cargo de la realización de estas pueda cumplir con todos los materiales o requerimientos que se necesiten para llevar a cabo las capacitaciones.

Tabla 5

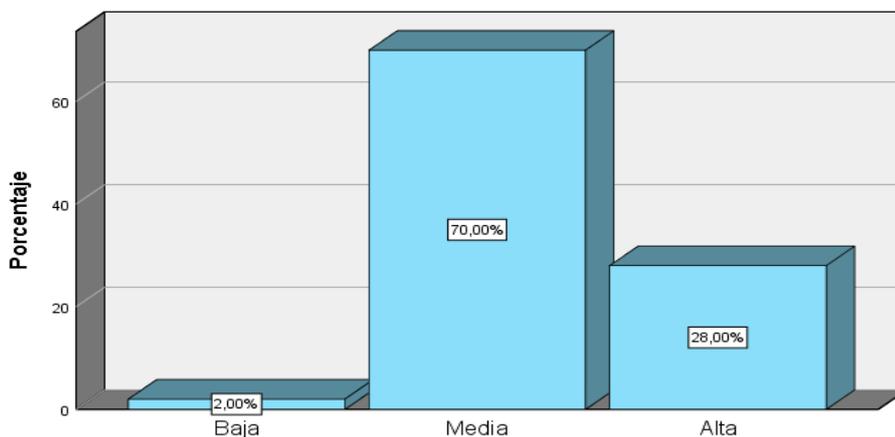
Niveles de la dimensión Desarrollar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	1	2,0	2,0	2,0
Media	35	70,0	70,0	72,0
Alta	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 4

Dimensión Desarrollar.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión desarrollar en la organización es medio con un 70%, por otra parte, se ubica en un nivel alto con un 28% y nivel bajo con el 2%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, para ello es necesario saber que el área gerencial es importante en la construcción y desarrollo de una empresa en esta área el personal que está a cargo o está en el puesto debe ser un personal que tenga los conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes.

Tabla 6

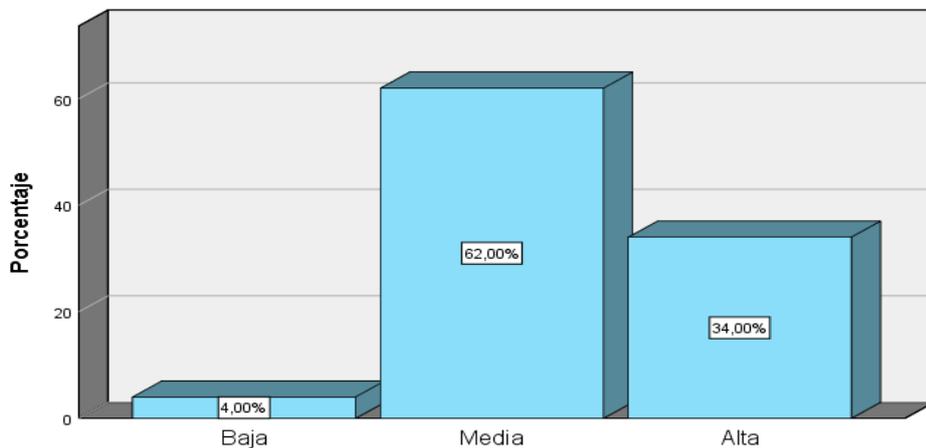
Niveles de la dimensión Implementar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	2	4,0	4,0	4,0
Media	31	62,0	62,0	66,0
Alta	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 5

Dimensión Implementar.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión implementar en la organización es medio con un 62%, por otra parte, se ubica en un nivel alto con un 34% y nivel bajo con el 4%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, ya que si fuera el caso de necesitar más elementos o métodos para que éste se pudiera dar la capacitación se deberá de facilitar también los medios necesarios para que todo esto se realice de la manera como estaba prescrita.

