

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Análisis del impacto en la gestión del conocimiento e influencia en el incremento de la productividad de las empresas que recibieron capacitación en el centro de Educación Continua de la ESPOL.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Ingeniero en Negocios Internacionales

Presentado por:

Guevara López Bryan Alexis

Zambrano Aguilar Alexandra Estefanía

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2018

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a
nuestros padres, familiares y amigos.

A los que estuvieron y los que estarán.

AGRADECIMIENTOS

Nuestros más sinceros agradecimientos a todos los docentes que formaron parte de este proceso de formación académica, en especial a aquellos que más que docentes, fueron mentores en este camino (Ivonne Moreno, Ivonne y Olga Martín) y especialmente a nuestros padres, por ser pilar fundamental en este aprendizaje interminable llamado “vida”.

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Bryan Alexis Guevara López y Alexandra Estefanía Zambrano Aguilar damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

Bryan Alexis Guevara
López

Alexandra Estefanía
Zambrano Aguilar

EVALUADORES

PhD. Ing. Victor Hugo González

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

Las últimas décadas han cambiado nuestra forma de ver el mundo, tanto en aspectos personales como del mundo laboral. Mantenerse informado y actualizado en los diferentes aspectos laborales se ha convertido en una necesidad más allá que un punto a favor, de este modo surge la educación continua, un servicio de educación alternativa para mantenerse a la vanguardia en el competitivo mercado laboral.

Por otra parte, el sector empresarial que se encuentra dedicado a la prestación de servicios ha ido evolucionado en sus conceptos, permitiéndose añadir términos nuevos en este ámbito, como el del valor agregado del servicio o incorporando la satisfacción de los usuarios como forma de medición de la calidad de este. Es por estos motivos que se han desarrollado diferentes modelos con el fin de medir la satisfacción del cliente de acuerdo al servicio.

En el presente proyecto se empleó la herramienta servperf (service performance) para medir la calidad del servicio de capacitación que brinda Educación Continua ESPOL y mediante métodos estadísticos identificar su incidencia en la percepción del incremento de la productividad de los participantes que recibieron capacitaciones solicitadas por empresas, a través de la implementación del cuestionado estandarizado propuesto por Cronin y Taylor, que consta de 22 preguntas, a las que se adicionaron 7 interrogantes relacionadas con productividad para demostrar la existencia de una relación positiva entre las capacitaciones brindadas y el incremento en la productividad percibida por los participantes.

Palabras clave: *servperf, calidad, capacitación, ESPOL*

ABSTRACT

The last decades have changed our way of seeing the world, both in personal aspects and in the world of work. Keeping informed and updated in the different aspects of work has become a necessity beyond a point in favor, this is how continuous education arises, which is nothing more than an alternative education service to stay ahead in the competitive labor market.

On the other hand, the business sector dedicated to the provision of services has evolved in its concepts, adding terms such as added value of the service or incorporating user satisfaction as a measure of its quality. For these reasons, different models have been developed to measure user satisfaction with each respective service.

In the present project, the servperf tool (service provision) was used to measure the quality of the training service provided by ESPOL Continuing Education and through statistical means to identify its incidence in the perception of the increase in productivity of the participants who received requested training. by companies, through the implementation of the standardized questionnaire proposed by Cronin and Taylor, which consists of 22 questions, to which 7 questions related to research were added to satisfy a positive relationship between the training provided and the increase in the productivity perceived by the participants.

Keywords: servperf, Quality, training, ESPOL

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
CAPÍTULO 1.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Justificación del problema	1
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Marco teórico.....	3
CAPÍTULO 2.....	8
2. METODOLOGÍA	8
CAPÍTULO 3.....	14
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	14
CAPÍTULO 4.....	26
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26
Bibliografía.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Representación del modelo en Smart PLS.....	13
Figura 3.1. Alfa de Cronbach arrojado por Smart PLS	20
Figura 3.2. Carga factorial explicada por Smart PLS.....	23
Figura 3.3. Análisis Bootstrapping en Smart PLS.....	25
Figura 4.1. Aplicación de Conocimientos	27
Figura 4.2. Rendimiento Laboral	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Escala de Likert	10
Tabla 2.2. Alfa de Cronbach SPSS	12
Tabla 3.1. Distribución de frecuencia de género	14
Tabla 3.2. Distribución de frecuencia de edades	15
Tabla 3.3. Media y desviación del cuestionario Servperf	15
Tabla 3.4. Apariencia personal cruzada con género	16
Tabla 3.5. Chi cuadrado entre apariencia personal y género	17
Tabla 3.6. Página Web cruzada con Edad	17
Tabla 3.7. Media y desviación de preguntas de productividad	18
Tabla 3.8. Alfa de Cronbach del total de la encuesta	19
Tabla 3.9. Media de las dimensiones del modelo Servperf	20
Tabla 3.10. Distribución de frecuencia del Servicio General	21
Tabla 3.11. Correlación entre las dimensiones del modelo y Servicio General	21
Tabla 3.12. Correlación entre productividad y las dimensiones del modelo	22
Tabla 3.13. Correlación entre Servicio General y Productividad	22
Tabla 3.14. Resumen carga factorial arrojada por Smart PLS	24
Tabla 3.15. Resumen del análisis Bootstrapping en Smart PLS	25
Tabla 4.1. Distribución de frecuencia de la variable aplicación de conocimientos.....	27
Tabla 4.2. Distribución de frecuencia de la variable rendimiento laboral	29

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

Educación Continua es una de las unidades autofinanciadas, perteneciente a la Escuela Superior Politécnica del Litoral, cuya misión es ofrecer programas de capacitación, actualización y perfeccionamiento a profesionales y organizaciones del sector productivo, público y privado del Ecuador; con 35 años de experiencia en el mercado de la capacitación, dirigido a dos segmentos: público general y empresas para las cuales diseña programas y cursos de acuerdo a sus necesidades específicas.

Cabe señalar que, en los últimos 4 años, esta unidad ha experimentado un decrecimiento en las ventas del servicio, que se atribuye al incremento de costo de las capacitaciones y a la competencia interna y externa, por lo cual es indispensable justificar, a través de evidencias, ante los clientes cautivos y potenciales, el impacto positivo de las capacitaciones impartidas por Educación Continua en las empresas que han optado por este servicio.

Con el fin de demostrar y garantizar la eficacia del centro de educación continua en la formación del talento humano y su incidencia en el incremento de la productividad del personal de las organizaciones contratantes, se considera pertinente llevar a cabo una investigación que identifique el impacto que tuvieron las capacitaciones impartidas [1].

1.2 Justificación del problema

Educación continua de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) ha logrado capacitar a más de 10,000 personas, entre público general y colaboradores de distintas instituciones del sector productivo público y privado del Ecuador, demostrando la excelencia y calidad que caracteriza a esta institución de educación superior; sin embargo, no se ha logrado posicionar correctamente en el mercado dado a la falta de un respaldo que avale la efectividad de las capacitaciones impartidas y el impacto positivo causado en la productividad de las empresas que capacitaron a su personal en la unidad [1].

A través del tiempo y, dado que la educación abarca un mercado bastante diverso, la competencia ha ido incrementando y ha permitido que diferentes universidades del país fortalezcan la oferta de educación ejecutiva y que nuevos entes no avalados por universidades tales como consultoras, instituciones públicas, cámaras de comercio y asesores independientes incursionen en la oferta de capacitaciones como una alternativa de negocio. Además de los agentes mencionados anteriormente, se suma la competencia interna de diferentes asociaciones estudiantiles y facultades universitarias que ofrecen formación a gran parte del mercado objetivo.

En el año 2017 el presidente del Ecuador Lenin Moreno hizo público el decreto de austeridad, motivo por lo que la mayor parte de empresas públicas y privadas se vieron motivadas a recortar el presupuesto que se les había asignado y afectó principalmente a la inversión en capacitaciones, lo cual desembocó en forma directa en un decremento de las ventas. Y a finales del mismo año, la institución decidió incrementar el precio de sus capacitaciones, a pesar de que desde hace algunos años se habían mantenido estables y esto implicaba que no se vea reflejada una utilidad significativa.

