

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS**



**ESCUELA DE POST-GRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
PERSONAL DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SWISSPORT DOMINICANA,  
AEROPUERTO DEL CIBAO AÑO 2017**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS**

**POR:**

**MINDALY DIAZ VEGA  
GLABRIGIDYS IVETTE DURAN**

**ASESORA:**

**ADALGISA CASTILLO, MA**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS**

**REPÚBLICA DOMINICANA**

**FEBRERO 2018**

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Págs.</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>III</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>IV</b>
<b>RESUMEN EN INGLÉS</b> .....	<b>V</b>
<b>COMPENDIO</b> .....	<b>VI</b>
<b>Capítulo I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes de la investigación .....	2
1.2 Planteamiento del problema .....	5
1.3 Formulación del problema .....	7
1.3.1 Sistematización del problema .....	7
1.4 Objetivo general .....	7
1.4.1 Objetivos específicos .....	7
1.5 Justificación .....	8
1.6 Delimitación .....	10
1.7 Limitaciones .....	10
<b>Capítulo II. Marco teórico</b>	
2.1 Marco contextual .....	12
2.1.1 Ubicación geográfica de Santiago de los Caballeros .....	12
2.1.2 Ubicación geográfica de Licey al Medio .....	12
2.1.3 Ubicación geográfica del Aeropuerto Internacional del Cibao .....	12
2.1.4 Historia de Swissport Dominicana .....	13
2.1.4.1 Misión de Swissport Dominicana .....	14
2.1.4.2 Visión de Swissport Dominicana .....	14
2.2 Marco conceptual .....	15
2.2.1 Antecedentes de la gestión de los Recursos Humanos .....	15
2.2.2 Administración de Recursos Humanos .....	17
2.3 Antecedentes históricos de la capacitación .....	19
2.3.1 Definiciones sobre capacitación .....	21

2.3.2	Proceso de capacitación.....	21
2.3.3	Detección de necesidades de capacitación .....	22
2.3.4	Indicadores de necesidades de capacitación .....	24
2.3.5	Programa de capacitación.....	25
2.3.6	Importancia de la capacitación del personal en las empresas.....	26
2.3.7	Beneficios de la capacitación .....	26
2.4	Antecedentes de la calidad .....	27
2.4.1	Objetivos de la calidad .....	29
2.4.2	Principios de la calidad.....	29
2.4.3	Importancia de la calidad.....	30
2.5	Servicio al cliente .....	31
2.5.1	Aspectos generales de servicio al cliente .....	31
2.5.2	Relación y características entre calidad y servicio .....	32
2.5.3	El vínculo económico entre la satisfacción del cliente y los beneficios.....	33
2.5.4	Jornada de trabajo.....	33
2.5.5	La carga de trabajo .....	34
2.6	Competencias laborales .....	35
2.6.1	Aspectos generales de las competencias laborales .....	35
2.6.2	El trabajo en equipo como competencia.....	36
2.6.3	La comunicación como competencia .....	37
2.7	Desempeño laboral .....	38
2.7.1	Aspectos generales .....	38
2.7.2	El desempeño y su relación con la productividad, la calidad y el cumplimiento de normas .....	38
2.8	Relación entre capacitación y calidad .....	39

### **Capítulo III. Marco metodológico**

3.1.	Diseño, tipo y método de investigación.....	42
3.1.1	Diseño de investigación.....	42
3.1.2	Tipo de investigación.....	42
3.1.3	Método de investigación.....	42

3.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	44
3.2.1 Técnicas de investigación.....	44
3.2.2 Instrumentos de investigación.....	45
3.3. Población y muestra.....	45
3.4. Procedimientos para la recolección de datos.....	46
3.5. Procedimientos para el análisis de datos.....	46
3.6. Validez y confiabilidad.....	47
3.6.1 Validez.....	47
3.6.2 Confiabilidad.....	47

#### **Capítulo IV. Presentación de los resultados.**

4.1. Presentación de los resultados del cuestionario aplicado al personal de seguridad de Swissport Dominicana.....	49
4.2. Presentación de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes acerca del nivel de satisfacción.....	85
4.3. Presentación de los resultados de la entrevista aplicada a la gerente de Recursos Humanos.....	98
4.4. Cuestionario aplicado a los supervisores inmediatos.....	101

#### **Capítulo V. Análisis y discusión de los resultados.**

5.1. Discusión de los resultados.....	105
Conclusiones.....	112
Recomendaciones.....	118
Referencias Bibliográficas.....	xvii
Apéndice.....	xx
Anexos	xlii

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo de los empleados de seguridad de Swissport Dominicana.....	49
Tabla 2: Tiempo en el puesto.....	50
Tabla 3: Edad.....	51
Tabla 4: Nivel académico.....	52
Tabla 5: Competencias de los empleados de seguridad, según requerimientos.....	53
Tabla 6: Relaciones interpersonales entre los empleados en su área de trabajo.....	54
Tabla 7: Facilidad de comunicación para los empleados de seguridad transmitir.....	55
Tabla 8: Estrés ocasionado por el trabajo bajo presión en los empleados.....	56
Tabla 9: Nivel de conocimiento de los factores requeridos para brindar un buen servicio a los clientes.....	57
Tabla 10: Acciones tomadas por los empleados de seguridad al momento de tratar una dificultad.....	58
Tabla 11: Toma de decisión para la solución de algún problema en su puesto de trabajo.....	59
Tabla 12: Nivel de desempeño laboral.....	60
Tabla 13: Características que posee el servicio ofrecido a los clientes.....	61
Tabla 14: Factores de desempeño que los empleados consideran importantes en sus labores.....	62
Tabla 15: Nivel de conocimiento de la calidad exigida por los clientes.....	63
Tabla 16: Cumplimiento de los estándares de calidad requeridos por los clientes con relación al trato que reciben las mercancías al momento de su revisión.....	64
Tabla 17: Llegada a tiempo de los clientes para la revisión de las mercancías.....	65
Tabla 18: Nivel de conocimiento acerca de las normas establecidas por la empresa en relación al desempeño de su trabajo.....	66
Tabla 19: Condiciones laborales que ayudarán a disminuir los errores en el área de trabajo.....	67
Tabla 20: Consideración acerca de la cortesía como parte fundamental en el área de trabajo.....	68

