



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA MARTÍNEZ Y CHIHUANTITO
CALLAO, 2018”**

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

Autor

Jean Carlos Perea Fernández

Asesora

Mg. Rosales Domínguez, Edith

Línea de Investigación

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2018

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	¡Error!
Marcador no definido.	
1.1 Realidad problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Antecedentes	¡Error! Marcador no definido.
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	¡Error! Marcador no definido.
1.4 TEORÍAS DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1 APRENDIZAJE	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2 COMPORTAMIENTO LABORAL	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3 DESARROLLO DE LAS HABILIDADES	¡Error! Marcador no definido.
1.4.4 SERVICIO BRINDADO	¡Error! Marcador no definido.
1.4.5 RETENCIÓN DE CLIENTES	¡Error! Marcador no definido.
1.4.6 INCREMENTO DE LOS CLIENTES	¡Error! Marcador no definido.
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	¡Error! Marcador no definido.
1.6 PROBLEMA GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
1.6.1 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
1.7 OBEJTIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
1.7.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
1.8 HIPÓTESIS GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
1.8.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
II. METODOLOGÍA	¡Error!
Marcador no definido.	
2.1.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4 Diseño de investigación	¡Error! Marcador no definido.

2.2. VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
2.3.1 Población	¡Error! Marcador no definido.
2.3.2 Método de la muestra	¡Error! Marcador no definido.
2.3.3 Cuestionario	¡Error! Marcador no definido.
2.3.4 Confiabilidad del instrumento	¡Error! Marcador no definido.
2.3.5 Técnicas de procesamiento de la información	¡Error! Marcador no definido.
2.4 MATRIZ DE CONSISTENCIA	¡Error! Marcador no definido.
2.5 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	¡Error! Marcador no definido.
2.5.1 Recursos humanos	¡Error! Marcador no definido.
2.5.2 Materiales	¡Error! Marcador no definido.
2.5.3 Servicio	¡Error! Marcador no definido.
2.4.4 Presupuesto	¡Error! Marcador no definido.
2.5.5 Financiamiento	¡Error! Marcador no definido.
4.4.6 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS	¡Error!
Marcador no definido.	
IV DISCUSIÓN	
V CONCLUSIÓN	
V VALIDACIÓN	¡Error!
Marcador no definido.	
ANEXO	

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad se percibe situaciones competitivas que pasa en el mundo globalizado en donde las empresas son los principales actores para su supervivencia y seguir creciendo en los mercados competitivos, asimismo existen factores importantes como también el aumento de la ley de la oferta y demanda que influye de una manera muy importante en la organizaciones. Conllevando asimismo a las empresas a plantear nuevos objetivos mediante metas y buscando así la excelencia o llevándolo al fracaso en el mercado competitivo que existe hoy en día.

Asimismo la competitividad que existe en el mercado de bebidas de gaseosas se ha vuelto prejuicioso para los empresarios, ya que hay menos demanda por parte de los clientes, lo cual nos damos cuenta en las bajas de pedidos de venta por parte de los vendedores y también sumados a la épocas de invierno, asimismo también existen mayoristas que ofrecen un mejor precio, una mejor atención por tanto eso hace que tengamos que seguir mejorando o invirtiendo más en las capacitaciones en el personal, como también tener estrategias de retención de clientes ya empadronados como también nuevos clientes para la Empresa Distribuidora Martinez y Chihuantito E.I.R.L.

El capital humano en la organización es uno de los principales factores para la supervivencia, en donde se debe planificar para tener ciertas capacitaciones, para el mejoramiento en los empleados mediante el área de recursos humanos y así pueda verse reflejado en el empleado dentro y fuera de la organización; teniendo como consecuencia abarcar en los mercados más competitivos que existen.

Hoy en día los empresarios ponen un poco más de interés en el capital humano en donde el área de recursos humanos vela como se lleva a cabo los procedimientos par a las capacitaciones e inducción y así puedan obtener los empleados un mejor desenvolvimiento dentro y fuera de la

organización asimismo puedan adquirir ciertas responsabilidades y un mejor ambiente laboral en donde labora.

Todos los aspectos de inducción, capacitación, información, beneficiaran a la organización y a los empleados. Teniendo como consecuencia acercarnos más a la excelencia en los mercados más competitivos.

Para poder llegar a los objetivos planteados de la organización es necesario ver las perspectivas de los empleados con respecto a las capacitaciones y satisfacción de los clientes para así poder tener resultados alentadores o desalentadores con respecto al servicio brindado de nuestra organización hacia con los clientes entre el empleado y clientes. Se debe de tomar en cuenta nuevos procedimientos de capacitación no solo para los empleados o empleados nuevos sino también a todo el personal ya sea supervisores, administrativos, choferes, analistas y también a las personas que interactúan verbalmente con los clientes en sus respectivas bodegas, pollerías, chifas, restaurantes, supermercados, minimarket, mayoristas y minoristas.

La Empresa Distribuidora Martínez y Chihuantito es una empresa responsable que brinda un servicio de primer nivel al sector de consumo masivo siendo así líder en la distribución y ventas autorizadas por Corporación Lindley ofreciendo un gran portafolio de los productos de Coca Cola e Inca Kola, en donde el personal puede desarrollar todo su potencial aprendido en su trayectoria laboral en otras empresas y aplicarlo en la empresa en donde podrá crecer como profesional, persona y económicamente.

1.2 Antecedentes

Remigio (2014) en su investigación de tesis titulada capacitación y calidad de servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familia de ocho Distritos de Lima Metropolitana, tesis para obtener el grado académico de magister en gestión pública, Universidad César Vallejo. Esta investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la capacitación en la calidad de servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familias de ocho distritos de Lima Metropolitana en el primer trimestre 2014. Se utiliza el tipo de metodología según lo mencionado por Carrasco (2009) el estudio que se desarrolla corresponde a una investigación de tipo básica, en la medida que se busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad que se está estudiando. Es relevante destacar que los resultados obtenidos confirman la hipótesis general y queda demostrado que la capacitación influye en la calidad de servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familia de ocho Distritos de Lima Metropolitana en el primer trimestre 2014, concluyendo que la capacitación influye significativamente en la calidad de servicio que brinda el personal policial de las comisarías de familia de ocho Distritos de Lima Metropolitana en el trimestre 2014.

Bruno y Celis, (2013) desarrolla la investigación de tesis titulada la capacitación del personal y el desempeño laboral en la institución educativa “Gran Mariscal Andrés Bello Cáceres Dorregaray” Distrito el Agustino, tesis para obtener el grado de magister en educación con mención en administración de la educación, Universidad César Vallejo. La capacitación en el área de trabajo es un proceso donde se adquiere conocimientos teóricos, técnicos y prácticos que mejoran el desempeño de los trabajadores en sus diferentes tareas laborales. Actualmente se da mucha importancia a la capacitación de los recursos humanos de las empresas y en otras instituciones, lo que en el estado no se ve. Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral en la I.E. “Gran Mariscal Andrés Bello Cáceres Dorregaray” Distrito el Agustino 2011. El método utilizado es el hipotético – deductivo.