A pesar de demostrar excelencia y calidad en las capacitaciones impartidas a lo largo de su trayectoria, educación continua ha perdido mercado por la fuerte competencia que amenaza a la unidad, además de las políticas económicas decretadas y el incremento no gradual de los precios de sus capacitaciones ofertadas.

Con el fin de poder sustentar la efectividad de las capacitaciones impartidas en Educación continua ESPOL, se realiza una investigación que fundamente el impacto positivo de la formación continua del talento humano en la productividad de la empresa, permitiendo así que las variables mencionadas anteriormente pasen a segundo plano al momento de tomar una decisión con respecto a la inversión que las empresas deben realizar en capacitaciones.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Validar la efectividad de la gestión del conocimiento impartido en la Unidad de Educación Continua ESPOL y su incidencia en el incremento de la productividad de los

participantes que recibieron capacitaciones solicitadas por empresas mediante la medición de la calidad del servicio a través del análisis de variables cualitativas.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Definir las variables para el análisis de los factores que influyen en la evaluación del impacto de la gestión del conocimiento del talento humano de una empresa.
2. Medir el nivel de correlación existente entre la calidad de servicio de capacitación de personal y la productividad de los participantes de las empresas capacitadas en Educación Continua ESPOL para la validación de la calidad del servicio brindado.
3. Identificar el nivel de aplicación del conocimiento adquirido dentro de las funciones laborales cotidianas como un soporte que sustente el incremento de la productividad de los participantes.

1.4 Marco teórico

La educación continua es la forma mediante la que las personas se mantienen actualizadas en los últimos avances relacionados a un sector o temas en específico, ya que, a través de cursos académicos como charlas, conferencias, talleres; ayudan a profundizar conocimientos que aporten al desarrollo de nuevas habilidades y competencias. Estos programas son impartidos por instituciones de educación superior y organizaciones con fines académicos [2].

Otro autor, define la educación continua como una opción educativa, externa al nivel académico superior, que se refiere al proceso de aprendizaje y tiene como objetivo primordial la actualización de conocimientos en las personas con diferentes niveles de formación, de esta forma, se amplían actitudes y destrezas en relación con las últimas tendencias de su área laboral. Asimismo, se ofertan en distintas modalidades para personas particulares y empresas que deseen mantener a sus equipos de trabajo a la vanguardia para un manejo óptimo de los recursos y mayor competitividad [3].

Por lo general, su tiempo es corto comparado con los programas académicos convencionales, además de centrarse en temas específicos concernientes a su necesidad de formación.

Importancia de participar en programas de educación continua

Es una realidad que el mundo moderno está en constante evolución con respecto a la generación de conocimientos, así como en los distintos procesos inmersos en las actividades laborales de las personas, por lo cual es requerida una actualización perenne con respecto a las mismas.

Debido a estos constantes cambios que se dan en todos los ámbitos a nivel global, los conocimientos adquiridos en las distintas instituciones de educación superior quedan obsoletos después de un cierto periodo de tiempo, además que los mismos se enfocan en una formación general, la cual en muchos casos deja abierta la puerta para seguir un camino de nuevos aprendizajes.

Motivo principal del constante cambio en el mercado laboral

Los diferentes avances tecnológicos que hacen que la sociedad mejore sus procesos de manera frecuente y que se alcancen nuevos descubrimientos demanda en los profesionales una mejor preparación, que se satisface por medio de la educación continua, que se diferencia de la educación formal por la rápida adecuación de aquellos conocimientos requeridos en las instituciones [4].

Beneficios de la educación continua

Las instituciones que mantienen a su personal en constantes capacitaciones mantienen la motivación de sus empleados, además de alcanzar un mejor clima laboral. Del mismo modo logran un aumento en la productividad fomentando la proactividad entre sus empleados. También, se debe tener presente que la educación continua es una herramienta efectiva para la minimización de accidentes laborales [5].

Función de la capacitación en las empresas

Todo proceso educativo cumple un objetivo primordial, la función de la capacitación es la formación y actualización del talento humano, la que ayuda al progreso personal y beneficia la forma en la que se relaciona con los medios sociales. Al presente, es considerada una forma de aprendizaje externo, necesaria para que el personal responda a los avances tecnológicos, elevando la productividad de las empresas. Las

instituciones que capacitan a sus empleados de acuerdo a las situaciones reales encaminadas a la mejora de las actitudes, habilidades y conocimientos, obtendrán un capital humano más eficiente [6].

Tipos de capacitaciones

Para poder analizar las capacitaciones como tal, se las ha definido en dos aspectos básicos. El primer aspecto refiere a la preparación y formación de las personas con el objetivo primordial de instruir las para el mercado laboral, que se identifica como capacitación para el trabajo.

El segundo aspecto, se encamina hacia las actividades que las organizaciones realizan para el desarrollo integral de aquellos que ostentan un cargo en la organización, que se conoce como capacitación en el trabajo [7].

Modelos de Gestión de la Calidad en los Servicios.

Con la finalidad de seleccionar la metodología más adecuada para el cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente, se ha profundizado la búsqueda de modelos de gestión que evalúen la calidad en el sector de servicios, los que se basan en dos paradigmas principales el desempeño y la disconformidad, que han sido estudiados por dos escuelas fundamentales: La escuela Nórdica y la Escuela Norteamericana [8].

Entre los modelos basados en el paradigma de las discrepancias se encuentran los siguientes:

- **Modelo SERVMAN**

Establece nexos causales entre brechas internas y externas, tomando como variables principales la motivación del personal dentro de la empresa y el establecimiento de condiciones adecuadas en la misma, centrando su atención en el personal, destacando el rol gerencial para su desarrollo, que lo reconoce como un modelo de tendencia humanista [9].

La escuela norteamericana plantea los siguientes modelos basados en la disconformidad

- **Modelo de la imagen**

Su objeto de estudio se encuentra centrado en la discrepancia entre las expectativas y las percepciones derivadas de la imagen formada a raíz de la distinción entre la calidad técnica y la calidad funcional, así como los procesos de comunicación externa de la empresa, que toma en cuenta a la imagen como un elemento para generar expectativas [9].

- **Modelo SERVQUAL**

Esta técnica de investigación permite a los usuarios realizar mediciones del nivel de calidad de las empresas, que permite conocer las expectativas de los clientes y su apreciación del servicio, lo que diagnostica de manera global el objeto de estudio. Su medición se encuentra basado en la evaluación de 5 dimensiones [8].

- **Modelo del desempeño evaluado**

Difiere de otros modelos en la utilización de expectativas como estándares de comparación, ya que se centra en un punto ideal clásico y un punto ideal factible, además mide la calidad de servicio como la diferencia entre el desempeño real percibido y el punto ideal establecido [10].

- **Modelo Multiescenario**

Articula múltiples variables en la evaluación del servicio, tales como conceptos de valor, comportamientos y demás intereses del cliente. Engloba el análisis de la calidad, el valor del servicio, comportamiento del consumidor y satisfacción [11].

- **Modelo de los antecedentes y consecuentes de la satisfacción**

El modelo expone la disyuntiva entre un componente positivo y uno negativo, los cuales provocan efectos diferentes en la situación a analizarse [11].

- **Modelo Zeithamil**

Expone la relación existente entre la calidad del servicio, el valor percibido por el cliente y el precio, que divide los atributos del servicio en variables intrínsecas y extrínsecas [12].

Entre los modelos basados en el paradigma de la percepción del desempeño se pueden apreciar los siguientes:

- **Modelo LODGQUAL**

Esta metodología une la calidad del servicio con la satisfacción percibida por el cliente y las recomendaciones que este realiza a otras personas acerca del servicio recibido, reduce las 5 dimensiones propuestas por servqual a tres [13].

- **Modelo de Servuccion**

Organiza de manera sistemática y coherente los diferentes elementos que intervienen en el proceso de la relación Cliente-Proveedor, cuyos niveles de calidad ya han sido predeterminados con anterioridad [14].

- **Modelo de Estructura jerárquica**

Interpreta al concepto de “Producto” como la unión entre diferentes atributos, definidos como la ventaja que el cliente busca consumir.

- **Modelo EVALPROC**

Se centra en la evaluación de los procesos de una empresa, que considera diferentes inputs y outputs dentro de la misma [15].

