

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA EDENORTE DOMINICANA, OFICINA PRINCIPAL (2130) EN LA CIUDAD DE SANTIAGO, 2014-2015

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

SUSTENTADO POR:

CARMEN JACINTA RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

CINTHIA ROSARIO ABRÉU

ROSANNA BURGOS DÍAZ

ASESORA: DRA MIRIAM MENA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
AGOSTO, 2016**

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I- INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la Investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.2.1 Formulación del problema	6
1.2.2 Sistematización del problema.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Específicos	7
1.4 Justificación.....	7
1.5 Delimitación.....	8
1.5.1 Tiempo	8
1.5.2 Espacio.....	8
1.5.3 Personas	8

CAPITULO II- MARCO TEORICO

2.1.Marco Contextual	10
2.1.1. Empresa Eléctrica	10
2.1.1.1. Reseña Histórica	10
2.1.1.2. Antecedentes de la empresa eléctrica.....	15
2.1.2. Edenorte Dominicana.....	18
2.1.2.1. Perfil administrativo	20
2.1.2.2. Proyecto SAP	20
2.1.2.3. Concepto de SAP	21
2.1.2.4. Objetivos del Proyecto de SAP.....	21
2.1.2.5. Estrategia de comunicación para el proyecto SAP	22
2.2. Marco Teórico	22
2.2.1. Cambios Organizacionales	22
2.2.2. Gerencia de Recursos Humanos y la formación del personal	23
2.2.2.1. Objetivos Gestión de Recursos Humanos.....	23
2.2.2.2. Funciones de la Gestión de Recursos Humanos.....	24
2.2.2.3. Elementos de la Gestión de Recursos Humanos	25
2.2.3 Capacitación laboral	26
2.2.2.4. Objetivos de la capacitación.....	27

2.2.2.5.	Importancia de la capacitación del personal.....	27
2.2.2.6.	Determinación de las necesidades de capacitación	29
2.2.3.4	Capacitación para el personal de servicio al cliente de Edenorte. Periodo 2014- 2015	29
2.2.3.	Servicio al Cliente	30
2.2.3.1.	Características del Servicio	31
2.2.3.2.	Calidad en el Servicio	31
2.2.3.3.	Concepto de Calidad	33
2.2.3.4.	Importancia de la Calidad en el Servicio	34
2.2.5.4	Escala de Medición de la calidad del servicio las escalas ServQual .	34
2.2.5.4	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente mediante un buen desempeño laboral	36

CAPITULO III- MARCO METODOLÓGICO

3.1	Diseño, tipo de investigación y método	38
3.1.1	Diseño	38
3.1.2	Tipo de investigación.....	39
3.1.3	Método de investigación.....	41
3.2	Técnicas e instrumentos.....	42
3.3	Población y Muestra de la Investigación	44
3.3.1	Calculo del tamaño de la muestra de la población del personal de servicio al cliente	46
3.3.2	Calculo del tamaño de la muestra de la población de los clientes de la oficina principal (2130) de Edenorte	46
3.4	Procedimiento para la recolección de datos	47
3.5	Procedimiento para el análisis de los datos.....	48
3.6	Validez y Confiabilidad	49

CAPÍTULO IV- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.	Presentación de los resultados de cuestionario aplicado	
4.1	Resultados del cuestionario aplicado a los empleados de servicio al cliente Edenorte Dominicana	51
4.2.	Análisis de la Entrevista aplicada al Gerente de la Oficina Principal de Edenorte Dominicana (2130) en la Ciudad de Santiago de los Caballeros durante el periodo 2014-2015	77
4.3	Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de Edenorte Dominicana,	

en la Ciudad de Santiago de los Caballeros.....61

CAPÍTULO V- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Conclusiones.....89

Recomendaciones.....94

Referencias Bibliográficas96

Anexos

COMPENDIO

El objetivo de la presente investigación es analizar la Influencia de la capacitación laboral en la calidad del servicio al cliente en la Empresa Edenorte Dominicana, oficina principal (2130) en la Ciudad de Santiago, 2014-2015. El problema que actualmente se presenta y que motivó el desarrollo de esta investigación es la capacitación laboral; que es el factor fundamental de la competitividad para mantener al personal de Servicio al Cliente motivado hacia la competencia tanto interna como externa que experimenta el mercado, así como también la calidad del servicio ofrecido .

La importancia del tema se refleja en el estudio de la capacitación del personal de servicio al cliente de Edenorte para ver la calidad del servicio, las habilidades y destrezas, actitudes, valores del personal, para lograr los objetivos de la empresa.

La justificación del tema se basa en la satisfacción de las exigencias de cada cliente como lema fundamental para lograr el éxito en cualquier empresa de servicio, la calidad en la atención al cliente como parte importante se logra a través de la capacitación del personal para que el servicio brindado sea de un nivel de calidad superior.

