



Universidad
Tecnológica
del Perú

Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Trabajo de Investigación:

“Influencia de la capacitación del personal en la calidad de atención de reclamos, en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú, en el año 2019”

Carpio Romero, Carolina Melisa - 1420339

Moscoso Robles, Diana Yesenia - 1420247

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Empresas

Lima – Perú
2017

DEDICATORIA

El presente documento está dedicado a Dios y a nuestras madres que siempre nos han apoyado y motivado a ser mejores personas, en especial en nuestra etapa universitaria, siendo nosotras sus mayores pilares y orgullo.

A nuestros hermanos, que con sus palabras de aliento y apoyo incondicional nos ayudaron a seguir avanzando en el camino universitario, siendo nosotras sus referentes para ellos.

A nuestra asesora, por su orientación en la realización de este trabajo de investigación y por todos los conocimientos compartidos.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a nuestra universidad por habernos permitido ser formadas en nuestra amada carrera. A toda la plana de docentes que nos acompañaron en este hermoso camino profesional, por compartirnos sus conocimientos, ustedes son los que aportaron mucho en nuestra vida profesional y personal; y por lo cual nos ayudaron a realizar este pequeño aporte a la sociedad que se ve reflejado en la culminación de nuestro paso por la universidad.

Gracias también a nuestras madres y hermanos por ser los principales motores de nuestros sueños, por confiar y creer en nosotras. Por siempre acompañarnos en todo momento y no dejarnos decaer por las circunstancias.

Gracias a la vida por este nuevo logro lleno de mucho sacrificio. Por abrirnos nuevos caminos en la vida profesional y con una visión clara de ser agentes de cambio.

INDICE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	5
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	5
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. GENERAL.....	6
1.3.2. ESPECÍFICO	6
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
CAPÍTULO 2	9
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	9

2.1.2.	ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL.....	10
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1.	CAPACITACIÓN.....	13
2.2.2.	CALIDAD DE SERVICIO.....	29
CAPÍTULO 3.....		33
METODOLOGIA.....		33
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.4.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.5.	VARIABLES.....	34
3.6.	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	35
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.7.1.	POBLACIÓN:.....	38
3.7.2.	MUESTRA.....	38
3.8.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.8.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.8.2.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.8.3.	FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
CAPÍTULO 4.....		40
PRESENTACION DE RESULTADOS.....		40

4.1. COMPROBACION DE HIPOTESIS	60
4.1.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL.....	60
4.1.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS ESPECIFICOS	60
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS	67
ANEXOS	75
ANEXOS 1	76
ANEXO 2.....	77
ANEXO 3.....	78

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Cuadro comparativo de resultados	27
<i>Tabla 2.</i> Teorías hacia la calidad y el servicio.....	31
<i>Tabla 3.</i> Matriz operacional variable independiente	36
<i>Tabla 4.</i> Matriz operacional variable dependiente.....	37

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Contenido	15
<i>Figura 2.</i> La capacitación como sistema.	17
<i>Figura 4.</i> Proceso de capacitación.	26
<i>Figura 5.</i> Objetivos	28
<i>Figura 6.</i> Barreras organizacionales de la calidad de servicio.	32

RESUMEN

Título: “INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, EN EL ÁREA DE SERVICIOS PARA LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, EN EL AÑO 2019”

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.

Tipo de investigación: No experimental- transversal.

Instrumentos: Encuesta.

Muestra: 50 Encuestas.

Conclusión: En base a la información recolectada y a los antecedentes la capacitación del personal si influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú.

Palabras clave: Capacitación del personal y calidad de servicio.

ABSTRACT

Title: "INFLUENCE OF STAFF TRAINING ON THE QUALITY OF CLAIMS ATTENTION, IN THE AREA OF SERVICES FOR CUSTOMERS OF THE CREDIT BANK OF PERU, IN THE YEAR 2019".

General objective: To determine the relationship that exists between the training of the personnel and the quality of attention to claims in the service area for the clients of the credit bank of Perú in 2019.

Type of research: No-experimental- transversal.

Instruments: Survey.

Sample: 50 Surveys.

Conclusion: Based on the information collected and the background, the training of the personnel does influence the quality of attention to claims in the service area for the clients of the credit bank of Perú.

Keywords: Staff training and quality of service.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula “INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, EN EL ÁREA DE SERVICIOS PARA LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, EN EL AÑO 2019”

Se desarrolló con el propósito de poder definir de qué manera la capacitación del personal influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del banco de crédito del Perú en el año 2019.

Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación del personal y la calidad referente a la atención de reclamos del área de servicios, Banco de Crédito del Perú en el año 2019.

Respecto a la metodología se determinó el tipo de investigación utilizado y el instrumento que correspondiente a su aplicación.

Finalmente, se señalan las conclusiones y recomendaciones las cuales han determinado el aporte significativo del presente estudio.

Con el presente trabajo de investigación se ha concluido que la capacitación del personal si tiene influencia en la calidad de atención de reclamos -BCP- requiriendo programas de capacitaciones para un desempeño de funciones eficiente que conlleve a lograr los objetivos de la organización.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el transcurso de 127 años, el Banco de crédito del Perú (BCP), ha acompañado la historia comercial, cultural y económica del país. Fue en el año 1889 cuando un grupo de comerciantes ítalo-peruanos decidió abrir una institución de crédito y seguros que con los años se convirtió en símbolo de solvencia y confianza. Desde el año 1995 forma parte del Grupo Credicorp, el Holding financiero más importante del Perú.

El banco constantemente innova parámetros para fortalecer las expectativas y comprometiéndose a lograrlas mediante su más importante propósito: realizar un acompañamiento permanente a los clientes, en sus proyectos personales y en otros ámbitos de su desarrollo dentro de la sociedad. Además, orienta sus esfuerzos a ser un banco simple, dedicado, flexible y accesible a sus clientes, con estrechos vínculos de permanente confianza y fidelidad con ellos.

En el año 2016 se inició un proceso de cuestionamiento sobre la institución en sí y si es que estaba trabajando para que, en un futuro muy cercano, pueda seguir siendo el Banco que necesitan los peruanos. En este proceso se ha reafirmado el compromiso con sus clientes, porque ellos son la razón de ser del Banco. Los acompañan y asesoran en la realización de sus planes porque con cada peruano que se realiza, el país crece y con él crece toda la nación.

Son ellos los que empujan el progreso del Perú y el BCP procura, a su lado, escribir esta nueva historia. Todo esto llevó al trazo de un nuevo reto: la transformación del Banco, teniendo claro que, para lograrlo, primero debe transformarse el recurso humano que trabaja en él. Esta transformación llevó

a replantear y crear, en equipo, la nueva Misión o Propósito y los Principios Culturales que ayudarán a conseguir esta Aspiración, la cual se convierte ahora en el eje central de la estrategia de negocio. Así, todos los equipos del Banco tienen el compromiso de construir sus estrategias contemplando cada uno de los frentes de esta aspiración y generar con ello acciones que contribuyan al alcance de la misma.

Durante el ejercicio 2017, el Banco continuó con la transformación de los procesos vinculados al servicio para sus clientes, considerando un elemento fundamental para lograr la calidad de servicio es la capacitación constante permitiendo atender a los clientes de manera eficiente, siendo la atención de reclamos uno de los más relevantes. El objetivo es dar continuidad a las mejoras de implementación en dicho proceso y ejecutar nuevas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente y reducir las insatisfacciones en los reclamos: mejorando los tiempos de atención, la calidad de la respuesta y atacando la causa raíz de los mismos.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la capacitación del personal influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuánto es el tiempo de capacitación de los colaboradores del área de servicios para los clientes del BCP?
2. ¿Cómo la capacitación influye en el desempeño de las funciones de los colaboradores del BCP?
3. ¿Cómo la capacitación influye en la calidad de respuesta de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP?

4. ¿Cómo la capacitación influye en mejorar el tiempo de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. General

Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

1.3.2. Específico

1. Evaluar el tiempo de capacitación de los colaboradores en el área de servicio para los clientes en el año 2019.
2. Determinar si la capacitación influye en el desempeño de las funciones de los colaboradores en el área servicio para los clientes en el año 2019.
3. Determinar si la capacitación influye en la calidad de atención de reclamos en el área servicio para los clientes del BCP.
4. Determinar si la atención de reclamos cumple con el tiempo establecido.

1.4. Justificación de la investigación

Siendo la atención de reclamos un tema álgido para toda organización y a la par de ello la formación del personal a cargo quien tiene la responsabilidad de absolver sus consultas, trámites entre otros, ha sido fundamental para el desarrollo de la investigación, la importancia de contribuir a la mejora en la atención a dificultades de los clientes y en dicho accionar propender a propuestas de nuevas capacitaciones que respondan al contexto actual, en el Banco mencionado y que irradie a otros similares para

que se brinde un mejor servicio a la sociedad.

1.5. Delimitaciones de la investigación

Delimitación Académica:

La investigación ha cumplido con lo exigido por la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ para optar el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

Delimitación espacial:

Se realizó dentro del área de Servicios para Los Clientes que se encuentra en ubicado en Centenario 156, La Molina 15026.

Delimitación temporal:

Los datos considerados para la elaboración del trabajo tuvieron el periodo 2016- 2019.

Delimitación social:

El grupo social objeto de estudio comprendió a los nuevos colaboradores que ingresan al área de Servicios para los clientes, sin hacer ninguna diferenciación de clase social.

1.6. Limitaciones de la investigación

Limitaciones económicas financieras

Se contó con dicha capacidad para la elaboración de la investigación.

Limitaciones espaciales:

El territorio en donde se realizó la investigación ha sido accesible ya que trabajamos en el área y tuvimos la facilidad de obtener

información necesaria para realizar lo indicado y evaluar el inconveniente de los colaboradores.

Limitaciones de tiempo:

No hubo problema con la disposición de tiempo ya que pudimos dedicarnos en tiempo total a la presente investigación.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes De La Investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel nacional

Escalante N. (2015), de acuerdo a la investigación el autor nos da como enfoque que realizar un programa de actualización permite mejorar y aprovechar las capacidades y competencias centrado en el progreso de sus integrantes, así como la calidad y productividad. Al efectuar el estudio de la información recogida estas se brindan trimestralmente, también manifiestan que el Banco no muestra interés para tal aspecto, esto nos lleva a deducir, que los trabajadores no tienen conocimiento sobre las características del producto que ofrecen y no aplican técnicas de ventas como consecuencia, no logran los objetivos mensuales. Ante la problemática, se diseña seis actividades para un periodo de doce meses con lo cual incrementaría las mejoras en las ventas.

Para Barrientos V. (2016), constituye un propósito fundamental que incorpore el Centro de Contacto BCP; siendo el tipo de investigación que se aplicó correlacional y explicativa y el diseño no experimental. El muestreo se efectuó a 160 personas la cual está constituida por 80 clientes y 80 asesores del centro de contacto, la cual evidenció que se brinda capacitación adecuada y continuamente a los asesores dando como resultado que más del 80% los clientes han obtenido experiencia satisfactoria, por lo que volverían a contratar un producto y recomendarlo.

Luque N. (2015), determina que la investigación siendo cuantitativa examina los datos encontrados utilizando aplicaciones estadísticas, la cual no es no experimental-sustancial y el diseño de tipo no experimental, correlacional. Se aplicaron encuestas a 70 trabajadores obteniendo como resultado un escalonamiento en términos de sus variables de manera particular en la educación vial, así como al cliente correspondiente al transporte público.

García L. (2011), plantea la influencia de factores respecto de la satisfacción de los clientes- Banco Ripley S.A., agencia Mall Aventura Plaza- Trujillo en el año 2011. Se utilizó la técnica de incidentes críticos (TIC), es decir se trata de una investigación de naturaleza descriptiva- aplicada. Se encuestó a 210 clientes, se obtiene un resultado de 99% favorable al servicio que presta enfatizando: cordial, concentración, proactividad y despedida.

Gallardo A. y Morí M. (2016), el desarrollo de la investigación abordó la relación entre la calidad y consecuente la satisfacción considerando el aspecto preferente nivel I en Interbank- Trujillo. La muestra tomada fue de 81 obteniendo un resultado de 97% nivel alto, se asumió asimismo que existe fidelidad de ambas partes.