Tabla 7

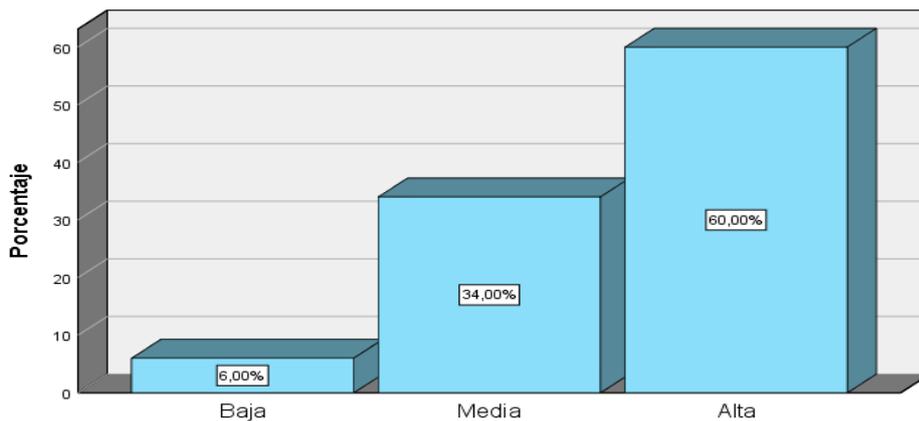
Niveles de la dimensión Evaluar.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	3	6,0	6,0	6,0
Media	17	34,0	34,0	40,0
Alta	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 6

Dimensión Evaluar.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión evaluar en la organización es alto con un 60%, por otra parte, se ubica en un nivel medio con un 34% y nivel bajo con el 6%, todo ello demuestra que la aplicación de estas prácticas está siendo óptimas, en referencia a ello es necesario saber que la medición de resultados es indispensable para los altos directivos por lo cual deben observar de manera detallada y minuciosa el plan de capacitación.

Tabla 8

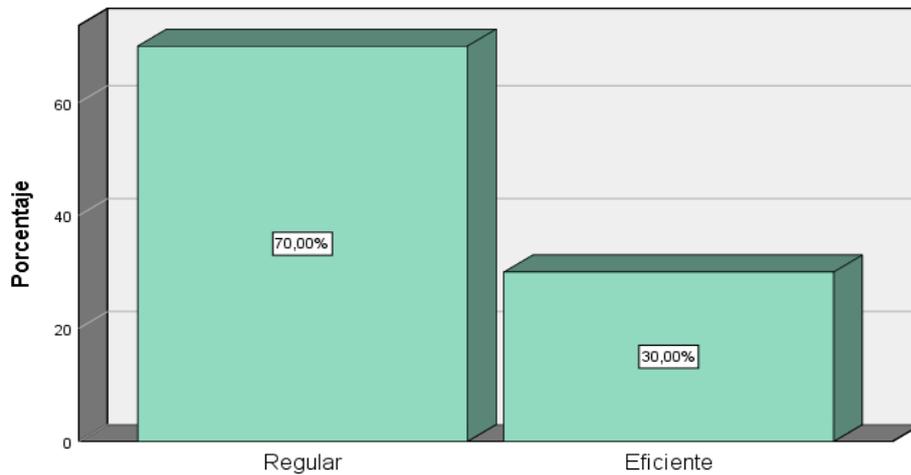
Niveles de la variable calidad total.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	35	70,0	70,0	70,0
Eficiente	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Informacion obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 7

Variable calidad total.



Nota: Informacion obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la variable calidad total en la organización es regular con un 70%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 30% y todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, en referencia a ello es necesario saber que para una empresa la calidad total es considerada cómo cero errores, cero deficiencia, cero merma por qué cuando en un proceso no existe errores ni deficiencias o fallas todo el producto servicio que se pretenda producir va a estar tal cual como estaba planificado.

Tabla 9

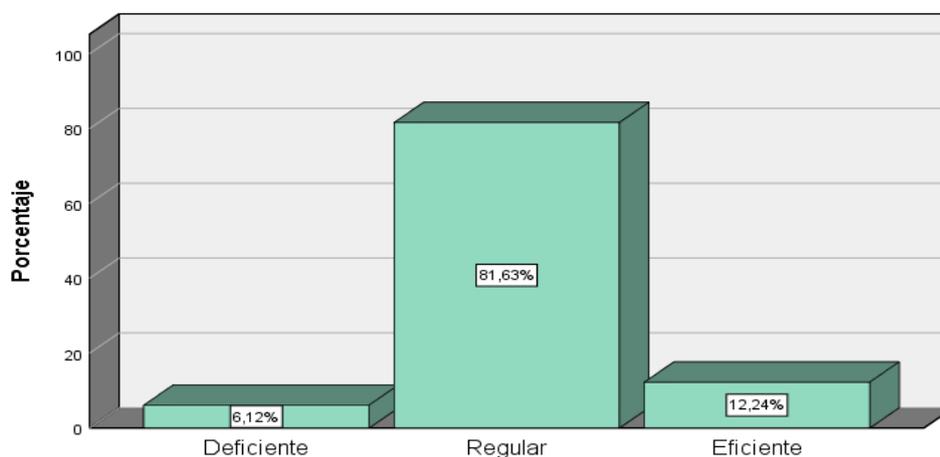
Niveles de la dimensión Clientes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	6,0	6,1	6,1
Regular	40	80,0	81,6	87,8
Eficiente	7	12,0	12,2	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 8

Dimensión Clientes.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión clientes en la organización es regular con un 80%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 12% y nivel deficiente con el 6%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, ya que el enfoque al cliente es toda acción que se necesita para poder encontrar cuáles son las necesidades que tienen los clientes y como la empresa puede suplir todas estas.