La investigación realizada para este trabajo fue de tipo descriptiva y de campo. La población en estudio abarca al personal de servicio al cliente de la oficina Principal 2130 y una muestra de los clientes de la misma.

Dentro de las conclusiones se comprobó que en el área de servicio al cliente el personal que labora se encuentra en la edad de menos de 35 años, siendo el sexo predominante el femenino. El personal de nuevo ingreso recibe inducción y es capacitado antes de ocupar una posición. También los empleados reciben cursos y talleres de formación, favoreciéndoles estos en su desempeño laboral y personal.

Además los clientes aseguran que siempre hay disponibilidad cuando requieren el servicio y perciben seguridad en la información ofrecida por parte del personal del área de servicio al cliente. En otro orden se puede apreciar que la empresa debe prestar mucha atención al tiempo de respuesta requerida por el cliente.

En resumen se destaca que la empresa dota de las herramientas necesarias al personal para su buen desenvolvimiento, además que la retribución económica que recibe por el puesto que ocupa es buena y que la vía que utilizan para la convocatoria de la formación es el correo.

Dentro de las recomendaciones más relevantes podemos citar las siguientes: fomentar la relación entre el supervisor inmediato y el empleado, específicamente sobre el respeto mutuo, que el departamento de Recursos humanos inicie un programa de motivación para el empleado en cuanto a la lealtad, evaluar la cantidad de cursos y talleres recibidos por el personal de servicio y que las planillas sean revisadas para su posible modificación.

CONCLUSIONES

En función de los resultados de esta investigación sobre influencia de la capacitación laboral en la calidad del servicio al cliente en la empresa Edenorte Dominicana, oficina principal (2130) en la Ciudad de Santiago de los Caballeros, periodo 2014-2015, se concluye lo siguiente:

Objetivo 1: Determinar los tipos de capacitación técnica que ha recibido el personal de Edenorte Dominicana durante el periodo 2014-2015, para mejorar el servicio al cliente.

Según los resultados, se demuestra que dentro de los tipos de capacitación técnica que ha recibido el personal de servicio al cliente de la empresa Edenorte, están: Toma de Decisión, Servicio al cliente, Coaching Aplicado al Liderazgo, Técnicas de Coaching, Liderazgo, oratorias, Manejo de Conflictos, Mandos medios y Relaciones Humanas. La capacitación del personal de la empresa busca perfeccionar en cada puesto de trabajo las tareas a realizar, realizando un proceso estructurado con metas bien definidas.

De acuerdo a la tabla numero 1 presentada en las páginas anteriores se comprueba que la diversidad en la capacitación permite al personal de la empresa en un 90% ser más productiva, porque a partir de las capacitaciones, tienen mayor conocimiento sobre los servicios que ofrecen, además de aprender a entender las necesidades de los clientes.

Es importante saber que la capacitación del personal es que incrementa la capacidad de trabajo, y por lo tanto aumenta la capacidad de la empresa. Según el gerente; es más fácil incrementar la productividad de la institución capacitando al personal y utilizando herramientas tecnológicas.

Se afirma que los empleados reciben cursos o talleres de formación, esto significa que la empresa cuenta con empleados orientados hacia la búsqueda de las metas trazadas, además los conocimientos que poseen mediante la formación son aplicados.

Se ha concluido que el personal necesita reforzamientos en los conocimientos adicionales tales como Excel avanzado Access para el mejor desempeño de su labor, a pesar de que reciben formación de cursos y talleres anualmente.

En definitiva, todo esto conlleva a mejorar el nivel de la calidad en el servicio ofrecido.

Objetivo 2: Determinar la percepción de la calidad del servicio que tienen los clientes que acuden a la oficina principal de Edenorte Dominicana (2130) en la ciudad de Santiago de los Caballeros.

Se comprueba que la percepción de la calidad del servicio que ofrece a las personas que acuden a la oficina principal de Edenorte 2130, después de las capacitaciones recibidas por su personal de Servicio al Cliente, ha permitido mejoras en los estándares de calidad del servicio prestado y este expresa estar muy de acuerdo en que las capacitaciones al personal de la empresa fomenta la mejora a la hora de realizar sus tareas.

Se concluyó además, que más de la mitad de los clientes asegura que siempre hay disponibilidad cuando requiere del servicio y casi la totalidad de los clientes perciben seguridad en la información suministrada.

Los clientes perciben la seguridad en la información ofrecida por el personal de la oficina 2130 y además dicen que cumplen con las expectativas con el servicio que solicitan.

