



UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título:

**“Influencia de la Capacidad Laboral de los Colaboradores
en la mejora de la Calidad del Servicio en la empresa
N&L ROMERO INVERSIONES E.I.R.L. EN LA
CIUDAD DE CHIMBOTE 2011”**

**Tesis Profesional Para Optar el Título de:
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Autor:

BACH. ROMERO GAMARRA JOSE CARLOS

Asesor:

MG. JOSÉ LINARES CAZOLA

CHIMBOTE - PERU

2011

DEDICATORIA

A Dios que todo lo ve; con todo lo que soy y he logrado ser, te dedico este trabajo, tu que estas presente en cualquier lugar, en cualquier momento y circunstancia de mi vida.

A mi Padre, Luis Romero Chávez por sus enseñanzas, consejos y por su eterna amistad y perdón aun después de mis errores.

A mi Madre, Nilda Gamarra Escobar por su paciencia, confianza y sobre todo por su inagotable alegría que me contagia cada día de mi vida.

A mis hermanos, Jaqueline, Percy, Mabel y Luis quienes siempre me brindan su amor, cariño y respeto.

A mis abuelos por sus cuidados y su cariño invaluable, quienes contribuyeron en mi formación desde la infancia.

Para toda mi familia por el amor y cariño que me han dado siempre.

Para mis amigos que son las personas que han estado cerca de mí en estos años de universidad apoyándome y haciéndome pasar momentos inolvidables.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada una de las personas que han colaborado con la realización de esta tesis desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo.

Esto fue posible con la ayuda de Dios, por su inmenso amor y ayuda espiritual en los momentos difíciles, gracias por otorgarme la sabiduría y salud para lograrlo.

A mis profesores universitarios que supieron guiarme en este camino de formación profesional, y contribuyeron en mí a sobreponer la ética como valor primordial en mi vida profesional y personal.

A mis compañeros y amigos que me permitieron trabajar junto a ellos en este largo camino de formación en los cuales compartimos experiencias y conocimientos a través de exposiciones y discusiones en pro de realizar satisfactoriamente esta investigación.

Y en especial a los profesores José Linares Cazola y Antonio Espinoza De La Cruz quienes además de brindarme una invaluable orientación y apoyo, me brindan su amistad.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Influencia de la Capacitación Laboral de los Colaboradores en la mejora de la Calidad del Servicio en la empresa N & L ROMERO INVERSIONES E.I.R.L. en la ciudad de Chimbote 2011”, elaborado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre La Capacitación Laboral de los Colaboradores y la Calidad de Servicio brindada por la empresa “N & L Romero Inversiones E.I.R.L.”, con el propósito de aportar sugerencias o recomendaciones a la mencionada empresa, con miras a mejorar tales aspectos que son fundamentales en las empresas.

Con la convicción que se le otorgue el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco anticipadamente, por las sugerencias y apreciaciones que se le brinden a la presente investigación.

INTRODUCCIÓN

La capacitación del personal de cualquier empresa, es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las empresas, pues existe la necesidad constante de capacitación en los colaboradores que continuamente se tienen que adaptar a los cambios de los factores externos a los cuales es expuesto.

Uno de ellos es el concerniente a la calidad de servicio, el cual ha estado evolucionando en los últimos años ya que actualmente, los clientes toman mucho en cuenta aspectos como la amabilidad, atención, asesoramiento, rápida atención, calidad de los productos, buenos precios entre otros, lo que son valorados dependiendo de las expectativas que tenga el cliente antes de recibir un servicio en alguna empresa

Este presente trabajo de investigación titulado "Influencia de la Capacitación Laboral de los Colaboradores en la mejora de la Calidad del Servicio en la empresa N & L ROMERO INVERSIONES E.I.R.L. en la ciudad de Chimbote 2011", busca constatar si es cierto que la capacitación laboral influye significativamente en la calidad de servicio que reciben los clientes, la cual está determinada por la satisfacción de los clientes frente a la atención, servicio y calidad que en conjunto deben satisfacer las expectativas de los clientes con el fin de cumplir el objetivo.