Tabla 21: Satisfacción de los clientes con el trabajo recibido según opinión de los empleados .....	69
Tabla 22: El trabajo que realiza puede ocasionarle pérdidas al cliente .....	70
Tabla 23: El trabajo que realiza puede ocasionarle ganancias al cliente .....	71
Tabla 24: Siente que tiene sobrecarga de trabajo .....	72
Tabla 25: Normalmente trabaja horas extras .....	73
Tabla 26: Horas extras trabajadas regularmente.....	74
Tabla 27: Motivo de horas extras trabajadas .....	75
Tabla 28: A cada mercancía se le da un trato específico y personalizado.....	76
Tabla 29: Es la presencia del supervisor imprescindible para realizar el trabajo con mayor eficacia.....	77
Tabla 30: Frecuencia con que reciben capacitación .....	78
Tabla 31: Tipo de capacitación que reciben los empleados de seguridad .....	79
Tabla 32: Objetivo principal de las capacitaciones ofrecidas.....	80
Tabla 33: Beneficios que aportan capacitaciones ofrecidas .....	81
Tabla 34: Nivel del desempeño laboral luego de la capacitación recibida .....	82
Tabla 35: Siente necesidad de ser capacitado.....	84
Tabla 36: Percepción de satisfacción del cliente con el servicio recibido.....	85
Tabla 37: Los colaboradores le escuchan con atención.....	86
Tabla 38: Capacidad mostrada por el personal en el desarrollo de su trabajo.....	87
Tabla 39: Trato dado por el personal a las mercancías.....	88
Tabla 40: Amabilidad, cortesía y respeto de parte del personal .....	89
Tabla 41: Satisfacción de los clientes en relación al cumplimiento con la calidad requerida .....	90
Tabla 42: Atención a tiempo de las demandas de servicio.....	91
Tabla 43: Pérdidas obtenidas a causa de la baja calidad en el servicio.....	92
Tabla 44: Capacidad mostrada por el personal en el manejo de las mercancías .....	93
Tabla 45: Satisfacción de los clientes en relación a la adecuación y seguridad en el empaque de las mercancías por parte del personal .....	94
Tabla 46: Satisfacción de los clientes en relación a la coincidencia de la cantidad de mercancías con la real.....	95

<b>Tabla 47:</b> Satisfacción de los clientes en relación a la buena presentación e integridad de las mercancías.....	96
<b>Tabla 48:</b> Satisfacción de los clientes en relación a la adecuación de los materiales de revisión usados por el personal .....	97

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Sexo de los empleados de seguridad de Swissport Dominicana.....	49
Gráfico 2: Tiempo en el puesto .....	50
Gráfico 3: Edad.....	51
Gráfico 4: Nivel académico .....	52
Gráfico 5: Competencias de los empleados de seguridad, según requerimientos.....	53
Gráfico 6: Relaciones interpersonales entre los empleados en su área de trabajo .....	54
Gráfico 7: Facilidad de comunicación para los empleados de seguridad transmitir .....	55
Gráfico 8: Estrés ocasionado por el trabajo bajo presión en los empleados.....	56
Gráfico 9: Nivel de conocimiento de los factores requeridos para brindar un buen servicio a los clientes.....	57
Gráfico 10: Acciones tomadas por los empleados de seguridad al momento de tratar una dificultad .....	58
Gráfico 11: Toma de decisión para la solución de algún problema en su puesto de trabajo .....	59
Gráfico 12: Nivel de desempeño laboral .....	60
Gráfico 13: Características que posee el servicio ofrecido a los clientes .....	61
Gráfico 14: Factores de desempeño que los empleados consideran importantes en sus labores .....	62
Gráfico 15: Nivel de conocimiento de la calidad exigida por los clientes .....	63
Gráfico 16: Cumplimiento de los estándares de calidad requeridos por los clientes con relación al trato que reciben las mercancías al momento de su revisión .....	64
Gráfico 17: Llegada a tiempo de los clientes para la revisión de las mercancías.....	65
Gráfico 18: Nivel de conocimiento acerca de las normas establecidas por la empresa en relación al desempeño de su trabajo .....	66