Tabla 10

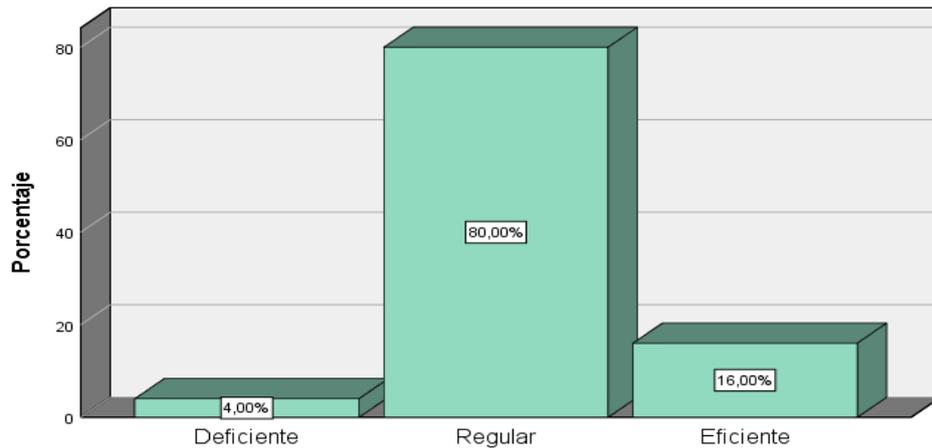
Niveles de la dimensión Liderazgo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	4,0	4,0	4,0
Regular	40	80,0	80,0	84,0
Eficiente	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 9

Dimensión Liderazgo.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión liderazgo en la organización es regular con un 80%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 16% y nivel deficiente con el 4%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que los líderes son las personas encargadas de poder orientar al personal y motivarlos para que éstos sientan la seguridad, confianza y capacidad de poder desarrollarse desenvolverse dentro de sus puestos de trabajo.

Tabla 11

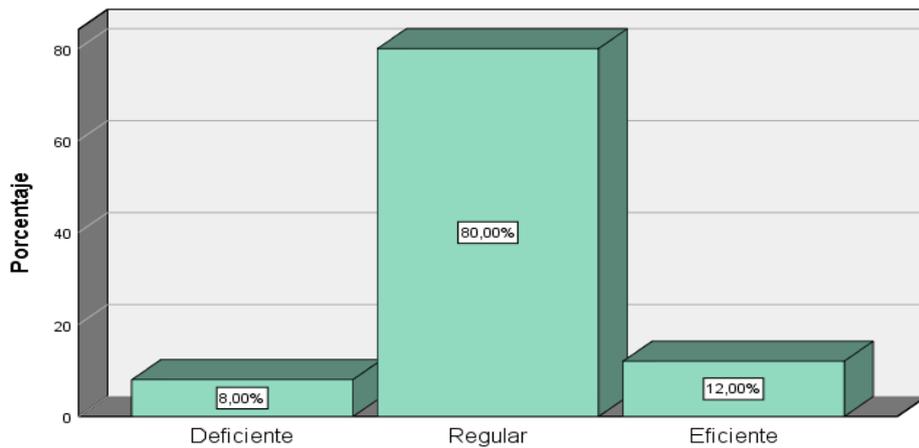
Niveles de la dimensión Personal.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
Regular	40	80,0	80,0	88,0
Eficiente	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 10

Dimensión Personal.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión personal en la organización es regular con un 80%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 12% y nivel deficiente con el 8%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que el compromiso que tenga el personal para con las responsabilidades de la empresa es indispensable y esencial para que esa pueda llegar a cumplir sus metas y objetivos.