2.1.2. Antecedentes a nivel internacional

Para Martínez F. (2012), la atención de los clientes internos es importante al igual que de los externos, desprendiendo mejor atención del vendedor, coordinador y secretarias a los clientes. Respecto a establecer planes en beneficio del servicio para colaboradores de Multiproyectos Mazate. Se tomo una muestra de 40 personas del área de servicio al cliente, los resultados antes y después identificaron diferencias en dicho servicio, respecto a implementar el programa de capacitación en Multiproyectos,

reflejó cambios positivos en los colaboradores en particular de la importancia del cliente, los tipos de clientes que existen, trabajo en equipo y forma de dirigirse a ellos: y presentación que deben de tener para generar seguridad en los mismos, por lo que después del programa, el personal de la empresa de bienes y raíces de Mazate brindaron un servicio de mejor calidad con responsabilidad, respeto, prontitud, y puntualidad.

Santiago J. (1999), advierte sobre el uso de diversas herramientas considerando la más adecuada en el servicio a prestar y con características que le den sostenibilidad a su operatividad para entidades financieras, así como, analizar los aspectos que componen la calidad de servicio en estas entidades y la relación entre calidad de servicio, satisfacción y fidelidad. Estudio con un enfoque multimétodo de fases, cualitativa que explora, descubre y contextualiza el problema de la calidad de servicio bancario y, la fase cuantitativa que compara y generaliza los resultados de ambos. Se trabajó con una muestra de 1198 conformada por usuarios de los servicios bancarios de la ciudad de Madrid.

Domínguez J. (2018), determinó la relación entre la calidad y satisfacción del Banco Internacional, presenta una propuesta de mejora de los mismos. Estudio de tipo cuantitativo, se empleó un muestreo probabilístico y se aplicó la técnica de encuesta a clientes. Se utilizó el modelo SERVQUAL para medir el impacto que poseen las variables y su afectación en la calidad de los servicios. Este estudio muestra una serie de teorías orientados a establecer parámetros de calidad e indicando prototipos de acuerdo a la realidad empresarial; el modelo SERVQUAL utilizada se concentra en el paradigma de la disconformidad proponiendo estrategias y enfatizando la fidelización.

Olivo S. y Triviño J. (2015), determinaron un análisis respecto al bienestar de los clientes del Banco Pichincha, Agencia Milagro, el impacto que se genera en el mercado. La metodología aplicada es descriptiva y analítica. Utilizaron una muestra no probabilística de 381 conformada por clientes concurrentes al Banco. La técnica e instrumentos la encuesta, realizando un análisis de acuerdo al tema planteado. Conclusión, del análisis de la situación en la atención al cliente responde al tipo de atención que se les brinda siendo la satisfacción consecuencia la calidad.

Abad M. y Pincay D. (2014), los autores analizaron referente al servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar las ventas de la organización. Fue de tipo inductivo- analítico, se recopiló información a través de la encuesta, lo que ayudo a establecer la relación de expectativa de ambos clientes y lo que realmente recibe percepción. La muestra tomada para el estudio 80 colaboradores escogidos de manera aleatoria y para el externo se consideró a los 10 asesores de seguros. Estos resultados evidenciaran las fortalezas y debilidades de la institución y las carencias encontradas en calidad de servicio y cultura organizacional, los inconvenientes indicados en atención al cliente se producen debido a que no se han implementado parámetros para una cultura de servicio, la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones. Además, la ausencia de métodos de evaluación al personal no permite comprobar el desempeño.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CAPACITACIÓN

Según Bohlander, Snell y Sherman (2001), mencionan que es una técnica planificada, por medio del cual se aprovecha óptimamente los recursos como experiencia formativa para entender y resolver los retos presentados en el transcurso del camino.

Para Acevedo, Ibáñez y López (1998), conceptualizan como, un procedimiento de corto plazo en el que se emplea determinados criterios que permite una serie de acciones en conjunto orientadas al buen desempeño del puesto del trabajo.

Chiavenato I. (2007), refiere al proceso educativo inmediato aplicado de manera secuencial y progresiva teniendo presente la necesidad de que el talento humano incorpore nuevos conocimientos que en la práctica le permitan funcionalmente en el ámbito de su área producir de manera efectiva sus habilidades, destrezas y capacidades logrando metas organizacionales.

Rueda C., Jiménez K. y Sánchez Y. (2015), expresan identificar la necesidad a través de evaluaciones de desempeño, luego planificar programas enfocados a los aprendizajes correspondiente a cerrar brechas de conocimientos, así como, generar ventajas competitivas.

Según la autora Abarca Y. (2016), en su publicación concluyó que a medida del tiempo el concepto ha evolucionado debido a cambios tecnológicos y económicos, cada vez el mercado global se vuelve más competitivo ya que las estrategias empleadas son cambiantes a corto plazo, es por ello que constantemente las organizaciones tienen que fortalecer estos conocimientos, constantemente establecer programas que les permita a las persona a desarrollar sus habilidades y enriquecerse de

conocimiento y el resultado será satisfactorio, no solo para la organización también para el individuo que le permitirá su crecimiento profesional.

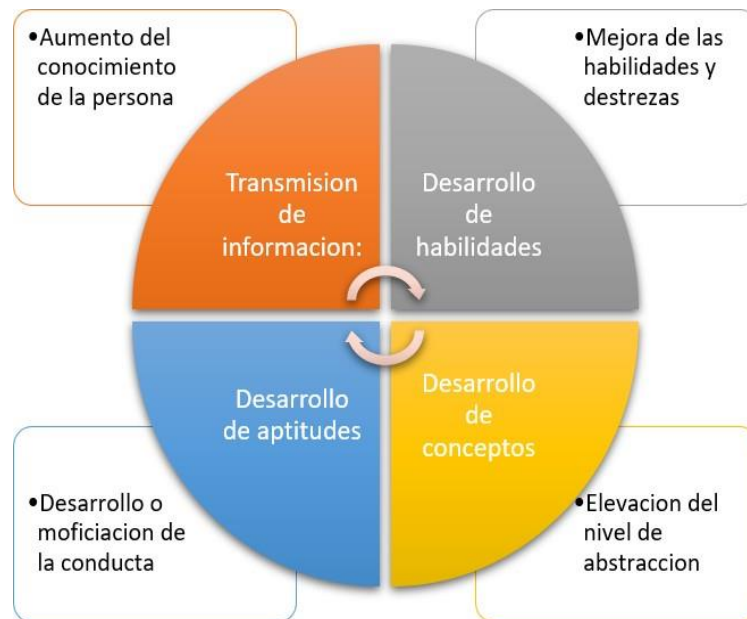
Bohórquez L., Caro A. y Morales N. (2016), señala que una adecuada capacitación correspondiente a una previa evaluación, tendrá resultados evidenciados en la productividad motivo por el cual los planes y estrategias favorecerán a la eficiencia y eficacia y en gran medida orientado a los objetivos empresariales.

Contenido

1. *Comunicación de información:* brinda a la persona capacitada un conjunto de conocimientos donde normalmente se desarrollan temas sobre el trabajo, información respecto a la organización, sus productos y servicios, políticas, reglamentos, etc. Otro punto importante que involucra es la transmisión de nuevos conocimientos.
2. *Desarrollo de habilidades:* que tienen alcance y respuestas con el desempeño del puesto actual o de futuras.
3. *Desarrollo o modificación de aptitudes:* se busca mejorar las actitudes negativas que tiene el colaborador con el objetivo que sean favorables como, por ejemplo, incrementar la motivación o desarrollar una relación de confianza con gerencia y supervisión para entablar un ambiente agradable en el desempeño de las funciones. Optar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes.

4. *Desarrollo de conceptos*: la capacitación juega un papel fundamental para elevar nuestros conocimientos, sin embargo, tenemos que saber que este rol cumple un valor importante a nivel gerencial, es decir que los altos directivos deben desempeñarse a la altura que el mercado global nos exige para lograr los objetivos organizacionales.

Figura 1. Contenido (Elaboración propia).



Fuente: Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones: Capacitación y desarrollo del personal (pág.) 386.

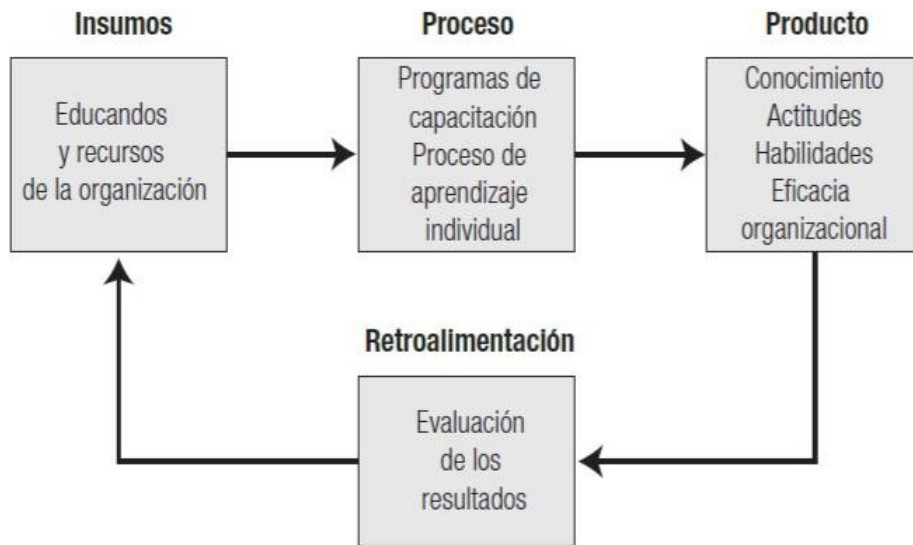
Ciclo

Es una herramienta esencial para proporcionar los medios que permitirá el aprendizaje, siendo el resultado la adquisición de conocimientos que empleará el capacitado ante nuevas tareas. El aprendizaje es una constante que experimentamos diariamente y nos permite enriquecer nuestras habilidades, permite que los colaboradores fortalezcan sus habilidades, desarrollen sus conocimientos ante funciones que son asignadas para la ejecución de sus tareas beneficiándolos en el ámbito personal y a nivel organizacional.

El proceso se asoma a un modelo de sistema abierto, cuyos factores son:

1. *Insumos*, capacitadores, recursos de la empresa, información, conocimientos, etc.
2. *Proceso u operación*, procesos de enseñanza, aprendizaje grupal e individual, programas, etc.
3. *Productos*, se enfoca a los empleados capacitados, obtienen conocimiento, desarrollan sus competencias y su eficiencia organizacional.
4. *Retroalimentación*, se evalúa los procedimientos y resultados de la capacitación ya sea con medios tradicionales o sistemáticos.

Figura 2. La capacitación como sistema.



Fuente: Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones: Capacitación y desarrollo del personal (pág.) 388.

En términos generales, la capacitación tiene un proceso de cuatro etapas:

1. Diagnóstico de necesidades.
2. Elaboración de planes y programas.
3. Acciones de implementación.
4. Evaluación de los resultados.

Proceso

Consta de cuatro etapas que se debe seguir y afrontar las competencias organizacionales y contar con trabajadores que no tengan miedo al cambio y cumplan con los objetivos de la organización, explicaremos las etapas:

1. *Detección de las necesidades*, es el diagnóstico preliminar que se realiza, se divide en tres niveles de análisis:

a. *Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional*, se definirá a que entorno socio económico y tecnológico se introducirá la organización para empezar a desarrollar su plan de capacitación tiene que evaluar el costo beneficio para la organización.

b. *Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación*, el objetivo es determinar el aprendizaje y prácticas de habilidades para el desarrollo funcional en el puesto del trabajo,

Chiavenato recomienda los siguientes aspectos:

- N° de trabajadores en la clasificación de los puestos.
- N° de trabajadores necesarios en la clasificación de los puestos.
- Edad en la clasificación de los puestos.
- Nivel de preparación solicitado.
- Nivel de conocimiento solicitado.
- Actitud de cada trabajador

- Nivel de desempeño: cuantitativo y cualitativo
- Nivel de habilidad de conocimientos.
- Potencial reclutamiento interno.
- Potencial reclutamiento externo.
- Tiempo de capacitación
- Tiempo de capacitación
- Índice ausentismo.
- Índice rotación de personal.
- Deserción del puesto.

Es importante estudiar los puntos mencionados ya que estos aspectos nos permitirán evaluar si efectivamente los trabajadores están desempeñando sus funciones de manera eficiente.

c. Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades, se desarrolla un enfoque más limitado, es decir, el análisis se determina a nivel del puesto y se solicita los requisitos al candidato, sirve para detectar que habilidades, conocimientos, actitudes y características de personalidad debe tener, para asumir el puesto.

