



# **Facultad de Administración y Negocios**

## **Trabajo de Investigación:**

**“CAPACITACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO  
DE ATENCIÓN AL CLIENTE-BITEL PERÚ, CERCADO DE LIMA-  
2017”**

## **AUTOR:**

**DE LA CRUZ ENCALADA, Daniel Andrés - 1420179**

**PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER  
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LIMA – 2017**

### **Dedicatoria**

Este proyecto de investigación está dirigido a Dios por ser nuestro guía, por habernos bendecido en cada uno de los momentos de nuestras vidas, y a mis padres dándonos apoyo e incentivo que necesitamos para continuar en esta carrera universitaria y lograr un nuevo éxito en nuestras vidas profesionales.

## **Agradecimiento**

A todos nuestros docentes universitarios por sus enseñanzas y la abnegación de compartirnos sus conocimientos y consejos para lograr con éxitos todos nuestros objetivos universitarios.

A nuestros padres por brindarnos todo su apoyo incondicional, por su afecto, comprensión y compartimiento de nuestros anhelos profesionales.

## PRESENTACION

Hoy en día, el sector empresarial en los medios de comunicación ha tenido un crecimiento considerable, junto con el crecimiento del país a nivel monetario, desde ahí nace el interés sobre el estudio de las culturas organizaciones y el porcentaje de eficiencia de las empresas de comunicación es decir buscar el análisis sobre el impacto que tiene cada cultura sobre los colaboradores y cómo influye en ellos sobre la producción de la misma. Esta investigación tiene como fin determinar los factores que involucran las dos variables analizadas, capacitación y atención al cliente. También se busca determinar el grado o nivel de aceptación que tiene cada trabajador o colaborador en referencia a su puesto desempeñando, por otro lado, en nivel de eficiencia que adquiere cada uno de los colaboradores y como afecta a la producción de la sede analizada. hoy en día existen muchas interrogantes las cuales intentaremos resolver mediante un análisis de los resultados ah obtener y determinar las medidas de solución necesarias.

## RESUMEN

El problema de las malas capacitaciones se determina mediante un conflicto entre las actividades hechas por las personas generalmente producido por el entorno, que abarca en su totalidad a todos.

Las causas de este problema, sus efectos y lo que pueda ocurrir, no obstante, es importante tener listo a los colaboradores para que estén listos a afrontar a una actividad que lo atente o amerite.

Algunas situaciones que pueden apoyar a contrarrestar este problema es la satisfacción de un trabajo bien hecho y la buena remuneración debida esto ayudara a afrontar el problema que viene atacando a los colaboradores.

Podemos determinar que este problema lo presenta todas las empresas en su debido momento cada uno y para eso debemos estar listo para enfrentarlo.

## **ABSTRACT**

The problem of poor training is determined by a conflict between the activities carried out by people generally produced by the environment, which covers all of them.

The causes of this problem, its effects and what may happen, however, it is important to have ready to help others to face an activity that threatens or deserves.

Some situations that can help to counteract this problem is the satisfaction of a job well done and the good remuneration due that helps a problem that has been attacking employees.

We can determine that this problem is presented by all companies in due time each and for that we must be ready to face it.

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Investigación ha sido elaborado con la finalidad de tener conocimiento de las capacitaciones, y de cómo ello puede influir en las atenciones al centro laboral; así como también las causas del trabajo que lo producen y los efectos que conllevan.

Este problema hay que tenerlo en cuenta ya que trae consecuencias a las personas los cuales afectan en lo laborales, familiares y personales, por lo cual es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él, ya que es uno de consecuencia es tener un ritmo de vida inadecuado.

Muchas veces resulta complicado poder definir o entender el por qué se ocasiona ciertos problemas en las capacitaciones, sobre todo cuando uno creé poder manejar su vida laboral y personal de buena forma, con la misma rutina a la que está acostumbrado. Determinar a una persona estresada es relativamente fácil ya que con algunos de sus actos ya se va delatando.

Algunos estudios consideran que las capacitaciones es algo que llevamos y cargamos siempre, y puede causar diferentes reacciones. Sin embargo, son justamente estas reacciones, con sus diferentes matices, los que ponen en movimiento el desarrollo intelectual y emocional.

En el entorno laboral los colaboradores están propenso a este tipo de problemas y para ello se analizará la manera de contrarrestarlo en reducir en proporción los factores que lo generan.

## ÍNDICE

1.1	DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	9
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2.1	PROBLEMA GENERAL: .....	10
1.2.2	PROBLEMA ESPECÍFICO:.....	10
1.3	OBJETIVOS.....	11
1.3.1	OBJETIVO GENERAL.....	11
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.4	JUSTIFICACIÓN.....	12
1.5	LIMITACIONES .....	13
2	MARCO TEORICO.....	14
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	14
2.1.1	Nacionales .....	14
2.1.2	Internacionales.....	15
2.2	Bases teóricas.....	16
2.2.1	CAPACITACION LABORAL .....	16
1)	CAPACITACION LABORAL .....	16
2)	TIPOS DE CAPACITACION LABORAL.....	16
2.2.2	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE .....	16
2.3	DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.....	17
2.3.1	DEFINICIÓN DE CAPACITACION LABORAL .....	17
2.3.2	DEFINICIÓN DE ATENCION AL CLIENTE: .....	18
3	MARCO METODOLOGICO.....	18
3.1	HIPOTESIS.....	18
3.1.1	HIPOTESIS GENERAL .....	18
3.1.2	HIPOTESIS ESPECIFICAS .....	18
3.2	DEFINICION DE VARIABLES.....	19
3.2.1	DEFINICION CONCEPTUAL.....	19
	<b>DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN LABORAL.....</b>	<b>19</b>