Gráfico 19: Condiciones laborales que ayudarán a disminuir los errores en el área de trabajo .....	67
Gráfico 20: Consideración acerca de la cortesía como parte fundamental en el área de trabajo .....	68
Gráfico 21: Satisfacción de los clientes con el trabajo recibido según opinión de los empleados .....	69
Gráfico 22: El trabajo que realiza puede ocasionarle pérdidas al cliente .....	70
Gráfico 23: El trabajo que realiza puede ocasionarle ganancias al cliente.....	71
Gráfico 24: Siente que tiene sobrecarga de trabajo .....	72
Gráfico 25: Normalmente trabaja horas extras .....	73
Gráfico 26: Horas extras trabajadas regularmente .....	74
Gráfico 27: Motivo de horas extras trabajadas.....	75
Gráfico 28: A cada mercancía se le da un trato específico y personalizado.....	76
Gráfico 29: Es la presencia del supervisor imprescindible para realizar el trabajo con mayor eficacia.....	77
Gráfico 30: Frecuencia con que recibencapacitación .....	78
Gráfico 31: Tipo de capacitación que reciben los empleados de seguridad.....	79
Gráfico 32: Objetivo principal de las capacitaciones ofrecidas .....	80
Gráfico 33: Beneficios que aportan capacitaciones ofrecidas .....	81
Gráfico 34: Nivel del desempeño laboral luego de la capacitación recibida.....	83
Gráfico 35: Siente necesidad de ser capacitado.....	84
Gráfico 36: Se siente a gusto con el servicio recibido.....	85
Gráfico 37: Los colaboradores le escuchan con atención.....	86
Gráfico 38: Capacidad mostrada por el personal en el desarrollo de su trabajo .....	87
Gráfico 39: Trato dado por el personal a las mercancías .....	88
Gráfico 40: Amabilidad, cortesía y respeto de parte del personal.....	89
Gráfico 41: Satisfacción de los clientes en relación al cumplimiento con la calidad requerida .....	90
Gráfico 42: Atención a tiempo de las demandas de servicio.....	91
Gráfico 43: Pérdidas obtenidas a causa de la baja calidad en el servicio .....	92
Gráfico 44: Capacidad mostrada por el personal en el manejo de las mercancías .....	93



Gráfico 45: Satisfacción de los clientes en relación a la adecuación y seguridad en el empaque de las mercancías por parte del personal .....	94
Gráfico 46: Satisfacción de los clientes en relación a la coincidencia de la cantidad de mercancías con la real.....	95
<b>Gráfico 47:</b> Satisfacción de los clientes en relación a la buena presentación e integridad de las mercancías.....	96
<b>Gráfico 48:</b> Satisfacción de los clientes en relación a la adecuación de los materiales de revisión usados por el personal .....	97

## COMPENDIO

Tal como expresa Chiavenato, las personas son el principal patrimonio de las organizaciones. El capital humano de las organizaciones compuestos por personas, que van desde el más simple obrero hasta el principal ejecutivo, se ha convertido en un asunto vital para el éxito de un negocio la principal diferencia competitiva entre las organizaciones. En un mundo cambiante y competitivo, con una economía sin fronteras, las organizaciones se deben preparar continuamente para los desafíos de la innovación y la competencia. Para tener éxito, las organizaciones deben contar con personas expertas, ágiles, emprendedores y dispuestas a correr riesgos. Las personas son quienes hacen que las cosas sucedan, las que dirigen los negocios, elaboran los productos y prestan los servicios de forma excepcional. La capacitación y el desarrollo son imprescindibles para conseguirlo. Las organizaciones más exitosas invierten mucho en capacitación para obtener un rendimiento garantizado. Para ellas la capacitación no es un gasto, sino una inversión sea en la organización o en las personas que trabajan en ellas. Además, produce beneficios directos para los clientes.

El tema a presentarse en esta investigación es de suma importancia y utilidad para las organizaciones; el impacto de la capacitación en la calidad del servicio dentro de la empresa, se ha indagado diferentes investigaciones realizadas en distintas universidades que han servido para dar soporte y avalar la incidencia que tiene un tema sobre el otro.

El objeto de esta investigación es incitar a la organización a tomar un plan de acción que ayude a la mejora continua de forma satisfactoria de los puntos débiles hallados en este estudio.

La presente tesis fue desarrollada en una de las empresas de seguridad que tiene su oficina en el Aeropuerto Internacional del Cibao, dicha empresa es llamada Swissport Dominicana, donde se observa que existe una posible baja calidad en los servicios que estos ofrecen a los usuarios del área de carga de American Airlines, debido a la falta de conocimientos y a la forma de revisión de las mercancías que al parecer no es la más adecuada, lo cual está generando disgustos en los clientes.

La presente investigación tiene como tema "Impacto de la Capacitación en la Calidad del Servicio del Personal de Seguridad de la Empresa Swissport Dominicana, Aeropuerto del Cibao año 2017", con el objetivo principal de analizar el impacto de la capacitación en la calidad del servicio del personal de seguridad, de este objetivo general se derivan tres objetivos específicos, el número uno es: determinar las competencias que posee el personal de seguridad de la empresa Swissport Dominicana en el desempeño de sus funciones y servicio al cliente, el segundo es: identificar como son satisfechos los usuarios de American Airlines con los servicios que ofrece el personal, y el tercero: determinar las necesidades de capacitación que presenta el personal de seguridad.

La finalidad de este estudio es indicar cuál es el impacto de la capacitación en la calidad del servicio del personal de seguridad de la empresa Swissport Dominicana, para que la misma eficiente los servicios que brindan a los clientes, que las mercancías cumplan con los estándares de calidad requeridos, captar más y mejores clientes, y posicionarse en el mercado como líder mundial en transportación de mercancía.

A continuación se presentará una breve reseña del campo de la investigación, Swissport Dominicana.