Para el autor Chiavenato I., los requisitos son:

- Modelo de desempeño de la tarea o el puesto.
- Identificación de las tareas que solicita el puesto.
- Desarrollo de cada tarea para cumplir con los estándares de desempeño.
- Habilidades, conocimientos y actitudes principales para el desempeño de cada tarea.

El análisis de las operaciones nos permite planificar una capacitación para cada puesto, de forma concisa, a consecuencia que el candidato adquiera las habilidades necesarias para desempeñarlo.

Los tres niveles que hemos desarrollado, deben ser establecidas por su importancia para brindar una solución.

1. Programa

Interrogantes:

- ¿QUÉ tema se desarrollará?
- ¿QUIÉN debe recibir?
- ¿CUÁNDO se debe realizar?
- ¿EN QUÉ lugar se debe efectuar?
- ¿QUÉ materiales se utilizará?
- ¿QUÉ persona especializada lo brindara?

a. Planeación

Comprende:

1. Contar con necesidad específica.
2. Definir el objetivo.
3. División del trabajo
4. Determinar el contenido.
5. Seleccionar los métodos.
6. Definir los recursos necesarios para la implementación.
7. Definición de la población meta:

- a. Número de personas.
- b. Tiempo disponible
- c. Grado de habilidad, conocimientos y tipo de actitudes.
- d. Características personales de conducta.
8. Lugar donde se desarrollará
9. Tiempo o periodicidad
10. Cálculo de la relación costo-beneficio
11. Control y evaluación de resultados para conocer su eficacia.

b. Técnicas a su utilización

Explicaremos sobre las tres técnicas utilizadas:

- *Al contenido*, estructuradas para transmitir conocimientos o información, por ejemplo, grupos de lectura que formule intercambios de interpretación, videos con el propósito de intercambiar ideas.
- *Al proceso*, diseñadas para promulgar un cambio de actitudes, desarrollo de habilidades, es decir, los capacitadores difunden temas sobre relaciones interpersonales para que el capacitado tome las decisiones en base a su conciencia.
- *Mixtas*, estructuradas en base a transmitir conocimientos y fomentar un cambio positivo de actitudes que no solo le permita el logro de objetivos en la organización, sino que también puedan desarrollarse personalmente para alcanzar sus metas.

c. Técnicas en tiempo

Divididas:

- *Programa de inducción o de integración a la empresa:* consiste que el nuevo colaborador tenga conocimiento sobre la filosofía del negocio, se adapte al ambiente donde se desempeñará. La responsabilidad de guiarlo está a cargo de la jefatura o compañero que se realiza a través de un programa metódico.

Se detallará algunas ventajas como:

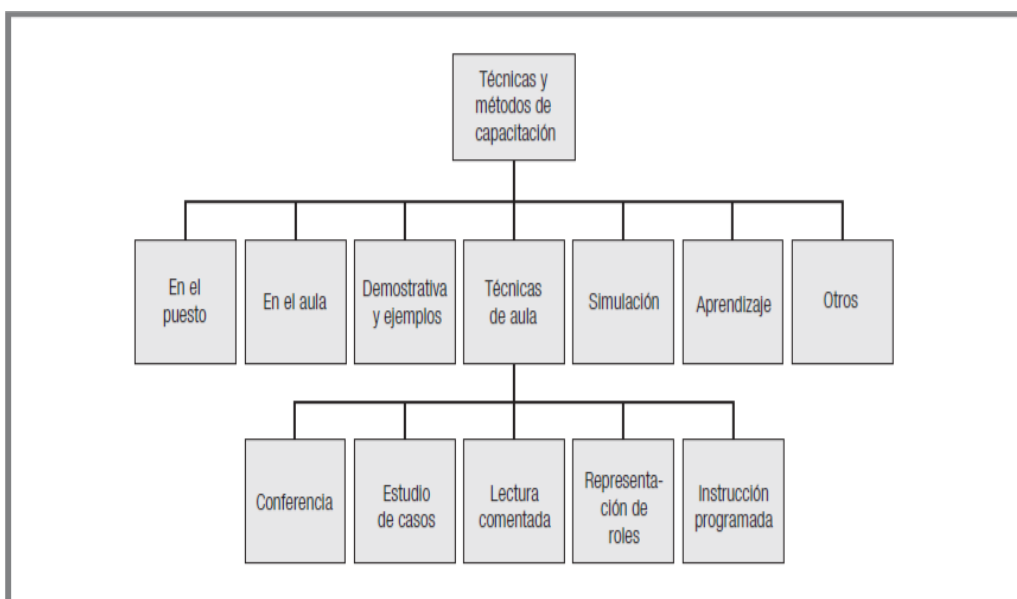
- El nuevo colaborador recibe información general y fundamental de la empresa como normas, reglamentos de conducta, políticas que le permitirá tener una adaptación instantánea.
 - A consecuencia que el nuevo colaborador ya conoce los procedimientos con esto se busca que las acciones correctivas sean casi nulas y no afecten su estadía en la organización.
 - El jefe debe explicar al nuevo colaborador que papel desarrollara dentro de la empresa.
 - El nuevo colaborador recibe conocimientos de acuerdo con los requisitos establecidos en la descripción del puesto que entrará.
- *Después del ingreso al trabajo:*
 - En el lugar de trabajo (horario de trabajo)

- Fuera del lugar de trabajo (fuera del horario de trabajo).

d. *Técnicas en el lugar de su aplicación*

- *En el ambiente de trabajo*, se desarrolla cuando el capacitador se encuentra realizando sus deberes en su propio lugar de trabajo, se realiza ya sea por motivos de rotación de puestos, nuevos colaboradores que son preparados en puestos específicos, preparación para algunas tareas y enriquecimiento del puesto.
- *Fuera del lugar de trabajo*, se desarrolla esta técnica porque muchas veces las funciones del trabajo no están relacionadas entre sí y se realiza la capacitación en lugares externos al puesto de trabajo, es por ello que se contrata expositores externos, un auditorio y se realizan conferencias, talleres y seminarios.

Figura 3. Técnicas y métodos.



Fuente: Chiavenato (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones: Capacitación y desarrollo del personal* (pág.) 399.

2. Implementación

Es la tercera etapa, se desarrolla en base al educador y el novato ambos pueden ubicarse en cualquier nivel jerárquico y necesitan aprender o fortalecer sus conocimientos sobre una tarea específica. El educador es el encargado de capacitar ya que tiene conocimientos por experiencia o está especializado en una función específica y el novato es la persona receptora de estos conocimientos.

Se detalla algunos factores:

- *Adecuación del programa a las necesidades de la organización*, se desarrollan programas que cubran la necesidad de progresar en el nivel de los trabajadores, es la solución a los problemas.
- *La calidad del material expuesto*, realizar un contenido que sea fácil de comprender para maximizar el rendimiento de la capacitación.
- *La colaboración de los gerentes y dirigentes de la organización*, los altos niveles jerárquicos tomen la decisión de realizar la capacitación más allá que sea un gasto ver como una inversión que les permitirá maximizar la productividad de los trabajadores y un factor clave motivarlos a que participen en ello y comunicarles que será enriquecedor para su crecimiento profesional.
- *La calidad y preparación de los instructores*, para garantizar una capacitación exitosa debemos seleccionar a un educador que cumpla ciertos requisitos como la facilidad de transmitir información que sea fácil de comprender, que

tenga una actitud muy energética para influir en la motivación y sobre todo que tenga mucho conocimiento en el tema a exponer.

- *La calidad de los principiantes*, el conocimiento adquirido en la capacitación se verá reflejado en el resultado de sus tareas, es decir que debemos seleccionar al principiante que cuente con una actitud de explotar sus habilidades.

3. *Evaluación de los resultados*

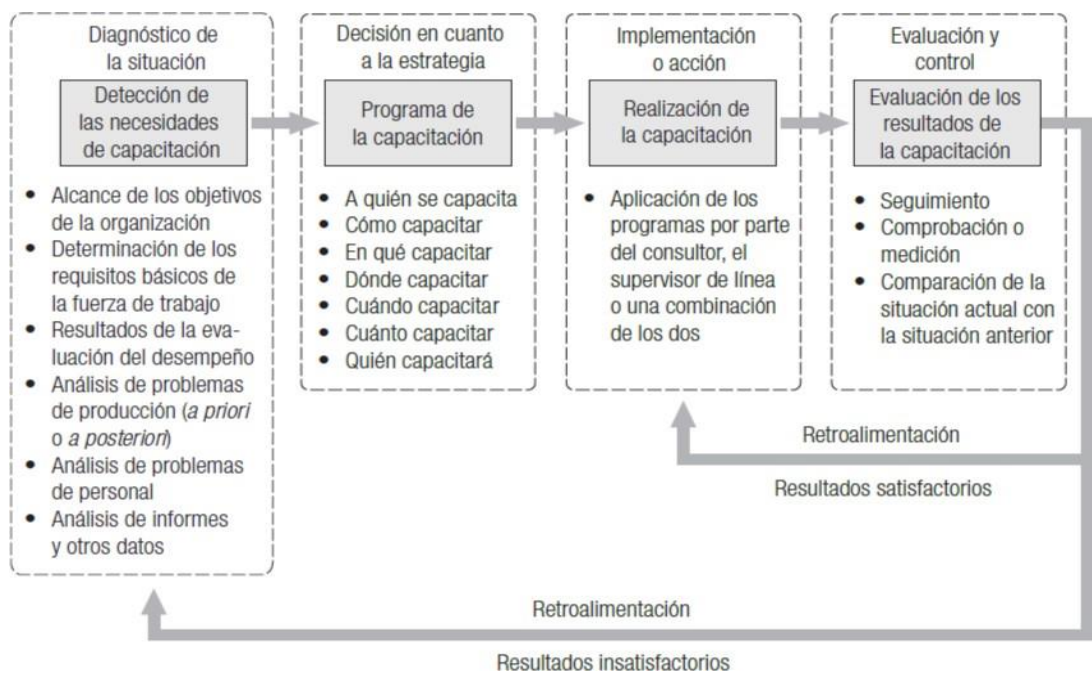
Es la última etapa, se debe dar importancia a la eficiencia de todo el proceso y debe cumplir los aspectos:

- Verificar si la capacitación ha transmitido el mensaje de mejorar la conducta de los trabajadores.
- Corroborar los resultados tienen concordancia con los objetivos empresariales.

No solo debemos de plantearnos esos aspectos para verificar si efectivamente las etapas, se han formulado de forma correcta y se pueda lograr los objetivos a nivel organizacional.

Son tres niveles importantes que nos dirá los resultados que se espera para verificar que se ha planteado de manera adecuada y detectar si cubren con las necesidades mediante soluciones optimas.

Figura 4. Proceso de capacitación.



Fuente: Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones: Capacitación y desarrollo del personal (pág.) 390.

Tabla 1. Cuadro comparativo de resultados (Elaboración propia).

<i>Evaluación a nivel organizacional</i>	<i>Evaluación a nivel de los recursos humanos</i>	<i>Evaluación a nivel de las tareas y operaciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> a. Mejorar el clima organizacional b. Mejorar la comunicación de la organización y trabajadores. c. Mejorar la eficiencia de la empresa. d. Ser un soporte ante un cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Minimizar la rotación del personal. b. Maximizar las habilidades de los trabajadores. c. Maximizar los conocimientos de los trabajadores. d. Abiertos a mejorar actitudes y conductas de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Maximizar la productividad. b. Mejorar la calidad de los productos y servicios. c. Minimizar las mermas. d. Maximizar la atención al cliente

Fuente: Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones: Capacitación y desarrollo del personal (pág.) 404.

Objetivos

En este punto vamos a desarrollar los principales objetivos que consiste en:

- Capacitar a los trabajadores para que realicen sus funciones de manera eficiente y tengan la capacidad de resolver cualquier situación crítica.
- Ofrecer oportunidades para el crecimiento constante y no sólo enfocarse en el puesto presente, sino a otras tareas más retadoras y de mayor autoridad.
- Incentivar la motivación para tener un clima donde nuestros trabajadores se sientan comprometidos e identificados a su vez esto hará que sepan manejar cambios que pueden darse a futuros en la organización, tener una buena relación aumenta la productividad del trabajador y será beneficiosos para ambas partes.

Figura 5. Objetivos (Elaboración propia).



Fuente: Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones: Capacitación y desarrollo del personal (pág.) 387.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Fisher (1988), consiste en la agrupación de operaciones y una serie de beneficios que son contenidos en la acción de realizar la venta.