<b>DEFINICIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:</b> .....	19
3.2.2 DEFINICION OPERACIONAL .....	20
3.3 METODOLOGIA.....	20
3.3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	20
3.3.2 DISEÑO .....	21
3.3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	21
3.3.3.1 Población.....	21
3.3.3.2 Muestra .....	21
3.3.4 METODO DE INVESTIGACION.....	22
Método Inductivo.....	22
Método estadístico .....	22
Método analítico .....	22
Método Hermenéutico.....	22
3.3.5 TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	23
3.3.5.1 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS .....	23
3.3.5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	23
3.3.6 METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	29
3.3.6.1 ESTADISTICA DESCRIPTIVA .....	29
3.3.6.3 VALIDEZ .....	40
3.3.6.4 CONFIABILIDAD .....	40
4 RESULTADOS.....	41
4.1 DISCUSION.....	41
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
5.1 CONCLUSIONES .....	42
5.2 RECOMENDACIONES .....	43
6. REFERENCIA.....	44
7. ANEXOS .....	45

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la empresa Bitel ubicada en el centro de Lima se ha detectado un número considerable de quejas por parte de atención al cliente los cuales llevan al malestar de los mismos.

Entre los factores que consideramos cabe recalcar que en cierta forma el ámbito emocional es parte fundamental para determinar hipótesis y objetivos para la investigación.

Lo que involucra directamente esto es mejorar el desempeño para eso se planea un cronograma de actividades de capacitación y lo que se busca es obtener resultados favorables.

Y es por eso que se busca en cierta forma determinar la problemática buscando su origen y hacer una retroalimentación para plantear una solución posteriormente.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera influye la capacitación laboral sobre el servicio de atención al cliente en la empresa Bitel sede cercado de lima?

### 1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO:

- ¿Cuál es el nivel de porcentaje de quejas por parte de clientes sobre el servicio?
- ¿Cuáles son los factores internos que determinan la deficiencia del área?
- ¿Cuál es el porcentaje de clientes insatisfechos?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Conocer de qué manera influye la capacitación laboral sobre el servicio de atención al cliente en la empresa Bitel sede cercado de lima

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los resultados de las capacitaciones.
- Determinar el porcentaje de quejas en el área de atención al cliente.
- Determinar el porcentaje de trabajadores afectados del área de servicio al cliente.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

Las empresas de comunicaciones en la actualidad ha ido en crecimiento no obstante la competencia siempre ha ido a la paralela innovando y sacando ventajas en algunos puntos y por tal motivo una pieza fundamental de reforzar es el personal.

Por tal motivo la empresa Bitel tiene que utilizar los recursos humanos de manera eficiente y ver reflejado el trabajo en los resultados ya sean eficientes o no.

Además, corroborara si se está llevando de una manera adecuada los procesos de selección y capacitación de personal.

Como finalidad de desarrollo de este análisis se busca obtener la información si el proceso de capacitación laboral en la empresa Bitel apoya de manera eficiente al personal y verificar y la atención hacia los clientes es la más optima y eficiente.

## 1.5 LIMITACIONES

En lo que respecta a este punto uno de los factores más relevantes que tuvimos que nos limitó fue el tiempo, cruce de horarios, distancia, la dificultad de obtener a información restringida por recursos humanos.

El estudio propuesto se limitó a establecer niveles de efectividad de la capacitación laboral presentados por el personal y llevo a los autores de sugerir posibles estrategias para determinar y afrontar las mismas.

## 2 MARCO TEORICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

#### 2.1.1 Nacionales

Según Marín (2002), se entiende las competencias como un recurso del sujeto para el logro de sus proyectos de vida, más allá de una exigencia externa inmediata. así mismo, la competencia es un “saber hacer” en un contexto determinado, es saber qué tan capaz y hábil una persona es para realizar una tarea. Adicionalmente, las competencias se caracterizan por: ser características personales medibles y observables, están asociadas a desempeños superiores y sobresalientes, están relacionadas con las misiones y objetivos estratégicos de las organizaciones, tienen sentido en contextos particulares.

Según Valdés Pérez (2005), es evidente que lo que contribuye a la excelencia organizacional no son solo los recursos materiales de las empresas, sino estos en conjunto con la base de la competitividad de la organización que está conformada por un conjunto de competencias desarrolladas por los colaboradores de la empresa, siendo estas las que brindan las herramientas necesarias para poder acceder a nuevos productos y nuevos mercados.

