



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de Recursos humanos en el proceso de capacitación y su efecto en la calidad de atención al cliente en Sodimac S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2013.

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración**

AUTOR:

ALFARO ALAYO ANTHONY

ASESOR:

Mg. Olenka Espinoza Rodríguez

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Recursos Humanos

CHIMBOTE – PERÚ

2013

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, por haberme guiado siempre por el buen camino y ayudado a no flaquear en momentos difíciles.

Este trabajo de investigación está también dedicado a mis padres quienes con sus enseñanzas y apoyo pude concluir mis estudios universitarios.

Y finalmente, pero no menos importante, a mis maestros, que día a día colaboraban en mi formación académica con sus enseñanzas y consejos no sólo para las materias, sino para lo largo de mi vida profesional.

Alfaro Alayo Anthony

Agradecimiento

A Dios

Por permitirme llegar a este punto tan importante de mi vida profesional, dándome salud para lograr mis objetivos.

A mi madre Flor Alayo

Por brindarme su apoyo incondicional, consejos, y por la motivación constante que me proporcionaba para esforzarme cada día más.

A mi padre Omero Alfaro

Por los dignos consejos a seguir y mostrarme que la vida es un proceso constante de aprendizaje.

A mis maestros

Ya que fueron ellos quienes marcaron cada etapa de mi vida universitaria.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: ***Gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación y su efecto en la calidad de atención al cliente en Sodimac S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2013***, con el objeto de optar el grado de: Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte teórico, práctico y metodológico, que contribuye a conocer los efectos de la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación, con el fin de mejorar la calidad de atención al cliente.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos mis asesores que contribuyeron, con su abnegada labor, en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo.

Alfaro Alayo Anthony

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	IX
1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación.....	16
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.4.1. Internacionales.....	18
1.1.4.2. Nacionales.....	20
1.1.4.3. Locales.....	21
1.1.5. Objetivos.....	22
1.1.5.1. General.....	22
1.1.5.2. Específico.....	22
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	23
1.2.1. Marco teórico.....	23
1.2.1.1. La organización y la gestión de recursos humanos.....	23
1.2.1.1.1. Concepto de administración de recursos humanos.....	24
1.2.1.1.2. Procesos de la administración de recursos humanos.....	26
1.2.1.1.3. Enfoque sistémico y situacional.....	27
1.2.1.2. Capacitación laboral.....	29
1.2.1.2.1. Concepto de capacitación.....	29
1.2.1.2.2. La capacitación como proceso.....	31
1.2.1.2.3. Objetivos de la capacitación laboral.....	38
1.2.1.2.4. Beneficios de la capacitación.....	40
1.2.1.2.5. Métodos de capacitación.....	42
1.2.1.2.6. Modelos de capacitación laboral.....	43
1.2.1.2.7. Capacitación laboral por competencias.....	45
1.2.1.2.8. Capacitación laboral por resultados.....	50
1.2.1.3. Gestión de la capacitación laboral.....	52
1.2.1.3.1. Herramientas básicas para la gestión de la capacitación.....	52
1.2.1.3.2. Gestión de la capacitación como proceso.....	54
1.2.1.3.3. Modelo adaptado de gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación.....	68
1.2.1.4. Calidad de servicio: Atención al cliente.....	71
1.2.1.4.1. Concepto de calidad de servicio.....	71
1.2.1.4.2. Concepto de atención al cliente.....	73
1.2.1.4.3. Calidad de servicio bajo la perspectiva del consumidor.....	76
1.2.1.4.4. Modelos de calidad de servicio.....	81
1.2.1.4.5. Instrumentos de medición de la calidad de servicio.....	89
1.2.1.4.6. Modelo e instrumento adaptado a la calidad de servicio de atención al cliente.....	92
1.2.1.5. Framework integral adaptado a la investigación.....	94

1.2.2.	<i>Marco conceptual</i>	96
2.	MARCO METODOLÓGICO.....	100
2.1.	HIPÓTESIS.....	100
2.2.	VARIABLES.....	100
2.2.1.	<i>Definición conceptual</i>	100
2.2.2.	<i>Definición operacional</i>	100
2.3.	METODOLOGÍA.....	101
2.3.1.	<i>Tipo de estudio</i>	101
2.3.2.	<i>Diseño</i>	101
2.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	102
2.5.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	102
2.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	103
2.7.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	105
3.	RESULTADOS.....	106
4.	DISCUSIÓN.....	131
5.	CONCLUSIONES.....	138
6.	SUGERENCIAS.....	140
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	141
8.	ANEXOS.....	145

RESUMEN

La investigación de tesis titulada: "Gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación y su efecto en la calidad de atención al cliente en Sodimac S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2013", corresponde a explicar los efectos de la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación sobre la calidad de atención al cliente que brindan los asesores de ventas de Sodimac. El problema de investigación planteado fue: ¿Cómo es la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación y su efecto en la calidad de atención al cliente en Sodimac S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2013?