Swissport Dominicana se encuentra ubicada en el primer nivel en el área de rampa del Aeropuerto Internacional del Cibao, la Carretera Uveral, del municipio de Licey, provincia Santiago. Posee las páginas digitales con el Web-Site: [www.swissport.info](http://www.swissport.info), con el teléfono 809-233-8000.

Swissport Dominicana es una empresa privada, la cual brinda servicios de seguridad a varias aerolíneas en diferentes partes del mundo. En la República Dominicana Swissport Dominicana abre sus puertas en el Año 2001, contando a la fecha con 5 estaciones, ubicadas en los principales aeropuertos del país: Aeropuerto Internacional Las Américas José Francisco Peña Gómez (Santo Domingo), Aeropuerto Internacional Gregorio Luperón

(Puerto Plata), Aeropuerto Internacional Juan Bosch (Samaná), Aeropuerto Internacional del Cibao (Santiago) y Aeropuerto Internacional Punta Cana (La Altagracia).

Fue creada hace cincuenta años en Suiza como subsidiaria de la compañía aérea Swissair y enfocada en los servicios de apoyo al transporte aéreo (servicios auxiliares para los propios aviones, a los pasajeros y a la carga) Swissport International Ltd.

En los años 90 adquiere los servicios de apoyo terrestre de AerLingus y DynAir Holdings Inc. (esta permitió el acceso a aeropuertos de gran tráfico). Ya para el año 2005 hasta el 2010 el control accionario de Swissport fue adquirida por Ferrovial empresa líder de servicios aeroportuarios.

Para el 2010, Ferrovial logró un acuerdo con el fondo de inversión PAI Partners desprendiéndose de Swissport Internacional, principal empresa de la sociedad del Grupo Swissport.

Swissport fue premiada desde el año 2001 hasta el año 2007 por el Institute for Transport Management (ITM), siendo categorizada como la empresa de excelencia de los servicios de apoyo terrestre aeroportuarios durante 7 años consecutivos.

Misión de Swissport Dominicana: las acciones están dirigidas a reclutar, desarrollar, motivar y retener talentos, asegurando el liderazgo y el compromiso de la gente para responder a las necesidades estratégicas de nuestros clientes y la organización.

Crear un ambiente de trabajo que fomente la creatividad la participación, el trabajo en equipo, el respeto mutuo, la mejora continua, la diversidad de ideas, la igualdad de oportunidades, la autonomía para tomar decisiones y la motivación, para dar lo mejor de nosotros mismos en el proceso de desarrollo personal y profesional.

Su visión es ser reconocidos como un equipo facilitador que ayude a lograr elevados estándares de desempeño, proporcionando diferentes herramientas y servicios que permita

el adecuado desarrollo del personal de la organización desenvolviéndose en un marco de sólidos principios éticos.

Swissport Dominicana es un proveedor líder en servicios aeroportuarios y de aviación que ofrece asistencia tanto terrestre (rampa) como de carga, así también, atención al cliente y ha estado brindando su labor exclusivamente a los clientes de American Airlines en la estación de Santiago desde el año 2008.

El Departamento de Recursos Humanos, ha recibido varias quejas provenientes de los usuarios de American Airlines, acerca de los servicios que ofrece Swissport Dominicana, tanto en el servicio al cliente como en el manejo de equipaje, a lo cual se les dio un seguimiento para solucionar los inconvenientes, pero las mayores situaciones que sean presentado ha sido en el área de carga, en la cual los clientes han hecho pública su insatisfacción y desavenencias acerca del servicio brindado por el personal del seguridad de la referida empresa, cuyo papel a desempeñar es revisar las mercancías que transportan los usuarios del área del carga en los aviones de la reconocida línea área, manifestando descontento en la calidad del servicio prestado, situación que ha provocado disgusto poniendo entre dicho la buena imagen de la institución.

Cabe destacar, que en la mayoría de los casos se trata de mercancías que tienen una etiqueta de garantía y que van para algún tipo de exhibición a otros países, lo que significa que si al momento de hacerle el chequeo de rutina a dicha mercancía se le rompe la etiqueta ya no puede ser exhibida y por ende, el propietario obtiene perdidas y no ganancias, ya que el producto no cuenta con las exigencias requeridas al momento de su presentación. Por estas razones, los clientes demandan servicios de calidad que cumplan con sus expectativas y así ellos de igual manera, poder cumplir con sus respectivos compradores.

De igual modo la Gerente General del personal de seguridad realiza reuniones donde los empleados pueden justificar y expresarse acerca de las situaciones dadas para así tratar de corregir y buscar soluciones que se consideren adecuadas para solucionar o disminuir la problemática.

Con el propósito de profundizar en la incidencia que existe entre la capacitación y la calidad, se tomaron como referencia varios autores, entre ellos, Dessler (2009), quien define la capacitación como “el proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo”, afirmando que todo desempeño debe ser formado y encaminado a objetivos para determinar, habilitar, valorar y recompensar el desempeño de los y las empleados/as, obteniendo beneficios no solo las personas que intervienen en el proceso laboral, sino también la empresa y los clientes (son el factor que determinan la calidad del servicio prestado).

Por otro lado, Chiavenato (2011), explica que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias. Dessler (2015), indica que es necesario que las empresas utilicen un proceso racional de capacitación y muestra un modelo básico llamado ADDIE, detallado de la siguiente manera:

- Analizar las necesidades de capacitación.
  