Tabla 12

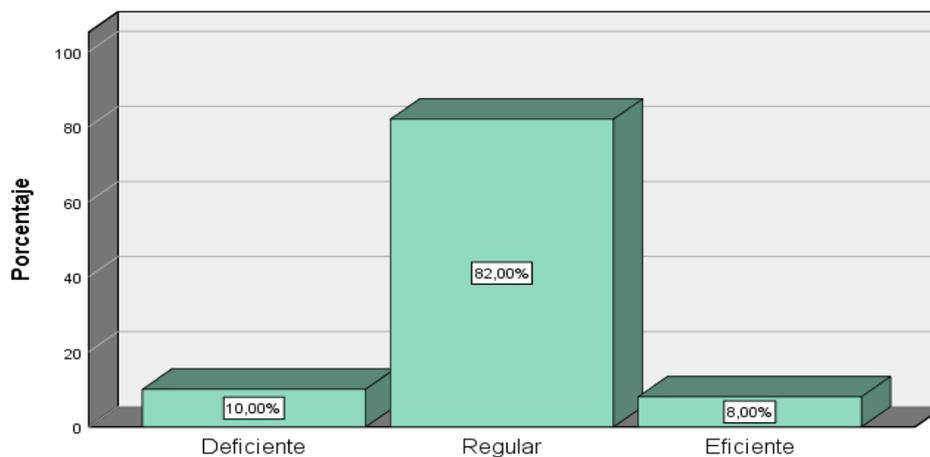
Niveles de la dimensión Procesos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
Regular	41	82,0	82,0	92,0
Eficiente	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Informacion obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 11

Dimensión Procesos.



Nota: Informacion obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión procesos en la organización es regular con un 82%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 10% y nivel deficiente con el 8%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que la ejecución es un proceso, en el que su desarrollo es gracias a las decisiones y acciones que se relacionan para llegar al objetivo al cual se quiere llegar.

Tabla 13

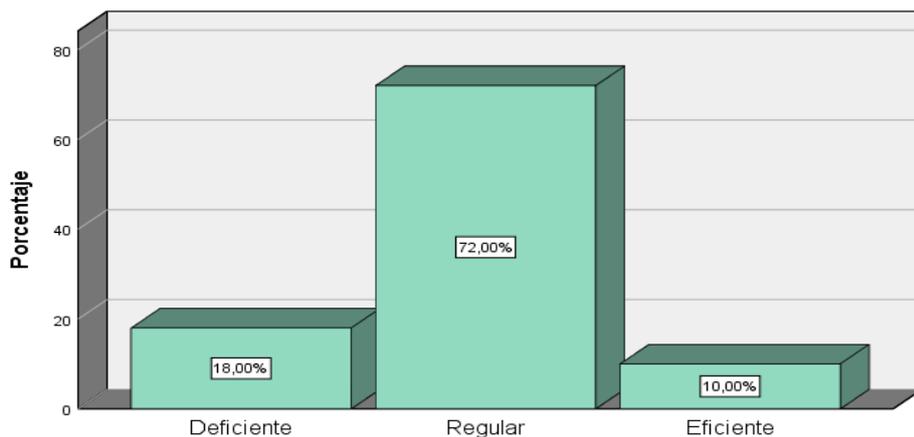
Niveles de la dimensión Sistemas.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	18,0	18,0	18,0
Regular	36	72,0	72,0	90,0
Eficiente	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 12

Dimensión Sistemas.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión sistemas en la organización es regular con un 72%, por otra parte, se ubica en un nivel deficiente con un 18% y nivel eficiente con el 10%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que se reconoce a una organización como un sistema en donde cada parte influencia a la otra, ya que dentro de ella se producen interacciones sociales las cuales son predominantes, de éstas depende el funcionamiento de cada proceso.

Tabla 14

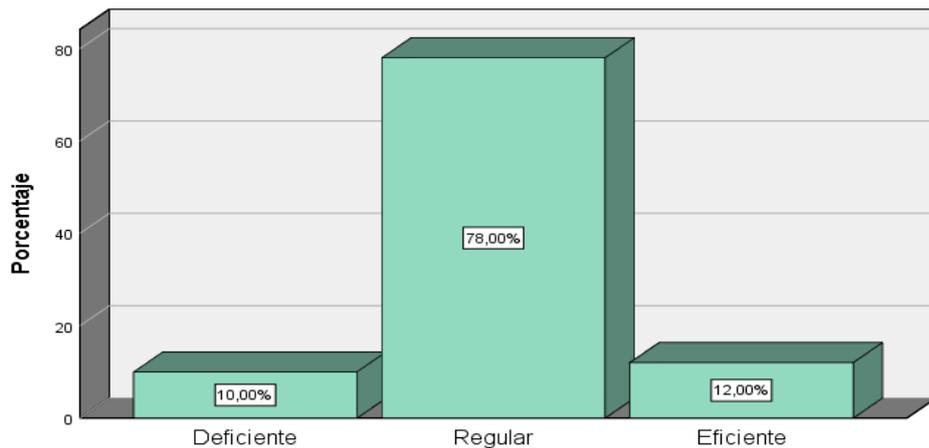
Niveles de la dimensión Mejora continua.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	6,0	6,1	6,1
Regular	40	80,0	81,6	87,8
Eficiente	7	12,0	12,2	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 13

Dimensión Mejora continua.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión mejora continua en la organización es regular con un 80%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 12% y nivel deficiente con el 6%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que la mejora continua permite el logro de objetivos y a su vez esto dentro de los procesos logra hacerlos más eficientes y eficaces en el momento de la producción de los productos o servicios.

