



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA SECCIÓN DE
ABARROTES EN LA EMPRESA DE SUPERMERCADOS PERUANOS
S.A.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

NIVIN CUYUTUPAC YOEL MAYKOL

ASESOR

Mg. Martha Ames Coca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

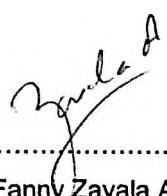
2014

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Bernardo Cojal Loli
PRESIDENTE

.....
Mg. Teresa Gonzales Moncada
SECRETARIO


.....
Eco. Fanny Zavala Alfaro
VOCAL

DEDICATORIA:

A mis padres, esposa, hijos y hermanos quienes me apoyaron en seguir con mis estudios buscando el desarrollo personal y profesional siendo un ejemplo para mis hijos que a pesar del tiempo todo es posible con esfuerzo y dedicación perseverando en alcanzar tus metas y objetivos, a mis profesoras por su empuje en terminar satisfactoriamente el trabajo de tesis.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por darme unos padres maravillosos en mi formación inculcando valores y deseo de superación, a mi esposa por la tolerancia y sacrificio teniendo una familia me acompaña en esta travesía, a mis hijos que se limitaron de un juguete o un dulce, agradeceré a mis jefes, colegas y equipo de trabajo por darme el tiempo y apoyo, tiempo el cual me ha ayudado a seguir con mis estudios, apoyo por sus constante motivación, a mis compañeros de clase, mis profesores por sus consejos, a la universidad Cesar Vallejo quien me abrió las puertas para poder realizarme como un profesional y siendo útil a la sociedad, darme el tiempo necesario y cumplir con esta meta personal y profesional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Nivin Cuyutupac, Yoel Maykol con DNI No 40360478, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, 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 corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 04 de Junio del 2014

Yoel Maykol, Nivin Cuyutupac

Presentación

Señores miembros de jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: "Capacitación y calidad de servicio en la sección de abarrotes de la empresa de Supermercados Peruanos S.A. con la finalidad de: Identificar la relación que existe entre la capacitación y calidad de servicio en la sección de abarrotes de la empresa de Supermercados Peruanos S.A., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el *Título Profesional de Licenciado en Administración*.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Yoel Maykol, Nivin Cuyutupac

INDICE

CARATULA

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII

RESUMEN	X
----------------	----------

ABSTRACT	XI
-----------------	-----------

I. INTRODUCCION	12
------------------------	-----------

II. MARCO METODOLOGICO

Variables	34
Operacionalización de variables	35
Metodología	36
Tipos de estudio	36
Diseño de la investigación	37
Población, muestra y muestreo	37
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
Métodos de análisis de datos	40
Consideraciones éticas	40

III. RESULTADOS

IV. DISCUSION	65
----------------------	-----------

V. CONCLUSIONES	68
------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES	69
----------------------------	-----------

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
--	-----------

Anexos

Anexo 1 Tabla 1: Tabla Operacionalización de la variable	72
Anexo 2 Marco conceptual	73
Anexo 3 Modelo de encuesta	79
Validación de expertos	82

Índice de gráficos

Gráfico 1	41
Gráfico 2	42
Gráfico 3	43
Gráfico 4	44
Gráfico 5	45
Gráfico 6	46
Gráfico 7	47
Gráfico 8	48
Gráfico 9	49
Gráfico 10	50
Gráfico 11	51
Gráfico 12	52
Gráfico 13	53
Gráfico 14	54
Gráfico 15	55
Gráfico 16	56
Gráfico 17	57
Gráfico 18	58
Gráfico 19	59
Gráfico 20	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como título "Capacitación y Calidad de Servicios de la sección de abarrotes de la empresa de Supermercados Peruanos S.A." cuyo propósito general fue identificar la relación que existe entre el proceso de capacitación y calidad de servicio. En el trabajo se mencionan 2 variables, la independiente que es la capacitación que según Chiavenato, I. (2007) es una fase del proceso administrativo que empieza con la inducción a su vez ayuda a mejorar las relaciones interpersonales de la empresa mediante un programa de entrenamiento que busca desarrollar de forma permanente al personal, así mismo la variable dependiente según Parasuraman, A. (1985) calidad de servicio y satisfacción son dos conceptos considerados como indicadores muy importantes que ejercen notable influencia en los resultados de una empresa. El diseño de investigación fue no experimental y de tipo descriptivo correlacional porque se describió las características de los sujetos objetivos, y se relacionaron la variable independiente y la variable dependiente. Para cumplir el objetivo se aplicó un cuestionario de 20 respuestas cerradas, 10 para la variable capacitación y 10 para la variable calidad de servicio, la población está compuesta por 30 colaboradores de la empresa de Supermercados Peruanos S.A. El cuestionario utilizado y fue sujeto a la escala de Likert, para luego ser validado por 4 docentes especialistas de la universidad y para medir la confiabilidad del instrumento fue sometido al resultado del coeficiente de alfa de cronbach, y para procesar los datos obtenidos se utilizó el paquete estadístico SPSS Statistics V19.

Palabra Clave: Capacitación, calidad de servicio y programa de entrenamiento.

ABSTRACT

This research was entitled "Training and Quality Services section of the grocery company Peruvian Supermarkets SA" whose general identify was to determine the relationship between the process of training and quality of service. At work two variables, which is independent training according Chiavenato, I. (2007) is a stage of the administrative process that begins with the induction in turn helps to improve interpersonal relationships of the company through a program referred training seeks to develop permanent staff, likewise as the dependent variable Parasuraman, A. (1985) service quality and satisfaction are two very important items considered indicators exert significant influence on the results of a company. The research design was non-experimental and correlational descriptive because the characteristics of subjects described the objectives, and the independent variable and the dependent variable were related. To meet the objective of 20 closed questionnaire responses, 10 for training and 10 for varying the variable quality of service, the population is composed of 30 company employees Supermarkets SA Peruvian applied The questionnaire and was subject to the Likert scale, and then be validated for 3 specialist teachers of the university and to measure the reliability of the instrument was submitted to the result coefficient alpha Cronbach, and to process the data obtained are used the SPSS Statistics V19.

Keyword: Training, quality of service and training program.