Fisher y Navarro (1994), constituye aspectos de alguna manera responde a un intangible valorado por quien lo recibe, así como por quien lo realiza generando indudablemente satisfacción.

Juran (1983), representa atributos que se consolidan de acuerdo a los requerimientos de los compradores teniendo la debida observancia en su presentación optima.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, colaboradores, gestores y asociados, induciendo el provecho general y por lo tanto la prosperidad de la entidad.

Deming (1988), configura una perspectiva teniendo como base los costos y el precio del mercado enfocado en una permanente mejora.

Prado A. (2014), concepto más actualizado, calidad de servicio en el mundo on- line, herramienta poderosa de comercialización, tiendas virtuales ante un entorno globalizado lo que conlleva a tres tipos de calidad: la técnica, que mide el proceso de interacción comercial que tiene el consumidor con la empresa e influye en factores: diseño del producto, funcionalidad, practicidad de uso, privacidad e información. Calidad del resultado, evalúa el proceso de adquisición del servicio virtual compuesta por la fiabilidad. Y calidad de recuperación, brindada la prestación pueden surgir problemas por lo que posterior a ello se les da la atención y solución.

Lodeiros M. (2020), enfoca la calidad de servicio en las plataformas digitales centrada en la banca electrónica, consumidor valora el comportamiento brindando a través de canales digitales, ya que más allá de ser muy cómodo desde cualquier lugar es la facilidad de comprender el sistema y la rapidez de respuestas, concluye, que en el Perú más del 70% de los clientes realizan sus servicios vía internet y es una oportunidad para fortalecer la relación de cliente y banco.

Berdugo C., Barbosa R. y Prada L. (2016), enfocados en la medición de la calidad en el servicio bancario, analizaron diferentes modelos y unas series de factores que influyen en ella concluyendo, que las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL resulta el más completo para emplearlo en el sector bancario, pues se cumple con los estándares de exigencia del cliente lo que favorece en oportunidades desde al crecimiento financiero.

Contenido

Tabla 2. Teorías hacia la calidad y el servicio (Elaboración propia).

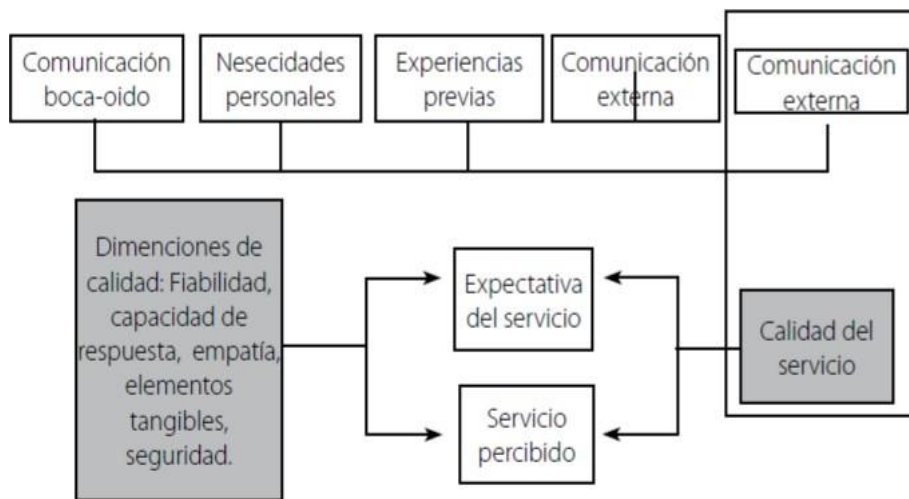
TEORIAS DE	CONCEPTO
DEMING	Ejecución de planes de mejora de calidad: Planear, Hacer, Verificación y Actuar. Menciona 14 principios para la gestión para que sea competitiva en los negocios.
PLANIFICACIÓN PARA LA CALIDAD	Juran J., enfoque trilogía de calidad refiere a la planificación de una serie de pasos a desagregar.
CALIDAD BASADA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	Feigenbaum A., relaciona la trayectoria empresarial haciendo una examinación de la unidad organizativa y del segmento del mercado en el que interactúa teniendo presente el bienestar del consumidor.
CERO ERRORES	Crosby P., estudio conocido como: cero defectos, estableció equipo de seguimiento, capacitación a jefaturas, motivación a trabajadores para el cumplimiento de los objetivos.
POLÍTICAS DE CALIDAD	Mizuno S., brindar calidad es establecer y aplicar políticas, sistema administrativo y funcional, para lo cual desarrollo un programa que incluyo recomendaciones basadas en controles, métodos y políticas.

Fuente: Vargas Quiñones y Aldana de Vega (2007). Calidad y servicio, conceptos y herramientas. (pág.)35.

Modelo de evaluación de la calidad del servicio SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

De los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml, quienes señalan factores y expectativas relacionadas con la percepción recibida del servicio. Las dimensiones están conformadas por materialización, confianza, respuesta de servicio, seguridad y empatía.

Figura 6. Barreras organizacionales de la calidad de servicio.



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 23).

Modelo Service Performance (SERVPERF)

Cronin y Taylor en los años 90 ante las discrepancias del modelo SERVQUAL, en cambio en el presente modelo nos dice que solo se enfoca en las percepciones del cliente mediante 22 afirmaciones que propone ofrecer un mejor servicio, como resultado se obtendrá mayor intención de compra, es decir la calidad de servicio es mejor cuando se incrementa las ventas y evalúa el servicio solo en la etapa de entrega y no durante el proceso de compra.

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

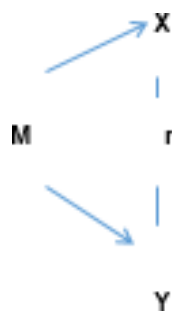
La presente investigación de prototipo no experimental- transversal, porque en este caso se evaluarán las variables en su escenario natural sin manipulación de las mismas. Es transversal o transaccional puesto que se recolecto información en un solo instante concreto, dando inicio con la intención de especificar variables e indagar su comportamiento e interrelación en un tiempo determinado.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de grado correlativo ya que se evalúa la relación que existe entre dos variables con el fin de conocer la influencia de un favor conocimiento del otro. Se identificaron cuáles son las características que hacen que exista una capacitación adecuada donde la calidad de atención de los reclamos se desarrolle de manera eficiente y eficaz.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicará el siguiente esquema:



X=Capacitación del personal

R=Correlación de las variables

Y=Calidad de Servicio

3.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Hipótesis General

La capacitación del personal influye positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP-2019.

3.4.2. Hipótesis Específicas

1. Las horas de capacitación influyen positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.
2. El índice de desempeño del personal influye positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP - 2019.
3. El nivel de calidad percibido en las capacitaciones influye positivamente en la atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.
4. Los programas de capacitación influyen positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

3.5. VARIABLES

Trabajamos con dos Variables:

- Variable Independiente: La capacitación.
- Variable Dependiente: La calidad de servicio.

3.5.1. Definición Conceptual

- Chiavenato I. (2007), proceso educativo sistemático para adquirir conocimientos habilidades y competencias.
- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, colaboradores, gestores y asociados, induciendo el provecho general y por lo tanto la prosperidad de la entidad.

3.6. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Tabla 3. Matriz operacional variable independiente

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CAPACITACIÓN	Proceso educativo sistemático para adquirir conocimientos, habilidades y competencias.	Etapas que permiten tomar aspectos teóricos, actitudes y capacidades que muestran el personal .	<p>Motivación</p> <p>Desempeño</p> <p>Cumplimiento de los objetivos</p> <p>Productividad</p>	<p>-Reconocimiento.</p> <p>-Incentivos.</p> <p>-Logro de objetivos.</p> <p>-Efectividad de la capacitación.</p> <p>-Análisis de la evolución del colaborador.</p> <p>-Incremento de la calidad de las funciones.</p> <p>-Impacto de la capacitación en el logro de las metas.</p> <p>-Medición de la meta diaria</p> <p>-Seguimiento de las tareas.</p> <p>-Rendimiento de las horas trabajadas.</p> <p>-Acceso de información.</p> <p>-Optimización de reprocesos.</p>

Fuente: Elaboración de las autoras.

Tabla 4. Matriz operacional variable dependiente.

VARIABLE DE INVESTIGACION	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE ATENCION DE RECLAMOS	Beneficios que reciben los clientes, colaboradores y gestores en términos de características que sugieren niveles de atención.	Nivel de requerimiento de B-S, solicitado por los clientes y compradores.	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Bienes Tangibles</p> <p>Empatía</p>	<p>-Rapidez en la atención de reclamos. -Tiempo de respuesta dentro de los plazos establecidos. -Resolución optima de Atención de reclamos.</p> <p>-Interés por analizar y solucionar reclamos de clientes. -Eficacia en la resolución de reclamos en la primera instancia. -Incrementar la calidad de atención de reclamos.</p> <p>-Infraestructura adecuada de las agencias. -Presencia de los colaboradores. -Comodidad en las instalaciones.</p> <p>-Comprensión de las necesidades del consumidor. -Resolver las necesidades de consumidor. -Habilidades para la resolución de incidencias</p>

Fuente: Elaboración de las autoras.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población:

Nuestra población está constituida por 120 analistas que laboran en el área de servicios para los clientes del BCP en la sede principal.

3.7.2. Muestra

Realizaremos el tipo de muestra no probabilístico, debido a que la población a estudiar es pequeña, se tomará como muestra a los analistas de reclamos del área servicios para los clientes.

Por otro lado, se puede tomar como referencia una cantidad según la siguiente fórmula para población finita, cuyo método pertenece a Dennis, R, autor del libro: Cálculo de Tamaño de Muestreo. Fórmula del tamaño de muestra:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Donde:

N: totalidad de población= 150 analistas

Z: nivel de confianza o margen de confiabilidad (95%, es decir, Z= 1.96).

p: proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q: 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

e: error de estimación máximo aceptado. En este caso E = 0.05 ó 5%.

Obteniendo como resultado una muestra de 49.31, es decir encuestaremos a 50 analistas para la recopilación de información.

3.8. Técnicas, Instrumentos Y Fuentes De Recolección De Datos

3.8.1. Técnicas de recolección de datos

La principal estrategia a utilizar para la investigación será la encuestas y observación, en la cual recolectaremos datos de las variables independientes y las variables dependientes. Para la recaudación de información se utilizará la encuesta porque es una herramienta de campo para alcanzar una mayor recopilación de datos, siendo una alternativa de solución ante las imitaciones de la observación.

3.8.2. Instrumento de recolección de datos

La herramienta utilizada para acompañar la encuesta será el cuestionario, es un compuesto de interrogantes para la generación de información los cuales son fundamentales para el beneficio de los propósitos diseñados, permitiendo ajustar y constituir el proceso de recaudación de información.

3.8.3. Fuentes de recolección de datos

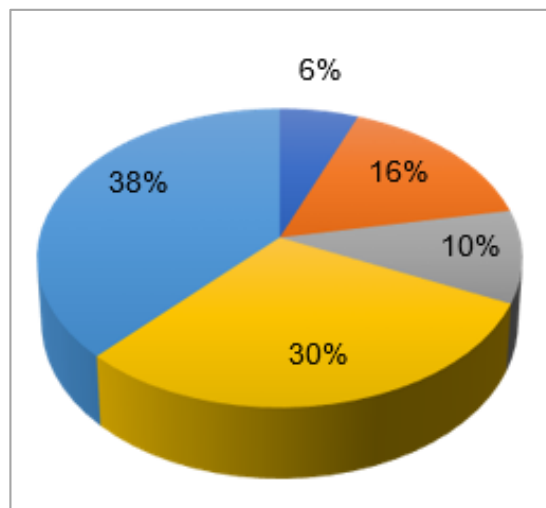
- **Primaria:** comprende a las unidades de investigación, representando por los analistas del área Servicio para los clientes, a quienes se le realizara una encuesta referente a la investigación.
- **Secundaria:** Comprendidas por las fuentes de información como artículos científicos, libros, tesis de investigación, entre otros y las informaciones de BCP.