### 2.1.2 Internacionales

Según Chiavenato I. (1988) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

A partir del esquema de la reacción en cadena que provoca la calidad, propuesta por Deming (1989) hacia la competitividad de la empresa, donde se afirma que la calidad conduce inicialmente a la productividad, porque se cometen menos errores, como se ve en la figura 1, surge la necesidad de capacitar individuos para que realicen sus actividades bien desde la primera vez, concepto de calidad establecido por Crosby (1987). Pero además de esta capacitación permanente, se plantea que los individuos requieren de participación en la administración de los procesos, uno de los 14 principios de Deming (1989). De acuerdo con Ouchi (1982), la cultura de una organización se enriquece a través de la administración participativa que a la vez puede conducir al desarrollo de las habilidades y destrezas del personal en el puesto de trabajo. Por ejemplo, Nonaka (2000) plantea que si se crean las condiciones para la interacción y participación en los lugares de trabajo, lo que es fundamental para el aprendizaje, finalmente éste impactará en el aumento de la productividad, si tanto el aprendizaje tácito se combina de forma dinámica con el aprendizaje explícito provocando una espiral de conocimiento. Según Nonaka (2000), esta espiral del conocimiento genera competencias para que los trabajadores desarrollen mejores métodos de trabajo, como se ha visto en compañías como Honda, Canon, Matsushita, NEC, Sharp y Kao. Es por ello que la selección y la capacitación de personal, son estrategias básicas para la competitividad de las empresas en los modelos de gestión de calidad, como se describe en el caso de la compañía Bridgestone (Walton, 1992, p. 195-214).



## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 CAPACITACION LABORAL**

La palabra “Capacitación”, con origen etimológico de “Capax” en latín “Capaz”, trata de “dar cabida” a algo, preparar a una persona para tener buena cabida en un entorno en nuestro caso labora.

#### 1) CAPACITACION LABORAL

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

#### 2) TIPOS DE CAPACITACION LABORAL

- a) Por su naturaleza
- b) Por su formalidad
- c) Por su nivel ocupacional

### **2.2.2 SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

#### 1) SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.

## 2) TIPOS DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Para que la renuncia sea correcta requiere:

- ✓ Atención presencial.
- ✓ Atención telefónica.
- ✓ Atención virtual.

## 2.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

### 2.3.1 DEFINICIÓN DE CAPACITACION LABORAL

La importancia que ha ganado la capacitación es clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias.

Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

### **2.3.2 DEFINICIÓN DE ATENCION AL CLIENTE:**

Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio.

## **3 MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 HIPOTESIS**

#### **3.1.1 HIPOTESIS GENERAL**

capacitación laboral y su influencia en el servicio de atención al cliente-bitel Perú, cercado de lima-2017 es FUERTE

#### **3.1.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS**

- ✓ La relación entre la capacitación laboral y el servicio de atención al cliente es fuerte
- ✓ La relación entre el factor del estrés organizacional y las quejas de clientes es fuerte
- ✓ La relación entre el factor del estrés interno y las renuncias y los reclamos organizacionales es positiva.

## 3.2 DEFINICION DE VARIABLES

### 3.2.1 DEFINICION CONCEPTUAL

#### DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN LABORAL

La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

#### DEFINICIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

La capacitación es una herramienta que no solo beneficia a los colaboradores, es también un beneficio para la empresa, ya que, al tener dentro de sus propias filas a profesionales competitivos y capaces, es posible realizar **planes de sucesión** con colaboradores que ya conocen las políticas y objetivos de la compañía.

### 3.2.2 DEFINICION OPERACIONAL

VARIABLES	INDICADORES
<b>“estrés laboral”</b>  <b>Independiente</b>	$X_1$ = capacitación laboral.
	$X_2$ = Factores del aprendizaje.
	$X_3$ = Factores de la eficiencia.
	$X_4$ = factores de rendimiento.
<b>“renuncias”</b>  <b>Dependiente</b>	$Y_1$ = servicio de atención al cliente.

### 3.3 METODOLOGIA

#### 3.3.1 TIPO DE ESTUDIO

Nuestra investigación es de tipo descriptiva. Fidias G. Arias (2012), define: consiste que este tipo de investigación es la más eficiente para estos tipos de análisis ya que los resultados son más precisos y se asemejan a la realidad mediante una estructura que revela el comportamiento de las personas ofreciéndonos así una manera más clara de analizar los parámetros.

### **3.3.2 DISEÑO**

Para nuestra investigación y de apoyo al tipo de estudio utilizaremos el diseño de método correlacional.

### **3.3.3 POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.3.3.1 Población**

La población total objeto de nuestra investigación estará constituido por el total de colaboradores que son actualmente pertenecientes a la categoría de la empresa bitel, el cual lo conforma 90 empleados una colaboradora de dicho local, la cual nos brindó información exacta.

#### **3.3.3.2 Muestra**

Para determinar la recolección de información se ubicará una muestra de 45 trabajadores de bitel de la oficina ubicada en cercado de Lima, se estimará el tamaño de la muestra según investigación obtenida.

El total de los trabajadores que entrevistare será a los 45, ya que son pocos trabajadores, la cual podre abarcara todos en mi instrumento de trabajo.

### 3.3.4 METODO DE INVESTIGACION

#### **Método Inductivo**

Al determinar las constantes quejas en el área de atención al cliente decidimos consultar el motivo dando con una conclusión que se refiere a la capacitación de los nuevos ingresantes.