- **MODELO SERVPERF**

Se basa en una serie de cuestionarios para la medición de la calidad del servicio, sintetizando el modelo servqual a través de la reducción de sus preguntas, volviéndolo más acertado ya que no se enfoca en las expectativas del cliente, sino más bien en su percepción [10].

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se exponen los distintos aspectos metodológicos a emplearse que se derivan del marco teórico presentado en el capítulo anterior a fin de cumplir los objetivos planteados.

Diseño de la investigación

El diseño del presente proyecto es no experimental de tipo transversal, porque no hubo modificación de los factores que fueron objeto de estudio en la investigación y se realizó un análisis del nivel de percepción de los individuos encuestados en un periodo determinado.

Método de investigación

La presente investigación tiene un enfoque:

- Cuantitativo, ya que se cuantifica la percepción de los sujetos de estudio a través de una escala [16].
- Descriptivo: Establece y describe el comportamiento de las variables que se encuentran relacionadas con las percepciones de los participantes.
- Inductivo: Una vez recolectados los datos se analizó el nivel de calidad percibido por los participantes.
- Deductivo: A través del modelo de encuesta Servperf se estudió a detalle cada una de las cinco dimensiones propuestas.

Población y muestra

Para este estudio se tomó en cuenta los participantes que recibieron capacitación corporativa (contratada por una empresa que desea cubrir una necesidad específica de capacitación) desde el año 2016 hasta el primer semestre del 2018 debido a que tienen mayor relevancia en el tiempo y son más pertinentes para poder obtener un mayor nivel

de fiabilidad en los datos recolectados, lo que resultó en un total de 2705 participantes, los cuales fueron tomados en cuenta como nuestra población.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de población finita, ya que se tiene conocimiento del tamaño de la población total, la formula se muestra a continuación:

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

donde:

- Z= Nivel de confianza
- p= Proporción de la población con resultado de éxito
- q= Proporción de la población con resultado de fracaso
- N= Tamaño del universo conocido
- e= Error
- n= Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se calculó considerando un nivel de error del 5%, con un intervalo de confianza del 95%, este nivel de confianza indica que por cada 100 veces que el estudio se replique, 95 mostrarán el mismo nivel de satisfacción dentro de un intervalo de confianza del ($\pm 5\%$), se estableció un nivel de heterogeneidad (p y q) de 0.50, ya que se desconoce la probabilidad de éxito.

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{1.96\%^2 (2705)(50)(50)}{0.05^2 (2705 - 1) + 1.96^2 (50)(50)}$$

Obtenemos como resultado una muestra de 337 personas a encuestar.

Técnica de investigación

Como técnica de recolección de información primaria se empleó un cuestionario propuesto por el modelo de análisis de percepción de calidad SERVPERF (Cronin & Taylor, 1994).

Además del modelo propuesto por Cronin & Taylor se adicionó un total de 7 preguntas con el fin de obtener la percepción de los participantes en cuanto al incremento de su productividad laboral posterior a las capacitaciones recibidas.

Diseño del cuestionario

SERVPERF evalúa el desempeño de ciertos factores con el fin de medir y evaluar la calidad del servicio; este modelo tiene componentes similares a *SERVQUAL*, con la diferencia de que elimina las expectativas creadas por los clientes y se ajusta más a su percepción real del servicio.

El modelo *SERVPERF*, se basa en el estudio de 5 dimensiones principales para el desarrollo de la evaluación de la calidad, las cuales son: responsabilidad, empatía, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad a través de 22 preguntas que permiten la recolección y medición de los datos que fueron valorados en una escala de siete niveles en la escala de Likert, como se muestra en el siguiente gráfico [17].

Tabla 2.1. Escala de Likert

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

A continuación, se detalla el diseño del cuestionario SERVPERV además de las preguntas sobre productividad añadidas:

ASPECTOS TANGIBLES	1 2 3 4 5 6 7
El lugar donde recibí la capacitación estuvo adecuado para el desarrollo de esta.	1 2 3 4 5 6 7
La página web es visualmente atractiva, proporciona información relevante y es amigable con el usuario.	1 2 3 4 5 6 7
La apariencia del personal fue impecable durante el desarrollo de la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
El material recibido (Carpeta, Folleto, Diapositivas, etc.) estuvo acorde a la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
FIABILIDAD	
La capacitación tuvo la duración especificada por la empresa	1 2 3 4 5 6 7

Si existió algún problema durante la capacitación, fue atendido de manera inmediata y eficiente	1 2 3 4 5 6 7
Confío en la calidad de la capacitación recibida	1 2 3 4 5 6 7
La capacitación se llevó a cabo de manera puntual	1 2 3 4 5 6 7
Los registros de asistencia y calificaciones fueron llevados de manera precisa para los fines pertinentes	1 2 3 4 5 6 7
SENSIBILIDAD	
Se informó con exactitud cuándo sería realizada la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
Los requerimientos presentados durante la capacitación fueron atendidos por el personal sin ninguna demora	1 2 3 4 5 6 7
Los empleados estuvieron siempre dispuestos a ayudar durante el desarrollo de la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
Los empleados dejaron de lado sus actividades laborales para prestar la ayuda solicitada sin ningún inconveniente.	
SEGURIDAD	1 2 3 4 5 6 7
El comportamiento del personal generó confianza en usted	1 2 3 4 5 6 7
El docente respondió con certeza las dudas presentadas durante el desarrollo de la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
El personal tuvo un comportamiento amable durante la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
EMPATÍA	
Recibió una atención personalizada de parte de la empresa durante el desarrollo de la capacitación	1 2 3 4 5 6 7
Cuando tuvo un requerimiento, fue atendido de forma individual	1 2 3 4 5 6 7
Recibió una atención personalizada de parte del docente	1 2 3 4 5 6 7
La empresa estuvo siempre pendiente de mis necesidades como cliente	1 2 3 4 5 6 7
La institución se preocupó sinceramente por mis intereses	1 2 3 4 5 6 7
El horario manejado durante la capacitación fue adecuado	1 2 3 4 5 6 7
PRODUCTIVIDAD	
La capacitación ayudó a disminuir los problemas en mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
Apliqué en mi lugar de trabajo los conocimientos adquiridos	1 2 3 4 5 6 7
La capacitación ayudo a que mis tiempos de trabajo se reduzcan	1 2 3 4 5 6 7
Los conocimientos que recibí cubren las necesidades que siento hacia la realización de mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
La capacitación ayudó a sentirme más apto para realizar mi trabajo	1 2 3 4 5 6 7
Después de la capacitación mejoró mi rendimiento laboral	1 2 3 4 5 6 7
La capacitación me ayudó a buscar mejores formas de realizar mis tareas dentro del trabajo	1 2 3 4 5 6 7

Análisis de datos

Una vez obtenidas estas mediciones mencionadas anteriormente se realiza el análisis de los resultados mediante la metodología propuesta por Cronin y Taylor (1994), la cual propone el cálculo de la calidad del servicio en función del número de atributos seleccionados, la importancia de cada uno y la percepción del resultado de un objeto con respecto a un atributo, de la siguiente manera:

$$SQ = \sum_{j=1}^k w_j * p_{ij}$$

- Donde:
- SQ= calidad del servicio
- K= número de atributos
- Wj= importancia del atributo j en la calidad percibida
- Pij= Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

Para el análisis de los datos recolectados se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20, de esta manera se realizaron los cálculos respectivos de la escala de fiabilidad y se identificó la validez del instrumento utilizado.

Alfa de Cronbach

Con el fin de evaluar la fiabilidad del instrumento de medición aplicado se realizó un análisis de consistencia interna mediante el *Alfa de Cronbach*, que trata de un índice que arroja valores entre 0 y 1, el cual, en primera instancia, tiene el propósito de comprobar si el instrumento evaluado recoge información defectuosa, lo que llevaría a conclusiones erróneas.