CAPÍTULO 4

PRESENTACION DE RESULTADOS

1. ¿Considera usted que el banco cuenta con un plan de capacitación debidamente planificada?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	3	6%
b. En desacuerdo	8	16%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
d. De acuerdo	15	30%
e. Totalmente de acuerdo	19	38%
	50	100%



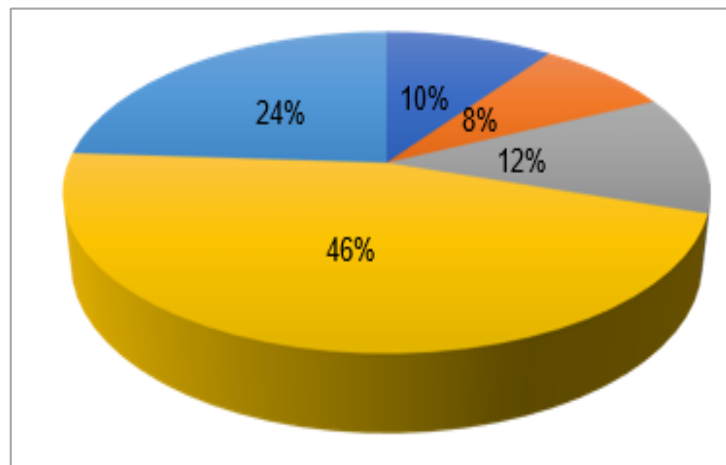
Interpretación:

Se observa que el 38% está T.A., el 30% está de A., mientras que el 10% no está de A. ni D., el 16% está en D. y el 6% T.D.

Según lo mencionado el 68% considera que el banco si cuenta con un plan de capacitación planificada, esto contribuye que los trabajadores tengan conocimiento sobre sus funciones, mientras que solo un 22% opina lo contrario y un 10% no está de acuerdo ni desacuerdo.

2. ¿Considera usted que los objetivos de la capacitación fueron claros?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	5	10%
b. En desacuerdo	4	8%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12%
d. De acuerdo	23	46%
e. Totalmente de acuerdo	12	24%
	50	100%

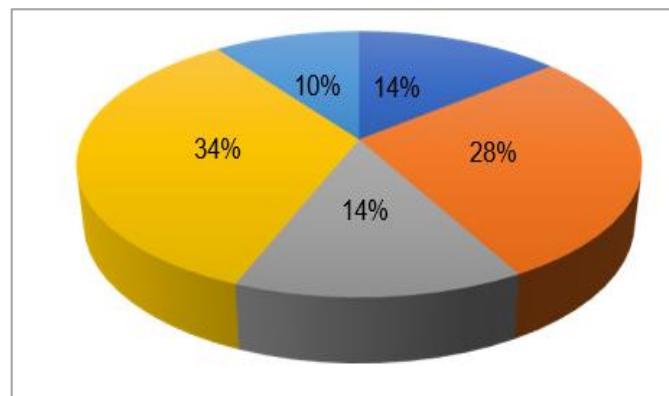


Interpretación:

El 24% está T.A., el 46% está de A., mientras que el 10% está T.D., el 8% en D. y solo 12% no está A. ni D., ante lo mencionado el 70% considera que los objetivos de la capacitación si son claros, mientras que un 18% opina lo contrario y un 12% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

3. ¿Considera usted que las metodologías de capacitación usadas en el banco son planificadas correctamente?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	7	14%
b. En desacuerdo	14	28%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14%
d. De acuerdo	17	34%
e. Totalmente de acuerdo	5	10%
	50	100%

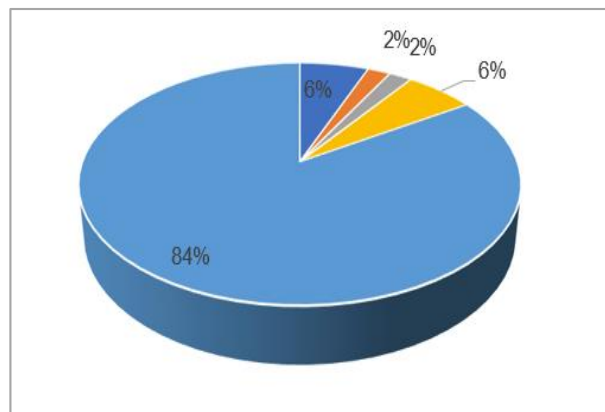


Interpretación:

Observamos el 10% está T.A., 34% está de A., 14% está T.D., 28% en D. y un 14% no está de A. ni D., el 44% considera que las metodologías de capacitación usadas en el banco son planificadas adecuadamente, mientras que un 42% opina lo contrario y un 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

4. ¿Considera usted que el número de horas de capacitación influye positivamente en la calidad de atención de reclamos?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	3	6%
b. En desacuerdo	1	2%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
d. De acuerdo	3	6%
e. Totalmente de acuerdo	42	84%
	50	100%

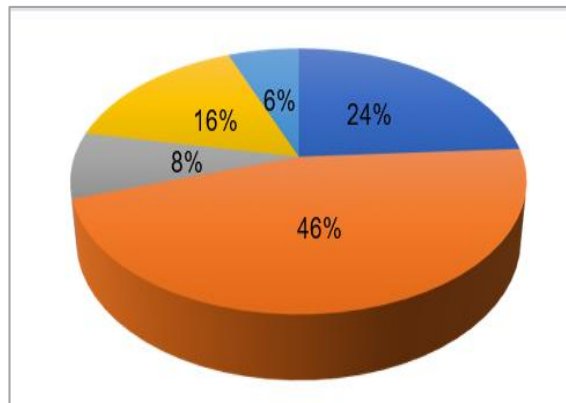


Interpretación:

Visualizamos el 84% está T.A., 6% está de A., 6% está T.D., 2% está en D. y 2% no está de A. ni en D., un 90% considera que el número de horas de capacitación si influye en la atención, mientras el 8% opina lo contrario y un 2% no está de acuerdo ni desacuerdo.

5. ¿Considera usted que los programas de capacitación son adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	12	24%
b. En desacuerdo	23	46%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8%
d. De acuerdo	8	16%
e. Totalmente de acuerdo	3	6%
	50	100%

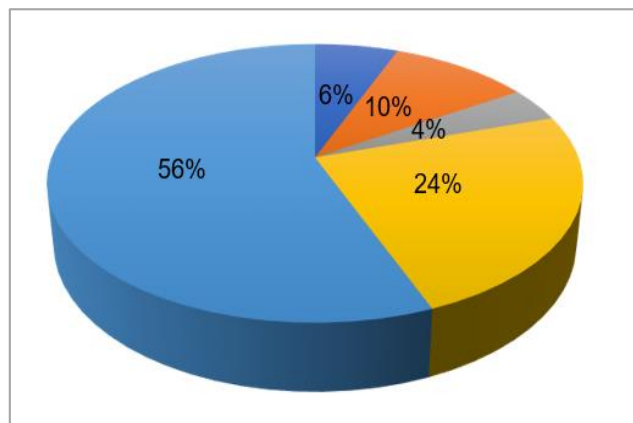


Interpretación:

Analizamos un 6% está T.A., 16% está de A., 24% está T.D., 46% en D. y 8% ni de A. ni en D., el 22% considera que los programas de capacitación son convenientes para el cumplimiento de los objetivos, mientras el 70% opina lo contrario y un 8% no está de acuerdo ni desacuerdo.

6. ¿Considera usted que se debe implementar la capacitación de manera constante?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	3	6%
b. En desacuerdo	5	10%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
d. De acuerdo	12	24%
e. Totalmente de acuerdo	28	56%
	50	100%

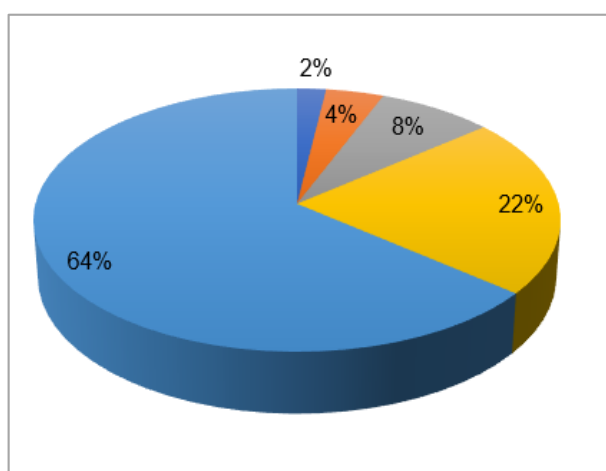


Interpretación:

Recopilamos un 56% está T.A., 24% está de A., 6% está T.D., 10% en D. y 4% ni de A. ni D., el 80% considera que se debe implementar la capacitación continuamente, mientras que el 16% opina lo contrario y un 4% no está de acuerdo ni desacuerdo.

7. ¿Considera usted que la capacitación influye en el desempeño de sus funciones?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	1	2%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8%
d. De acuerdo	11	22%
e. Totalmente de acuerdo	32	64%
	50	100%

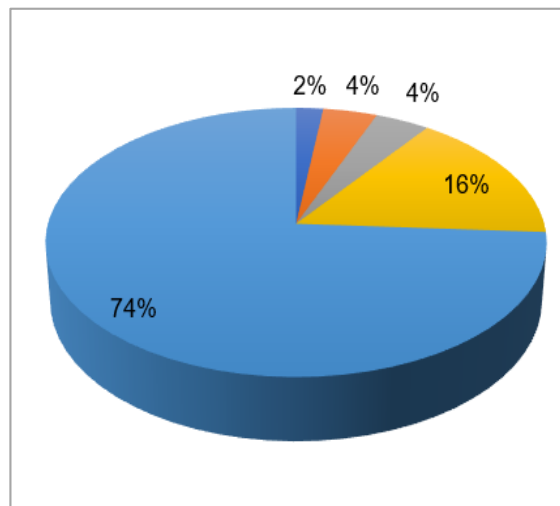


Interpretación:

El 64% está T.A., el 22% está de A., 2% está T.D., el 4% está en D. y solo un 8 % no está de A. ni en D., según lo mencionado el 86% considera que la capacitación si influye en el desempeño de sus funciones, mientras que el 6% opina lo contrario y un 8% no está de acuerdo ni desacuerdo.

8. ¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en la capacitación determinan su capacidad de respuesta?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	1	2%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
d. De acuerdo	8	16%
e. Totalmente de acuerdo	37	74%
	50	100%

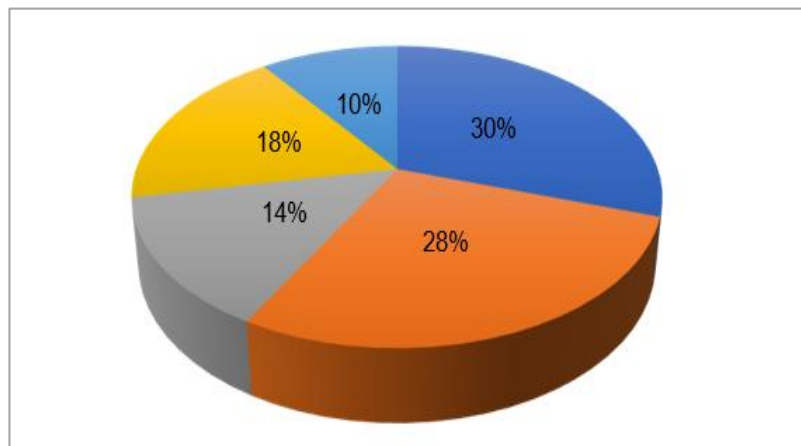


Interpretación:

Un 74% está T.A., el 16% está de A., mientras que el 2% está T.D. el 4% está en D. y solo un 4% no está de A ni en D., un 90% considera que los conocimientos adquiridos si determinan su capacidad de respuesta, mientras el 6% opina lo contrario y un 4% no está de acuerdo ni desacuerdo.

9. ¿Considera que usted cumple con todas sus funciones en el tiempo adecuado, sin ningún percance?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	15	30%
b. En desacuerdo	14	28%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14%
d. De acuerdo	9	18%
e. Totalmente de acuerdo	5	10%
	50	100%

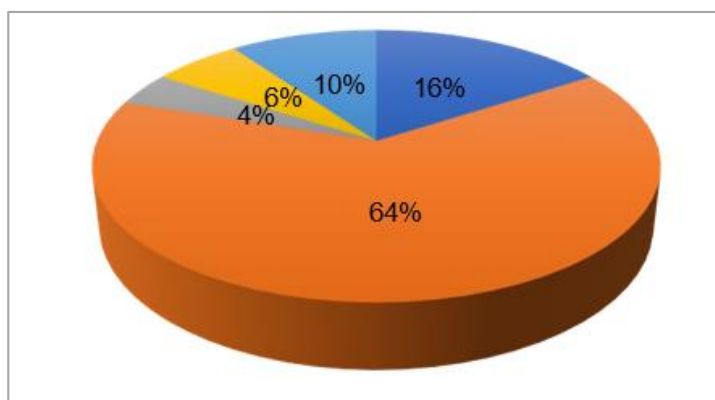


Interpretación:

El 10% está T.A., el 18% está de A., 30% está T.D., 28% está en D. y solo un 14 % no está de A. ni en D., el 28% considera que cumple con todas sus funciones en el tiempo indicado, mientras el 58% opina lo contrario y un 14% no está de acuerdo ni desacuerdo.