#### **Método estadístico**

Para tal caso se aplica el método estadístico para la respectiva recopilación de datos de manera digital.

#### **Método analítico**

Va de la mano con el método anterior ya que se buscar dar con las conclusiones de lo analizado.

#### **Método Hermenéutico**

Fue aplicado en cada momento del proceso para dar la veracidad de la información y así obtener una respuesta más acertada a lo analizado sobre la empresa.

### **3.3.5 TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.3.5.1 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS**

Para la recolección de datos se utilizó la herramienta de las encuestas y entrevistas ya que a mi consideración es una de las formas más certeras y efectivas de obtener información en tiempo real.

#### **3.3.5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

En nuestra investigación elaborada, hemos utilizamos preguntas cualitativas.

Teniendo en cuenta nuestra variable, también hemos realizado preguntas mixtas, como preguntas abiertas, para la facilidad de nuestros entrevistados.



## FORMATO DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

**CURSO : PROYECTO DE INVESTIGACION**

A continuación, realizarán el procedimiento de **validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación, permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como redacción, coherencia, utilidad, entre otros.

### **Ficha técnica del instrumento:**

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

Variables de estudio:

Variable Dependiente : Capacitación laboral

Variable Independiente : servicio de atención al cliente

Dimensiones:

Dimensiones de la VI : PROFESIONAL-ACADEMICO-SOCIAL

Dimensiones de la VD : PROFESIONAL-ACADEMICO

### **INDICACIONES:**

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

<b>TA</b>	:	Totalmente de Acuerdo
<b>DA</b>	:	De Acuerdo
<b>N</b>	:	Neutral con la pregunta
<b>ED</b>	:	En Desacuerdo
<b>TD</b>	:	Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una **"X"** en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

**Ejemplo:**

**ÍTEM 1.** "En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora"

ÍTEM	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

**OBSERVACIÓN:** En caso ustedes estuvieran "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo" por favor indiquen sus:

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 1: ¿Te sientes cómodo(a) con las capacitaciones de tu puesto actualmente?

ÍTEM 1	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 2: ¿Existe en el entorno de trabajo un buen clima laboral?

ÍTEM 2	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 3: ¿Cree usted que las actividades asignadas para las capacitaciones son adecuadas?

ÍTEM 3	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 4: ¿Crees usted que bitel le da facilidades de crecimiento profesional?

ÍTEM 4	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 5: ¿asimila rápidamente los refuerzos obtenidos de las capacitaciones?

ÍTEM 5	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 6: ¿Existe hostigamiento en el proceso de capacitación?

ÍTEM 6	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 7: ¿considera como una sobrecarga asistir a capacitaciones?

ÍTEM 7	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 8: ¿en Bitel consideras que las actividades a realizar son demasiadas para la capacitación?

ÍTEM 8	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 9: ¿considera que la integración de personal fortalecerá el proceso de capacitación?

ÍTEM 9	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 10: ¿Sales después de la capacitación satisfecho de la información que se te ah brindado?

ÍTEM 10	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

PREGUNTA 11: : ¿Considera que puede contar con la ayuda de su jefe de RR.HH. cuando lo necesite?

ÍTEM 11	TA	DA	N	ED	TD
<b>TOTAL</b>					

Objeciones/Sugerencias:.....  
 .....  
 .....  
 .....

### 3.3.6 METODOS DE ANALISIS DE DATOS

#### 3.3.6.1 ESTADISTICA DESCRIPTIVA

TABLA 1: ¿Te sientes cómodo(a) con las capacitaciones de tu puesto actualmente?

ALTERNATIVA	F	%
SI	25	56%
NO	20	44%
TOTAL	45	100%

Según la muestra indica que el 56% de los empleados se sienten cómodos actualmente, mientras que un 44% considera que no están cómodos.

GRAFICO 1: ¿Te sientes cómodo(a) con las capacitaciones de tu puesto actualmente?



Ante esta pregunta sorprendentemente nos arrojó que una gran mayoría de colaboradores de la empresa Bitel situado en el centro de lima se sienten cómodos en su puesto y una minoría indica no estar conforme con su puesto actual, esta mayoría indica funciones que tienen dentro de la organización es muy fácil de hacer, son personas sumamente hábiles con los números, talentosos calculando cifras altas, carismáticos al momento de brindar atención personalizada , con grandes aspiraciones para ascender cargos más altos posteriormente.

TABLA 2: ¿Existe en el entorno de trabajo un buen clima laboral?

ALTERNATIVA	F	%
SI	36	80%
NO	9	20%
TOTAL	45	100%

En su mayoría afirmaron que dentro de bitel existe un buen clima laboral con un 80% de confiabilidad, y un 20 % está en desacuerdo con esto.

GRAFICO 2: ¿Existe en el entorno de trabajo un buen clima laboral?



Cuando se habla de clima laboral siempre se antepondrán muchos detalles a veces imperceptibles al ojo humano, sin embargo, forma parte de un tema muy amplio de tratar cuando existen trabajadores complicados o mentalidad cerrada. bitel por su parte es una empresa muy inteligente, brinda mucha libertad a sus trabajadores para tomar decisiones, actúan según su criterio en situaciones donde tienen que demostrar su liderazgo, nadie está detrás de cada uno, al colaborador no le gusta ser observado, cuestionado mientras cumple su función.

