



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

"Capacitación del Recurso Humano y su relación con la calidad
de atención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín
S.A.A. del distrito de Chimbote.

Tesis Profesional para optar el Título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. RAFAEL JONATAN LECCA TORRES

Asesor:

MG. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

CHIMBOTE - PERU
2009

INDICE

	Pág.
CAPITULO I	
Marco Metodológico.....	7
1.1. El Problema.....	7
1.1.1. Selección del Problema.....	15
1.1.2. Antecedentes del problema.....	16
1.1.3. Formulación del Problema.....	20
1.1.4. Justificación.....	20
1.1.5. Limitaciones.....	21
1.2. Objetivos.....	22
1.2.1. Objetivo General.....	22
1.2.2. Objetivo Especifico.....	22
1.3. Hipótesis.....	22
1.4. Variables e Indicadores.....	23
1.5. Diseño de la Ejecución.....	25
1.5.1. Tipo de Investigación.....	25
1.5.2. Población y Muestra.....	25
1.5.3. Técnicas, Instrumentos e informantes.....	27
CAPITULO II	
Marco Referencial Científico.....	37
2.1. Marco Teórico.....	37
2.2. Marco Conceptual.....	61
CAPITULO III	
Descripción de Resultados.....	63
3.1. Descripción de Resultados.....	63
CAPITULO IV	
Contrastación de Hipótesis.....	119
4.1. Descripción y Análisis.....	119
CAPITULO V	
Discusión de Resultados.....	125
CAPITULO VI	
Conclusión y Recomendaciones.....	128
6.1. Conclusión.....	128
6.2. Recomendaciones.....	129
CAPITULO VII	
Bibliografía y Anexos.....	130
7.1. Bibliografía Consultada.....	130
7.2. Anexos.....	132

ABSTRACT

The world growing globalization, of a part and the importance of the quality of attention, of other, they determine the necessity to implement an appropriate and opportune qualification of the Human resources in the companies and institutions and in way I specify in the Rural Box of Saving and Credit Chavín.

The objective of carrying out this investigation arises due to the current problem found in the quality of attention to the client of the Micro financial Rural "Box of Saving and Credit Chavín S.A.A.", of the district of Chimbote, and this because the agency doesn't implement an appropriate and opportune qualification to the personnel. The present investigation will allow knowing the qualification and its effect in the attention to the client.

The present study affects the Rural Box of Saving and Credit Chavín, specifically the Qualification of the Human Resource, analyzing its resources, the qualifications that they have and its relationship with the quality of attention that you/they toast; always taking into account the objectives of the company.

For the development of the investigation they took like theoretical bases: Definition, characteristics, contents and processes of the qualification, as well as the importance, dimensions, and other concepts related with the quality of attention to the client. Also, the use of the statistic and their tools for the tabulation, analysis and evaluation of results of the carried out surveys as much to the employees as to the clients; with it, to find the influence level that he/she has the qualification to the quality of attention.

RESUMEN

La creciente globalización mundial, de una parte y la importancia de la calidad de atención, de otra, determinan la necesidad de implementar una adecuada y oportuna capacitación de los Recursos Humanos en las empresas e instituciones y de modo específico en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín.

El objetivo de realizar esta investigación surge debido a la problemática actual encontrada en la calidad de atención al cliente de la Micro financiera "Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A.A", del distrito de Chimbote, y esto debido a que la agencia no implementa una adecuada y oportuna capacitación al personal. La presente investigación permitirá conocer la capacitación y su efecto en la atención al cliente.

El presente estudio afecta al Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín, específicamente la Capacitación del Recurso Humano, analizando sus recursos, las capacitaciones que ellos tienen y su relación con la calidad de atención que brindan; siempre tomando en cuenta los objetivos de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se tomaron como bases teóricas: Definición, características, contenidos y procesos de la capacitación, así como la importancia, dimensiones, y demás conceptos relacionados con la calidad de atención al cliente. Además, el uso de la estadística y sus herramientas para la tabulación, análisis y evaluación de resultados de las encuestas realizadas tanto a los empleados como a los clientes; con ello, encontrar el nivel de influencia que tiene la capacitación a la calidad de atención.