- Diseñar el programa general de capacitación.
  
- Desarrollar el curso (crear y ordenar los materiales de la capacitación).
  
- Implementar el programa al capacitar al grupo de trabajadores utilizando métodos como la capacitación en el puesto o en línea.
  
- Evaluar la eficacia del curso.

Para sustentar la parte concerniente a la calidad, de igual manera se han indagado varios autores, entre ellos está García (2001) quien dice que es la comparación las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente.

También Rivero, Pérez y Reyes (2007), quienes definen calidad como la propiedad o conjunto de características de un elemento que le dotan de una ventaja competitiva.

Ruiz (2016) enfoca que los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte, se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad. Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes.

Gómez Tejedor (2014), expresa que la calidad ayuda a reducir la improvisación dentro de los procesos, de tal manera que el primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que se sepa en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos. Para mejorar la gestión de las organizaciones y la calidad de los productos que se fabrican o servicios que se prestan, se puede recurrir a normas estandarizadas que se lleven de la mano para implantar un sistema de gestión de la calidad. Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad pueden ser varias como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar la presencia en el mercado y mejorar la satisfacción de los clientes.

Otro aspecto importante mencionado en esta investigación es el servicio al cliente, que tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009), el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa.

Por otro lado, Jiménez, D (2011), explica que un cliente puede cambiar momentáneamente de comercio por mejor precio, o mejor producto, pero vuelve, sin embargo por un mal servicio o atención no regresara. La cortesía es la reina del servicio. La ausencia de la cortesía elimina el valor de cualquier otro servicio la meta de la cortesía es hacer que todos los participantes se encuentren relajados, estandarizando y motivando la mejora continua.

Scarilli, J (2014), hace referencia acerca de la importancia de la satisfacción del cliente y expresa que un cliente satisfecho es un cliente fiel, y un cliente fiel se convierte en un vocero de la marca o negocio, promoviéndolo hacia otros ambientes y, directa o indirectamente, recomendándolo a otros.

Respecto a esto, continua Scarilli, J (2014), diciendo que brindar un servicio de calidad es más importante que el precio, una encuesta de satisfacción al cliente recogidos por Forbes en el 2013, afirman que los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente y por sentirse más valorados como consumidores, lo que quiere decir entonces que el dinero no es motivo de la pérdida de clientes, sino mala calidad del servicio.

Partiendo de estos datos recolectados podemos observar que la capacitación tiene gran incidencia en lo que es la calidad, ya que en la capacitación es donde se forma al empleado y se le enseñan los procedimientos a seguir en el puesto a desempeñar, entonces, si la capacitación no es ofrecida correctamente, los colaboradores no tendrán un buen manejo y por lo tanto no habrá calidad en el producto que ofrecen.

Para el desarrollo de este estudio, también se aplicaron cuestionarios a los empleados de la empresa Swissport Dominicana y a las supervisoras inmediatas, una encuesta a la gerente de Recursos Humanos y otra encuesta a los clientes del área de carga.

Entre los datos más relevantes arrojados en esta encuesta podemos señalar que al momento de cuestionar la Gestora de Recursos Humanos acerca de que si la empresa posee un manual con los elementos requeridos para un buen servicio al cliente, indicó que no cuentan con un manual escrito, sino que ofrecen un entrenamiento para enseñarles claramente cómo se debe tratar al cliente, de lo que las supervisoras inmediatas articulan



que el personal cuenta con conocimientos extensos acerca de los elementos requeridos para ofrecer un buen servicio al cliente, entrando un poco en contradicción con las respuestas dadas por los empleados quienes en un cincuenta por ciento opinan que no conocen en gran medida el esquema de calidad exigido por los clientes ni las normas establecidas por la empresa en relación al desempeño de su trabajo y por lo tanto están inseguros acerca de que si el trato que reciben las mercancías cuenta con los estándares de calidad exigido por los clientes, aun así, los clientes en su gran mayoría dicen estar a gusto con el servicio recibido.

Otro dato importante obtenido también de la encuesta realizada a la gestora es que esta expresa que aunque el personal en su mayoría posee la capacidad para tomar decisiones rápidas y efectivas, el procedimiento a seguir es llamar al supervisor inmediato, que es justo lo que hacen todos los empleados según resultados obtenidos del cuestionario aplicado a estos, esto quiere decir que los empleados no toman esta acción por no adquirir responsabilidad o por carecer de capacidad para hacerlo sino porque es un procedimiento establecido por la empresa, tal cual esta señala.

Otro dato que cabe señalar es que existe una ligera discrepancia en cuanto a cómo creen las líderes que es la revisión y a como realmente es, según los porcentajes claramente se pudo observar que el problema está en una mínima cantidad de los empleados y de igual forma, una mínima cantidad de clientes insatisfechos y que el problema no radica en los materiales usados para la revisión de las mercancías, dato confirmado por los clientes, quienes en un cien por ciento expresaron que los materiales usados para la revisión son adecuados, sino en la forma de revisión de estas. Esto indica que se debe buscar nuevas estrategias de revisión de mercancías para que los clientes se sientan a gusto con el trabajo que reciben de parte del personal de seguridad, además, que se involucre a todos los colaboradores del área de carga para que ninguno de ellas carezca de conocimientos y puedan todos de igual manera desarrollar un trabajo de calidad.