10. ¿Cree usted que el banco se limita en brindarle acceso a información para la resolución de los reclamos?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	8	16%
b. En desacuerdo	32	64%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
d. De acuerdo	3	6%
e. Totalmente de acuerdo	5	10%
	50	100%

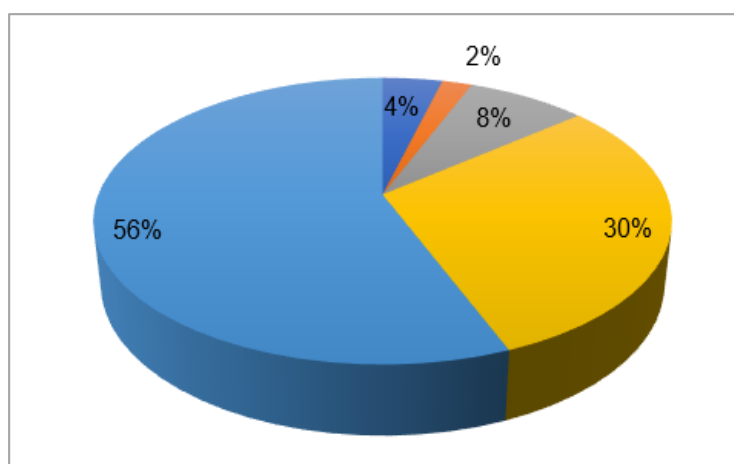


Interpretación:

Un 10% está T.A., el 6% está de A., mientras que el 16% está T.D., el 64% está en D. y 4 % no está de A. ni D., el 16% considera que el banco se limita en brindarle acceso a información para la resolución de los reclamos, mientras el 80% opina lo contrario y un 4% no está de acuerdo ni desacuerdo.

11. ¿Considera usted que las técnicas de capacitación incrementan la calidad de atención de reclamos?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	2	4%
b. En desacuerdo	1	2%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8%
d. De acuerdo	15	30%
e. Totalmente de acuerdo	28	56%
	50	100%

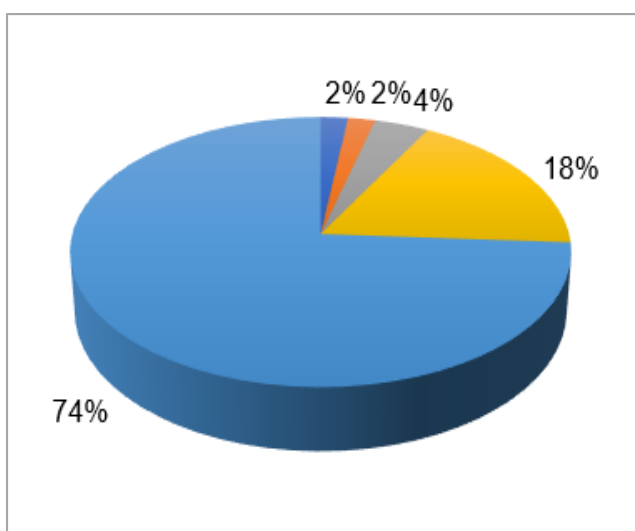


Interpretación:

Según un 56% está T.A., el 30% está de A., mientras que el 4% está T.D., el 2% está en D. y 8% no está de A. ni D., ante lo mencionado el 86% considera que las técnicas de capacitación maximizaran la calidad de atención de reclamos, mientras un 6% opina lo contrario y un 8% no está de acuerdo ni desacuerdo.

12. ¿Cree usted que la efectividad de la capacitación influye en la calidad de respuesta de reclamos?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	1	2%
b. En desacuerdo	1	2%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
d. De acuerdo	9	18%
e. Totalmente de acuerdo	37	74%
	50	100%

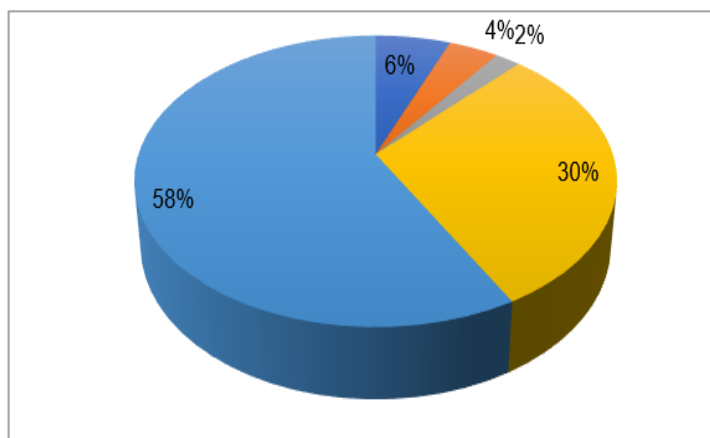


Interpretación:

Según el 74% está T.A., el 18% está de A., mientras que el 2% está T.D., el 2% está en D. y solo un 4 % no está de A. ni D., el 92% considera que la efectividad de capacitación si influye en la calidad de respuesta de reclamos, mientras un 4% opina lo contrario y un 4% no está de acuerdo ni desacuerdo.

13. ¿Los líderes promueven la participación en capacitaciones con el fin de incrementar los conocimientos, actitudes y habilidades de los colaboradores?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	3	6%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
d. De acuerdo	15	30%
e. Totalmente de acuerdo	29	58%
	50	100%

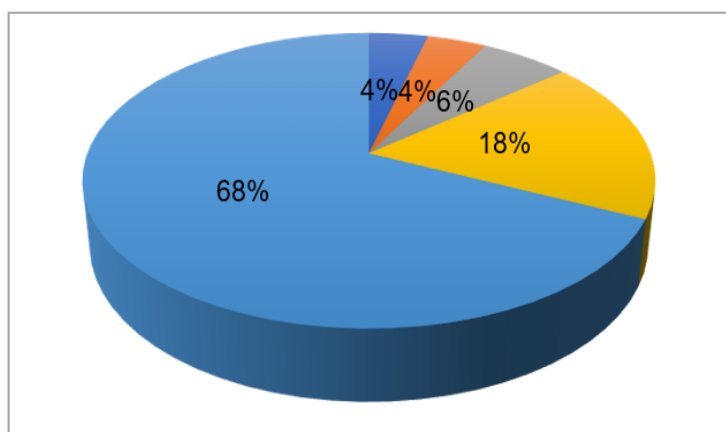


Interpretación:

Un 58% está T.A., el 30% está de A., mientras que el 6% está T.D., el 4% está en D. y solo un 2% no está de A. ni D., un 88% considera que los líderes promueven la participación en capacitaciones con el fin de incrementar los conocimientos, actitudes y habilidades de los colaboradores, mientras un 10% opina lo contrario y un 2% no está de acuerdo ni desacuerdo.

14. ¿Cree usted que los expositores de la capacitación están calificados?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	2	4%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%
d. De acuerdo	9	18%
e. Totalmente de acuerdo	34	68%
	50	100%

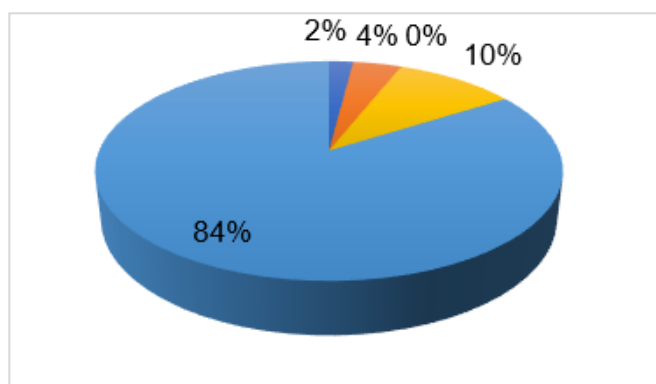


Interpretación:

El 68% está T.A., el 18% está de A., mientras que el 4% está T.D., el 4% está en D. y solo un 6% no está de A. ni D., el 86% considera que los expositores de la capacitación se encuentran calificados, mientras un 8% opina lo contrario y un 6% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

15. ¿Considera usted que los conocimientos percibidos en la capacitación mejoran el desempeño de sus funciones?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	1	2%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
d. De acuerdo	5	10%
e. Totalmente de acuerdo	42	84%
	50	100%

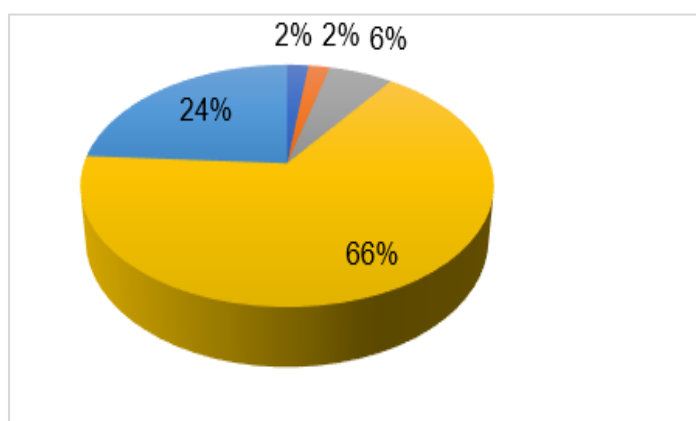


Interpretación:

El 84% está T.A., el 10% está de A., mientras que el 2% está T.D. y el 4% está en D., el 94% considera que los conocimientos percibidos en la capacitación mejoran el desempeño de sus funciones y el 6% opina lo contrario.

16. ¿Considera usted que transmite claridad y transparencia al atender la solicitud de reclamo?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	1	2%
b. En desacuerdo	1	2%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%
d. De acuerdo	33	66%
e. Totalmente de acuerdo	12	24%
	50	100%

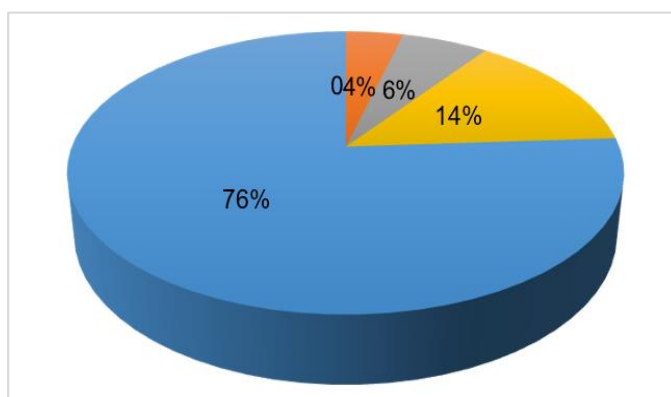


Interpretación:

Se observa el 24% está T.A., el 66% está de A., mientras que el 2% está T.D., el 2% está en D. y solo un 6% no está de A. ni D., el 90% de los colaboradores considera que transmite claridad y transparencia al atender la solicitud de reclamos, mientras un 4% opina lo contrario y un 6% no está de acuerdo ni desacuerdo.

17. ¿Está de acuerdo que el nivel de calidad percibido en la capacitación influye positivamente en la atención de reclamos?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	0	0%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%
d. De acuerdo	7	14%
e. Totalmente de acuerdo	38	76%
	50	100%

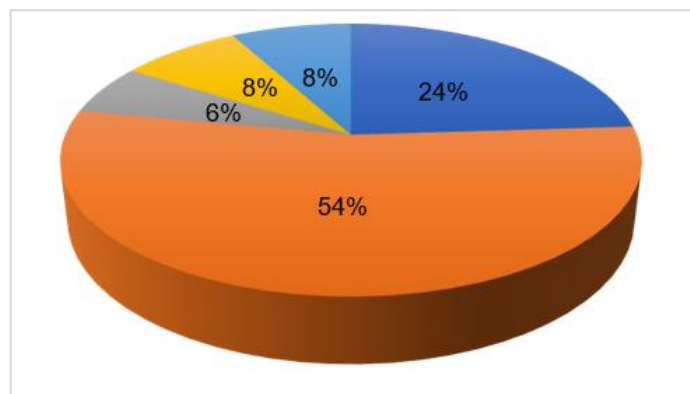


Interpretación:

El 76% está T.A., el 14% está de A., el 4% está en D. y solo un 6% no está de A. ni D., un 90% considera que el nivel de calidad percibido en la capacitación si influye positivamente en la atención de reclamos, mientras un 4% opina lo contrario y un 6% no está de acuerdo ni desacuerdo.