De estos resultados podemos deducir que, frente a los diferentes niveles de capacitación, el desempeño laboral está entre regular y bueno. Concluyendo que existe un grado de relación positiva y débil entre la capacitación del personal de servicio y el desempeño laboral en la I.E. “Gran Mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” Distrito el Agustino.

Pérez, (2015) desarrolla la investigación de tesis titulada capacitación del personal y productividad en ventas de Corporación Lindley S.A. Cercado de Lima 2014, tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo. Cada empresa u organización manejan de diferentes maneras los conceptos de capacitación, adiestramiento, entrenamiento y desarrollo donde ponen en acción su mejor utilización en uno u otro sentido. En la realidad sabemos que la capacitación como el adiestramiento constituyen un tipo de forma educativa extraescolar, donde los empleados dentro de las organizaciones se les da la oportunidad de incrementar sus habilidades, conocimientos y aptitudes para separarse profesionalmente como persona mostrando de esta forma una mejor calidad laboral. Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la capacitación y la percepción de la productividad en venta de Corporación Lindley S.A. Cercado de Lima 2014. La metodología utilizada es correlacional de enfoque cuantitativo pues se recolectaran datos o componentes sobre diferentes aspectos de los trabajadores de la organización. Los resultados en los niveles de productividad en ventas se puede observar que los trabajadores perciben una productividad en 32.9% un nivel adecuado por último 65.7% percibe un nivel muy adecuado. Concluyendo que existe una relación significativa entre la capacitación con la percepción de la productividad de ventas de Corporación Lindley S.A. Cercado de Lima 2014, con rho de spearman de 0,879 y una significancia estadística de $p = 0.000$ y un nivel alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

Alonso, Matta (2011) desarrolla la investigación de tesis titulada impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT – 2010. Tesis para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas, Universidad del Valle. La capacitación hoy por hoy se ha constituido en el eje central de los planes de acción encaminados a que las organizaciones logren un mejoramiento continuo y un

mayor crecimiento, es decir se ha constituido de una estrategia de competitividad, contribuyendo al desarrollo y crecimiento del capital humano, este siendo reconocido como el capital más importante para marcar diferencia. Esta investigación tiene como objetivo general medir el impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical – CIAT 2010. La metodología utilizada en la investigación fue no experimental cuantitativa. Los resultados totales de capacitados en las 7 áreas de investigación en persona son 74 colaboradores, de los cuales 56 fueron la muestra. Para el estudio, se elaboró el cuestionario tomando los 56 (muestra poblacional) colaboradores capacitados, siendo el equivalente al 75% del personal capacitado concluyendo que la capacitación basada en las necesidades de los colaboradores, factor clave para ser competitivos logrando un mejoramiento continuo, se constituye como una estrategia de competitividad para el desarrollo y crecimiento del capital humano.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La capacitación del personal es muy importante para los procesos en la organización en donde se les instruye y se les prepara para que puedan tener conocimientos y así ellos puedan explotar todas sus habilidades en su rol de trabajo ya sea dentro o fuera de la organización.

Abraham, (2011) sostiene que “la capacitación constituye un cambio de hábitos, en la medida que se sustrae a la evaluación de la subjetividad de los individuos para enraizar en el terreno, observando los cambio inducidos por la acción de capacitación” (p.31). Entonces, se puede concluir que un empleado mal capacitado no va a brindar un buen servicio ya que sus hábitos son negativos y prejuiciosos para el crecimiento de la empresa, es entonces que los capacitadores deben de tomar medidas más drásticas con respecto a los hábitos de los empleados y así ellos puedan cambiar sus hábitos completamente de su mente para el bienestar satisfactorio de los clientes (p.31).

Según Barbosa, (2014) define: la capacitación como, cursos para que el colaborador pueda cubrir sus estándares de trabajo a cabalidad, que se pueda integrar a su grupo incluido al

jefe inmediato, que este actualizado en el manejo de sus equipos, herramientas y que adquiera un conjunto básico de valores organizacionales (p.82)

Lo citado anteriormente por el autor, puedo mencionar que un empleador y/o trabajador bien capacitado, inducido además que sea informado adecuadamente, es un empleador que va a llevar y seguir los procedimientos aprendidos en las capacitaciones. Esto conlleva a que los empleados sepan lo que están haciendo y tengan como resultado la satisfacción de los clientes (p.82)

Pearson (2014) nos menciona que, “la capacitación es explicar a los empleados la importancia de la diversidad y ayudarlos a desarrollar habilidades para trabajar” (p.54). Entonces se puede definir que la capacitación laboral es brindar conocimientos mediante capacitaciones a los colaboradores asimismo desarrollar sus habilidades que aún no lo ponen en práctica en un trabajo laboral (p.54).

1.3.2 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Tener un cliente satisfecho no es fácil y más si existe competitividad en los mercados, esto conlleva a que nosotros tengamos ciertas medidas del como los productos y servicios que ofrece la empresa lleguen a cumplir y además de superar sus expectativas del cliente de la Empresa Martínez y Chihuantito E.I.R.L.

Pérez, (1994) menciona: “pasos para la satisfacción de los clientes los cuales son: contacto visual, amabilidad en la atención, poder escucharlos, ofrecer alternativas, asesoramiento, soluciones de problemas y finalmente venderle un producto” (p.92). Así mismo, uno como empleador tiene que cumplir ciertos procedimientos de la empresa al llegar o interactuar con los clientes para así poder conseguir la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta que los clientes forman parte del crecimiento de la organización. (p.92). Los empleados tienen que ser dinámicos a la hora de tener comunicación con los clientes ofreciéndoles variedad de productos, información, rápida solución ante cualquier imprevisto, etcétera. En el cual el cliente observa una respuesta rápida lo cual genera una perspectiva en los clientes es una satisfacción dada por el empleador ya que supo dar respuesta eficaz ante cualquier imprevisto (p.92).

Kenneth, (2015) menciona que “la satisfacción demuestra ejercer aquí una influencia social creciente, más discreta que en el pasado” (p.38). La personas que sobresalen en las empresas donde laboran y hacen que la empresa sobresalga en el mercado, son aquellas personas que compartieron sus conocimientos o influyeron a sus trabajadores a que marquen una diferencia en sus labores realizadas en la empresa, lo cual eso conlleva a tener resultados alentadores para el empleador y así genere resultados satisfactorios para ambas partes (p.38).