Tabla 15

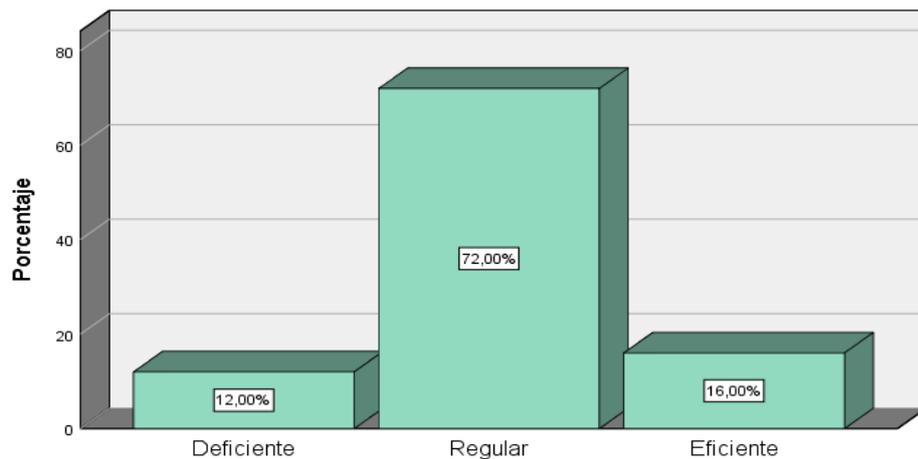
Niveles de la dimensión Enfoque basado en procesos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
Regular	36	72,0	72,0	84,0
Eficiente	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 14

Dimensión Enfoque basado en procesos.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión enfoque basado en procesos en la organización es regular con un 72%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 16% y nivel deficiente con el 12%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que el uso del conocimiento es indispensable para tomar buenas decisiones.

Tabla 16

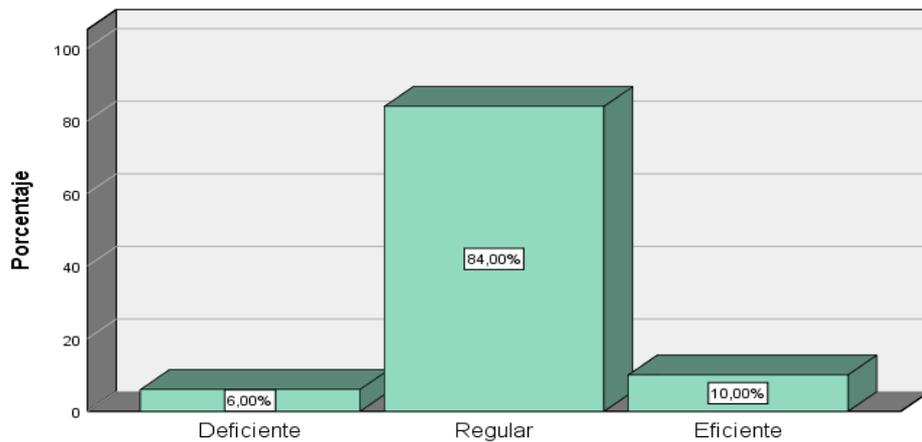
Niveles de la dimensión Proveedores.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
Regular	42	84,0	84,0	90,0
Eficiente	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Figura 15

Dimensión Proveedores.



Nota: Información obtenida del instrumento aplicado a los trabajadores.

Interpretación:

Se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la dimensión proveedores en la organización es regular con un 84%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 10% y nivel deficiente con el 6%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, tomado en cuenta que si una empresa quiere tener un servicio o producto de calidad necesariamente tiene que empezar primero con el proveedor en donde tiene que limitarlo a ciertas características como el tiempo de entrega, la cantidad y estado del producto.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

H_o: No existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Tabla 17

Correlación entre las variables gestión de capacitación y la calidad total

		GESTION DE CAPACITACION	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 50
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,695** , 50

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

Interpretación:

El grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es Rho=0,695, demuestra que las variables guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva alta, entonces se admite la H_i y la H_o se niega. Con un sig. = 0,001<0,05 se ha logrado obtener dichos resultados.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

H_o: No existe relación entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Tabla 18

Correlación entre la variable calidad total y la dimensión analizar.