En la conclusión del objetivo general sirvió de gran sustento un estudio realizado en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México, por las Doctoras Hernández, Y. y Zamudio, A. (2009), bajo el tema: "La Capacitación, para la calidad en el servicio y satisfacción al cliente", donde determinaron que la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados, consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren

para lograr un desempeño óptimo, porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias y para esto, no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización, es decir, lograr una cultura de calidad.

Sampieri R (2010), en su libro Metodología de la Investigación define Diseño como el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.

El diseño muestra la forma de cómo se obtuvieron los datos, que tipo de estrategias y procesos fueron utilizados para responder a las hipótesis que llevaron consigo el estudio metodológico de esta problemática.

De manera que el diseño utilizado dentro de este enfoque es el no experimental porque se trata de observar un fenómeno desde su forma para analizar las situaciones ya existentes, aquí no se construye una situación para analizarla. Todo se realiza sin manipular las variables, observando la situación del objeto de estudio en su contexto natural y posteriormente se procede a su análisis.

El diseño de investigación aplicado está basado en el enfoque cuantitativo, partiendo de lo sostenido por Hernández, Fernández y Baptista (2010), que manifiestan que la recolección de datos se usan para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías.

Esta investigación es básicamente descriptiva, basada en documentos bibliográficos y de campo. La investigación ha sido realizada en el ambiente natural de trabajo de los empleados de Swissport Dominicana, con la finalidad de obtener informaciones verídicas y confiables.

Es descriptiva, ya que procura conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes, mediante la descripción exacta de las actividades, objetos y personas; sin influir en su proceso cotidiano.

El método es el procedimiento que se lleva a cabo para procurar determinado fin y su empleo implica el uso de la lógica para la obtención de los resultados. Su empleo facilita el conocimiento de la realidad ya fijar por adelantado una manera de actuar eficaz y racionalmente. Además, permite operar una misma realidad y evaluar los resultados de la acción.

En esta investigación, se utilizó el método deductivo, el cual parte de un todo general para llegar a una conclusión particular.

Peñuelas, (2008) define las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Las técnicas utilizadas en esta investigación para la recolección de datos, fueron la entrevista y la encuesta, se elaboró una entrevista para la gerente de Recursos Humanos y una encuesta para los clientes de American Airlines. Como instrumento fue usado el cuestionario, uno para los empleados de Swissport Dominicana y otro para las supervisoras inmediatas, ya que se quería verificar de dónde surge la problemática y qué posibles acciones se tomarían en consideración para erradicar o mejorar la deficiencia en el servicio brindado.

Hernández Sampieri, (2010), describe una población como es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población equivale a la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se pretenden investigar y que se presume que tienen las mismas características. En el caso de la especie, se puede definir como el conglomerado de hombres y mujeres que laboran en Swissport Dominicana y de los diversos clientes que hacen uso de la línea aérea American Airlines.

Según Hernández (2008, p.562) La muestra es un grupo de personas sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia

La población de estudio de la presente investigación está constituida por el departamento de Seguridad que lo conforma un total de 18 empleados y dos supervisores inmediatos, 25 clientes que hacen uso de los servicios ofrecidos por el personal de Swissport y una gerente de Recursos Humanos que maneja la estación de Santiago, pues por tratarse de una organización de pocos empleados, se ha tomado el universo completo.

En el procedimiento lo primero que se llevó a cabo para el análisis de las informaciones obtenidas, fue la tabulación de todo el contenido recogido en los cuestionarios. Hecho esto, se hizo la construcción de los cuadros y los gráficos, apoyándose en las facilidades brindadas por el programa SPSS, los cuales se interpretan acorde con las frecuencias y porcentajes.

Al finalizar el análisis de todos los datos obtenidos en esta investigación, hay que resaltar que la problemática está en la manera de revisión de las mercancías, por lo que se recomienda tomar en cuenta la implementación de nuevas estrategias de revisión donde se tome en cuenta la pérdida que puede generar al cliente un mal trato en la revisión de estas, ya que esta ha sido el motivo principal de las quejas de los usuarios.

## CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados del personal encuestado y las diferentes variables se llegó a las siguientes conclusiones.

- Con relación al objetivo específico número uno, el cual radica en: Determinar las competencias que posee el personal de seguridad de la empresa Swissport Dominicana en el desempeño de sus funciones y servicio al cliente.

Se pudo verificar que los empleados poseen las competencias requeridas para desempeñar las funciones que realizan, los mismos concuerdan con las supervisoras inmediatas en que existen muy buenas relaciones interpersonales. Aunque las supervisoras inmediatas expresan que siempre existe la facilidad de comunicación para transmitir los mensajes requeridos en su espacio laboral, estos en su mayoría dicen que es casi siempre que existe esa facilidad, algo que debemos destacar es que al cuestionar a la Gerente de Recursos Humanos acerca de esta facilidad, esta le dio un giro, señalando que cada equipo de trabajo cuenta con un radio para comunicarse y especificó que el equipo de carga posee una flota para cualquier emergencia que se les presente sin hacer ningún comentario acerca de la libertad que tienen los empleados para comunicarse.

Asimismo, dijo que su personal ha adquirido la capacidad para trabajar bajo presión ya que desde la inducción se les hace saber las grandes pérdidas económicas que puede causar un minuto de tardanza, coincidiendo así con las respuestas ofrecidas por las supervisoras y el personal, quienes señalan que rara vez trabajar bajo presión le causa estrés.