TABLA 3: ¿Cree usted que las actividades asignadas para las capacitaciones son adecuadas?

ALTERNATIVA	F	%
SI	32	71%
NO	13	29%
TOTAL	45	100%

Asesores de servicios afirmaron que, si desempeñan su cargo acorde al perfil 71%, y una minoría del 29% indica que hacen actividades no estipuladas.

GRAFICO 3: ¿Cree usted que las actividades asignadas para las capacitaciones son adecuadas?



En esta pregunta hay mucha contradicción. Una minoría de colaboradores mencionan, tener más obligaciones, estas no están especificadas en sus contratos, esto genera mucha controversia, de aquí nace el descontento hacia su trabajo, el malestar es tan grande que su trabajo es deficiente y prueba de ello son las quejas escritas en el libro de reclamaciones, cosas absurdas como: el asesor me hablo muy rápido, no me presta atención necesaria al efectuar mi operación, poco amable, entre otros; sin embargo son situación que son de suma importancia para la empresa.

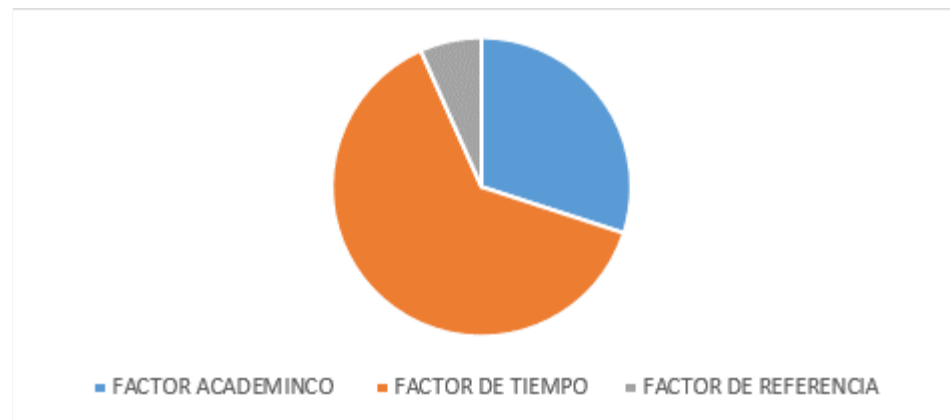


TABLA 4: ¿Crees usted que bitel le da facilidades de crecimiento profesional?

	F	%
FACTOR ACADEMINCO	13	30%
FACTOR DE TIEMPO	27	63%
FACTOR DE REFERENCIA	5	7%
TOTAL	45	100%

Se manifestaron en favor un 63% de los encuestados que, si se puede, pero por el tiempo que tienen, un 30% consideraría el factor académico, y un 7 % por referencia de terceros

GRAFICO 4: ¿Crees usted que bitel le da facilidades de crecimiento profesional?



Las encuestas nos brindaron una respuesta positiva en su total mayoría, dándonos a conocer que la empresa da opción de línea de carrera, capacitaciones constantes, charlas motivacionales, beneficios corporativos, entre otros; aunque existe un grupo minoritario afirmando de esta situación invalida, el personal ha sentido escasas de oportunidad de crecimiento es lejana o casi nula para ellos, carencia de los factores mencionados con anterioridad darían, como resultado falta de progreso.

TABLA 5: ¿asimila rápidamente los refuerzos obtenidos de las capacitaciones?

ALTERNATIVA	F	%
SI	32	71%
NO	13	29%
TOTAL	45	100%

Un 71% de los colaboradores se adaptan fácilmente a su entorno laboral, mientras que un 29% no.

GRAFICO 5: ¿asimila rápidamente los refuerzos obtenidos de las capacitaciones?



Las personas integrantes del proyecto de investigación respondieron: su capacidad de adaptabilidad es grande, dándonos como principales factores para que sucediese esta situación: amabilidad, paciencia, ambiente grato, integración, sonrisas, saludos, interés por ayudarse mutuamente, actitud solidaria ante cualquier contingencia, predisposición a enseñar, reciprocidad, etc.

TABLA 6: ¿Existe hostigamiento en el proceso de capacitación?

ALTERNATIVA	F	%
SI	11	24%
NO	34	76%
TOTAL	45	100%

En su gran mayoría informan que no existe hostigamiento en el proceso de capacitación, un 76%, el 24% que es una minoría ha percibido ciertos malestares que lo confunden con el hostigamiento.

GRAFICO 6: ¿Existe hostigamiento laboral por parte de empresa?