		CALIDAD		
		TOTAL		Analizar
Rho de	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
Spearman	Analizar	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Interpretación:

El grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es Rho=0,646, demuestra que la variable y dimensión guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva alta, entonces se admite la H_i y la H_o se niega. Con un sig. = 0,001<0,05 se ha logrado obtener dichos resultados.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

H₀: No existe relación entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Tabla 19

Correlación entre la variable calidad total y la dimensión diseñar.

			CALIDAD TOTAL	Diseñar
Rho de	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
Spearman	Diseñar	Coefficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Interpretación:

El grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,443$, demuestra que la variable y dimensión guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada, entonces se admite la H_i y la H₀ se niega. Con un sig. = $0,001 < 0,05$ se ha logrado obtener dichos resultados.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022

H₀: No existe relación entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022

Tabla 20

Correlación entre la variable calidad total y la dimensión desarrollar.

			CALIDAD TOTAL	Desarrollar
Rho de	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
Spearman	Desarrollar	Coefficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Interpretación:

El grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,447$, demuestra que la variable y dimensión guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada, entonces se admite la H_i y la H₀ se niega. Con un sig. = $0,001 < 0,05$ se ha logrado obtener dichos resultados.

Hipótesis específica 04:

H_i: Existe relación entre la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

H₀: No existe relación entre la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Tabla 21

Correlación entre la variable calidad total y la dimensión implementar.

		CALIDAD TOTAL		Implementar
Rho de	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,406
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Spearman	Implementar	Coefficiente de correlación	,406	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Interpretación:

El grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,406$, demuestra que la variable y dimensión guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada, entonces se admite la H_i y la H₀ se niega. Con un sig. = $0,000 < 0,05$ se ha logrado obtener dichos resultados.

Hipótesis específica 05:

H_i: Existe relación entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

H₀: No existe relación entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización empresarial S.A. Arequipa, 2022.

Tabla 22

Correlación entre la variable calidad total y la dimensión evaluar.

			CALIDAD TOTAL	Evaluar
Rho de	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,521
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
Spearman	Evaluar	Coefficiente de correlación	,521	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

Interpretación:

El grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,521$, demuestra que la variable y dimensión guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada, entonces se admite la H_i y la H₀ se niega. Con un sig. = $0,002 < 0,05$ se ha logrado obtener dichos resultados.

4.3. **Discusión de resultados**

La gestión de capacitación para Reyes (2021) es la acción que permite a una persona adquirir la preparación necesaria para desempeñar una labor con eficacia y eficiencia, se realiza a través de información teórico - práctica para formar, adiestrar complementar y profundizar los conocimientos adquiridos a través de estudios y/o experiencias. Por su parte Dessler (2015), desarrolló una teoría el cual da a conocer que la capacitación es una acción que se brinda desde un inicio al nuevo personal de una determinada empresa ya sea que éste tenga o no experiencia y esto debe ser considerado como un protocolo porque es el primer paso para inducir conocimientos referentes a la empresa, la inducción de este conocimiento va a permitir lograr un mejor alcance de las actividades que a estos nuevos empleados se les transferirán. También tenemos a Bohlander, Snell y Morris (2017) quienes indican que la palabra capacitación es usada en una empresa determinada con la intención de poder iniciar la enseñanza a sus nuevos integrantes.

Al respecto Ramos y Escobar (2021) con su trabajo que tiene el propósito determinar el nivel de capacitación que tiene el personal administrativo de dicha entidad. Después de la realización de la sustracción de información, se logró encontrar con resultados en los cuales se conoce que las capacitaciones recibidas por los asistentes administrativos considerados por ellos son regulares, no excelentes ni deficientes. Según la percepción de ellos estas capacitaciones son lo suficientemente interesantes y tiene la información necesaria para poder brindarles a ellos conocimientos que los mantengan a un nivel regular el cual permita que su desempeño laboral no los perjudique, pero tampoco les permita obtener grandes beneficios. Se concluye que las capacitaciones que se generan en esta municipalidad provincial de Puno deben ser promovidos por convenios interinstitucional con la finalidad que las capacitaciones recibidas sean no solo regulares sino de calidad permitiendo el cumplimiento de los objetivos propuestos tanto por la entidad como por los propios asistentes administrativos.