Al momento de cuestionarle que si la empresa posee un manual con los elementos requeridos para un buen servicio al cliente, indicó que no cuentan con un manual escrito, sino que ofrecen un entrenamiento para enseñarles claramente cómo se debe tratar al cliente, de lo que las supervisoras inmediatas articulan que el personal cuenta con conocimientos extensos acerca de los elementos requeridos para ofrecer un buen servicio al cliente, entrando un poco en contradicción con las respuestas dadas por los empleados quienes en un cincuenta por ciento opinan que cuentan con un conocimiento moderado acerca de esto, aun así, los clientes en su gran mayoría dicen estar a gusto con el servicio recibido.

Un dato importante ofrecido por la Gestora al hablar de la acción tomada por el personal en una situación difícil en su posición, es que se destaca que estos resuelven siempre y cuando sea una situación menor que ellos puedan manejar pero cuando se trata de algo de mayor peso, y aunque el personal en su mayoría posee la capacidad para tomar decisiones rápidas y efectivas, el procedimiento a seguir es llamar al supervisor inmediato, que es justo lo que hacen todos los empleados según resultados obtenidos del cuestionario aplicado a estos.

Tratando el tema del desempeño, la gerente indica que el nivel de desempeño de los colaboradores es muy bueno, al igual expresaron las supervisoras, pero los empleados casi en su totalidad consideran su desempeño excelente. Entre las características con las que el personal debe contar para desempeñarse, hizo mención de las siguientes: agilidad, cortesía, amabilidad, honestidad y calidad en el desempeño, características que la totalidad de los empleados tienen bien definidas y las consideran importantes. La gestora de igual manera expresó que la productividad en los últimos años, según la labor de los empleados ha sido muy buena. Aunque indicó que los clientes han externado algunas quejas con relación a la forma de revisión de algunas mercancías por lo que considera que, enfocándose en esa parte, se reducirán los errores en esa área de trabajo.

Según los datos obtenidos hay empleados que no conocen en gran medida el esquema de calidad exigido por los clientes ni las normas establecidas por la empresa en relación al desempeño de su trabajo y por lo tanto están inseguros acerca de que, si el trato que reciben las mercancías cuenta con los estándares de calidad exigido por los clientes, existiendo una contradicción con las supervisoras quienes consideran que tienen estos conocimientos en gran medida.

Según los datos citados anteriormente, se puede concluir que en general, los empleados cuentan con las competencias requeridas por la empresa pero, en cuanto al servicio al cliente, la empresa no posee un manual escrito donde se establezca como se debe dar un buen servicio a los usuarios y los requerimientos que esto implica, siendo esto de vital

importancia para una empresa de servicios, por lo tanto el cincuenta por ciento de los empleados expresaron sentirse con debilidad en este aspecto, esto comprobado al momento de cuestionarles si tenían conocimientos acerca de los elementos requeridos para ofrecer un buen servicio al cliente.

- En relación al segundo objetivo específico referente a Identificar como son satisfechos los usuarios de American Airlines con los servicios ofrecidos del personal de seguridad de Swissport Dominicana

Se concluyó que los clientes en su mayoría están muy satisfechos con la capacidad mostrada por el personal en el desarrollo de su trabajo, coincidiendo con la gerente y las supervisoras. De igual manera el setenta y dos por ciento de los clientes se muestra muy satisfecho con relación al cumplimiento de la calidad requerida.

Otro punto a destacar es que, aunque un veintidós por ciento de los empleados expresaron que solo se le da un trato específico y personalizado a las mercancías si hay tiempo disponible para la revisión, los clientes en un setenta y dos por ciento, se sienten muy satisfechos en relación a este aspecto.

Los clientes en su mayoría también se sienten satisfechos con la atención a tiempo de las demandas de servicios y expresaron en un ochenta y cuatro por ciento que no han obtenido pérdidas a causa de la baja calidad en el servicio.

Luego de analizar estos datos obtenidos, según los porcentajes claramente se observa que los clientes en su mayoría están muy satisfechos con los servicios que les ofrece el personal de seguridad de la empresa Swissport Dominicana. Cabe resaltar que hay una mínima cantidad de clientes insatisfechos y que el problema no radica en los materiales usados para la revisión de las mercancías, dato confirmado por los clientes, quienes en un cien por ciento expresaron que los materiales usados para la revisión son adecuados, sino en la forma de revisión de estas, este dato validado por un dieciséis por ciento de los clientes quienes no están satisfechos con el trato dado por el personal a las mercancías.

- En correspondencia al objetivo específico número tres que consta en Determinar las necesidades de capacitación que presenta el personal de seguridad de la empresa Swissport Dominicana



Está comprobado en su mayor porcentaje que las capacitaciones son realizadas anualmente. Aunque el tipo de capacitación que reciben los empleados son útiles y aportan grandes beneficios para el buen manejo y desenvolvimiento de estos en su espacio laboral, los encuestados en un noventa y cuatro por ciento dicen que a veces sienten la necesidad de ser capacitados en cuanto a servicio al cliente y revisión de mercancía.

A partir de estos datos se concluye que el tiempo establecido para capacitar los empleados es inadecuado ya que hacerlo anualmente no es suficiente para que estos se sientan lo competentemente actualizados para desarrollar sus funciones, esto comprobado por las respuestas dadas por los mismos. Un punto contradictorio es cuando los empleados afirman que una de las capacitaciones recibidas que más les ha favorecido y en un cien por ciento es el manejo de mercancías, donde existe un porcentaje de los clientes, aunque mínimo, que refleja que por el mal manejo de las mercancías han obtenido pérdidas.