18. ¿Considera usted que las exigencias del cumplimiento de los indicadores de calidad van de la mano con una exigencia constante de una capacitación?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	12	24%
b. En desacuerdo	27	54%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6%
d. De acuerdo	4	8%
e. Totalmente de acuerdo	4	8%
	50	100%

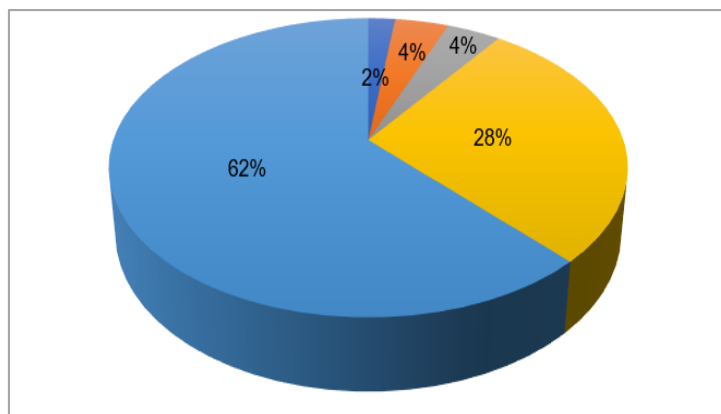


Interpretación:

El 8% está T.A., el 8% está de A., mientras el 24% está T. D., 54% está en D. y solo un 6% no está de A. ni D., según lo mencionado el 16% considera que su nivel de exigencia del cumplimiento de los indicadores está a la misma exigencia de una capacitación, mientras un 78% opina lo contrario y un 6% no está de acuerdo ni desacuerdo.

19. ¿Cree usted que determinar las necesidades de la capacitación influirá en la productividad?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	1	2%
b. En desacuerdo	2	4%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
d. De acuerdo	14	28%
e. Totalmente de acuerdo	31	62%
	50	100%

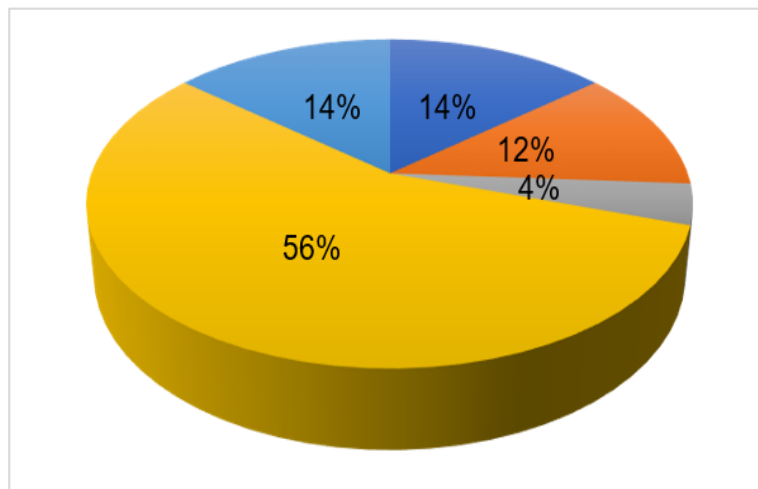


Interpretación:

El 62% está T.A., el 28% está de A., mientras que el 2% está T.D., un 4% está en D. y solo un 4% no está de A. ni D., el 90% considera que determinar las necesidades de la capacitación influirá en la productividad, mientras un 6% opina lo contrario y un 4% no está de acuerdo ni desacuerdo.

20. ¿Considera usted que la rapidez de atención de reclamos determina la calidad de respuesta?

ALTERNATIVAS	f	f%
a. Totalmente en desacuerdo	7	14%
b. En desacuerdo	6	12%
c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4%
d. De acuerdo	28	56%
e. Totalmente de acuerdo	7	14%
	50	100%



Interpretación:

El 14% está T.A., el 56% está de A., mientras que el 14% está T.D., el 12% está en D. y solo un 4% no está de A. ni D, el 70% considera que la rapidez de atención de reclamos determina la calidad de respuesta, mientras un 26% opina lo contrario y un 4% no está de acuerdo ni desacuerdo.

4.1. COMPROBACION DE HIPOTESIS

4.1.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

La capacitación del personal si influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

Según los resultados obtenidos, hemos observado en todas las preguntas realizadas (en base a los indicadores definidos anteriormente) un porcentaje entre el 50% al 80%, en que la capacitación del personal definitivamente está influyendo en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP, por lo que se confirma nuestra hipótesis.

Barrientos V. (2016), en su trabajo de investigación, nos refleja que de acuerdo a su objetivo principal nos damos cuenta que el explicar la influencia de la calidad de servicio, afecta en la capacitación, la relación entre uno y otro es muy compatible en los colaboradores, lo que según los datos del antecedente comprueba nuestra hipótesis.

4.1.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS ESPECIFICOS

1. Las horas de capacitación influyen positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

En base a la pregunta N.º 4 obteniendo un resultado con más del 50% hasta el 90% hemos podido confirmar la hipótesis, el instrumento utilizado fue la encuesta.

Barrientos V. (2016), nos menciona que las horas de capacitación si influye en la calidad de servicio, la cual les permite desarrollar sus funciones de manera eficiente para el

cumplimiento de objetivos de la organización. Para llegar a esta conclusión realizaron una encuesta, una por cada variable, con preguntas cerradas, haciendo la tabulación manual representando los resultados con cuadros y gráficas, haciendo un análisis de la información, obtuvieron un resultado del 65% de los asesores encuestados confirmaron dicha hipótesis, la cual concluimos que nuestra hipótesis es correcta.

2. El índice de desempeño del personal influye positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

Para la presente nos hemos podido percatar, en base a la pregunta N.º 7, que los colaboradores consideran en más del 80% que la capacitación constante si influye en el desempeño de sus funciones, en base a la pregunta N.º 19 con un 90% los colaboradores consideran que determinar las necesidades de la capacitación influye en la productividad, el instrumento aplicado una encuesta.

Rojas F. (2018), nos menciona que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos y/o servicios, para lograr los resultados de la organización. Para llegar a esta conclusión utilizaron una encuesta donde se obtuvo un 95% que los colaboradores encuestados mencionaron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral.

Torres V. (2011), resalta que determinar las necesidades de la capacitación si influye en la productividad, para lograr un incremento de la productividad en la organización se necesita identificar las necesidades y posterior a ello realizar un

programa de capacitación en cada área de trabajo y de esta manera los colaboradores obtengan más conocimientos que les permita desarrollarse de manera eficaz.

En base a la recolección de datos y a los autores previamente mencionados, los cuales habiendo utilizado las mismas técnicas de recolección y análisis han llegado a los mismos resultados de la presente investigación, concluimos que nuestra hipótesis es correcta.

3. El nivel de calidad percibido en las capacitaciones influye positivamente en la atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

En base a las preguntas N.º 8, 16 y 17, hemos podido confirmar la hipótesis, con más del 85% hasta el 90% de aprobación en cada pregunta, el instrumento utilizado recolectar la información fue la encuesta.

Ahumada L. (2010), menciona que los ejecutivos encuestados un 70%, considera que los conocimientos adquiridos en la capacitación influyen en la calidad de servicio, ya que adquieren el grado de dominios de información, conocimientos de herramientas y procesos, esto les permite la solución inmediata hacia el cliente.

Soto Chávez, y Terrones Banda, (2019), menciona que es necesario la capacitación del personal con el fin de brindar una eficiente atención al público en general y poder atender a todos sus reclamos bajo los estándares de calidad de la organización.

El autor pudo determinar que el nivel de conocimiento obtenido en las capacitaciones influye en la calidad de servicio donde les permite conocer las necesidades del cliente, se interesa por solucionar problemas de los usuarios, aplicando la información necesaria, es por ello que necesitan

capacitaciones constantes y actualizadas.

De los autores previamente mencionados, ambos usaron la recolección de datos aplicados a una encuesta donde se concluye que los conocimientos adquiridos en la capacitación influyen en la calidad de servicio que se le proporcionara al cliente. Por lo que en base a lo mencionado concluimos que nuestra hipótesis es correcta.

4. Los programas de capacitación influyen positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP- 2019.

En base a la pregunta N° 11, 12 y 15, hemos podido confirmar la hipótesis, con más del 85% hasta el 90% de aprobación en cada pregunta a excepción de la numero 5 que cuenta solo con el 22% de aprobación, mediante una encuesta.

Chiavenato I. (2007), menciona que primero deberá identificar las necesidades de la capacitación posterior a ello se deberá plantear un programa de capacitación donde se desarrollará el contenido, métodos, técnicas de la capacitación, definir el objetivo de la capacitación, estos sucesos permitirán transmitir información necesaria para desempeñar las tareas del puesto de trabajo, desarrollar habilidades y capacidades para lograr el éxito.

Ahumada L. (2010), resalta que el efecto de los programas impactará en el bienestar del consumidor, con este resultado concluye que la capacitación es la causante de un impecable servicio. Para llegar a estos resultados el instrumento de medición utilizado fue la encuesta.

Por lo que en base a los autores previamente mencionados y han llegado a los mismos resultados de la presente investigación, concluimos que nuestra hipótesis es correcta.

CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que la capacitación del personal si influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP, puesto que los colaboradores necesitan capacitaciones para desarrollar sus funciones de trabajo de manera eficiente que con lleva al cumplimiento de objetivos de la organización.
- Se confirma la hipótesis, ya que la capacitación del personal si influye en la calidad de servicio, los conocimientos obtenidos en el desarrollo de la capacitación permitirán al colaborador enfrentar diversas casuísticas empleando sus habilidades, nivel de análisis y lógica que le permitirá atender los reclamos de manera eficiente utilizando los procedimientos dispuestos por el BCP.
- Los conocimientos percibidos en la capacitación mejoranel desempeño de sus funciones, con una afirmación de 94% de colaboradores encuestados indica que los conocimientos adquiridos en la capacitación les permite atender reclamos de diversas complejidades cumpliendo con la meta diaria que es el grado de medición de desempeño en el área.
- Las horas de capacitación si influye en la calidad de atención de los reclamos, el 90% de colaboradores encuestados menciona que es un factor importante emplear más horas de capacitación donde a ellos les permitirá absolver dudas que presentan en el día a día y adquirir nuevos métodos, habilidades y conocimientos para emplear en sus tareas.

- Con un 80% de afirmación de los colaboradores encuestados hacen referencia que se debe de implementar la capacitación de manera constante, ya que muchas veces no tienen los conocimientos suficientes para la atención de reclamos y esto con lleva a un retroceso en la atención y no se cumpla los plazos establecidos por la normativa.

RECOMENDACIONES

- El banco debe brindar capacitaciones constantes para que puedan enfrentar sus funciones cumpliendo lo estipulado por las normativas y procedimiento de esta manera realizaran su trabajo de manea eficiente cumpliendo los objetivos.
- Toda organización debe contar con un programa de capacitación que sea debidamente planificado y desarrolle temas útiles para que los analistas puedan enfrentar sus funciones de manera proactiva.
- Se debe utilizar métodos y técnicas de capacitaciones que sean fáciles de entender para los analistas, por ejemplo, usar casos reales y ver las posibles soluciones que se emplea para que el método de aprendizaje sea sencillo y entendible.
- La capacitación que se efectuó deberá estar siempre direccionada a las necesidades del colaborador y a las nuevas normativas de entes reguladores y calidad según el servicio que se ofrece.
- Las exigencias del cumplimiento de objetivos deben estar en el mismo nivel de la capacitación constante, la cual debe ser gestionada por el supervisor del área.