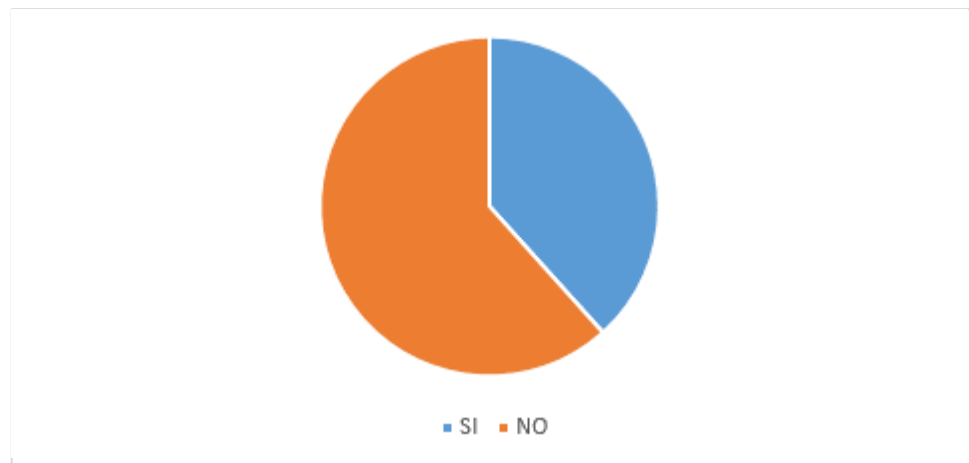
Es grato observar un gran número de personas encuestadas respondieron negativamente ante esta pregunta mencionada en nuestra encuesta, esto nos hace percibir que las empresas están pendientes y preocupadas por sus colaboradores, para brindarle en todo momento seguridad, comodidad consecutivamente, tranquilidad permanente. Tomando en cuenta, esto está sujeto a ley, el trabajador se encuentra amparado ante situaciones de hostigamiento, siempre deben ser reportadas.

TABLA 7: ¿considera como una sobrecarga asistir a capacitaciones?

ALTERNATIVA	F	%
SI	17	38%
NO	28	62%
TOTAL	45	100%

Según la muestra resalta que el 38% de los empleados asume demasiadas responsabilidades el hecho de ir a capacitaciones muy por lo contrario el 62% considera que no.

GRAFICO 7: ¿considera como una sobrecarga asistir a capacitaciones?



Notamos que gran cantidad de los trabajadores actuales que laboran en Bitel consideran que, si asumen demasiadas responsabilidades el hecho de ir a capacitaciones debido al sobrecargo de trabajo que genera el mismo puesto, es decir, esto viene a raíz de la demanda de clientes que desean ser atendidos y por tal motivo las responsabilidades aumentan llevando esto un sobrecargo de actividades por otro lado los que consideran que no asumen demasiadas responsabilidades, como para desempeñarse satisfactoriamente.

TABLA 8: ¿en Bitel consideras que las actividades a realizar son demasiadas para la capacitación?

ALTERNATIVA	F	%
SI	19	42%
NO	26	58%
TOTAL	45	100%

El cuadro de resultados nos muestra que el 42% de los empleados si se sienten como si nunca tuvieran un sobrecargo en la empresa, mientras que el 58% afirman todo lo contrario.

GRAFICO 8: ¿en Bitel consideras que las actividades a realizar son demasiadas para la capacitación?



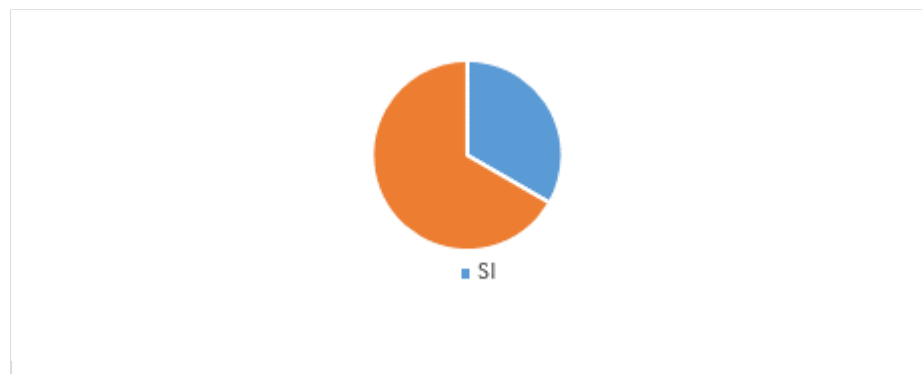
Notamos que los trabajadores mantienen opiniones una opuesta a otra, la mayor parte de ella considera que en su centro de labores si se siente como si nunca tuviese un sobrecargo de actividades, las cuales comentan algunos que incluso en algunas oportunidades llevan el trabajo a sus respectivos hogares y esto les disminuye el tiempo para realizar sus actividades personales, mientras tanto por otro lado la cantidad restante de nuestra muestra consideran: que no se sienten como si nunca tuvieran un sobrecargo en su centro de labores.

TABLA 9: ¿considera que la integración de personal fortalecerá el proceso de capacitación?

ALTERNATIVA	F	%
SI	17	38%
NO	28	62%
TOTAL	45	100%

El cuadro presentado nos muestra que el 62% de los empleados no consideran que la integración de personal fortalezca la capacitación mientras que el 38% restante consideran que si la puede reforzar.

GRAFICO 9: ¿considera que la integración de personal fortalecerá el proceso de capacitación?



Según nuestros resultados obtenidos nos dimos cuenta que la mayor cantidad de encuestados no consideran plantear un programa de integración ya que esto alargaría mas el proceso de capacitación y lo que ellos requieren es obtener la mayor información actualizada posible en un corto tiempo para así volver a sus labores normales, por otro lado, los otros encuestados consideran que si ya que ayudaría al aprendizaje en general para los colaboradores de una forma equitativa

TABLA 10: ¿Sales después de la capacitación satisfecho de la información que se te ah brindado?

