



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL
AREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA
CIUDAD DE LIMA 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

OJEDA FLORES, YANINA MILAGROS

ASESOR

MG. GONZÁLES MONCADA, TERESA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2014

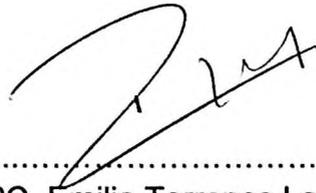
MIEMBROS DEL JURADO



.....
Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



.....
Mg. Teresa González Mondada
Secretario



.....
CPC. Emilia Terrones Lavado
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Cesar y Gladys, porque todo lo que soy se los debo a ellos, por inculcarme el amor a Dios y al prójimo, por enseñarme a salir adelante sin desmayar y confiando en nuestro Padre Celestial y sobre todo por ser imagen y guías.

A mis hijos Christian y Sebastián, que han sido, son y serán el motor de vida y por ser ellos la inspiración para finalizar esta investigación.

Y finalmente a una persona muy especial, quién fue el promotor para que pueda realizar una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la sabiduría y la fuerza para terminar esta etapa universitaria.

A la empresa, por creer en nosotros como profesionales y darnos todas las facilidades para poder estudiar una carrera.

A nuestros profesores, quienes nos guiaron en toda esta etapa universitaria, con paciencia, comprensión y tenacidad.

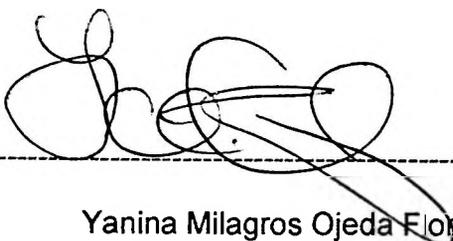
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Yanina Milagros Ojeda Flores con DNI No 09348189, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejos, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad César Vallejos.

Lima, 12 de diciembre del 2014.



Yanina Milagros Ojeda Flores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“CAPACITACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL AREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE LIMA”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas.

El Autor

ÍNDICE

MIEMBROS DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
INDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema general:	48
1.2 Problemas específicos:	48
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1 Hipótesis	49
Hipótesis general:	49
Hipótesis específicas:	49
2.2 Objetivos	50
Objetivo General:	50
Objetivos específicos:	50
2.3 Variable:	50
2.4 Operacionalización de la variable	51
2.5 Metodología	53
2.6 Tipos de estudio	55
2.7 Diseño de la investigación	55

2.8	Población	55
2.8.1.	Muestra	55
2.8.2.	Unidad de Análisis	56
2.9	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.10	Métodos de análisis de datos	58
2.11	Aspectos Éticos	58
III.	RESULTADOS	60
IV.	DISCUSIÓN	91
V.	CONCLUSION	93
VI.	RECOMENDACIONES	95
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97
VIII.	ANEXOS	99
	Matriz de Marco Conceptual / Consistencia	99
	Operacionalización de Variable	100
	Cuestionario sobre Capacitación Laboral	101
	Cuestionario sobre Satisfacción al Cliente	104
	Otros Resultados de encuesta.	114
	Cuadros de la Discusión	146

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 4	61
Tabla 2 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 5	63
Tabla 3 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 7	64
Tabla 4 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 8	65
Tabla 5 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 13	66
Tabla 6 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 14	67
Tabla 7 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 16	68
Tabla 8 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 18	69
Tabla 9 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 21	70
Tabla 10 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 23	71
Tabla 11 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 25	72
Tabla 12 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 26	73
Tabla 13 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 27	74
Tabla 14 – Satisfacción al Cliente – Pregunta No. 5	75
Tabla 15 – Satisfacción al Cliente – Pregunta No. 7	76
Tabla 16 – Satisfacción al Cliente – Pregunta No. 10	77
Tabla 17 – Satisfacción al Cliente – Pregunta No. 11	78
Tabla 18 – Satisfacción al Cliente – Pregunta No. 14	79
Tabla 19 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 15	80
Tabla 20 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 19	81
Tabla 21 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 23	82
Tabla 22 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 28	83
Tabla 23 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 1	114
Tabla 24 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 9	115
Tabla 25 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 10	116
Tabla 26 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 11	117
Tabla 27 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 12	118
Tabla 28 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 15	119
Tabla 29 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 17	120
Tabla 30 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 19	121
Tabla 31 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 20	122
Tabla 32 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 22	123
Tabla 33 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 24	124
Tabla 34 – Capacitación Laboral – Pregunta No. 28	125
Tabla 35 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 1	126
Tabla 36 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 2	127
Tabla 37 – Satisfacción al cliente – Pregunta No. 3	128
Tabla 38 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 4	129
Tabla 39 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 6	130
Tabla 40 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 8	131

