



**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 - YESSSENIA MAURICIO - ASE
SOR JUAN PEÑA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

13144 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

75 Pages

FECHA DE ENTREGA

May 18, 2023 2:53 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

72699 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

330.9KB

FECHA DEL INFORME

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 de datos.

- 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 Crossref

● 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.

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, the data 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.