Acorde a los hallazgos en este trabajo se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la gestión de capacitación desarrollada en la organización es medio con un 54%, por otra parte, se ubica en un nivel alto con un 42% y nivel bajo con el 4%, todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, lo cual hace referencia a la base que permitirá el logro de la calidad y eficiencia en el puesto de trabajo.

En cuanto a la calidad total para Maldonado (2018) es la forma de pensar cada individuo y que éste empieza en base a las necesidades que éste pueda tener y al mismo tiempo que quiera satisfacer y que pueda hacerlo, mientras que la calidad total para una organización es un cambio trascendental en los procesos sistemas estructuras programas etc. de este para que pueda cumplir con los requerimientos que presentan sus clientes. Asimismo, Delgado et al. (2018), mencionan que para ellos la calidad total vendría a ser todos los elementos, instrumentos, técnicas, herramientas, estrategias, tácticas, procedimientos y sistemas, que se utilizan para elaborar un producto o servicio.

Referente a ello se encontró al artículo de Montalvo et al. (2020) se tiene como objetivo determinar si las variables calidad y satisfacción del usuario se relacionan. A los 152 sujetos de muestra se les logró sustraer la información mediante un cuestionario con preguntas relacionadas a las variables. Los resultados encontrados dan a conocer que en un 65.1% los usuarios consideran que la atención que ellos reciben es regular mientras que un 45.4% considera satisfechos con el servicio.

En este sentido en la presente tesis se puede rescatar que los colaboradores tomados como muestra, han precisado el nivel que presenta la variable calidad total en la organización es regular con un 70%, por otra parte, se ubica en un nivel eficiente con un 30% y todo ello demuestra que es necesario mejorar la aplicación de estas prácticas, en referencia a ello es necesario saber que para una empresa la calidad total es considerada cómo cero errores, cero deficiencia, cero merma por qué cuando en un proceso no

existe errores ni deficiencias o fallas todo el producto servicio que se pretenda producir va a estar tal cual como estaba planificado.

Por otro lado, el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,695$, demuestra que las variables guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva alta, entonces se admite la H_1 y la H_0 se niega. Con un $sig. = 0,001 < 0,05$ se ha logrado obtener dichos resultados.

Al respecto se encontró similares en el artículo de Sotelo, Figueroa, Montesinos y Solís (2019) que tiene un enfoque único sobre la correlación que se produce entre la capacitación y la calidad brindada en el servicio del personal por el personal CMF. Los resultados permiten llegar a la conclusión que en efecto se genera una correlación positiva entre la capacitación y calidad del servicio.

Asimismo, sucede con Valladolid (2019) en su estudio que tiene como objetivo determinar cuál es la influencia que se genera a partir de la gestión de capacitación con la calidad total. Para poder sustraer información relevante para la investigación y en el marco del desarrollo de la información se utilizó a un programa estadístico spss el cual habilitó el acceso a gráficos y tablas para una interna interpretación más visible y confiable en donde se pudo constatar la existencia de la relación entre las variables del estudio obteniendo un valor de 0.749; es así que entonces la gestión de capacitación tiene una significancia muy alta en referencia a la conexión con la calidad total en la tienda.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: Se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,695$, demuestra que la gestión de capacitación y la calidad total guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada.

SEGUNDO: Se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,646$, demuestra que el análisis y la calidad total guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada.

TERCERO: Se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,443$, demuestra que el diseño y la calidad total guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada.

CUARTO: Se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,447$, demuestra que el desarrollo y la calidad total guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada.

CUARTO: Se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,406$, demuestra que la implementación y la calidad total guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada.

CUARTO: Se concluye que el grado de asociación o correlación que proporciona Rho de Spearman que en este caso es $Rho=0,521$, demuestra que la la evaluación y la calidad total guardan una relación significativa y directa, de acuerdo al valor obtenido se entiende como positiva moderada.

5.2. Recomendaciones

Debido a la vinculación ceñida entre las variables se sugiere rediseñar el programa de capacitaciones de forma que ello este dirigido a cada puesto laboral y se efectúe desde que inicien las labores porque de esa manera cobraría más relevancia la capacitación.

Respecto al análisis a los directivos de la empresa se sugiere realizar pruebas de conocimientos que tiene el personal de modo que se logre conocer en que se necesita trabajar y hacia donde deben enfocarse las capacitaciones.

Con referencia al diseño de programas de capacitación se sugiere que es necesario cumplir con los reglamentos motivacionales y asegurar al cliente un servicio de calidad.