El presente trabajo, se estructura en siete capítulos:

CAPÍTULO I : MARCO METODOLÓGICO

El cual comprende el problema, la selección del objeto de estudio, antecedentes de esta investigación, la formulación del problema de estudio, la justificación de la investigación, los objetivos de la

investigación, las hipótesis, variables, los indicadores, y por último el diseño de ejecución.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

Está conformado por el marco teórico, en el que se explican las bases teóricas que sustentan la investigación, en el que se esbozan conceptos asociados a los indicadores de rentabilidad, de la misma manera, se muestran los términos claves en el marco conceptual.

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Comprende los resultados de la investigación, y se utiliza la estadística descriptiva simple para la comprensión de los mismos.

CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El cual también se basa en la estadística descriptiva, análisis de estadígrafos y el análisis de diferencias de medias; se busca la comprensión de datos, valores y gráficos para la aceptación de la hipótesis de trabajo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se presentan y discuten los resultados a la luz de las diversas teorías científicas revisadas, y del análisis de los resultados.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se destacan los hallazgos de la investigación y recomendaciones.

CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

Se menciona a los autores que se hicieron mención durante el desarrollo de la presente investigación.

RESUMEN

La creciente globalización que contribuye a dinamizar los mercados y hábitos de los consumidores o clientes, de un parte y la importancia que dan actualmente los clientes a la calidad de servicio que se les brinda, determinan la necesidad de implementar una adecuada y pertinentecapacitación a los colaboradores en las empresa e instituciones público y privadas, y de modo específico en la empresa comercializadora N&L Romero Inversiones de la ciudad de Chimbote.

El objetivo de realizar esta investigación surge debido a la problemática recurrente que se observa en esta institución, donde muchas veces los clientes manifiestan su disconformidad con la forma de ser atendidos, el tiempo de espera entre otros que generan en los clientes cierto desagrado e insatisfacción, esto debido a que la empresa no pone en práctica la capacitación a los colaboradores del área de ventas y atención al cliente.

La presente investigación permitirá conocer la capacitación laboral y su influencia sobre la calidad de servicio, a través de un estudio pre experimental en el cual se realizaran dos mediciones una inicial antes de aplicar la capacitación y una final luego de aplicado el proceso de capacitación, tanto a las poblaciones de estudio, los colaboradores y clientes de la empresa en estudio; en los cuales se evaluarán aspectos relacionados a la atención, calidad y servicio.

Para el desarrollo de la investigación se tomara como bases teóricas; definiciones, características, contenidos y procesos que intervienen en una capacitación; así como la definición, importancia, dimensiones y demás conceptos relacionados con la calidad de servicio; se empleó la estadística descriptiva e inferencial así como herramientas estadísticas que nos permiten tabular y evaluación de resultados a de las encuestas aplicadas, lo cual contribuyo a encontrar el nivel de influencia que tiene la capacitación sobre el servicio de calidad

ABSTRACT

Increasing globalization which contributes to more dynamic markets and habits of consumers or clients, a party and the importance currently give customers the quality of service provided, determine the need to implement a proper and relevant training to partners in companies and public institutions, private, and specifically in the trading company N & L Romero investment of the city of Chimbote.

The objective of this research emerges because of the recurring problems seen in this institution, where many times customers express their disagreement with the form of medical care, the waiting time between others that generate customer certain displeasure and dissatisfaction, since company not puts into practice training partners in the area of sales and service customer.

This research will allow to know training and its influence on the quality of service, through a study of experimental pre in which two measurements were conducted an initial prior to implement training and a final then applied the training process, both the populations of study, partners and customers of the company in study; in which aspects relating to care, quality and service is evaluated.

The development of the research is taken as a theoretical basis; definitions, characteristics, content and processes involved in training; as well as definition, importance, size, and other concepts related to the quality of service; used descriptive statistics and inferential as well as statistical tools that allow us to tabulate and evaluation results to the applied surveys, which contributed to find the level of influence that has training on quality of service