Tabla 2.2. Alfa de Cronbach SPSS

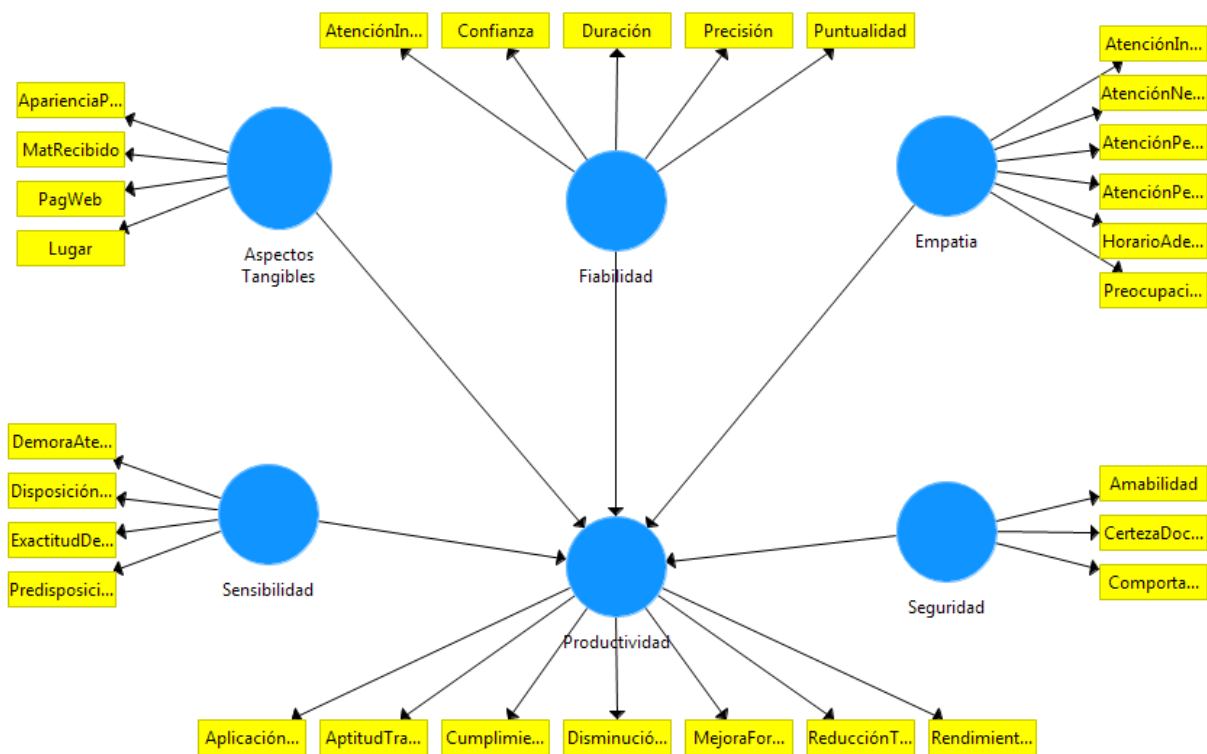
	Cronbach's Alpha	N of Items
Aspectos Tangibles	0,892	4
Fiabilidad	0,928	5
Sensibilidad	0,906	4
Seguridad	0,859	3
Empatía	0,94	6
Productividad	0,975	7
TOTAL	0,982	29

Estos resultados revelan que, con una muestra de 29 encuestas realizadas, el nivel de fiabilidad de los resultados recolectados es de 0,982.

Smart PLS

Con el fin de identificar el nivel de carga factorial de cada variable asociada a las diferentes dimensiones propuestas por el modelo servperf y medir el nivel de significancia de cada uno de los factores con respecto a la productividad para clasificar su importancia estadística relativa con mayor exactitud se ha empleado el software Smart PLS, un programa que consiste en la realización de gráficos para facilitar el modelado de ecuaciones estructurales [18].

Figura 2.1. Representación del modelo en Smart PLS



El modelo se diseñó en el Software PLS de la siguiente manera: las variables asociadas a cada factor se encuentran representadas por los rectángulos amarillos reflejados en el gráfico 1 mientras que los factores asociados a la calidad de servicio están representados por los círculos color celeste. Además se encuentra asociada cada dimensión propuesta por el modelo servperf a la variable productividad para determinar el nivel de impacto que tiene cada uno de estos factores sobre la variable propuesta.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Luego de recopilar los resultados de las 325 encuestas, se procedió al análisis de los datos en la herramienta SPSS.

En primera instancia podemos observar en la tabla 3.1 que el 51,4% de las personas encuestadas fueron hombres y el 48,6% fueron mujeres, dando un total de 167 y 158 respectivamente, lo que permite identificar que tenemos una muestra homogénea en relación con el género, y nos ayuda a inferir si la percepción se encuentra sesgada por el género de los participantes.

Tabla 3.1. Distribución de frecuencia de género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	167	51,4	51,4	51,4
	Mujer	158	48,6	48,6	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

En la tabla 3.2 se puede observar la distribución de edades de los participantes, en la que se puede resaltar que el 98,5% de los encuestados se encuentran entre los 20 y 59 años de edad, de los cuales una mayor parte se concentra en las personas de entre 30 a 39 años de edad con un 45%, seguidos con un 26,5% por los participantes de entre 20 y 29, obteniendo el mismo nivel de participación en los encuestados de entre 40 a 49 años.

Con estos antecedentes podemos concluir que más de la mitad de las personas encuestadas poseen muchos años de experiencia en el mercado laboral.

Tabla 3.2. Distribución de frecuencia de edades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 20 a 29	86	26,5	26,5	26,5
	De 30 a 39	148	45,5	45,5	72,0
	De 40 a 59	86	26,5	26,5	98,5
	Mayor a 59	3	,9	,9	99,4
	Menor a 20	2	,6	,6	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

Con el objetivo de organizar los datos obtenidos para una mejor interpretación, se realizó un análisis descriptivo de las 22 preguntas propuestas por el modelo *Servperf*, además se analizaron los datos de la dimensión de productividad por separado para una mejor interpretación de los resultados.

En la tabla 3.3 podemos observar la media y la desviación estándar de las preguntas sugeridas por el modelo *Servperf*, mismas que fueron ordenadas de manera descendente con respecto a sus medias, con el fin de tener una mejor visualización de los aspectos con mejores y peores calificaciones.

Tabla 3.3. Media y desviación del cuestionario Servperf

	N	Media	Desv. Desviación
Amabilidad	325	6,41	,985
CertezaDocente	325	6,40	,969
DisposiciónAyuda	325	6,37	,972
Duración	325	6,36	1,059
ComportamientoConfiable	325	6,34	1,023
Precisión	325	6,34	1,075
Confianza	325	6,33	1,028
ExactitudDeInformación	325	6,33	1,038
DemoraAtención	325	6,32	,994
HorarioAdecuado	325	6,25	1,170
Puntualidad	325	6,24	1,124
AtenciónInmediata	325	6,23	1,138
AtenciónPersonalizadaDocente	325	6,19	1,120

PredisposiciónEmpleados	325	6,19	1,124
AtenciónIndividual	325	6,18	1,110
AtenciónPersonalizada	325	6,18	1,041
MatRecibido	325	6,10	1,128
Lugar	325	6,09	1,127
AtenciónNecesidad	325	6,08	1,182
PreocupaciónIntereses	325	6,04	1,237
AparienciaPersonal	325	5,97	1,295
PagWeb	325	5,56	1,427
N válido (por lista)	325		

Se puede observar que 20 de las 22 preguntas tienen una media mayor a 6. La pregunta que obtuvo resultados más elevados fue “la amabilidad del personal” en contraste con la pregunta referente a la página web, que fue la pregunta con menores puntuaciones, además se puede observar que entre la variable mejor valorada y la peor existe un rango de 0,85 puntos, lo que dado a la distribución de las puntuaciones de las variables representa una diferencia significativa.

Con una calificación de 5,97, la apariencia del personal fue la segunda pregunta con menor puntuación, sin embargo, no representa un valor muy bajo en relación con el resto de las variables, por el lado contrario cabe resaltar que “la certeza de los docentes” obtuvo la segunda máxima puntuación con una media de 6,40.

En la tabla 3.4 se realizó una comparación de los datos obtenidos en la variable “Apariencia personal”, entre los dos géneros, con el fin de identificar la existencia de sesgo con respecto al género de los encuestados.