Se elaboró la revisión literaria sobre las variables y se redactó el marco teórico y conceptual de la investigación, a la vez, se identificó las dimensiones e indicadores que permitió elaborar el diseño de dos encuestas que permitirán medir las variables.

Entre los objetivos planteados se ha incluido como objetivo general explicar la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación y su efecto en la calidad de atención al cliente de Sodimac S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2013. Otros objetivos a determinar con la investigación son los siguientes: determinar el nivel cualitativo de la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación, determinar el nivel de calidad de atención al cliente, y especificar las dimensiones críticas que favorecen a una mejor calidad percibida de atención al cliente.

La población estuvo constituida por 40 asesores de ventas de Sodimac de Chimbote, y una muestra final que es igual a la cantidad de la población, constituyéndose en una población muestral.

Para el análisis estadístico, según la investigación de tipo y diseño explicativo, se utilizó las pruebas estadísticas no paramétricas Chi – cuadrado, por lo que con esta prueba contrastamos la hipótesis planteada.

Después de realizar el proceso de investigación, se han obtenido conclusiones acordes a los objetivos planteados, por lo tanto, se ha llegado a determinar el nivel de la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación, por lo tanto, el 40% es de nivel alto, el 50%, nivel promedio, y el 10%, deficiente. Así mismo, se ha logrado determinar el nivel de calidad de atención al cliente, obteniendo el 38% de nivel óptimo, el 30% de nivel normal, el 25% de nivel regular, y el 8% de nivel pésimo.

Finalmente, en el presente estudio se ha llegado a explicar la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación y su efecto en la calidad de atención al cliente de Sodimac S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2013. Por lo tanto, la Prueba Chi cuadrado ha permitido aceptar la hipótesis de investigación al 95% de nivel de confianza, con un valor calculado (30.56) superior al valor crítico (12.592). Con estos resultados se puede concluir que la gestión de recursos humanos en el proceso de capacitación tiene un efecto significativo en la calidad de atención al cliente que ellos brindan en Sodimac.

ABSTRACT

Research thesis entitled: "Human resource management in the training process and its effect on the quality of customer service in Sodimac SA Chimbote city in 2013 "corresponds to explain the effects of human resource management in the training process on the quality of customer service offered by Sodimac sales consultants. The research question posed was: How is human resource management in the training process and its effect on the quality of customer service in Sodimac SA Chimbote city in 2013?

Literature review was developed on the variables and drafted the theoretical and conceptual framework of the research, in turn, was identified dimensions and indicators allowed to elaborate the design of two surveys to measure the variables.

Among the objectives is included as a general objective to explain the management of human resources in the training process and its effect on the quality of customer Sodimac SA Chimbote city in 2013. Other objectives to determine research are: to determine the quality level of human resource management in the training process, determine the quality of customer service, and specify the critical dimensions that favor better perceived quality customer.

The population consisted of 40 sales consultants Sodimac of Chimbote, and a final sample that is equal to the amount of the population, constituting a sample population.

For statistical analysis, the research design type and explanatory, we used non-parametric statistical tests Chi - square, so this contrast the hypothesis test.

After performing the research process, findings were obtained in line with the objectives, therefore, has come to determine the level of human resource management in the training process, therefore, 40% is high, the 50% average level, and 10% deficient. Also, it has been determined the level of customer service quality, obtaining the optimal level 38%, 30% of normal, 25% of regular level, and 8% of worst level.

Finally, the present study has come to explain human resource management in the training process and its effect on the quality of customer Sodimac SA Chimbote city in 2013. Therefore, the chi-square test was allowed to accept the research hypothesis at 95% confidence level, with a calculated value (30.56) than the critical value (12,592). With these results we can conclude that human resource management in the training process has a significant effect on the quality of customer service they provide in Sodimac.