Kenneth, (2015) nos dice que: “la última característica a mencionar y destacar aquí es la tolerancia que muestra los satisfechos respecto a las grandes diferencias de ingresos” (p.47). Unas de las cosas que te preguntas cuando vas a comenzar a laborar es cuanto vas a ganar o cuanto te van a remunerar, suele pasar que tú vas con un monto pensado, pero al final te dicen otro monto, la empresa tiene la última palabra o también pasa que a veces se puede negociar entre el empleador y el empleado, dependiendo el cargo que vaya a tener en la empresa (p.47). La satisfacción de los empleados también viene de la parte remunerativa por la empresa hacia el empleado lo cual va a estar reflejado en la atención que se brinda a los clientes de la empresa o a las operaciones administrativas como operativas, conllevando así un mejor rendimiento satisfactorio para el crecimiento organizacional de la empresa. (p.47).

Pearson (2014), menciona que los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad de los clientes. ¿A qué se debe esto? En las organizaciones de servicio, la retención y la pérdida de clientes dependen mucho del trato que estos reciben por parte de los empleados de primera línea. (p.447).

1.4 TEORÍAS DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

1.4.1 APRENDIZAJE

Ellis, (2005), define: “es el medio mediante el que no solo adquirimos habilidades y conocimientos, sino también valores, actitudes y reacciones emocionales”. (p.26).

1.4.2 COMPORTAMIENTO LABORAL

Arbaiza, (2010) menciona en su libro titulado comportamiento laboral: bases y fundamento. Weber (1947) considera que la burocracia es la forma de organización más eficiente y para que una organización, funcione correctamente, debe de cumplir.

- División de trabajo: especialización en las funciones.
- Reglas y reglamentos: definidos por la organización, deben ser claros y precisos.
- Comunicaciones formales: escritas y documentadas. (p.36).

1.4.3 DESARROLLO DE LAS HABILIDADES

Huerta, Rodríguez, (2014). Menciona que: existe una serie de cualidades, identificadas como rasgos o características que deben tenerse en consideración al evaluar la conducta laboral de una persona; desde luego estos rasgos son los que se manifiestan en el área de trabajo:

- Calidad de trabajo.
- Rendimiento.
- Conocimientos y experiencias.

1.4.4 SERVICIO BRINDADO

Pearson, (2014) sostiene que: “es tener menores tiempos de entrega porque en la actualidad se requiere que el producto este justo cuando se le necesita, que corresponde al tiempo que transcurre desde que el cliente inicia un pedido, en el cual se transforma en un requerimiento de materiales, ordene de producción y de otras tareas, hasta que todo esto se convierta en un producto en las manos del cliente”. (p.5).

1.4.5 RETENCIÓN DE CLIENTES

Gutiérrez, Vera, (2013) define como: “retener a los clientes actuales y volverlos clientes recurrentes. Es fácil entender por qué sucede esto: el cliente ya se siente familiarizado con tu marca, producto y procesos que manejas, así que no debes invertir tiempo en convencerlos sino

en mejorar las ofertas que en su momento les compartiste. Estamos en una de las épocas donde más conversaciones se generan al año, así que es necesario que ya tengas acciones que hagan que los clientes que por primera vez llegan a tu tienda se conviertan en clientes recurrentes de tu marca”.

1.4.6 INCREMENTO DE LOS CLIENTES

Según Alcaide, (2010) menciona que: el sistema de información sea considerado realmente eficaz, debe suministrar realimentación fiable de los clientes que sea suficiente útil para:

- Mantener a todo el personal debidamente informado
- Informar a la empresa sobre las reacciones y comportamientos.
- Gestionar eficazmente los programas de incentivos y privilegios a los clientes fieles. (p.22).

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Para la presente investigación está basada en la variable capacitación laboral y satisfacción del cliente en donde se tendrá que cumplir con los procedimientos organizacionales como también poner en práctica las capacitaciones dadas en la empresa para así poder percibir la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito E.I.R.L.

El propósito de ésta investigación es determinar cómo es el servicio de los empleados de la Empresa Martínez y Chihuantito hacia con los clientes ya sea en bodegas, restaurantes, pollerías, mayoristas y minoristas, asimismo lo que se quiere es tener un mejor servicio por partes de los empleados y así conseguir la satisfacción de los clientes mediante la confianza que el empleado le pueda brindar a los clientes.

Mediante esta investigación la Empresa Martínez y Chihuantito lo que quiere lograr es alcanzar la satisfacción del servicio que brinda a los clientes mayoristas y minoristas como también bodegas, pollerías, restaurantes.

Lo cual será de mucha utilidad ver las reacciones de los clientes y nuevos clientes captados y seguir luchando para así poder alcanzar un crecimiento como organización en los mercados más competitivos.

1.6 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la capacitación laboral con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?

1.6.1 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo el aprendizaje se relaciona con el servicio brindado a los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?

¿Cómo el comportamiento laboral se relaciona con la retención de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?

¿Cómo el desarrollo de las habilidades se relaciona con el incremento de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?

1.7 OBEJTIVO GENERAL

Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

1.7.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la relación entre el aprendizaje y el servicio brindado a los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

Determinar la relación entre el comportamiento laboral y la retención de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

Determinar la relación entre el desarrollo de las habilidades y el incremento de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

1.8 HIPÓTESIS GENERAL

La capacitación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?

1.8.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

El aprendizaje se relaciona significativamente con el servicio brindado a los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

El comportamiento laboral se relaciona significativamente con la retención de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

El desarrollo de las habilidades se relaciona significativamente con el incremento de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Método de investigación

La presente investigación fue desarrollada mediante el método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, lo cual permite probar en resultados sobre la problemática que existe y asimismo mediante las encuestas hacía con los clientes de la empresa Martínez se pudo medir la problemática de la capacitación laboral y la satisfacción de los clientes de la empresa Martínez y chihuantito.

2.1.2 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, yaqué se aplicara todo los métodos encontrados en libros, revistas, para poder plasmarlos en la investigación llevando en la empresa Martínez.

Según José lazada, (p. 34-39) la investigación aplicada busca la generación de conocimientos con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo.

2.1.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación ha sido descriptivo – correlacional ya que se buscó de recoger información de manera externa e interna para poder describir la capacitación laboral y la relación con la satisfacción de los clientes de la empresa Martínez y Chihuantito.

Como señala Sampieri, (p.59) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

2.1.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue un diseño no experimental de corte transversal ya que no se trató de manipular ninguna de las 2 variables que tiene la investigación, sino ponerlas en práctica para así poder alcanzar resultados que pueda favorecer a la empresa, asimismo todos los datos recopilados se llevaron a cabo en un determinado tiempo.

Sampieri define: “la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.152). Es estudiar a los clientes en sus estados emocionales del cómo se sienten al recibir un trato por parte del personal o empresa del cual es cliente y así tener una perspectiva para realizar cambios en la organización (p.152).