ALTERNATIVA	F	%
SI	30	67%
NO	15	33%
TOTAL	45	100%

Los datos obtenidos nos muestran que el 67% de los encuestados si se sienten satisfechos al salir de las capacitaciones mientras que el 28% consideran que no

GRAFICO 10: ¿Sales después de la capacitación satisfecho de la información que se te ha brindado?



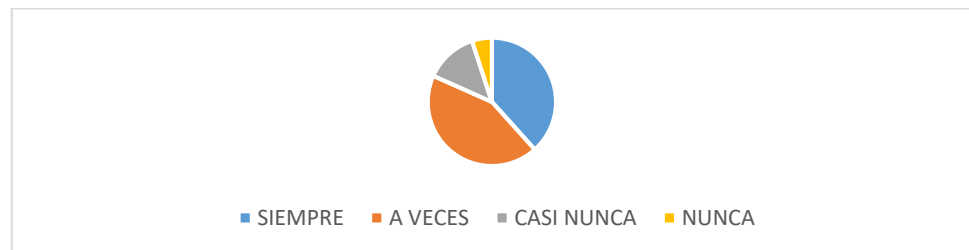
Como nos percatamos en el grafico podemos determinar que el mayor porcentaje de los empleados encuestados al salir de las capacitaciones se sienten satisfecho de lo que han hecho en su puesto durante el turno, podemos recalcar que muchos de ellos consideran que siempre logran alcanzar sus metas diarias ya sea número de ventas, cantidad de quejas resueltas entre otras actividades que se consideren prioritarias para un buen desempeño, por otro lado la oposición recalca que no se siente satisfechos al salir de las capacitaciones ya que ellos piensan que pueden dar un poco más pero tienen algunas limitaciones que les impide desarrollarse de una mejor manera y claro teniendo como resultado la satisfacción del propio empleado al salir de turno.

TABLA 11: ¿Considera que puede contar con la ayuda de su jefe de RR.HH. cuando lo necesite?

	F	%
SIEMPRE	17	38%
A VECES	19	43%
CASI NUNCA	6	13%
NUNCA	2	5%
TOTAL	45	100%

Nuestro resultado nos brinda que el 43% de la muestra considera que a veces puede contar con ayuda d su jefe cuando lo necesite mientras que el 38% considera que siempre, por otro lado, el 8% piensa que casi nunca y el 3% que nunca pueden contar con ayuda de su jefe cuando lo necesite

GRAFICO 11: ¿Considera que puede contar con la ayuda de su jefe cuando lo necesite?



Según nuestra muestra una gran cantidad de empleados consideran a veces pueden contar con la ayuda de su jefe cuando lo necesiten ya que esta persona por lo usual se encuentra con el tiempo limitado y solo puede atender consultas puntuales mientras tanto otra cantidad considerable piensan que siempre pueden contar con ayuda de su jefe cuando se le solicite ,notamos que lo consideran de esta forma por el tiempo que llevan laborando en la empresa esto conlleva que conozcan un poco más a su líder y crear un clima de confianza , por otro lado el resto de la muestra que no está de acuerdo con nuestra pregunta de considerar o no buscar ayuda de su jefe son ubicado en el personal nuevo y los que llevan poco tiempo laborando en la empresa.



### **3.3.6.3 VALIDEZ**

Para validar la investigación se topó diferentes opiniones a personas involucradas directamente con el tema a su vez, docentes conocedores del tema analizado determinar viable nuestra investigación que a su vez llenaron una plantilla donde de determina el visto bueno de nuestros instrumentos de trabajo.

### **3.3.6.4 CONFIABILIDAD**

Con respecto a la confiabilidad nuestros instrumentos fueron determinados por teorías de análisis de resultados como las encuestas eh entrevistas para que al final podamos comparar resultado y determinar conclusiones con sus debidas recomendaciones correspondientes.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 DISCUSION

Una gran mayoría de los colaboradores de Bitel son personas con amplia experiencia en el rubro de telefonía y comunicaciones, si no contaran con estos mínimos requisitos estipulados por la empresa, no se encontrarían laborando ahí. Muchos de ellos piensan que la presión forma parte del trabajo cotidiano, no existe trabajo fácil mencionaron, esta gran mayoría tienen como característica principal: ser responsable, firmes en toma de decisiones, tener muy buena actitud frente a situaciones complicadas y adversas, sin embargo por otro lado de la situación están colaboradores con escasa experiencia, mencionan continua presión, pero no organizacional, sino externamente, cuando llega mucha gente al establecimiento , su falta de experiencia juega en contra de ellos, siendo consciente de esta debilidad Bitel refuerza estos puntos débiles para una mejor atención.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos se puede determinar que las personas que trabajan en el área analizada que tiene que ver directamente con los clientes presentan en cierta forma un grado de disconformidad con el proceso de capacitación ya que consideran ciertos puntos que según ellos no son viables.

Otro tema de analizar también fue el nivel de conformidad o satisfacción que tiene los trabajadores frente al trabajo de analizado por las capacitaciones teniendo como resultado que en su mayoría la información obtenida es de mucho apoyo para ellos en su desenvolvimiento laboral.