Tabla 3.4. Apariencia personal cruzada con género

		Género		Total
		Hombre	Mujer	
AparienciaPersonal	1	4	2	6
	2	1	4	5
	3	2	3	5
	4	11	10	21
	5	22	22	44
	6	63	40	103

	7	64	77	141
Total		167	158	325

Se puede observar que las respuestas tienen similitud entre ambos géneros, pero ante la duda se incurre en la prueba de chi-cuadrado, probando la hipótesis nula. H0: No existe una relación significativa entre ambas variables y la hipótesis alternativa, H1: Existe una relación significativa entre ambas variables.

Tabla 3.5. Chi cuadrado entre apariencia personal y género

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,806 ^a	6	,185
Razón de verosimilitud	8,987	6	,174
N de casos válidos	325		

a. 6 casillas (42,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,43.

Se puede ver en la tabla 3.5 que el valor de significancia es 0,185, lo cual es mayor a 0,05; esto nos lleva a concluir que no existe una relación significativa entre ambas variables y que el género no sesga el resultado de la apariencia personal en la encuesta.

Se analizó también la existencia de un sesgo por edades en la pregunta con menor puntuación, “La página web”, para la cual se realizó una tabla cruzada entre las variables pagWeb y Edad, esto para poder observar si la percepción de la página web difiere con la edad, conociendo que las personas con edades menores con aquellas que se encuentran más actualizados en cuestiones tecnológicas, resultados se muestran a continuación en la tabla 3.6

Tabla 3.6. Página Web cruzada con Edad

		Edad					Total
		De 20 a 29	De 30 a 39	De 40 a 59	Mayor a 59	Menor a 20	
PagWeb 1	Recuento	4	4	1	0	0	9
	% dentro de Edad	4,7%	2,7%	1,2%	0,0%	0,0%	2,8%
2	Recuento	0	4	4	0	0	8
	% dentro de Edad	0,0%	2,7%	4,7%	0,0%	0,0%	2,5%
3	Recuento	3	6	1	0	0	10

	% dentro de Edad	3,5%	4,1%	1,2%	0,0%	0,0%	3,1%
4	Recuento	8	11	8	0	1	28
	% dentro de Edad	9,3%	7,4%	9,3%	0,0%	50,0%	8,6%
5	Recuento	22	33	17	0	1	73
	% dentro de Edad	25,6%	22,3%	19,8%	0,0%	50,0%	22,5%
6	Recuento	24	51	27	1	0	103
	% dentro de Edad	27,9%	34,5%	31,4%	33,3%	0,0%	31,7%
7	Recuento	25	39	28	2	0	94
	% dentro de Edad	29,1%	26,4%	32,6%	66,7%	0,0%	28,9%
Total	Recuento	86	148	86	3	2	325
	% dentro de Edad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Es importante aclarar que debido a la diferencia existente en el peso de las edades en la encuesta, no es recomendable realizar un análisis de correlación, en cambio para poder observar aquello, se calculó a través de SPSS el peso en cada punto de la escala de Likert con respecto a la edad de los encuestados, con lo cual mostró como resultado que entre los 20 y 49 años existe una similitud en los porcentajes de las edades con respecto a la percepción de la página web, por lo que se puede concluir que las edades no interfieren en la percepción de la misma.

En cuanto a las preguntas de la dimensión de productividad que fueron adicionadas al cuestionario, se procedió a realizar un análisis descriptivo de las variables, para una mejor visualización de los aspectos mejores puntuados.

Tabla 3.7. Media y desviación de preguntas de productividad

	N	Media	Desv. Desviación
AplicaciónConocimientos	325	6,25	1,086
MejoraFormasTrabajo	325	6,19	1,131
AptitudTrabajo	325	6,16	1,153
RendimientoLaboral	325	6,14	1,156
CumplimientoLaboral	325	6,10	1,176
DisminuciónProblemasLab	325	6,09	1,102
ReducciónTiempoTrabajo	325	5,96	1,206
N válido (por lista)	325		

En la tabla 3.7 se muestran las medias y desviaciones estándar de los datos recopilados en la dimensión de percepción del incremento de la productividad, siendo la

variable “Aplicación de conocimientos” la mejor puntuada, en contraste con “Reducción de tiempos de trabajo”, que fue la pregunta que obtuvo la menor puntuación, entre ambas se calculó un rango de 0,29 puntos, habiendo muy poca dispersión entre todas las variables.

Tabla 3.8. Alfa de Cronbach del total de la encuesta

	Cronbach's Alpha	N of Items
Aspectos Tangibles	0,869	4
Fiabilidad	0,92	5
Sensibilidad	0,903	4
Seguridad	0,885	3
Empatía	0,934	6
Productividad	0,962	7
TOTAL	0,979	29

Una vez realizado en análisis del Alpha de Cronbach con el total de los resultados arrojados por las encuestas, se comprobó que el instrumento empleado para la recolección de los datos es fiable y que los resultados tienen validez, con una puntuación de 0,979.

En la tabla 3.9 se muestran las medias de los 5 componentes del modelo *Servpef*, agrupados de tal manera que se le otorgue una calificación global al servicio en general con su respectiva media.

Se evidencia que la seguridad, aunque por muy poco, es la dimensión con mayor calificación con un promedio de 6,58, seguida por fiabilidad con 6,56.

El promedio más bajo lo obtuvo la dimensión de “Aspectos tangibles” con 6,20; lo cual se puede asociar con la baja calificación que recibió la pregunta acerca de la Página Web.

El indicador que se obtiene a partir del modelo arroja un promedio de 6,20; con un porcentaje de calidad del servicio de 88,64%.

Figura 3.1. Alfa de Cronbach arrojado por Smart PLS

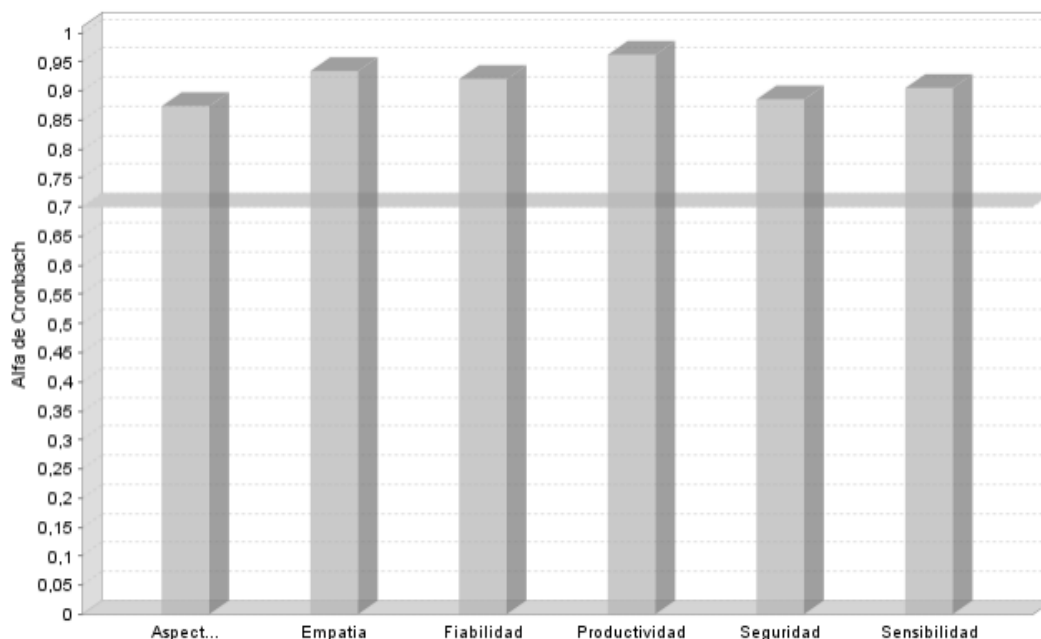


Tabla 3.9. Media de las dimensiones del modelo Servperf

	N	Media
Aspectos Tangibles	325	6,20
Fiabilidad	325	6,56
Sensibilidad	325	6,54
Seguridad	325	6,58
Empatía	325	6,43
N válido (por lista)	325	
Promedio General = 6,205 = 88,64%		

La tabla 3.10 presenta un resumen de la percepción de la calidad del servicio de capacitaciones brindado por Educación continua, en la cual se muestra que menos de un 3% de los encuestados califica como malo el servicio, obteniendo un 22,2% con calificación muy buena y un 70,5% como excelente.

