

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA CADENA DE POLLERÍAS EN LIMA Y CALLAO**

**para Optar el grado de Maestro en Ejecutiva en Administración de Negocios**

**Presentado por:**

**ESPINOZA GONZALES, ISIDRO OSCAR**

**ASESOR: DR. VIGIL CORNEJO FERNANDO RAFAÉL**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 27-feb.-2023 11:01 a. m. -05  
Identificador: 2024368880  
Número de palabras: 22100  
Entregado: 1

Índice de similitud	Similitud según fuente
30%	Internet Sources: 29% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 24%

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA CADENA DE POLLERÍAS EN LIMA Y CALLAO Por Isidro Oscar Espinoza Gonzales

- 3% match (Internet desde 08-feb.-2015)  
[http://walterpurizaca.blogspot.com.ar/2010\\_09\\_01\\_archive.html](http://walterpurizaca.blogspot.com.ar/2010_09_01_archive.html)
- 3% match (Internet desde 24-sept.-2022)  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27544/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_VILLAR\\_%20CABRERA\\_%20ORLANDO.%20isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27544/GESTION_DE_CALIDAD_VILLAR_%20CABRERA_%20ORLANDO.%20isAllowed=y&sequence=1)
- 2% match (trabajos de los estudiantes desde 13-ago.-2021)  
[Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2021-08-13](#)
- 2% match (Internet desde 02-abr.-2021)  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2396/TM%20AD-Ad%204015%20C1%20-%20Campos%20Rubio.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- 1% match ()  
[Huamán Lara, Segundo Carlos. "Propuesta de un Programa de Inteligencia Emocional en la mejora de la Calidad de Atención y Servicio en los colaboradores del restaurante y marisquería "Mi Che Limón Norteño SAC" - Lambayeque, 2016", Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019](#)
- 1% match ()  
[Lex, Soluciones. "Compendio Laboral Peruano", Universidad Privada del Norte, 2016](#)
- 1% match (Internet desde 15-dic.-2020)  
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/about-deloitte/articles/claves-para-mantener-confianza-cliente-tiempos-crisis.html>
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 11-nov.-2022)  
[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-11-11](#)
- 1% match (Internet desde 05-nov.-2022)  
<https://www.valemas.com/blog/lealtad-empresarial/>
- 1% match (Internet desde 23-sept.-2022)  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6921/TAD00720G63.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- 1% match (Internet desde 17-feb.-2023)  
[https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes?fbclid=IwAR0tzSdMGzLCredh14kVFX\\_iBhP4f4AqyDhLnq3crrvN2XwLErO7EhjpEO7M](https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes?fbclid=IwAR0tzSdMGzLCredh14kVFX_iBhP4f4AqyDhLnq3crrvN2XwLErO7EhjpEO7M)
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-feb.-2021)  
[Submitted to Universidad Internacional de la Rioja on 2021-02-25](#)
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-oct.-2022)  
[Submitted to Universidad Internacional de la Rioja on 2022-10-21](#)
- 1% match (Internet desde 19-feb.-2023)  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10316/1/REP\\_PIERO.ALBIA\\_MARIO.SANDOVAL\\_CENTRO.DE.INVESTIGACION.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10316/1/REP_PIERO.ALBIA_MARIO.SANDOVAL_CENTRO.DE.INVESTIGACION.pdf)
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 27-sept.-2022)  
[Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2022-09-27](#)
- 1% match (Internet desde 05-sept.-2021)  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179535>
- 1% match (Internet desde 29-ago.-2022)  
<https://www.sesametime.com/assets/diccionario/actitud/>
- 1% match (Internet desde 21-feb.-2023)  
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- 1% match (Internet desde 14-dic.-2021)  
<https://conceptodefinicion.de/capacitacion>
- 1% match (Internet desde 19-oct.-2022)  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8663/1/UTC-PIM-%20000496.pdf>
- 1% match (trabajos de los estudiantes desde 12-feb.-2022)

## RESUMEN

La investigación de la presente tesis tiene como objetivo principal establecer la relación de la capacitación del personal operativo y la calidad de atención al cliente en una cadena de pollerías en Lima y Callao.

Hoy en día en toda empresa el aspecto más relevante se establece en la capacitación del personal o recursos humanos ya que se refleja en los buenos resultados que obtienen las empresas y ser mucho más competitivos en el mercado, dado que la competitividad es un factor fundamenta e indispensable para subsistir en el mercado, ya que la capacitación es la clave para mantener e impulsar una mejora continua.

Para el desarrollo de la presente tesis, se basó en todo el personal y clientes de la cadena de pollerías Entre Leña & Sabor ubicadas en Lima y Callao donde tomamos como muestra 378 clientes de los diferentes locales de la empresa, donde mostraron sus expectativas en el cuestionario que se les presentó, dicha información ha sido procesada a nivel estadístico al 95% de confianza y 5% de margen de error, mediante el coeficiente de correlación de spearman.

Al término de la tesis, se pudo concluir que las empresas necesitan tener una política de capacitación del personal la cual se relaciona significativamente con la competitividad y la calidad de atención que brindan estos establecimientos.

***Palabras Clave:*** *Calidad, Capacitación, Satisfacción al Cliente, políticas de Capacitación.*

## ABSTRACT

The research of this thesis has as its main objective to establish the relationship between the training of operational personnel and the quality of customer service in a chain of chicken shops in Lima and Callao.

Nowadays, in every company, the most relevant aspect is established in the training of personnel or human resources, since it is reflected in the good results obtained by companies and in being much more competitive in the market, since competitiveness is a fundamental and evaluative factor. essential to survive in the market, since training is the key to maintaining and promoting continuous improvement.

For the development of this thesis, it was based on all the staff and customers of the Entre Leña & Sabor chicken chain, located in Lima and Callao, where we sampled 378 customers from the different company locations, where they showed their expectations in the questionnaire that was presented to them, said information has been processed at a statistical level of 95% confidence and 5% margin of error, using the Spearman correlation coefficient.

At the end of the thesis, it was possible to conclude that companies need to have a staff training policy which is significantly related to the competitiveness and quality of care provided by these establishments.

**Keywords:** *Quality, Training, Customer Satisfaction, Training policies.*