

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONOMICAS



TESIS

**“LA CAPACITACION DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA
DE OPERACIONES DE LA EMPRESA HB ESTRUCTURAS METALICAS SAS
SUCURSAL EN PERU, AÑO 2016”**

PRESENTADO POR:

BACH. MENESES BASILIO, BETTY YOLANDA

BACH. SANCHEZ QUISPE, ALEXANDER

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

LIMA - PERU

2017

RESUMEN

La investigación realizada y que ponemos a consideración es para comprobar la importancia de realizar capacitaciones al personal como parte de las mejoras en su desempeño, como es que el aprendizaje constante los ayudará a mejorar su efectividad (eficacia + eficaz), sin dejar de lado la continua evaluación al mismo personal al que se le impartirá la capacitación, no solo para saber en qué nivel se encuentran sino también para saber dónde requiere mayor refuerzo y así lograr los objetivos trazados.

Con este propósito se planteó el estudio con un tipo de investigación aplicada, de corte transversal y con un diseño estadístico no experimental, lo que nos ayudó a lograr nuestro objetivo general que es, como la capacitación de personal influye en la calidad de servicio del área de Operaciones de la empresa HB Estructuras metálicas, para comprobar nuestra hipótesis, utilizamos la técnica de la encuesta en base a un cuestionario de 18 preguntas que fueron amablemente resueltas por nuestra muestra de 80 participantes (personal de la empresa), para la prueba utilizamos un nivel de significancia del 5%, el estadístico de prueba Ji-cuadrado o la Prueba de Spearman, con lo que se logró comprobar nuestras hipótesis tanto general como específica.

Hemos obtenido como resultado la aceptación alterna que indica que la capacitación y la Calidad de Servicio del área de operaciones de la empresa HB estructuras metálicas SAS, existe una correlación estadísticamente significativa de hasta un 100% siendo directamente proporcional ambas.

Palabras claves: Capacitación de personal, desempeño, aprendizaje, evaluación, Calidad de servicio, eficacia, eficiencia y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The research carried out and put to consideration is to verify the importance of training staff as part of the improvements in their performance, as constant learning will help them to improve their effectiveness (efficiency + effectiveness), without neglecting the Continuous evaluation to the same personnel that will be given the training, not only to know at what level they are but also to know where it requires greater reinforcement and thus to achieve the objectives outlined.

With this purpose the study was proposed with a type of applied research, cross-sectional and with a non-experimental statistical design, which helped us to achieve our general objective which is, as the training of personnel influences the quality of service of the area Of Operations of the company HB Metallic structures, to check our hypothesis, we used the survey technique based on a questionnaire of 18 questions that were kindly resolved by our sample of 80 participants (company personnel), for the test we used a 5% significance level, the Chi-square test statistic or the Spearman test, which allowed us to check our hypotheses both general and specific.

We obtained as an result the alternate acceptance that indicates that the training and Quality of Service of the area of operations of the company HB SAS metal structures, there is a statistically significant correlation of up to 100% being directly proportional both.

Key words: Training of personnel, performance, learning, evaluation, Quality of service, efficiency, efficiency and responsiveness.