2.2. VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN LABORAL	Pearson (2014) nos menciona que, “la capacitación es explicar a los empleados la importancia de la diversidad y ayudarlos a desarrollar habilidades para trabajar” (p.54).	APRENDIZAJE	Mediante el aprendizaje adquirimos valores, actitudes y reacciones emocionales asimismo conlleva a tener un comportamiento en donde se debe de cumplir ciertas reglas, para así tener un mejor desarrollo de las habilidades dentro y fuera de la empresa.	Valores	1	ORDINAL
				Actitudes	2	
				Reacciones emocionales	3	
		COMPORTAMIENTO LABORAL		División de trabajo	4	
				Reglamentos	5	
				Comunicación	6	
		DESARROLLO DE LAS HABILIDADES		Calidad de trabajo	7	
				Rendimiento	8	
				Experiencia	9	
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Pearson (2014), menciona que los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad de los clientes. ¿A qué se debe esto? En las organizaciones de servicio,	SERVICIO BRINDADO	El servicio brindado es primordial para la satisfacción de los clientes en donde prima la puntualidad de entrega de pedidos, conllevando a tener un incremento de clientes mediante los procesos	Tiempo de entrega	10	ORDINAL
				Producción	11	
				Estado del producto	12	
		RETENCIÓN DE CLIENTES		Marca	13	
				Productos	14	
				Proceso de servicio	15	
				Oferta	16	
				Información	17	
				comportamientos	18	

	la retención y la pérdida de clientes dependen mucho del trato que éstos reciben de parte de los empleados de primera línea (p.445).	INCREMENTO DE LOS CLIENTES	efectivos por parte de la empresa.	Incentivos	19	
--	--	----------------------------	------------------------------------	------------	----	--

FUENTE: Elaboración propia

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población

El universo poblacional de clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito E.I.R.L. está conformado por (6500) clientes entre bodegas, pollerías, restaurantes, mayoristas y minoristas de los cuales se han tomado a 6500 clientes que abastece la empresa Martínez y chihuantito E.I.R.L. para poder obtener la muestra mediante la fórmula que se presentara a continuación.

- Alcance: Provincia Constitucional del Callao.
- Tiempo: de 2017 a 2018
- Elementos: Todos los clientes empadronados en la Empresa Martínez y Chihunatito E.I.R.L. en el territorio de su jurisdicción.

2.3.2 Método de la muestra

En esta oportunidad emplearemos el método de muestra probabilístico ya que serán personas de un sector en la cual está en una fase de introducción de investigación, para lo cual es necesario tener una muestra base. Asimismo en la siguiente etapa lo que se realizará es plantear el método de muestra probabilístico empleando la formula, lo cual será un resultado más concreto a lo anterior.

$$N = \frac{6500 * 0.95^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (6500 - 1) + 0.95^2 * 0.50 * 0.50}$$

N=89

2.3.4 Confiabilidad del instrumento

En esta oportunidad la confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito E.I.R.L., al estadístico SPSS 22, mediante una prueba piloto realizado a 15 clientes empadronados.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,616	19

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	19	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	19	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

2.3.5 Técnicas de procesamiento de la información

La información que se obtuvo mediante encuestas, tendrá un proceso en el SPSS; este programa tendrá como función almacenar la información de los datos especificados en la encuesta, luego se procesará a realizar los cálculos como también proporcionar la información relevante para el estudio de investigación que se está dando.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de resultados

La investigación se realizó gracias a la colaboración de 89 clientes correspondiente al portafolio de la empresa Martínez, conllevando a tener los siguientes resultados.

3.1.1 variable capacitación laboral y satisfacción de los clientes

Los resultados de variables de las dimensiones se muestran en la tabla con su grafico respectivamente.

Tabla N°1

Estadísticos

aprendizaje en adquirir valores,
conocimientos y reacciones
emocionales(Ítems 1-3) (agrupado)

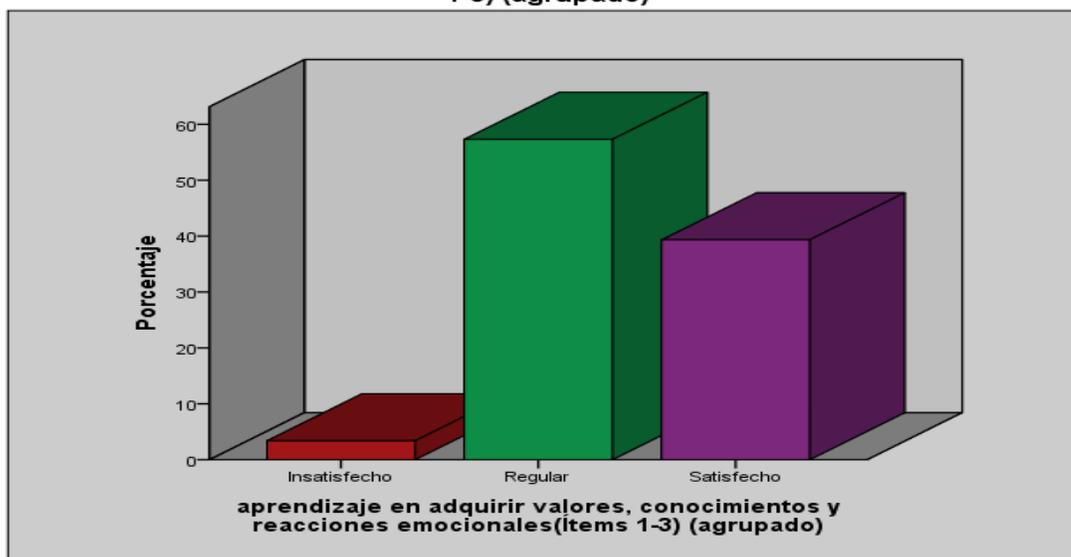
N	Válido	89
	Perdidos	0

**aprendizaje en adquirir valores, conocimientos y reacciones
emocionales(Ítems 1-3) (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	3,4	3,4
	Regular	51	57,3	60,7
	Satisfecho	35	39,3	100,0
	Total	89	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia

aprendizaje en adquirir valores, conocimientos y reacciones emocionales(ítems 1-3) (agrupado)



Interpretación:

Según los resultados dados, el 57.3% de los clientes de la empresa Martínez respondieron que regular es el aprendizaje dado por la empresa Martínez.

Tabla N°2

Estadísticos

Comportamiento laboral, una organización eficiente (ítems 4-6) (agrupado)

N	Válido	89
	Perdidos	0

Comportamiento laboral, una organización eficiente (ítems 4-6) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	48	53,9	53,9	53,9
	Satisfecho	40	44,9	44,9	98,9
	Muy satisfecho	1	1,1	1,1	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia



Interpretación:

Según los resultados dados, el 53.9% de los clientes de la empresa Martínez respondieron que, regular es el comportamiento de los trabajadores de la empresa Martínez.