REFERENCIAS

LIBROS

- Vargas Quiñones, M. E. & Aldana de Vega, L. (2006). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*, tercera edición. ECOE Ediciones, Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.
Sitio web:
https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. The Free Press Editorial, Madrid, España.
Sitio web:
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para la excelencia en el servicio*, primera edición. Ideaspropias Editorial, España.
Sitio web:
https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*, octava edición, McGraw-Hill Editorial, México D.F.
Sitio web:
https://www.academia.edu/31580495/Administraci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_8va_Edici%C3%B3n

TESIS

- Escalante Rodríguez, N. M. (2015). *Programa De Capacitación Constante Y La Productividad En Las Ventas Del Área De Consultas Generales Del Centro De Contacto Del Banco De Crédito Del Perú en el año 2015*, Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Sitio web:

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3215/escalanterodriguez_nadia.PDF?sequence=1&isAllowed=y

- Barrientos López, V. Z. (2016). *La Capacitación Del Personal Y La Calidad De Servicio Del Centro De Contacto Banco De Crédito Del Perú En El Cuarto Trimestre 2016*, Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Sitio web:

http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Luque Mamani, N. V. (2015). *Proceso De Capacitación Y Calidad De Servicio En La Empresa De Transporte Público Urbano “José María Arguedas” Andahuaylas 2015*, Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de empresas, Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Sitio web:

https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García Garrido, L. C. (2011). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes del Banco Ripley S.A.- Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo Año 2011*, Tesis para optar el Título de Economista, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Sitio web:

http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3890/garcia_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gallardo, Díaz, A. & Morí Capurro, M. T. (2016). *Nivel De Calidad Del Servicio Y El Nivel De Satisfacción Del Cliente Premium Interbank Tienda Principal De Trujillo En El Primer Semestre Del Año 2016*, Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Sitio web:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2323/1/RE_ADMI_ADRIANA.GALLARDO_MARIA.MORI_NIVEL_DE.CALIDAD.DEL.SERVICIO.Y.EL.NIVEL.DE.SATISFACCION_DATOS.PDF

- Álvarez Torres, D. R. & Rivera Magallanes, A. N. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*, Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, Banca y Finanzas, Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa.

Sitio web:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez Tovar, F. Y. (2012). *Eficacia De Un Programa De Capacitación En Servicio Al Cliente Para Colaboradores De Multiproyectos Mazate*, Tesis de grado, Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Sitio web:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Martinez-Francis.pdf>

- Santiago Merino, J. (1999). *La Calidad De Servicio Bancario: Entre La Fidelidad YLa Ruptura*, Tesis para obtener el grado de Doctor, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid, España.

Sitio web:

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/3635/1/T23633.pdf>

- Domínguez Alcívar, J. E. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*, Tesis para la obtención del Título de Ingeniería Comercial Mención en Marketing, Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Sitio web:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>

- Olivo Guilindro, S. G. & Triviño Moncada, J.C. (2015). *Análisis Del Sistema De Gestión De Calidad Del Servicio En La Atención Del Cliente De La Agencia Banco Pichincha*

Sucursal, Tesis para la obtención del título de Ingenieras Comerciales, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Sitio web:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2581/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20LA%20ATENCION%20DEL%20CLIENTE%20DE%20LA%20AGENCIA%20BANCO%20PICHINCHA%20SUCURSAL%20MILAGRO..pdf>

- Abad Acosta, M. G. & Pincay Díaz, D. E. (2014). *Análisis de Calidad Del Servicio al Cliente Interno y Externo para propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas, Sistema de Posgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Sitio web:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

- Soto Chávez, M. P. & Terrones Banda, F. C. (2019). *Relación entre la Capacitación De Personal y La Calidad De Atención Al Cliente En El Complejo Turístico Baños Del Inca, 2019*, Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración, Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Sitio web:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23769/Soto%20Chavez%20Milagros%20del%20Pilar%20-%20Terrones%20Banda%20Flor%20Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas Santos, F. J. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango*, Tesis para obtener el grado, Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Sitio web:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

ARTICULOS CIENTIFICOS

- Prado Román, A., Blanco González, A. & Mercado Idoeta, C. (2014). Análisis del proceso de generación de lealtad en el entorno on-line a través de la calidad del servicio y de la calidad de la relación. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23 (28032), pág.175-183.

Sitio web:

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/1759325462/fulltextPDF/2F1A5486E1AC414CPQ/2?accountid=43860>

- Lodeiros Zubiria, M. L. (2020). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 1 (40), pág.64-77.

Sitio web:

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/2483994222/fulltextPDF/15EBF59B3F034B67PQ/5?accountid=43860>

Berdugo- Correa, C. R., Barbosa- Correa, R. A. & Prada- Angarita, L. M. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario, *Revista DYNA*, 83 (197), pág. 212-221.

Sitio web:

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/1802641358/fulltextPDF/216A41F4ABA847D9PQ/6?accountid=43860>

- Rueda Contreras, C. A., Jiménez Almaguer, K. P. & Sánchez Tovar, Y. (2016). Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos, *Revista AD MINISTER*, 10 (17230), pág. 5- 26.

Sitio web:

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/1764882141/fulltextPDF/417AEAEF8B5E44BBPQ/1?accountid=43860>

- Abarca Amador, Y. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista de Lenguas Modernas*, 25 (1659- 1933), pág. 343- 354.

Sitio web:

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/1861770488/fulltextPDF/417AEAEF8B5E44BBPQ/5?accountid=43860>

- Bohórquez Arévalo, L. E., Caro Ballestas, A. S. & David Morales, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado. *Revista Dimensión Empresarial*, 15 (1), pág. 99-113.

Sitio web:

<https://www.proquest.upc.elogim.com/docview/2437131452/417AEAEF8B5E44BBPQ/2?accountid=43860>

Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades, *Revista Punto de Vista*, 4 (7), pág.51- 72.

Sitio web:

<file:///C:/Users/51979/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>

- González Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual, *Revista Dialnet*, 25 (1), pág. 113-135.

Sitio web:

<file:///C:/Users/51979/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDelServicioPercibidaEnEntidad-5136105.pdf>

- Torres Samuel, M. & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de Evaluación de la calidad del Servicio: Caracterización y Análisis, *Revista Compedium*, 1 (35), pág.57-76.

Sitio web:

https://www.academia.edu/33142228/MODELOS_DE_EVALUACION_DE_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO_CARACTERIZACION_Y_ANALISIS

ANEXOS

ANEXOS 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES			METODOLOGIA	MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema General	Objetivo General	Hipotesis general	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores			
¿De qué manera la capacitación del personal influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del banco de crédito del Perú en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.	La capacitación del personal influye positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.	Capacitación del Personal	Motivación	a. Reconocimiento b. Objetivo c. Logro de Objetivos	La presente investigación es de prototipo no experimental-transversal, porque en este caso se evaluarán las variables en su escenario natural sin manipulación de las mismas. Es transversal o transaccional puesto que se recolecta información en un solo instante concreto, dando inicio con la intención de especificar variables e indagar su comportamiento e interrelación en un tiempo determinado.	No Probabilística En esta investigación realizaremos este tipo de muestra, debido a que la población es pequeña y el acceder a la información no es tarea difícil, se tomará como muestra a los analistas de reclamos.	Encuesta de la influencia de la capacitación del personal en la atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú
				Desempeño	a. Efectividad de la capacitación b. Análisis de la evolución del colaborador. c. Incremento de la calidad de las funciones.			
				Cumplimiento de Objetivos	a. Impacto de la capacitación en el logro de las metas. b. Medición de la meta diaria c. Seguiriendo de las tareas			
				Productividad	a. Rendimiento de las horas trabajadas. b. Acceso de información c. Optimización de procesos.			
Problemas Específicas	Objetivos específicos	Hipotesis específicos	Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores			
1. ¿Cuánto es el tiempo de capacitación de los colaboradores del área de servicios para los clientes del BCP?	1. Evaluar el tiempo de capacitación de los colaboradores en el área de servicio para los clientes en el año 2019.	1. Las horas de capacitación influyen positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.	Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	a. Rapidez en la atención de reclamos. b. Tiempo de respuesta dentro de los plazos establecidos. c. Resolución óptima de atención de reclamos.			
2. ¿Cómo la capacitación influye en el desempeño de las funciones de los colaboradores del BCP?	2. Determinar si la capacitación influye en el desempeño de las funciones de los colaboradores en el área de servicio para los clientes en el año 2019.	2. El índice de desempeño del personal influye positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.		Fiabilidad	a. Interés por analizar y solucionar reclamos de clientes. b. Eficacia en la resolución de reclamos en la primera instancia. c. Incrementar la calidad de atención de reclamos.			
3. ¿Cómo la capacitación influye en la calidad de respuesta de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP?	3. Determinar si la capacitación influye en la calidad de atención de reclamos en el área de servicio para los clientes del BCP.	3. El nivel de calidad percibido en las capacitaciones influye positivamente en la atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.		Bienes tangibles	a. Infraestructura adecuada de las agencias. b. Presencia de los colaboradores. c. Comodidad en las instalaciones.			
4. ¿Cómo la capacitación influye en mejorar el tiempo de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del BCP?	4. Determinar si la atención de reclamos cumple con el tiempo establecido.	4. Los programas de capacitación influyen positivamente en la calidad de atención de reclamos en el área de servicios para los clientes del Banco de Crédito del Perú en el año 2019.		Empatía	a. Comprensión de las necesidades del consumidor. b. Habilidades para la resolución de incidencias. c. Resolver las necesidades del consumidor.			

ANEXO 2

DIAGRAMA DE GANTT																																
ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1. Determinación del problema																																
2. Acopio de bibliografía																																
3. Selección bibliográfica																																
4. Elaboración de la matriz																																
5. Redacción del proyecto de investigación																																
6. Elaboración de los instrumentos de investigación																																
7. Revisión y aprobación del proyecto de investigación por el asesor																																
8. Validación del instrumento																																
9. Aplicación y elaboración de las encuestas																																
10. Codificación																																
11. Tabulación																																
12. Análisis e interpretación de datos																																
13. Redacción preliminar del informe final																																
14. Presentación de la tesis para su aprobación																																
15. Sustentación																																

ANEXO 3 - INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS



ENCUESTA: INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

La siguiente encuesta se elaboró con el fin de recolectar la información para analizar y llegar a la posible conclusión de cómo influye la capacitación del personal en la calidad de atención de reclamos en el área de servicio para los clientes del Banco de Crédito del Perú.

Datos Personales:

Edad:

Sexo: Soltero Casado Conviviente Otro

Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Técnico Profesional Otro

Antigüedad de la empresa: 0-1 año 1-5 años 5-10 años 10 a más años

Indicaciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados a los cuales se le pide que responda con una X en la respuesta con la que más se identifique.

Totalmente en desacuerdo	A
En desacuerdo	B
Ni de acuerdo ni desacuerdo	C
De acuerdo	D
Totalmente de acuerdo	E

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
1	¿Considera usted que el banco cuenta con un plan de capacitación debidamente planificada?					
2	¿Considera usted que los objetivos de la capacitación fueron claros?					
3	¿Considera usted que las metodologías de capacitación usadas en el banco son planificadas correctamente?					
4	¿Considera usted que el número de horas de capacitación influye positivamente en la calidad de atención de reclamos?					
5	¿Considera usted que los programas de capacitación son adecuados para el cumplimiento de los objetivos?					
6	¿Considera usted que se debe implementar la capacitación de manera constante?					
7	¿Considera usted que la capacitación constante influye en el desempeño de sus funciones?					
8	¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en la capacitación determinan su capacidad de respuesta?					
9	¿Considera que usted cumple con todas sus funciones en el tiempo adecuado, sin ningún percance?					
10	¿Cree usted que el banco se limita en brindarle acceso a información para la resolución de reclamos?					
11	¿Considera usted que las técnicas de capacitación incrementan la calidad de atención de reclamos?					
12	¿Cree usted que la efectividad de la capacitación influye en la calidad de respuesta de reclamos?					
13	¿Los líderes promueven la participación en capacitaciones con el fin de incrementar los conocimientos, actitudes y habilidades de los colaboradores?					
14	¿Cree usted que los expositores de la capacitación están calificados?					
15	¿Considera usted que los conocimientos percibidos en la capacitación mejoran el desempeño de sus funciones?					
16	¿Considera usted que transmite claridad y transparencia al atender la solicitud de reclamo?					
17	¿Está de acuerdo que el nivel de calidad percibido en la capacitación influye positivamente en la atención de reclamos?					
18	¿Considera usted que las exigencias del cumplimiento de los indicadores de calidad van de la mano con una exigencia constante de una capacitación?					
19	¿Cree usted que determinar las necesidades de la capacitación influirá en la productividad?					
20	¿Considera usted que la rapidez de atención de reclamos determina la calidad de respuesta?					