



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"EFECTO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA DE
CHIMBOTE EN EL AÑO 2013"**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

ZVALETA GUTIERREZ KARLA

ASESORA:

Mg. OLENKA ESPINOZA RODRIGUEZ

ASESORA:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHIMBOTE- PERÚ

2013

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes gracias a ellos, he llegado a ser lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poder realizar mi sueño tan anhelado de culminar mi carrera universitaria.

A mi sobrino Ian quien ha sido y es una mi motivación, inspiración y felicidad completa en mi vida.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme en cada decisión importante que tengo que dar en mi vida, por nunca abandonarme y siempre mostrarme las cosas de manera positiva.

A mis padres, porque son por ellos que estoy donde estoy, que gracias a sus consejos y ánimos de seguir adelante supieron cómo hacerme avanzar cada día más, dando pasos de éxitos y no de fracasos.

A mi asesora Olenka Espinoza Rodriguez, por su paciencia y ardua labor que mostró en cada día dentro de mi desarrollo de investigación. Le estoy muy agradecida por enseñarme cada día más, por darme nuevas ideas y sobre todo por ser más amiga que profesora. Le estaré eternamente agradecida profesora.

A mi asesor José Medina Bolo que en todo momento me apoyó, me orientó y me supo aconsejar de la manera más correcta, para la elaboración de esta investigación y más que todo por su gran amistad.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Efecto de la Capacitación del personal en la Calidad del Servicio al Cliente de la Empresa Saga Falabella de Chimbote en el año 2013” con la finalidad de: Explicar el efecto de la capacitación del personal en la calidad del servicio al cliente de la empresa Saga Falabella de Chimbote en el año 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados, Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Karla Zavaleta Gutierrez

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii

I INTRODUCCIÓN	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1. Realidad problemática	10
1.1.2. Formulación del problema	15
1.1.3. Justificación	16
1.1.4. Antecedentes	17
1.1.5. Objetivos	34
1.1.5.1. Objetivo General	34
1.1.5.1. Objetivos Específicos	34
1.2. MARCO REFERENCIAL	35
1.2.1. Marco teórico	35
1.2.2. Marco Conceptual	60

2. MARCO METODOLÓGICO	64
2.1. Hipótesis	64
2.2. Variables	64
2.2.1. Definición conceptual	64
2.2.2. Definición operacional	64
2.3. Metodología	65
2.3.1. Tipos de estudio	65
2.3.2. Diseño	65
2.4. Población y muestra	66
2.5. Método de investigación	66
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.7. Métodos de análisis de datos	68
3. RESULTADOS	69
4. DISCUSIÓN	107
5. CONCLUSIONES	118
6. SUGERENCIAS	120
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	122
8. ANEXOS	

RESUMEN

La investigación titulada: "Efecto de la Capacitación del personal en la Calidad del Servicio al Cliente de la Empresa Saga Falabella de Chimbote en el año 2013", corresponde en explicar el efecto que causa la capacitación del personal en la calidad de servicio, por lo cual se tomó como objetivo general, para poder generar una respuesta concreta sobre cómo actúa una variable sobre la otra.

Para el análisis estadístico, según el tipo de diseño no experimental, se utilizó el diseño transversal, lo cual ayudó a desarrollar la prueba de hipótesis, donde se aplicó el análisis de la tabla de contingencia para comparar los diferentes niveles de la capacitación y calidad de servicio, con su respectiva interpretación, que nos ayudará a concretar las conclusiones.

Lo cual se pudo concluir que se demostró lo favorable que fue la capacitación, ya que se mostró una mayor acumulación de datos en las categorías de "eficiencia" con tendencia hacia ambos lados, tanto en una eficiencia regular y eficiencia alta, lo cual indica que efectivamente la capacitación tanto en los trabajadores full time, y part time, influye en la participación de la calidad al servicio.

ABSTRACT

The research entitled "Effect of Staff Training in Quality Customer Service Company of Chimbote Saga Falabella in 2013" corresponds to explain the effect that causes staff training on quality of service, so which was taken as overall objective to generate a concrete answer on how a variable acts on the other.

For statistical analysis, according to the type of non-experimental design, the cross-sectional design was used, which helped develop the hypothesis testing, where the analysis of the contingency table was applied to compare the different levels of training and quality service with its respective interpretation, which will help us achieve the conclusions.

Which it was concluded that it was favorable training was demonstrated, since a greater accumulation of data in the categories of "efficiency" with a tendency towards both sides, both regular and high efficiency efficiency was shown, indicating that effectively training workers both full time and part time, participation influences quality service.