Tabla N°3

Estadísticos

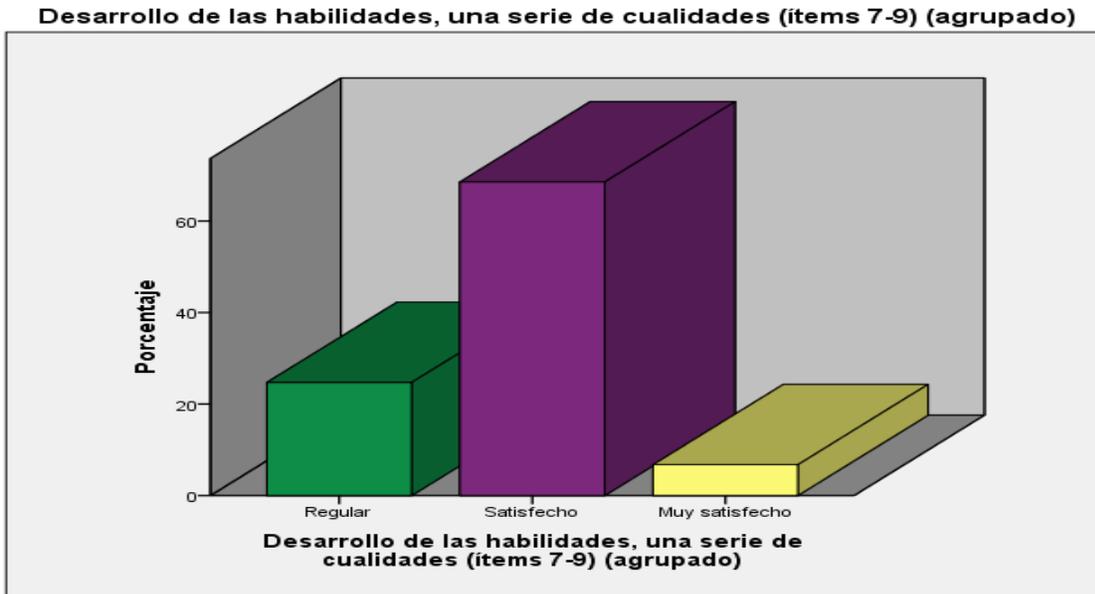
Desarrollo de las habilidades, una
serie de cualidades (ítems 7-9)
(agrupado)

N	Válido	89
	Perdidos	0

**Desarrollo de las habilidades, una serie de cualidades (ítems 7-9)
(agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	22	24,7	24,7
	Satisfecho	61	68,5	93,3
	Muy satisfecho	6	6,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0

FUENTE: Elaboración propia



Interpretación:

Según los resultados dados, el 68.5% de los clientes de la empresa Martínez respondieron, que satisfecho es el desarrollo de habilidades de los trabajadores de la empresa Martínez.

Tabla N°4

Estadísticos

Servicio brindado, un menor tiempo de entrega de los productos (ítems 10-12) (agrupado)

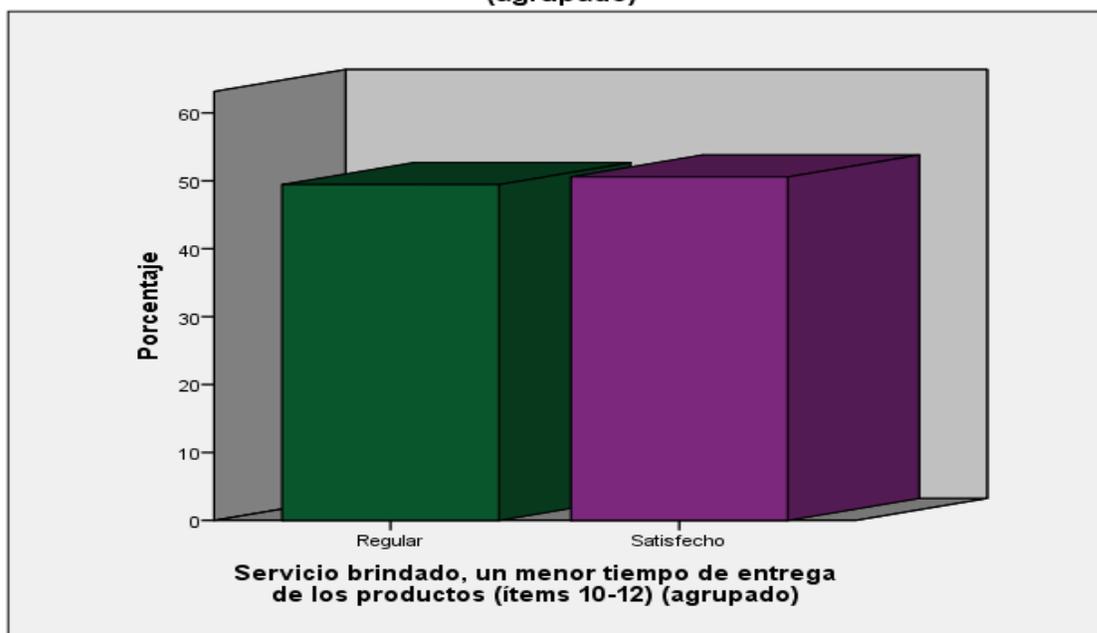
N	Válido	89
	Perdidos	0

Servicio brindado, un menor tiempo de entrega de los productos (ítems 10-12) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	44	49,4	49,4	49,4
Válido	Satisfecho	45	50,6	50,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Servicio brindado, un menor tiempo de entrega de los productos (ítems 10-12)
(agrupado)**



Interpretación:

Según los resultados dados, el 50.6% de los clientes de la empresa Martínez respondieron, que satisfecho es el servicio brindado por parte de los trabajadores de la empresa Martínez.

Tabla N°5

Estadísticos

Retención de clientes: clientes
actuales a clientes recurrentes
(Ítems 13-16) (agrupado)

N	Válido	89
	Perdidos	0

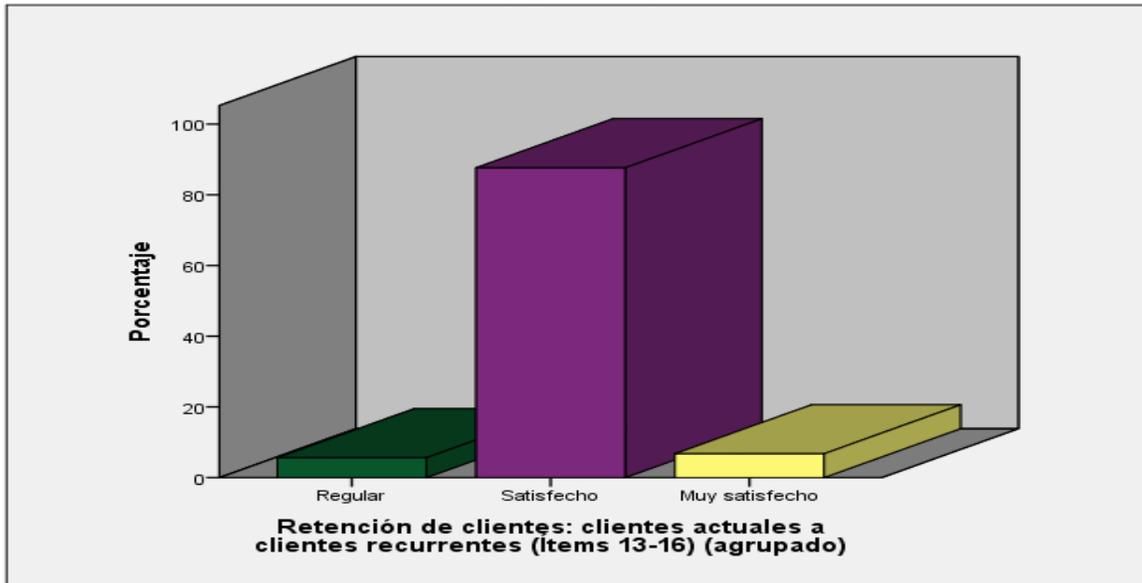
**Retención de clientes: clientes actuales a clientes recurrentes (Ítems
13-16) (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	5,6	5,6	5,6
	Satisfecho	78	87,6	87,6	93,3