- Dando conclusión al objetivo general que consiste en analizar el impacto de la capacitación en la calidad del servicio del personal de seguridad de la empresa Swissport Dominicana en el Aeropuerto del Cibao en el año 2017

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se concluye que la capacitación del personal impacta en gran manera en la calidad del servicio ofrecido por estos, esta conclusión está basada en los datos obtenidos en las diferentes encuestas de esta investigación y sustentándolo en la relación que existe entre la capacitación y la calidad según un estudio realizado por las doctoras Hernández y Zamudio (2009) en la Universidad Michoacana bajo el tema: "La Capacitación, para la calidad en el servicio y satisfacción al cliente", donde determinaron que la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados, consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo, porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias y para esto, no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización, es decir, lograr una cultura de calidad.

Es de vital importancia que los directivos tomen en cuenta la capacitación en su personal para así producir mejoras en la productividad dentro de su organización, por lo que consiguientemente se reflejará en la calidad del servicio y por supuesto en la satisfacción del cliente.

Siguiendo el enlace con el marco teórico se puede añadir que es fundamental para la empresa Swissport Dominicana llevar sus procedimientos con la calidad necesaria, ya que esto es lo que demandan sus clientes, que las mercancías que transportan sean tratadas con sumo cuidado, buen trato y responsabilidad. Para lograr esto, el personal debe ser constante en el intento de mejorar el servicio, dejar de depender de la supervisión para lograr la calidad y es de vital importancia la actualización en la capacitación para así originar una mejora en los colaboradores, ya que la adquisición de nuevos conocimientos en el personal, será de gran valor en la mejora de su productividad dentro de la empresa.

En conclusión, según lo descrito y lo investigado, la empresa Swissport Dominicana no debe descuidar la capacitación de su personal, e impartirlas con más frecuencias y más aún si la mencionada empresa es de servicios, ya que si estos están mejor capacitados en cuanto a los procesos a llevar a cabo en su posición de trabajo, les va a garantizar mejores resultados. De la misma manera se cree muy necesaria dichas capacitaciones porque si el personal se siente inseguro, como es precisamente lo que está pasando con algunos integrantes de Swissport, esto se verá reflejado en la calidad del trabajo que desempeñan y será percibido por lo clientes, lo que ocasionará pérdidas a la empresa a causa de los disgustos de los usuarios que reciben el servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, C. (2009). Análisis de las Estrategias de Capacitación y Desarrollo Utilizadas para los Empleados del Banco Popular Dominicano, Santiago. República Dominicana
- Álvarez, L. (2005) en su tesis Análisis de la capacitación de los recursos humanos en los Hoteles Matum y Gran Almirante en la ciudad de Santiago
- Álvarez, L. (2005). Análisis de la Capacitación de los Recursos Humanos en los Hoteles Matum y Gran Almirante, Santiago. República Dominicana. Blog Calidad Laboral Simetrical, 2015
- Blog Desempeño Laboral Workmeter, 2012
- Chiavenato I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ra. Edición). México: Elsevier, Editora Ltda.
- Chiavenato I. (2011). Administración de Recursos Humanos. (9na. Edición). México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Daniel Jiménez (2011), Artículo sobre la cortesía en el servicio al cliente
- De León, Bello y Briceño. (1995). Análisis y Determinación de Necesidades de Capacitación de los Recursos Humanos en las Empresas Financieras por la Asociación Dominicana para el Desarrollo de la Mujer (ADOPEM), en el Distrito Nacional. República Dominicana.
- Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. (11 Edición). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Diccionario de conceptos, 2018
- Gary Dessler, Administración de Recursos Humanos, 14<sup>o</sup> edición 2015.
- Hernández, C., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación. (Primera Edición). México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Hernández, Y (2009), "La Capacitación, para la calidad en el servicio y satisfacción al cliente"
- Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos, novena edición, 2011.
- José, E., Cabrina, J. y Estrella, R. (2013). Estrategias de Capacitación de los Empleados de la Empresa Distribuidora Arvelo, S.R.L, en el período mayo - agosto 2013. Santiago

Martínez, M. (2007), Manejo del proceso de capacitación de los empleados de Remesas Vimenca S.A.

Medina, A. y Vidal, F. (2006). Incidencia del proceso de capacitación en los niveles de Productividad de los Operarios de la Industria Zontex Manufacturing, S.A. Santiago. República Dominicana.

Núñez, F. (2006) Determinar el impacto de la capacitación en la productividad en empleados de Ámbar Industrial, S.A. Santiago.

Núñez, W. (2015), Incidencia de la capacitación del Talento Humano en el Nivel Desempeño laboral del departamento de Ventas Dolar Rentacar, Santiago periodo Enero - Mayo 2015

Pecero, V. (2011). Calidad del Servicio al Cliente. México.

Pichardo, L. (2009). Diseño de un Plan de capacitación para los empleados de la Empresa Velero Beach Resort, Cabarete, Puerto Plata. Puerto Plata.

Rodríguez, J. (2008). Capacitación del Recurso Humano que labora en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Tachira. Colombia.

Rosa Salcedo (2008), Artículo de competencias laborales

Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, Comportamiento organizacional, 2013,

Tejeda, (2009), Artículo de antecedentes de capacitación

Veronica Pecero (2011), Artículo de servicio al cliente

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)