Se concluye que los clientes en cuanto al servicio por parte del personal, perciben que están preparados profesionalmente, además sobre la disponibilidad de los empleados en la calidad del servicio, los clientes lo perciben como bueno.

Se pudo determinar que en relación al servicio recibido por parte del personal, que más de un 50% de los clientes sienten satisfacción con el servicio recibido.

Se aprecia que el tiempo de respuesta en el oficina 2130 de Edenorte, está por debajo de un 50%, lo que implica que la empresa debe prestar mucha atención a esta parte.

Objetivo 3: Identificar los beneficios para la empresa Edenorte Dominicana de la formación técnica del personal en la calidad del servicio brindado.

Según los hallazgos se comprueba que la empresa ha experimentado cambios satisfactorios en todas las operaciones que realiza la institución después de la capacitación que han obtenidos sus empleados, mientras que en menor categoría, el gerente señala que se ha experimentado algunos cambios en las actividades que se desarrollan en la empresa.

Otro beneficio que ha obtenido la empresa, luego de las capacitaciones implementadas al personal de Edenorte, es que ha permitido reducir los costos, dinamizar el servicio al cliente, un incremento en la productividad de la empresa y ha desarrollado mejores competencias en los empleados.

Se comprueba además, que con la capacitación del personal de la empresa se ha logrado conocer mejor los intereses y necesidades de los clientes, dando respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

Con esta investigación se comprueba que cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la empresa, mayor será su nivel de productividad, cualitativa y cuantitativamente. La capacitación del personal constituyen una de las inversiones más rentables, el progreso tecnológico influye directamente y con frecuencia en los procesos empresariales, si la organización no marcha pareja con esa evolución, sufrirá una de las consecuencias más graves: el estancamiento, y con él, el retroceso y la imposibilidad de competir en el mercado o de prestar, eficaz y eficientemente, los servicios de su competencia.

Por lo tanto, cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal en la empresa, mayor será su nivel de productividad, cualitativa y cuantitativamente, tal como se mencionó anteriormente.

Objetivo General: Analizar la manera que influye la capacitación laboral en la calidad del servicio al cliente en la empresa Edenorte Dominicana, oficina principal (2130) en la ciudad de Santiago de los Caballeros.

Según los resultados de las personas consultadas, la capacitación permite que los conocimientos del personal permanezcan actualizados, ya que esto puede ocurrir entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

La capacitación del personal de la empresa permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como es el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, se considera que las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán.

En esta investigación se comprueba que entre los beneficios que obtiene la empresa cuando capacita su personal son:

- Ayuda al cliente a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez y Cabrera (2004) *Percepción de los Clientes sobre la Calidad del Servicio ofrecido por la Asociación de La Vega Real de Ahorros y Préstamos. y sus sucursales en la zona urbana de La Vega*. Tesis de grado, publicada, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Santiago de los Caballeros.
- Buckley, Royer (1991). *La formación Teoría y Práctica*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos, SA.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). Los angeles, California: Mc Graw Hill
- Denton, D. K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Houston texas, EEUU: Gulf Publishing Company.
- Dessler, Gary y Varela Ricardo. (2004). *Administración de Recursos Humanos* (Primera Edición ed.). Mexico: Pearson Educacion .
- García y Álvarez (2005) *Análisis sobre la Calidad de Servicio ofrecido por Tienda La Sirena de la calle del Sol*. Tesis de grado, publicada, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Santiago de los Caballeros.
- Groocock, John M. *La Cadena de la Calidad*. Ediciones Díaz De Santos. Madrid.1993.
- Kotler y Armstrong (2003). *Fundamentos de Marketing*, de, 6ta Edición,
- Kotler Philip. *Dirección de Mercadotecnia*, 8va Edición, Págs. 40, 41.
- Larrea, Pedro. *De la Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz De Santos. Madrid.1991.
- Maqueta Lafuente Javier y José Ignacio Llagando Musons. *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ediciones Díaz De Santos. Madrid.1995.
- Méndez Álvarez . Carlos Eduardo, (2003). *Metodología diseño y desarrollo de investigacion* (Tercera edición ed.). Mcgraw Hill.

Puchol Luis (2007). Organización Dirección y gestión de Recursos Humanos. 7a

Edición. Ediciones Díaz De Santos. Madrid.

Roger, B. (1991). *La formación teoría y práctica*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos, SA.

Stanton, William J: (1990). *Fundamentos de Mercadotecnia*, McGraw Hill, Madrid.

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Calidad Total En La Gestion De Servicios. Ediciones Diaz De Santos. Madrid. 1993

Zeithaml, Valarie A. y A. Parasuraman y Leonard L. Berry. (1993) *Calidad Total En La Gestión De Servicios*. Ediciones Díaz De Santos. Madrid.