Muy satisfecho	6	6,7	6,7	100,0
Total	89	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

Retención de clientes: clientes actuales a clientes recurrentes (ítems 13-16) (agrupado)



Interpretación:

Según los resultados dados, el 87.6% de los clientes de la empresa Martínez respondieron, que están satisfecho con la retención de clientes de la empresa Martínez.

Tabla N°6

Incremento de cliente

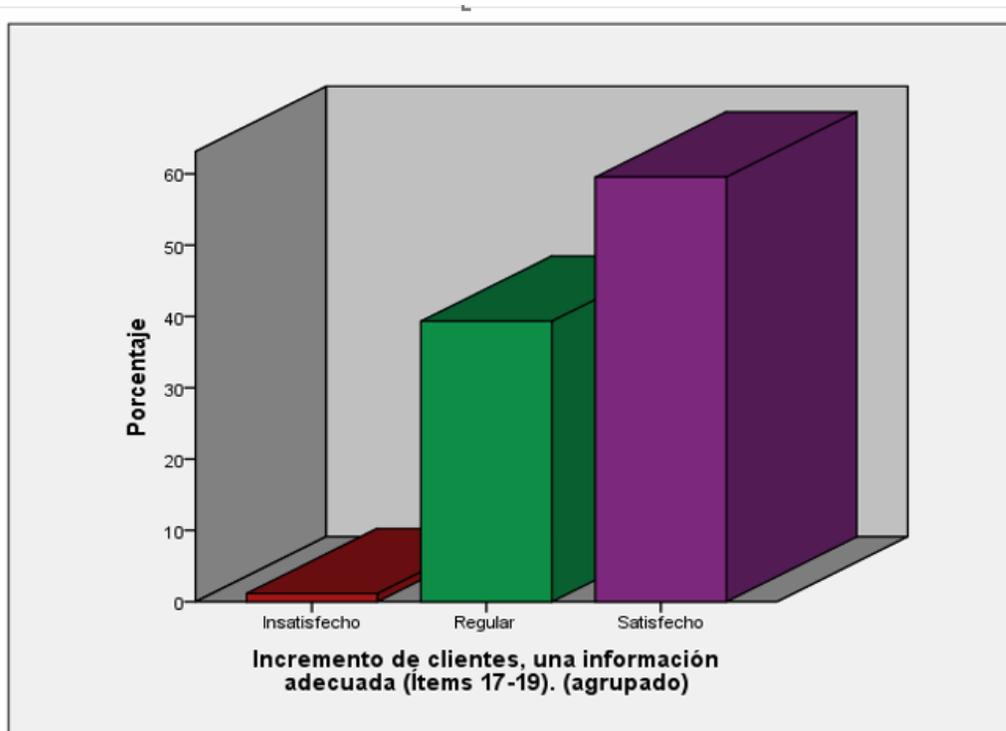
N	Válido	89
	Perdidos	0

Incremento de clientes, una información adecuada (ítems 17-19)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	1.1	1.1	1.1
	Regular	35	39.3	39.3	40.4
	Satisfecho	53	59.6	59.6	100,0

Total	89	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

FUENTE: Elaboración propia



Interpretación:

Según los resultados dados, el 59.6% de los clientes de la empresa Martínez respondieron, que están satisfecho con el incremento de clientes de la empresa Martínez.

3.2 Prueba de normalidad de las variables

* Regla de correspondencia:

$N \geq 50 \rightarrow$ Kolmogorov – Smirnov

$N < 50 \rightarrow$ Shapiro – Wilk

* Significancia

$\text{Sig. (T)} = 0.05 = 5\%$ (Aceptación 95%; $Z = 1.96$)

*regla de decisión

$\text{Sig}_{(P)} < \text{Sig}_{(T)} \rightarrow$ Se rechaza la H_0

$\text{Sig}_{(P)} > \text{Sig}_{(T)} \rightarrow$ Se acepta la H_0

* Hipótesis de normalidad

H_0 : La distribución es normal

H₁: La distribución no es normal

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación laboral	,441	89	,000	,578	89	,000
Satisfacción de los clientes	,536	89	,000	,298	89	,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la regla de correspondencia en la presente investigación se utilizó el estadístico de normalidad de Kolmogorov porque la muestra es 89 clientes y es mayor a 50, se observa en la tabla 6 que la Sig_(p) es igual a 0.000 el cual según la regla de decisión por ser menor que la Sig_(t) igual a 0.05 debe rechazarse la hipótesis nula H₀ por tanto aceptamos la hipótesis alterna H₁ que menciona que la distribución no es normal, siendo no paramétrica.

3.2 Prueba de correlación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H_G: La capacitación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

H₀: La capacitación laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

H₁: La capacitación laboral si se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018.

* Regla de correspondencia:

N ≥ 50 → Kolmogorov – Smirnov

N < 50 → Shapiro – Wilk

* Significancia

Sig. (T) = 0.05=5% (Aceptación 95%; Z=1.96)

*regla de decisión

Sig(P) < Sig(T) → Se rechaza la Ho

Sig(P) > Sig(T) → Se acepta la Ho

Tabla 7

Tabla de coeficiente de correlación

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 8

Prueba de correlación de las variables

Correlaciones			
		Capacitación laboral	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Capacitación de laboral		
	Coefficiente de correlación	1,000	-,011
	Sig. (bilateral)	.	,917
	N	89	89
	Satisfacción de los clientes		
	Coefficiente de correlación	-,011	1,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Sig. (bilateral)	,917	.
N	89	89

En la tabla 8 se observa que la $Sig_{(p)}$ es igual a -0.011 lo cual indica que el grado de asociación de las variables es negativa muy baja según la tabla de coeficiencia de correlación, y la $Sig_{(p)}$ determinada es 0.917 que indica según la regla de decisión por ser mayor a la $Sig_{(t)}=0.05$ se acepta de hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alterna H_1 que menciona La capacitación laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018, el cual no es equivalente a la hipótesis general.

