



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA EFICIENCIA LABORAL DEL PERSONAL LABORUM EN EL  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A LA EMPRESA ELECTRO  
ORIENTE JAEN - 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. MARLENY PÉREZ CHINCHAY

ASESOR

Mg. JULISSA REYNA GONZALEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAÉN, DICIEMBRE, 2016

LA EFICIENCIA LABORAL DEL PERSONAL LABORUM EN EL SERVICIO DE  
ATENCION AL CLIENTE A LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE, JAEN, 2016



---

MARLENY PEREZ CHINCHAY  
AUTOR



---

Mg: RAFAEL MARTEL ACOSTA  
PRESIDENTE



---

Mg: URBINA GARRANZA JOSE  
SECRETARIO



---

Mg: REYNA GONZALEZ JULISSA  
VOCAL

Jaén 20 de diciembre del 2016

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi familia en especial a mi madre Nieves, a mi padre Felipe y a mis hermanos por su apoyo y paciencia en todo momento y a esos verdaderos amigos con los que compartimos estos años juntos.

Marleny

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Marleny Pérez Chinchay, egresada de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo, declaro que el trabajo titulado: "LA EFICIENCIA LABORAL DEL PERSONAL LABORUM EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE JAÉN – 2016", para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Jaén, diciembre del 2016

---

Marleny Pérez Chinchay  
DNI N° 27749709

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por otorgarme salud, sabiduría y brindarme los medios necesarios para cumplir mi objetivo, a mi familia, a mi hermana Judith.

Al Gerente General de la empresa Laborum Outsourcong S.A.C CPC Alejandro Cabello Caruajulca por brindarme su apoyo mutuo en general.

A mí asesora por guiarme en esta investigación. Y a todos mis amigos amistades por sus consejos, apoyo y ánimo para lograrlo. A todos ellos muchas gracias.

Marleny

## PRESENTACIÓN

Miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos, de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada; **“LA EFICIENCIA LABORAL DEL PERSONAL LABORUM EN EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE A LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE JAEN 2016”**; con el propósito de obtener el título de Licenciada en Administración.

La presente investigación está conformada por 6 capítulos: el capítulo I donde se refiere a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación al problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. Capítulo II contiene el método: diseño y tipo de investigación, variables de operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos, método de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III los resultados. Capítulo IV discusión. Capítulo V conclusiones. Capítulo VI recomendaciones. Se finaliza con el capítulo de referencias bibliográficas adjuntando los anexos respectivos que complementan el estudio en cuanto a instrumentos de investigación.

Llegando a considerar en la presente investigación como objetivo: Determinar la eficiencia laboral del personal Laborum y su relación con el servicio de atención al cliente para la empresa Electro Oriente en la ciudad de Jaén, 2016.

Muy agradecida por las correcciones y sugerencias que podamos obtener para mejora de nuestro trabajo de investigación.

Marleny Pérez Chinchay

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
DECLARACIÓN JURADA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	20
1.2.1. Internacional.....	20
1.2.2. Nacional .....	23
1.2.3. Locales:.....	26
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1 Eficiencia Laboral .....	26
1.3.2 Atención al Cliente.....	28
1.3.3. Calidad del Servicio.....	32
1.3.4. Definición de términos .....	33
1.4 Formulación del problema.....	33
1.5 Justificación del estudio.....	34
1.6 Hipótesis .....	34
1.7 Objetivo .....	35
1.7.1 Objetivo General.....	35
1.7.2 Objetivo Específicos.....	35
MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de Investigación .....	37
2.1.1. Tipo de Estudio:.....	37
2.1.2. Diseño de Estudio: .....	37
2.2. Variables, Operacionalización .....	38
2.3. Población y muestra.....	39
2.3.1. Población .....	39

2.3.2. Muestra .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	40
2.5. Métodos de análisis de datos .....	43
2.6. Aspectos éticos.....	43
RESULTADOS .....	44
DISCUSIÓN.....	50
CONCLUSIONES .....	53
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS .....	57
ANEXOS.....	61
BASE DE DATOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Reclamos unidad Jaén.....	17
Tabla 2 Reclamos unidad Chachapoyas.....	18
Tabla 3 Población empresa Laborum Outsourcing S.A.C.....	39
Tabla 4 Ficha técnica variable Eficiencia labora.....	41
Tabla 5 Ficha técnica variable atención al cliente.....	42
Tabla 6 Correlación de Spearman eficiencia laboral versus atención al cliente...45	
Tabla 7 Nivel de atención de atención al cliente versus sexo. ....	46
Tabla 8 Nivel de eficiencia laboral.....	47
Tabla 9 Nivel de eficiencia laboral versus sexo.....	47
Tabla 10 Nivel d eficiencia laboral versus nivel de atención al cliente.....	48
Tabla 11 Prueba de Chi- cuadrado.....	49

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 Organigrama propuesto empresa Laborum Outsourcing S.A.C. ....	19
--	----

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de atención al cliente.....	46
Gráfico 2 Nivel de eficiencia laboral.....	48
Gráfico 3 Nivel de eficiencia laboral versus nivel de atención al cliente.....	49

## RESUMEN

En la presente investigación titulada: “LA EFICIENCIA LABORAL DEL PERSONAL LABORUM EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE JAEN 2016”. Se consideró como principales autores dentro del marco teórico a: Pereyra (2013) “La eficiencia laboral hace énfasis en: los medios, hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, capacitar a los subordinados, aplicar un enfoque reactivo” y Kotler (2006) “Maximizar el valor para el cliente, significa cultivar una relación de largo plazo con él”. Cuyo objetivo general fue determinar la eficiencia laboral del personal Laborum y su relación con el servicio de atención al cliente para la empresa Electro Oriente en la ciudad de Jaén, 2016. De tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental de corte trasversal correlacional, se analizó una población conformada por 21 colaboradores muestra igual a 21 colaboradores donde población es a igual a la muestra. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario.

Para el análisis de datos se hizo uso del Software SPSS, para establecer la relación entre variables se utilizó la prueba estadística Correlacional Serman. Concluyendo que: Se estableció el grado de correlación entre la eficiencia laboral y el nivel de atención al cliente del personal de Laborum que brinda a la empresa Electro Oriente S.A en la ciudad de Jaén, 2016. Se obtuvo un grado de correlación de Serman de 0.444.

**Palabras Claves:** Eficiencia laboral, Atención al cliente

## ABSTRACT

In the present research entitled: "THE LABOR EFFICIENCY OF STAFF LABORUM IN CUSTOMER CARE SERVICE TO ELECTRO ORIENTE JAEN 2016 COMPANY". It was considered as main authors within the theoretical framework to: Pereyra (2013) "The work efficiency emphasizes in: the means, to do the things correctly, to solve problems, to save expenses, to fulfill tasks and obligations, to train the subordinates, to apply an approach Reactive "and Kotler (2006)" Maximizing customer value means cultivating a long-term relationship with it." Whose general objective was to determine the labor efficiency of Laborum personnel and their relationship with the customer service for Electro Oriente company in the city of Jaén, 2016. Of type of descriptive study, non-experimental cross-sectional cross-cut design, was analyzed a population consisting of 21 employees shows equal to 21 employees where population is equal to the sample. The instruments used were the survey and the questionnaire.

For the analysis of data was made use of the SPSS Software, to establish the relationship between variables we used the statistical test Spearman Correlational. Concluding that: The degree of correlation between the labor efficiency and the level of customer service of the Laborum personnel provided to the company Electro Oriente SA in the city of Jaén, 2016. The degree of correlation of Spearman of 0.444.

Keywords: Efficiency, Customer Service