Asimismo, se sugiere que los directivos que están a cargo debe ser un personal que tenga los conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que se necesitan para manejar problemas, liderar y generar nuevas estrategias caso contrario es necesario que se le instruya con capacitaciones en el cual pueda sacar el potencial que tiene dentro porque dependerá de él la dirección y el rumbo de la organización.

Respecto a la implementación se sugiere cooperar con capacitaciones al personal para que se pueda conseguir las metas empresariales, asimismo impulsar a los trabajadores adecuadamente para así ofrecer al cliente un buen servicio.

Con referencia a la evaluación se sugiere un control adecuado de las capacitaciones para el desempeño optimo en las tareas que el trabajador realiza.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2017). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (17ava ed.). México DF, México: Cengage Learning.
- Camarena Adame, M. E. (2019). Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 76-107.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano* cuarta edición. México: Elsevier Editora Ltda.
- Clerque Rosillo, C. M. (2022). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca*. Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud. Universidad Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Delgado, D. B., Meléndez, Y. A., Meneses, Y. V., & Tapia, P. C. (2018). *Administración de la Calidad Total: Análisis crítico de la teoría de Feigenbaum*. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21-26.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Education.
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Ferrando, A., y Callohuanca, J. (2020). Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima-Perú. *Anales Científicos*, 81(1), 1-12. http://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/1494/pdf_248
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, R. E. Fernández, C. C & Baptista, P. A. (2014) Metodología de la Investigación. (6° ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. E. Fernández, C. C. & Baptista, P. A. (2010) Metodología de la Investigación. (5° ed.). México: McGraw Hill.
- Huaman Lozada, J. D., (2021). Gestión de capacitación y su influencia en las competencias docentes en la Institución Educativa Federico Villareal, Tacna, año 2019. Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias con Mención en Gerencia y Administración de la Educación. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Perú.
- Linares Garcia, M. D. P., & Saavedra Heredia, R. D. P. (2019). Programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, 2019. Tesis para optar el Título de licenciada en Administración Pública. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Maldonado, J. (2018). Fundamentos de calidad total. TEGUCIGALPA, MDC, Honduras. Obtenido de jmalдона00@ yahoo. com.
- Marin Pancca, K. V. (2020). Calidad de servicios del programa CUNA MÁS en el Centro Infantil de Atención Integral de Salcedo-2017. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo, 23(2), 21-26.
- Ramos Cáceres, H. L., & Escobar Mamani, J. (2021). La capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno, 2020. Tesis para optar el Título de Licenciado en Ciencias Administrativas y Márketing Estratégico. Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua. Perú.
- Reyes Bustinza, J. (2021). Gestión de la capacitación. Revista Universitaria, 140, 189-208. <https://doi.org/10.51343/ru.v140i0.533>

- Sotelo Asef, J. G., Figueroa González, E. G., Montecinos Piña, V. I., & Solís Ríos, R. (2019). La capacitación y su correlación con la calidad en el servicio en una institución médica. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 8(16), 271-302.
- Valladolid Escalante, H. J. (2019). Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong. San Borja, 2019. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Valdivia Tasilla, M. E. (2018). La capacitación en la gestión del talento humano. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca. Perú
- Zuñiga Barrios, R. V. (2021). La capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada EIRL durante el año 2021-Arequipa. Facultad de Psicología Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.

ANEXOS

Matriz de Consistencia de la Investigación

GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y CALIDAD TOTAL DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA RACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL S.A. AREQUIPA, 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO, DISEÑO, POBLACION, MUESTRA, TECNICA Y INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN	
			DIMENSIONES	
¿Qué relación existe entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?	Establecer la relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Existe relación entre la gestión de capacitación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.		Tipo: Investigación básica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	Analizar Diseñar Desarrollar Implementar Evaluar	Diseño: Investigación no experimental
¿Qué relación existe entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?	Establecer la relación entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Existe relación entre el análisis y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.		Población: Constituida por 50 trabajadores de la empresa Racionalización Empresarial SA
¿Qué relación existe entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?	Establecer la relación entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Existe relación entre el diseño y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	CALIDAD TOTAL DIMENSIONES	Muestra Constituida por 50 trabajadores por ser censal.
¿Qué relación existe entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?	Establecer la relación entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Existe relación entre el desarrollo y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.		Técnica: Encuesta
¿Qué relación existe la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?	Establecer la relación entre la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Existe relación entre la implementación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Clientes Liderazgo Personal Procesos Sistema Mejora continua Enfoque basado en procesos Proveedores	Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022?	Establecer la relación entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.	Existe relación entre la evaluación y la calidad total del área de administración de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Arequipa, 2022.		