IV REFERENCIA

- Abraham, (2011). Como evaluar las acciones de capacitación – 2da ed. – Buenos Aires – Argentina.
- Abraham, (2011). Como realizar un proyecto de capacitación, Buenos Aires – Argentina.
- Aldana de la vega, (2006). Satisfacción al consumidor, Colombia.
- Bruno y Celis, (2013). Capacitación del personal y el desarrollo laboral en la Institución Educativa “gran mariscal Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” Distrito de el Agustino. Los olivos – Perú.

- Barbosa, (2014) Administración, ISBN; 978-607-32-2767-4, México.
- Barbosa, (2014). Manual de capacitación, ISBN: 978-607-96078-2-1, México.
- Ellis Ormraad Jeanne (2005).Aprendizaje humano, Universidad del norte de colorado. España.
- Gutiérrez, De la vera Salazar (2013). Control estadístico de la calidad, México.
- Huerta, Rodriguez (2014). Desarrollo de habilidades directivas, México.
- Lydia Arbaiza Fermini (2010). Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos, Buenos Aires, Argentina.
- Pearson, (2014). Administración, México.
- Perez, (2015) capacitación del personal y productividad en ventas de corporación lindley s.a. Cercado de Lima- Perú.
- Remigio (2014). Capacitación y calidad de servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familia de ocho distritos de Lima Metropolitana, Los olivos – Perú.
- Richard, (2010). Introducción a la administración, ISBN -13: 978-607-481-032-5, México
- Juan Carlos Alcaide (2010). Fidelización de clientes, Madrid – España.
- Vergas Quiñones, Martha Elena, (2006). Calidad en el servicio, Colombia.

V Validación

Lima, 10 de noviembre del 2017
Estimado Sr (Mg/Dr): Costilla Castillo Pedro Constante

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **"Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018"**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse. Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente


.....

Perea Fernández Jean Carlos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
Título de la investigación: "Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuaitito Callao, 2018"
Apellidos y nombres del experto: Dr. Costilla Castillo Pedro Constante
Apellidos y nombres del investigador: Perera Fernández Jean Carlos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
CAPACITACIÓN LABORAL	APRENDIZAJE	VALORES	¿Considera usted que los valores forman parte de la capacitación de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
		ACTITUDES	¿Cree usted que la actitud forma parte de la capacitación brindada a los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
		REACCIONES EMOCIONALES	¿Usted se siente satisfecho con las reacciones emocionales de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
		DIVISIÓN DE TRABAJO	¿Cree usted que la división de trabajo está bien organizada en los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
	COMPORTAMIENTO LABORAL	REGLAMENTOS	¿Considera usted que los reglamentos forman parte del comportamiento laboral de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
		COMUNICACIÓN	¿Cómo considera usted la comunicación entre los clientes y los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
		CALIDAD DE TRABAJO	¿Cree usted que se siente satisfecho con la calidad de trabajo de los empleados de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
		RENDIMIENTO	¿Considera usted que el rendimiento forma parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/	
DESARROLLO DE LAS HABILIDADES	EXPERIENCIAS	¿Considera usted que la experiencia forma parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/		
	Firma del experto	 Fecha <u>13/01/17</u>				

NOTA: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS			OPINIÓN DEL EXPERTO	
Título de la investigación: "Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuanitillo Calles, 2018"				
Apellidos y nombres del experto: Dr. Castilla Castillo Pedro Constante				
Apellidos y nombres del investigador: Peres Fernández Jean Carlos				
ASPECTO POR EVALUAR				
SERVICIO BRINDADO	TIEMPO DE ENTREGA	¿Cree usted que se siente satisfecho con el tiempo de entrega de los pedidos de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	PRODUCCIÓN	¿Considera usted que la producción forma parte del servicio brindado hacia los clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	ESTADO DEL PRODUCTO	¿Cómo considera usted el estado del producto final de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	MARCA	¿Considera usted que la marca forma parte de la retención de clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	PRODUCTOS	¿Usted se siente satisfecho con los productos brindados por la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
RETENCIÓN DE CLIENTES	PROCESO DE SERVICIO	¿Usted se siente satisfecho con el proceso de servicio brindado por la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	OFERTA	¿Considera usted que la oferta forma parte de la retención de los clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	INFORMACIÓN	¿Cómo considera usted la información dada por los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	COMPORTEAMIENTO	¿Usted se siente satisfecho con el comportamiento de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
	INCENTIVOS	¿Considera usted que los incentivos forman parte del aumento de clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	✓
INCREMENTO DE LOS CLIENTES				
Firma del experto				
Fecha 14/1/18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 17 de noviembre del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): *Mg. EDITH ROSALES DOMINGUEZ*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **“Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018”**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse. Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente



.....

Perea Fernández Jean Carlos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS		OPINIÓN DEL EXPERTO	
Título de la investigación: "Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chhuantito Callao, 2018"			
Apellidos y nombres del experto:			
Apellidos y nombres de los investigadores: Perea Fernández Jean Carlos			
ASPECTO POR EVALUAR			
SERVICIO BRINDADO		¿Cree usted que se siente satisfecho con el tiempo de entrega de los pedidos de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Considera usted que la producción forma parte del servicio brindado hacia los clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Cómo considera usted el estado del producto final de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Considera usted que la marca forma parte de la retención de clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Usted se siente satisfecho con los productos brindados por la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Usted se siente satisfecho con el proceso de servicio brindado por la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Considera usted que la oferta forma parte de la retención de los clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Cómo considera usted la información dada por los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Usted se siente satisfecho con el comportamiento de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
		¿Considera usted que los incentivos forman parte del aumento de clientes de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)
Firma del experto		Fecha: 7-11-17	

Nota: Los DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS					
Título de la investigación: "Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chiuamantio Callo, 2018"					
Apellidos y nombres del experto:					
Apellidos y nombres del investigador: Perea Fernández Juan Carlos					
A. Escala Rosales Dominguez					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO
					SI CUMPLE / NO CUMPLE / SUGERENCIAS
CAPACITACIÓN LABORAL	APRENDIZAJE	VALORES	¿Considera usted que los valores forman parte de la capacitación de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
		ACTITUDES	¿Cree usted que la actitud forma parte de la capacitación brindada a los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
		REACCIONES EMOCIONALES	¿Usted se siente satisfecho con las reacciones emocionales de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
		DIVISIÓN DE TRABAJO	¿Cree usted que la división de trabajo está bien organizada en los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
		REGLAMENTOS	¿Considera usted que los reglamentos forman parte del comportamiento laboral de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
DESARROLLO DE LAS HABILIDADES	EXPERIENCIAS	COMUNICACIÓN	¿Cómo considera usted la comunicación entre los clientes y los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
		CALIDAD DE TRABAJO	¿Cree usted que se siente satisfecho con la calidad de trabajo de los empleados de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
		RENDIMIENTO	¿Considera usted que el rendimiento forma parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
Firma del experto			¿Considera usted que la experiencia forma parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	/
			Fecha: 11/12		

Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si procesen, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 17 de noviembre del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): *Mg. CASHA ZAMATE, CARLOS*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **“Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018”**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse. Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente



Perea Fernández Jean Carlos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuahuito Callos, 2018"						
Apellidos y nombres del experto: <u>MG. CARMEN ZARATE CARLOS</u>						
Apellidos y nombres del investigador: <u>Perez Fernández Jean Carlos</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			
CAPACITACIÓN LABORAL	APRENDIZAJE	VALORES	¿Considera usted que los valores forman parte de la capacitación de los trabajadores de la Empresa Martínez?	ESCALA 1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		ACTITUDES	¿Cree usted que la actitud forma parte de la capacitación brindada a los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
		REACCIONES EMOCIONALES	¿Usted se siente satisfecho con las reacciones emocionales de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
		DIVISION DE TRABAJO	¿Cree usted que la división de trabajo está bien organizada en los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
		REGLAMENTOS	¿Considera usted que los reglamentos forman parte del comportamiento laboral de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
DESARROLLO DE LAS HABILIDADES	COMPORTAMIENTO LABORAL	COMUNICACIÓN	¿Cómo considera usted la comunicación entre los clientes y los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
		CALIDAD DE TRABAJO	¿Cree usted que se siente satisfecho con la calidad de trabajo de los empleados de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
		RENDIMIENTO	¿Considera usted que el rendimiento como parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
		OPORTUNIDADES	¿Considera usted que la experiencia como parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?	1.- Muy insatisfecho (a) 2.- Insatisfecho (a) 3.- Regular 4.- Satisfecho (a) 5.- Muy satisfecho (a)	SI CUMPLE	
Firma del experto	 Fecha: <u>27/11/17</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e ÍTEMs solo se procesan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chiuamitiro Callo, 2018"		MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS	
Apellidos y nombres del experto: <u>Mg. CARMY BARCEL CAROL</u>		Apellidos y nombres del investigador: <u>Pereza Fernández, Jean Carlos</u>	
SISTEMA DE EVALUACIÓN	ASPECTO POR EVALUAR	OPINIÓN DEL EXPERTO	
		1- Muy insatisfecho (a)	2- Insatisfecho (a)
SERVICIO BRINDADO	TIEMPO DE ENTREGA	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
	PRODUCCIÓN	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
RETENCIÓN DE CLIENTES	ESTADO DEL PRODUCTO	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
	MARCA	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
INCREMENTO DE LOS CLIENTES	PRODUCTOS	1- Muy insatisfecho (a) 2- Satisfecho (a) 3- Regular 4- Insatisfecho (a) 5- Muy insatisfecho (a)	/
	PROCESO DE SERVICIO	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
INCREMENTO DE LOS CLIENTES	OFERTA	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
	INFORMACIÓN	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
INCREMENTO DE LOS CLIENTES	COMPORTAMIENTO	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
	INCENTIVOS	1- Muy insatisfecho (a) 2- Insatisfecho (a) 3- Regular 4- Satisfecho (a) 5- Muy satisfecho (a)	/
Firma del experto	Fecha: <u>11/11/17</u>		

Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO

Questionario

“Capacitación laboral y su relación con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018”

Instrucciones: Estimados clientes sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma anónima, marcando su respuesta según la escala de valores que se muestra a continuación:

1 = Muy Insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 =Regular, 4 = Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los valores forman parte de los trabajadores de la Empresa Martínez?					
2	¿Cree usted que la actitud forma parte de la capacitación brindada a los trabajadores de la Empresa Martínez?					
3	¿Usted se siente satisfecho con las reacciones emocionales de los trabajadores de la Empresa Martínez?					
4	¿Cree usted que la división de trabajo está bien organizada en los trabajadores de la Empresa Martínez?					
5	¿Considera usted que los reglamentos forman parte del comportamiento laboral de los trabajadores de la Empresa Martínez?					
6	¿Cómo considera usted la comunicación entre los clientes y los trabajadores de la Empresa Martínez?					
7	¿Cree usted que se siente satisfecho con la calidad de trabajo de los empleados de la Empresa Martínez?					
8	¿Considera usted que el rendimiento forma parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?					
9	¿Considera usted que la experiencia forma parte del desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la Empresa Martínez?					
10	¿Cree usted que se siente satisfecho con el tiempo de entrega de los pedidos de la Empresa Martínez?					
11	¿Considera usted que la producción forma parte del servicio brindado hacia los clientes de la Empresa Martínez?					
12	¿Cómo considera usted el estado del producto final de la Empresa Martínez?					
13	¿Considera usted que la marca forma parte de la retención de clientes de la Empresa Martínez?					
14	¿Usted se siente satisfecho con los productos brindados por la Empresa Martínez?					
15	¿Usted se siente satisfecho con el proceso de servicio brindado por la Empresa Martínez?					
16	¿Considera usted que la oferta forma parte de la retención de los clientes de la Empresa Martínez?					
17	¿Cómo considera usted la información dada por los trabajadores de la Empresa Martínez?					
18	¿Usted se siente satisfecho con el comportamiento de los trabajadores de la Empresa Martínez?					
19	¿Considera usted que los incentivos forman parte del aumento de clientes de la Empresa Martínez?					

Gracias.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Aprendizaje	Valores	Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal. Nivel de Investigación: Descriptivo correlacional. Población: 6500 clientes de la Empresa Martínez, Callao. Técnica: Encuestas. Instrumento: Cuestionario con 89 preguntas. Validez: Por juicios de expertos.
			Capacitación Laboral		Actitudes	
Reacciones						
Comportamiento laboral	División de Trabajo					
	Reglamentos					
	Comunicación					
Desarrollo de las Habilidades	Calidad de Trabajo					
	Rendimiento					
	Experiencia					
¿Cómo se relaciona la capacitación laboral con la satisfacción de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción de los clientes de la Empresa	La capacitación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes de la Empresa	Variable 2	Servicio Brindado	Tiempo de Entrega	
			Satisfacción de los Clientes		Producción	
Estado del Producto						
Retención de Clientes	Marca					
	Productos					
	Proceso de Servicio					
Oferta						
¿Cómo el aprendizaje se relaciona con el servicio brindado a los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Determinar la relación entre el aprendizaje y el servicio brindado a los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	El aprendizaje se relaciona significativamente con el servicio brindado a los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Variable 2	Servicio Brindado	Marca	
					Productos	
					Proceso de Servicio	
¿Cómo el comportamiento laboral se relaciona con la retención de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Determinar la relación entre el comportamiento laboral y la retención de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	El comportamiento laboral se relaciona significativamente con la retención de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Variable 2	Servicio Brindado	Oferta	
					Incremento de los Clientes	Información
						Comportamiento
¿Cómo el desarrollo de las habilidades se relaciona con el incremento de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Determinar la relación entre el desarrollo de las habilidades y el incremento de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	El desarrollo de las habilidades se relaciona significativamente con el incremento de los clientes de la Empresa Martínez y Chihuantito Callao, 2018?	Variable 2	Incremento de los Clientes		Incentivos

FUENTE: Elaboración propia

