



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA
ATENCIÓN DEL SERVICIO HACIA EL CLIENTE DE LA
EMPRESA MDY CONTACT CENTER, DISTRITO DE LINCE, AÑO
2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

CASTILLEJO YALAN CHRISTIAN ALEXIS

ASESOR

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación

LIMA – PERÚ

2015

PRESIDENTE

DR. VICTOR DÁVILA ARENAS

.....

SECRETARIO

DR. ARCE ALVAREZ EDWIN

.....

VOCAL

DR. ESPINOZA LESSNER LEÓN

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional, sus consejos, valores, motivación; por sus ejemplos de perseverancia y constancia para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a los profesores de la universidad Cesar Vallejo por su apoyo en la edición, documentación, por su paciencia en recibir los avances de este trabajo y por su experiencia científica para la concentración de la tesis.

DECLARATORIA DE AUMENTICIDAD

Yo, Christian Alexis Castillejo Yalan con DNI N° 47871418, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Lima, Mayo 2015

Christian Alexis Castillejo Yalan

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACION EN LA ATENCION DEL SERVICIO HACIA EL CLIENTE DE LA EMPRESA MDY CONTACT CENTER, LINCE - LIMA - 2015”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

Christian Alexis Castillejo Yalan

ÍNDICE

Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Resumen.....	IX
Abstrac.....	X

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

INTRODUCCION.....	1
1.1. Problema.....	11
1.1.1. Problema general.....	11
1.1.2. Problemas específicos.....	11
1.2. Objetivos.....	11
1.2.1. Objetivos Generales.....	11
1.2.2. Objetivos específicos.....	12

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Hipótesis.....	14
2.1.1. Hipótesis general.....	15
2.1.2. Hipótesis específicos.....	15
2.2 Variables.....	15
2.3 Operacionalización de Variables.....	16

2.4	Metodología.....	17
2.5	Tipo de estudio.....	17
2.6	Diseño	17
2.7	Población, Muestra y Muestreo.....	18
2.8	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	19
2.8.1	Técnicas de recolección de datos.....	19
2.8.2	Instrumento de recolección de datos	19
2.9	Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	19
2.10	Métodos y análisis de datos.....	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		22
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....		52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....		54
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....		58
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		59
CAPÍTULO VIII: ANEXOS.....		64

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa MDY Contact Center, para lo cual se planteó el objetivo, el mismo que es determinar la relación que tiene el desempeño laboral en la atención del servicio hacia el cliente en la empresa MDY Contact Center, Lince - Lima 2015.

Dicha investigación se ha llevado a cabo con una muestra significativa siendo la población 135 trabajadores, y el total de la muestra está conformada por 100 trabajadores. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario de escala de Likert, para este estudio se utilizó un total de 16 ítems para las dos variables.

La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Crombach. Una vez recolectados los datos, dicha información fue ingresada al sistema SPSS V. 21.0 para luego proceder con la interpretación de los mismos.

Palabras clave

Desempeño Laboral: Es un medio por el cual se puede identificar el desenvolvimiento de cada trabajador, esta se evalúa mediante las evaluaciones de rendimiento, tiempo de gestión, habilidad laboral, y liderazgo en la operación y/o grupal.

Atención al cliente: acción del trabajador que diariamente realiza con el fin de brindar información, realizar ventas o atender solicitudes por parte del cliente.

Calidad de Servicio: bienes intangibles por parte de la empresa con el fin de satisfacer la necesidad del cliente.

Capacitación: Método para implementar información del servicio al trabajador y lo pueda desarrollar en la práctica, con el fin de transmitir lo aprendido hacia el cliente y lograr la satisfacción tanto del trabajador como la del cliente.

ABSTRAC

This research was conducted at the company MDY Contact Center, for which the objective is the same as determining the relationship of the job performance in the attention to the customer service in the company MDY Contact Center, raised Lince - Lima 2015.

This research has been conducted with a representative sample population being 135 workers, and the total sample is composed of 100 workers. Data were collected through a Likert scale questionnaire for this study a total of 16 items was used for the two variables.

The reliability of such surveys was calculated through Cronbach's alpha coefficient. Once the data is collected, the information was entered into the SPSS V. 21.0 system to then proceed with the interpretation of them.

Keywords

Work Performance: A means by which to identify the development of each employee, this is assessed through performance evaluations, time management, job skills, and leadership in the operation and / or group.

Customer: action worker performs daily in order to provide information, make sales or service requests from the client.

Quality of Service: intangible assets by the company in order to meet customer needs.

Training Method for implementing information and service worker can develop in practice, in order to transmit what they learned to the customer and achieve the satisfaction of both the employee and the customer.