Tabla 3.10. Distribución de frecuencia del Servicio General

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	,6	,6	,6
	Muy malo	1	,3	,3	,9
	Malo	1	,3	,3	1,2
	Regular	5	1,5	1,5	2,8
	Bueno	15	4,6	4,6	7,4
	Muy bueno	72	22,2	22,2	29,5
	Excelente	229	70,5	70,5	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

Es importante determinar la correlación existente entre todas las dimensiones y el servicio en general, así como de la correlación existente entre las todas dimensiones, por lo que se procedió a realizar un análisis de correlación bilateral, que se muestra en la tabla 3.11, en la que se puede identificar que todos los componentes tienen una correlación mayor a 0,8 con el servicio general, además de tener una correlación fuerte entre todas las dimensiones del modelo.

Tabla 3.11. Correlación entre las dimensiones del modelo y Servicio General

		Servicio General	Aspectos Tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Servicio General	Correlación de Pearson	1	,808	,865	,899	,881	,890
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	325	325	325	325	325	325
Aspectos Tangibles	Correlación de Pearson	,808	1	,713	,727	,717	,709
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	325	325	325	325	325	325
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,865	,713	1	,804	,850	,743
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	325	325	325	325	325	325
Sensibilidad	Correlación de Pearson	,899	,727	,804	1	,867	,818
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	325	325	325	325	325	325
Seguridad	Correlación de Pearson	,881	,717	,850	,867	1	,799
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	325	325	325	325	325	325

Confianza	Correlación de Pearson	,890	,709	,743	,818	,799	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	325	325	325	325	325	325

Con el fin de alcanzar el objetivo que se plantea al inicio de la investigación, se procedió a analizar la correlación de todas las dimensiones con la dimensión de productividad propuesta, mostrando una mayor relación entre el incremento de la productividad y la confianza, con un coeficiente igual a 0,761; luego se sitúa la fiabilidad con 0,747; pasando así hasta los aspectos tangibles que es la dimensión con menor porcentaje de correlación, con un coeficiente de 0,682.

Tabla 3.12. Correlación entre productividad y las dimensiones del modelo

		Productividad	Aspectos Tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Productividad	Correlación de Pearson	1	,682	,747	,689	,716	,761
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	325	325	325	325	325	325

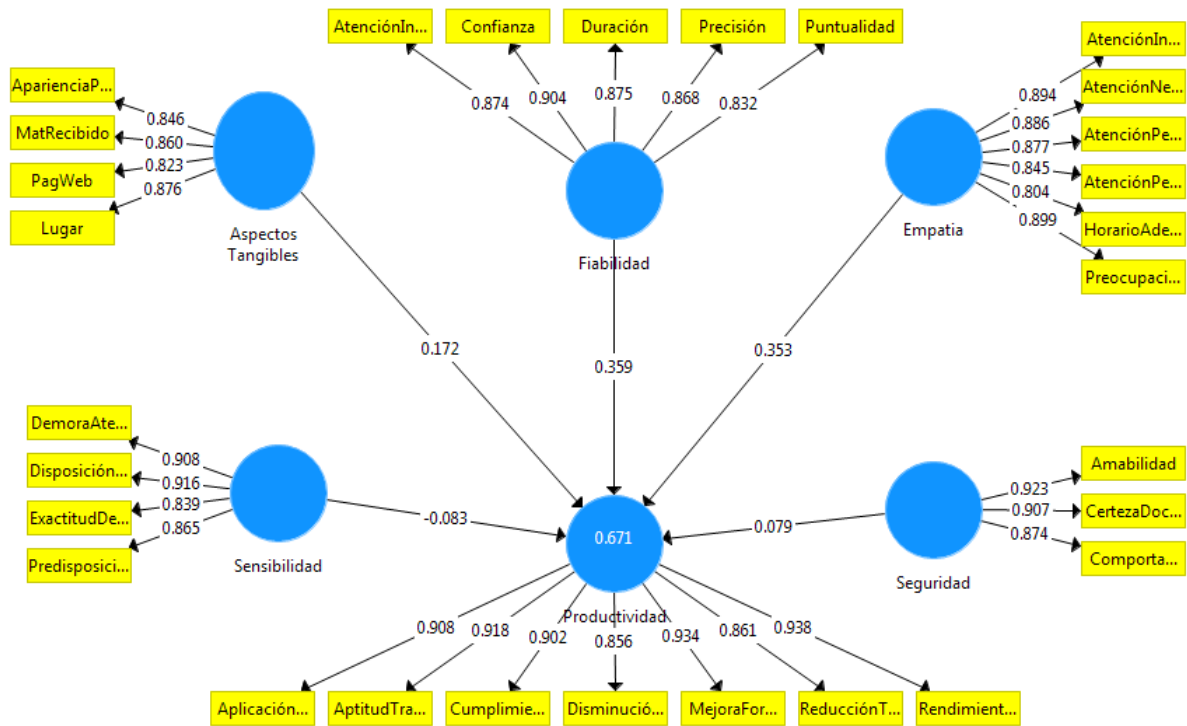
Para concluir el análisis se calculó la correlación de Pearson entre el servicio y la productividad, con la finalidad de medir el impacto entre la calidad de servicio y el incremento de la productividad percibida entre las personas que recibieron capacitaciones corporativas en Educación continua.

Tabla 3.13. Correlación entre Servicio General y Productividad

		Servicio General	Productividad
Servicio General	Correlación de Pearson	1	,763
	Sig. (unilateral)		,000
	N	325	325

Como se puede apreciar en la tabla 3.13, existe una relación directa entre la percepción de la calidad del servicio y la percepción del incremento en la productividad de las empresas, con un coeficiente de 0,763

Figura 3.2. Carga factorial explicada por Smart PLS

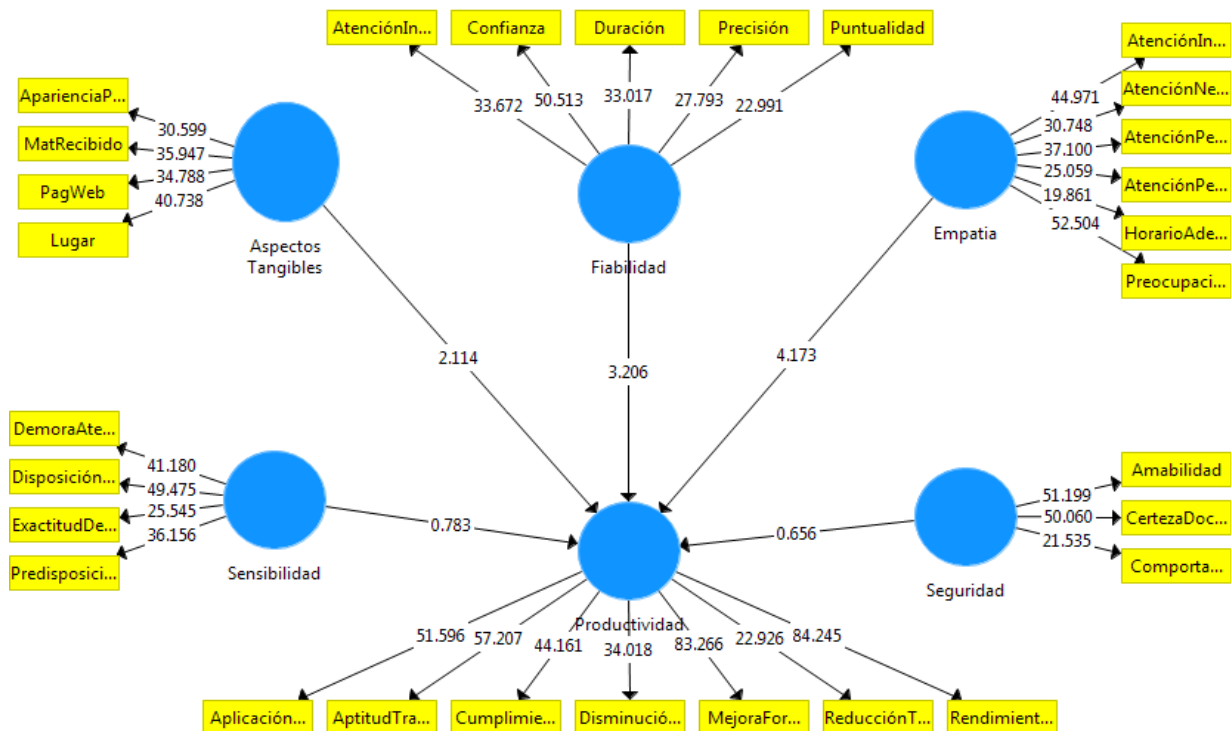


Como se puede apreciar en el gráfico 3.2, cada variable asociada con los factores propuestos por Cronin & Taylor tienen una alta carga factorial con el factor explicado, lo que corrobora que cada variable corresponde al componente en el que fue ubicada. Los valores se detallan en la tabla a continuación:

Tabla 3.14. Resumen carga factorial arrojada por Smart PLS

	Aspectos Tangibles	Empatía	Fiabilidad	Productividad	Seguridad	Sensibilidad
<i>AparienciaPersonal</i>	0,846					
<i>MatRecibido</i>	0,860					
<i>PagWeb</i>	0,823					
<i>Lugar</i>	0,876					
<i>AtenciónIndividual</i>		0,894				
<i>AtenciónNecesidad</i>		0,886				
<i>AtenciónPersonalizada</i>		0,877				
<i>AtenciónPersonalizadaDocente</i>		0,845				
<i>HorarioAdecuado</i>		0,804				
<i>PreocupaciónIntereses</i>		0,899				
<i>Confianza</i>			0,904			
<i>AtenciónInmediata</i>			0,874			
<i>Duración</i>			0,875			
<i>Precisión</i>			0,868			
<i>Puntualidad</i>			0,832			
<i>CumplimientoLaboral</i>				0,902		
<i>DisminuciónProblemasLab</i>				0,856		
<i>MejoraFormasTrabajo</i>				0,934		
<i>ReducciónTiempoTrabajo</i>				0,861		
<i>RendimientoLaboral</i>				0,938		
<i>AplicaciónConocimientos</i>				0,908		
<i>AptitudTrabajo</i>				0,918		
<i>CertezaDocente</i>					0,907	
<i>ComportamientoConfiable</i>					0,874	
<i>Amabilidad</i>					0,923	
<i>PredisposiciónEmpleados</i>						0,865
<i>ExactitudDeInformación</i>						0,839
<i>DisposiciónAyuda</i>						0,916
<i>DemoraAtención</i>						0,908

Figura 3.3. Análisis Bootstrapping en Smart PLS



Para determinar el nivel de significancia de cada uno de los componentes por el modelo propuesto por Cronin & Taylor con respecto al factor de productividad sugerido en el proyecto se realizó un análisis Bootstrapping, el que nos ayuda a identificar cual es el nivel del efecto que una variable causa en otra, en este caso, cual es el efecto de *Sensibilidad, Seguridad, Aspectos Tangibles, Fiabilidad, y Empatía* en nuestra variable de productividad y de esta manera poder determinar el nivel de importancia de cada una. Lo cual nos dio como resultado que la variable con mayor efecto en la productividad es la empatía, con un coeficiente de 4.173, seguido de la fiabilidad con un coeficiente de 3.206 y aspectos tangibles, con un coeficiente de 2.114, tal y como se muestra en la tabla 3.15

Tabla 3.15. Resumen del análisis Bootstrapping en Smart PLS

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/STDEV)	P Valores
Aspectos Tangibles -> Productividad	0,172	0,167	0,081	2,114	0,035
Empatía -> Productividad	0,353	0,351	0,085	4,173	0,000
Fiabilidad -> Productividad	0,359	0,351	0,112	3,206	0,001
Seguridad -> Productividad	0,079	0,080	0,120	0,656	0,512
Sensibilidad -> Productividad	-0,083	-0,068	0,106	0,783	0,434

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La calidad de los servicios ha ido adquiriendo una importancia crucial en los últimos años, habiéndose desarrollado métodos y modelos de medición que han permitido identificar el nivel de excelencia en las instituciones que ofrecen servicios. Un ejemplo de esto es el modelo Servperf, el cual nos ha permitido identificar con certeza la percepción real del servicio ofrecido por Educación Continua ESPOL dentro del desarrollo de sus capacitaciones corporativas.

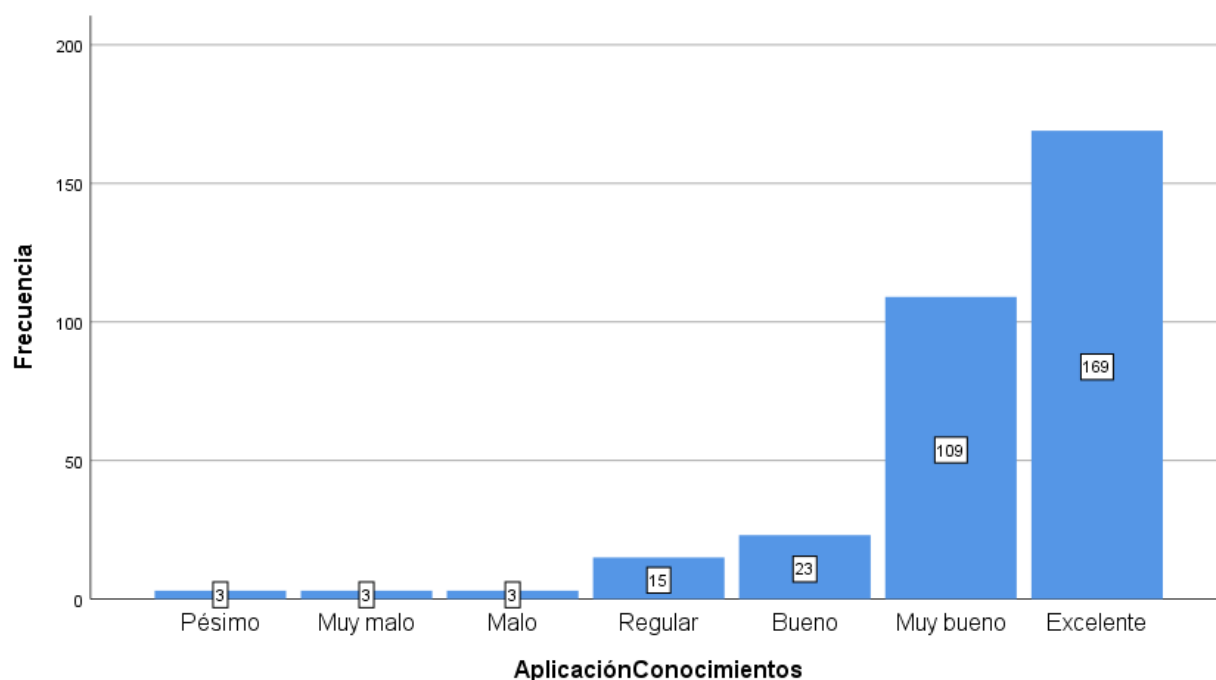
Con base en los análisis realizados en esta investigación podemos concluir que:

- Las variables definidas para el análisis de los factores que influyen en la evaluación del impacto de la gestión de conocimiento del talento humano tienen una validez de 0.979, lo que significa que el instrumento utilizado para la recolección de los datos presenta resultados altamente confiables.
- La calidad del servicio brindado por la Unidad de Educación Continua ESPOL es percibida por el 70,5% de los encuestados como excelente, y 22,2% lo calificó como muy bueno.
- El impacto generado por la capacitación de personal en la productividad de las personas que recibieron capacitaciones corporativas dentro de la institución es de 0,763.
- Un servicio educacional de calidad representa un impacto favorable en el incremento de la productividad de los participantes que recibieron capacitación corporativa en Educación Continua ESPOL.

Tabla 4.1. Distribución de frecuencia de la variable aplicación de conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,9	,9	,9
	Muy en desacuerdo	3	,9	,9	1,8
	En desacuerdo	3	,9	,9	2,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	4,6	4,6	7,4
	De acuerdo	23	7,1	7,1	14,5
	Muy de acuerdo	109	33,5	33,5	48,0
	Totalmente de acuerdo	169	52,0	52,0	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

Figura 4.1. Aplicación de Conocimientos



- El 92,6% de las personas encuestadas aplicaron los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la capacitación en su lugar de trabajo.
- La dimensión que mayor correlación obtuvo con la percepción del incremento de la productividad es la de “Empatía”, la cual se relaciona con una atención personalizada de parte del docente, el horario manejado durante las capacitaciones, atención de requerimientos de forma individual, entre otras, con un coeficiente de 0.761.