Tabla 41 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 9	132
Tabla 42 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 12	133
Tabla 43 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 13	134
Tabla 44 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 16	135
Tabla 45 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 17	136
Tabla 46 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 18	137
Tabla 47 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 20	138
Tabla 48 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 4	139
Tabla 49 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 22	140
Tabla 50 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 24	141
Tabla 51 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 25	142
Tabla 52 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 26	143
Tabla 53 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 27	144
Tabla 54 - Satisfacción al cliente – Pregunta No. 26	145

RESUMEN

“Capacitación Laboral y Satisfacción al cliente del área de ventas de una empresa de servicios de la ciudad de Lima-Perú” es el título de la investigación. El presente trabajo surge como consecuencia de una investigación, que tiene como principal objetivo identificar el objeto de estudio que representa la variable independiente “Capacitación Laboral”, según George Bohlander y Scott Snell sostienen que la capacitación implica un proceso de cuatro fases: a)Evaluación de las necesidades, b)Diseño de capacitación, c)Implementación y d)Evaluación; asimismo, la variable dependiente “Satisfacción al cliente”, para Philip Kotler & Gary Armstrong existen dos principales elementos de la satisfacción, Expectativas del cliente y Rendimiento percibido.

Se utilizaron procedimientos metodológicos y en consideración a la gama existente y a la realidad objeto de estudio, el tipo de estudio empleado fue básico descriptivo, correlacional, ya que busca la relación entre la variable dependiente e independiente y está interesado en la determinación del grado de correspondencia que exista entre ambas, de diseño no experimental, pues no se realiza manipulación deliberada de las variables y transversal porque se recopilan datos en un solo momento, asimismo, se hizo uso del paquete estadístico SPSS, para esta investigación se consideró el total de la población, para ello, se realizó el censo a 40 personas (20 clientes tipo A y 20 colaboradores del área de ventas), se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert, la misma que servirá para obtener información elaborado en función a los indicadores por ser evidencias observables, la validación de contenido se realizó a través del juicio de expertos, en la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach y para la prueba de hipótesis el chi cuadrado.

Palabras claves:

Capacitación Laboral, Satisfacción al Cliente, Calidad y Servicio.

ABSTRACT

Job Training and Customer Satisfaction on the sales area of a service company of the city of Lima-Perú. The research is due to an investigation that has as main objective to identify the main object of study that represents the independent changeable " Job Training ". According to George Bohlander and Scott Snell Training involves four-step process : a) Needs assessment , b) Design training , c) Implementation and d) evaluation ; Also , the dependent changeable " Customer Satisfaction " according to Philip Kotler and Gary Armstrong two main elements of satisfaction, customer expectations and perceived performance Methodological procedures were used and in consideration of the existing range and the reality under study, the research type that was used is descriptive basic, correlational, as it seeks the relationship between the dependent and independent changeable and are interested in determining the degree of correspondence existing between both non-experimental design, as no deliberate manipulation of variables and cross is performed because data are collected at one time, also it has used of SPSS, for this research was considered the total population to this end was held on censused 40 people (20 customer type A and 20 employees from the sales). The technical survey and an instrument which were used was the Likert questionnaire, they will serve for information prepared according to indicators to be observable evidence, content validation was performed using expert judgment on the reliability Cronbach's alpha was applied and the hypothesis test chi square

Key words:

Job Training, Customer satisfaction, and Quality service