

REPOSITORIO ACADEMICO USMP

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

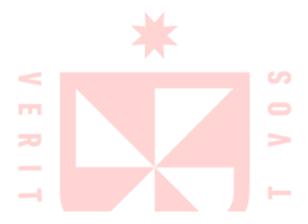
LA INFLUENCIA DE LAS HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA HOTELES IN SB SAC

PRESENTADO POR
YESSENIA ISABEL MAURICIO GUERRA

ASESOR JUAN JORGE PEÑA PERALES

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ 2023





CC BY-NC-ND

Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA INFLUENCIA DE LAS HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA HOTELES IN SB SAC

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO

YESSENIA ISABEL MAURICIO GUERRA

ASESOR

MG. JUAN JORGE PEÑA PERALES

LIMA - PERÚ 2023 NOMBRE DEL TRABAJO

111. TESIS - YESSENIA MAURICIO - ASE SOR JUAN PEÑA.docx

RECUENTO DE PALABRAS RECUENTO DE CARACTERES

13144 Words 72699 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS TAMAÑO DEL ARCHIVO

75 Pages 330.9KB

FECHA DE ENTREGA FECHA DEL INFORME

May 18, 2023 2:53 PM GMT-5 May 18, 2023 2:55 PM GMT-5

• 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base o

- 14% Base de datos de Internet
- · Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad el objetivo general de determinar

si las herramientas de capacitación influyen en el área de atención al cliente de la empresa

Hoteles In SB en el año 2019. Asimismo, en cuanto al desarrollo de la investigación, se

obtuvo una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, alcance explicativo, diseño

no experimental y corte transversal. Además, fue dirigido a una población de 40 personas,

manteniendo un tipo de muestreo no probabilístico, lo que estableció la población igual a la

muestra; siendo así que, la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado en

escala de Likert. El resultado se obtuvo un Alfa de Cronbach fue 0.971 para la variable

independiente y 0.978 para la variable dependiente; además, la correlación de Spearman de

0,740** para ambas variables con una puntuación de 0,000, lo que resulta ser positivo

moderado y significativo para la investigación. Finalmente, se concluye que, las

herramientas de capacitación si influyen significativamente en el área de atención al cliente

de la empresa Hoteles In SB en el año 2019.

Palabras claves: Atención, capacitaciones, desempeño, calidad, benchmarking, relación

con el cliente y fidelización.

X

ABSTRACT

The purpose of this research work was the general objective of determining if the training tools influence the customer service area of the company Hotels In SB in 2019. Likewise, regarding the development of the investigation, a quantitative approach methodology, application type, explanatory scope, non-experimental design and cross section. In addition, it was addressed to a population of 40 people, maintaining a type of non- probabilistic sampling, which established the population equal to the sample; being so, thedata collection was used a questionnaire structured on a Likert scale. Finally, in the result, a Cronbach's alpha of 0.971 was obtained for the independent variable and 0.978 for the dependent variable; in addition, a Spearman correlation of 0.740** for both variables with a score of 0.000, which turns out to be moderately positive and significant for the investigation. Finally, it is concluded that the training tools do significantly influence the customer service area of the company Hotels In SB in 2019.

Keywords: Attention, training, performance, quality, benchmarking, customer relationship and loyalty.