- La segunda dimensión que tuvo mayor correlación con la percepción del incremento de la productividad es “Seguridad”, la cual toma en cuenta preguntas como: la amabilidad del personal, respuestas certeras de parte del docente y confianza en el personal.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones mencionadas anteriormente se recomienda a la institución que:

- Modifique la estructura de la página web, de tal manera que proporcione información de una manera más amigable al usuario a fin de que sea visualmente más atractiva y proporcione información más relevante, ya que esta variable es la que menos puntaje obtuvo en el análisis de los resultados.
- Mantenga el sistema de gestión de calidad en el proceso de selección de docentes, ya que es una de las variables que mayor puntuación recibió, lo que proporciona información relevante de la calidad de docentes que imparten las capacitaciones corporativas
- Continuar con el proceso de identificación de necesidades de capacitación previo al inicio de las mismas para que de esta manera se siga manteniendo el nivel de calidad ofrecido, ya que más del 90% de las personas encuestadas ha corroborado la implementación de los conocimientos adquiridos en su lugar de trabajo, lo que se puede concluir en una identificación clara de las necesidades de formación de parte de la empresa al momento de enviar a sus colaboradores a la capacitación y el cumplimiento por parte de Educación Continua de estas necesidades a través del ajuste del contenido y preparación docente

Figura 4.2. Rendimiento Laboral

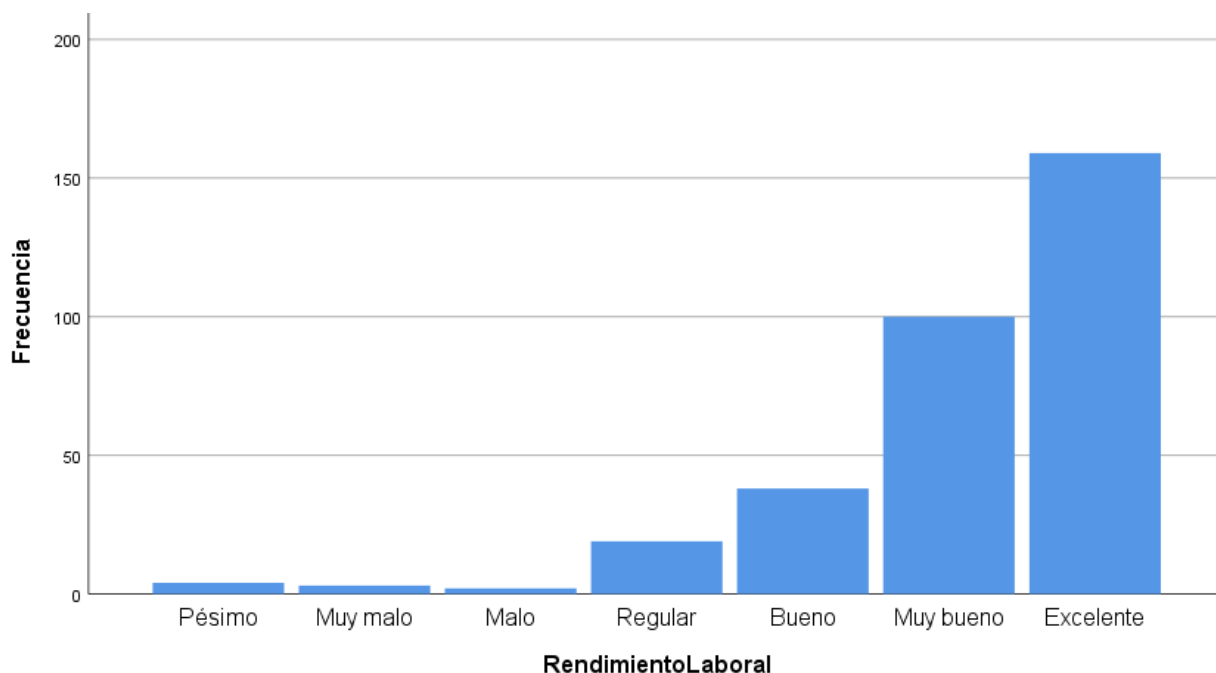


Tabla 4.2. Distribución de frecuencia de la variable rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	4	1,2	1,2	1,2
	Muy malo	3	,9	,9	2,2
	Malo	2	,6	,6	2,8
	Regular	19	5,8	5,8	8,6
	Bueno	38	11,7	11,7	20,3
	Muy bueno	100	30,8	30,8	51,1
	Excelente	159	48,9	48,9	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

- Como se mencionó anteriormente la correlación más alta obtenida dentro del análisis fue la dimensión de empatía, ligada principalmente a: una atención personalizada de parte del docente, el horario manejado durante las capacitaciones, atención de requerimientos de forma individual, entre otros, relacionando estos antecedentes y con un 91.4% de personas capacitadas que aseguraron que su rendimiento laboral luego de las capacitaciones fue bueno, muy bueno y excelente. podemos recomendar que, se mantenga selección de horarios deseados por las empresas contratantes previo a la capacitación, y se mantenga la atención personalizada a los participantes.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Educación Continua ESPOL, «Educación continua,» [En línea]. Available: <http://www.cec.espol.edu.ec/nosotros>.
- [2] J. Cabrero, Nuevas tecnologías aplicadas a la educación, McGraw-Hill Interamericana., 2017.
- [3] A. Mejía, Educación continua, Educ med salud, 20(1), 43-69., 1986.
- [4] J. Larraín, Modernidad e identidad en América Latina, Revista Universum, 12, 13-23., 1997.
- [5] M. J. Gómez y I. Ortega, El paradigma de la educación continua: reto del siglo XXI, Narcea Ediciones, 2009.
- [6] M. Urcia, Capacidad de innovación empresarial de las micro y pequeñas empresas de calzado del distrito El Porvenir, Trujillo: Perú, 2013.
- [7] J. Chacaltana, Políticas activas en el mercado laboral peruano: el potencial de la capacitación y los servicios de empleo, 2004.
- [8] E. J. Oliva, Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80., 2005.
- [9] C. Gronroos, Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios, Ediciones Díaz de Santos., 1994.
- [10] O. Colmenares y J. Saavedra, Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio, Técnica administrativa, 6(4), 2007.
- [11] E. Adam y R. Elbert, Administración de la producción y las operaciones, 1991.
- [12] V. Zeithamil, Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., de Lara Choy, M. I. P., Hirschfeld, A. L., & Becerra Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa, México: McGraw-Hill., 2002.
- [13] J. Ríos y R. Santomá, Ríos, J., & Santomá, R. El propósito de este artículo es hacer un estudio comparado entre los diferentes estudios de calidad de servicio en la hotelería que se han realizado a partir del modelo SERVQUAL..

- [14] M. Civera Satorres, Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido., Universitat Jaume I., 2008.
- [15] B. Sanabria, I. Román y X. Zambrano, Modelo EVALPROC para la medición de la calidad del servicio. Caso hotelero, Dominio de las Ciencias, 2016.
- [16] V. Zeithamil, Percepcion de los consumidores de precio, calidad y valor, 1988.
- [17] V. Z. y. L. Berry, Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations., EEUU, 1990.
- [18] Marketing Bulletin., «Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS,» *Marketing Bulletin.*, p. 3, 2013.
- [19] Universia Colombia, «Noticias Universia,» 9 Diciembre 2016. [En línea]. Available: [http://noticias.universia.net.co/practicas-
empleo/noticia/2016/12/09/1147302/educacion-continuada-tan-importante-mundo-actual.html](http://noticias.universia.net.co/practicas-empleo/noticia/2016/12/09/1147302/educacion-continuada-tan-importante-mundo-actual.html).
- [20] medwave, «<https://www.medwave.cl>,» 3 Noviembre 2013. [En línea]. Available: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>.
- [21] I. Chiavenato, Gestión del talento humano, 2002.