Otra conclusión con la que dimos es que los colaboradores en algunos momentos consideran que es un sobre cargo de trabajo el hecho de asistir a capacitaciones ya que en cierto modo acapara su tiempo en asistir a estos eventos.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Para concluir ya el tema analizado podemos determinar que la empresa no hace el seguimiento correcto de los procesos de seguimiento de personal ya que su versión es distinta a la de los colaboradores, por lo tanto, una de las recomendaciones que se haría es revisar los procesos de capacitación y actividades donde intervenga al clima laboral.

Otra recomendación sería fortalecer el programa de integración que tienen ya que en cierta forma ayuda a que el personal se identifique y genere eficiencia en su puesto.

Incentivar a tener un clima de cordialidad ya que en un ambiente grato los colaboradores se sentirán más cómodos y así vez la producción no recaerá para la empresa.

Realizar un feed back mensual para ver lo puntos a mejorar y tener en cuenta la opinión de los colaboradores a mejora ya que ellos están involucrados directamente con los procesos.

## 6. REFERENCIA

- ✓ Bartram, Sharon y Gibson, Brenda. Training Needs Analysis, Gower, Aldershot, 1995.
- ✓ Boekaerts, Monique. Subjective competence, appraisals and selfassessment. En Learning and Instruction. The Journal of the European Association for Research on Learning and Instruction, U. of Lauven, Belgium, Pergamon Press, Vol. 1, N° 1, 1991.
- ✓ CINTERFOR-OIT. Horizontes de la formación. Una carta de navegación para los países de América Latina y el caribe. XXXII reunión de la Comisión Técnica, Ocho Ríos, Jamaica, 1995.
- ✓ CINTERFOR-OIT. Formación y trabajo: de ayer para mañana, Papeles Técnicos N° 1, Montevideo, Uruguay, 1996.
- ✓ Davini, María Cristina. Educación Permanente en Salud, Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la OMS, Serie PALTEX para ejecutores de programas de Salud N° 38.
- ✓ Gilbert, Thomas F. Praxeonomy: a systematic approach to identifying training needs. En Management of Personnel Quaterly 6, N° 3, University of Ann Arbour, Michigan, 1967.
- ✓ Guglielmetti, Pedro y Martínez, Eduardo. La gestión de la capacitación en las organizaciones. Pautas metodológicas, MINSA, Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud, Lima, Perú, 1996.

## 7. ANEXOS

- imagen 0



- imagen 02



- imagen 03



- imagen 04



- imagen 05



- imagen 06





**ANEXOS**

**DIAGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PROBLEMA DE INVESTIGACION	■	■															
DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	■	■															
FORMULACION DEL PROBLEMA	■	■															
OBJETIVOS			■	■													
JUSTIFICACION				■	■												
LIMITACIONES					■	■											
MARCO TEORICO						■	■										
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION							■	■									
BASES TEORICAS								■	■								
DEFINICION DE TERMINOS BASICOS									■	■							
MARCO METODOLOGICO										■	■						
HIPOTESIS											■	■					
DEFINICION DE VARIABLES												■	■				
METODOLOGIA													■	■			
RESULTADOS														■	■		
CONCLUSIONES															■	■	
RECOMENDACIONES																■	
SUSTENTACION																	■

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLES	CONCEPTOS
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE "capacitación laboral"</b></p>	<p>La importancia que ha ganado la capacitación es clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias.</p> <p>Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.</p>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE "servicio de atención al cliente"</b></p>	<p>Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.</p>

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
"CAPACITACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE-BITEL PERÚ, CERCADO DE LIMA-2017"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera influye la capacitación laboral sobre el servicio de atención al cliente en la empresa Bitel cede cercado de lima?	Conocer de qué manera influye la capacitación laboral sobre el servicio de atención al cliente en la empresa Bitel cede cercado de lima	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>  capacitación laboral y su influencia en el servicio de atención al cliente-Bitel Perú, cercado de lima-2017 es FUERTE	Dependiente Capacitación laboral	PROFESIONAL	Numero de asistencia a capacitación  Numero de participaciones en procesos
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		ACADEMICO	Numero de actividades realizadas Numero de trabajos y/o tareas
¿Cuál es el nivel de porcentaje de quejas por parte de clientes sobre el servicio?	Analizar los resultados de las capacitaciones.	La relación entre la capacitación laboral y el servicio de atención al cliente es fuerte		SOCIAL	Numero de personas a las que atiende a diario Numero de correos recibidos al día
¿Cuáles son los factores internos que determinan la deficiencia del área?	Determinar el porcentaje de quejas en el área de atención al cliente.	La relación entre el factor del estrés organizacional y las quejas de clientes es fuerte	Independiente Servicio de atención al cliente	PREFESIONAL	Numero de pedidos sin atender Numero de trabajos no atendidos
¿Cuál es el porcentaje de clientes insatisfechos?	Determinar el porcentaje de trabajadores afectados del área de servicio al cliente.	La relación entre el factor del estrés interno y las renuncias y los reclamos organizacionales es positiva.		ACADEMICO	Bajo rendimiento academico falta de compromiso en su centro de estudios