



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “El adiestramiento del Talento Humano y su
influencia en la calidad en el servicio en el Ilustre
Municipio de San Pedro de Pelileo de la Provincia de
Tungurahua.”**

Autora: Díaz Lizano Glenda Beatriz

Tutor: Dra. M. Zoila López Miller

AMBATO- ECUADOR

Marzo 2014



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre: “El adiestramiento del Talento Humano y su influencia en la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua”, desarrollado por la señora Díaz Lizano Glenda Beatriz, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Consejo de Tesis designe.

Ambato, Marzo de 2014

.....

TUTORA

Dra. Mg.Zoila López

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Glenda Beatriz Díaz Lizano, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas bibliográficas.

Sra. Glenda Beatriz Díaz Lizano

C.I. 180426649-0

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal aprueban la presente Tesis de Grado, la misma que ha sido elaborada de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.-

Ing. Marcelo Ortiz

f.-

Ing. Dolores Guamán

Ambato, Marzo de 2014

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

.....
Sra. Glenda Beatriz Díaz Lizano

C.I. 180426649-0

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, a mis padres que con amor me han enseñado el camino para seguir adelante.

A mi esposo y a mi hijo José David por ser parte importante en el logro de mi meta profesional. Que siempre han estado a mi lado brindándome su amor, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante y cumplir con este sueño de mi vida.

Glenda

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme cada paso de mi vida y por ser mi fortaleza.

A mi familia Díaz Lizano por su amor incondicional, por enseñarme el valor de la perseverancia y del esfuerzo sin haberme abandonado en ningún momento.

A mi tutora Dra. Zoila López, por su colaboración y apoyo, por compartir sus conocimientos y haberme guiado en este trabajo; A los profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas, que siempre estuvieron dispuestos a ayudar desinteresadamente en mi trabajo

Glenda

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema.....	8
1.2.2 Preguntas Directrices o Interrogantes.....	8
1.3 Justificación.....	10
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	12

CAPITULO II	13
MARCO TEORICO.....	13
2.1 Antecedentes investigativos	13
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	18
2.3 Fundamentación legal	19
2.4 Categorías fundamentales	21
2.4.1 Adiestramiento del Talento Humano (Variable Independiente)	24
2.4.2 CALIDAD EN EL SERVICIO (VARIABLE DEPENDIENTE).....	32
2.5 Hipótesis.....	45
2.6 Variables	46
CAPITULO III.....	47
METODOLOGIA	47
3.1 Enfoque investigativo.....	47
3.2 Modalidad de la investigación	48
3.3 Tipos de investigación.....	48
3.4 Población y muestra	49
3.5 Operacionalización de variables	51
3.5.1. Variable Independiente: Adiestramiento del Talento humano.....	51
3.6 Plan de recolección de la información	53
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección	54
3.8 Plan de procesamiento de la información	54
CAPITULO IV.....	56
4.-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
4.1 Análisis de resultados e interpretación de datos	56
4.2. Verificación de la Hipótesis	68
4.2.5 Zona de aceptación o rechazo	70
CAPÍTULO V	73
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73

5.1 Conclusiones	73
5.2 Recomendaciones.....	75
CAPÍTULO VI.....	76
6. PROPUESTA.....	76
6.1. Datos Informativos.....	76
6.2 Antecedentes de la propuesta	77
6.3 Justificación.....	78
6.4 Objetivos	79
6.4.1 Objetivo General	79
6.4.2 Objetivos Específicos.....	79
6.5 Análisis de factibilidad.....	80
6.6 Fundamentación Teórica	81
6.7 Metodología – Modelo operativo.....	90
6.7.1. FASE I Filosofía	91
6.7.2. FASE II Diagnóstico de la situación actual	93
6.7.3. FASE III.....	99
6.7.4. FASE IV. Estrategias	100
6.7.5. FASE V. Plan de Adiestramiento.....	101
6.7.6. FASE VI Control y Evaluación.....	109
6.7.7. Plan de acción	111
6.7.8. Presupuesto	112
6.7.9. Cronograma de Actividades	113
6.8. Administración de la propuesta.....	114
6.9. Previsión De La Evaluación.....	115
BIBLIOGRAFÍA.....	116
ANEXOS.....	120

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro N° 1 Población	49
Cuadro N° 2 Operacionalización de la variable independiente	51
Cuadro N° 3 Operacionalización de la variable independiente	52
Cuadro N° 4 Recolección de la información	53
Cuadro N° 5 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.....	54
Cuadro N° 6 Asistencia cursos de adiestramiento	57
Cuadro N° 7 Cursos de adiestramiento	58
Cuadro N° 8 Desempeño en el trabajo.....	59
Cuadro N° 9 Calidad en el servicio.....	60
Cuadro N° 10 Beneficio empresa y empleado	61
Cuadro N° 11 Tema de adiestramiento	62
Cuadro N° 12 Importancia adiestramiento.....	63
Cuadro N° 13 Espera del cliente	64
Cuadro N° 14 Mejoramiento continuo de capacidades.....	65
Cuadro N° 15 Cumplimiento de servicio de calidad.....	66
Cuadro N° 16 Servicio de calidad a clientes.....	67
Cuadro N° 17 Frecuencia observada.....	69
Cuadro N° 18 Frecuencia esperada	70
Cuadro N° 19 Cálculo Matemático	71
Cuadro N° 20 Chi tabular.....	71
Cuadro N° 21 Matriz FODA	93

Cuadro N° 22 Perfil de Capacidad Interna (PCI).....	95
Cuadro N° 23 Perfil de oportunidades y amenazas (POAM)	97
Cuadro N° 24 Matriz Estratégica del FODA	98
Cuadro N° 25 Plan de acción	111
Cuadro N° 26 Presupuesto	112
Cuadro N° 27 Cronograma de actividades de la propuesta.....	113
Cuadro N° 28 Previsión de la evaluación	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N° 1 Supra ordenación.....	21
Gráfico N° 2 Infra ordenación Variable Independiente.....	22
Gráfico N° 3 Infra ordenación Variable Dependiente	23
Gráfico N° 4 Creatividad en el servicio	57
Gráfico N° 5 Asistencia cursos de adiestramiento	57
Gráfico N° 6 Cursos de adiestramiento.....	58
Gráfico N° 7 Desempeño en el trabajo	59
Gráfico N° 8 Calidad en el servicio	60
Gráfico N° 9 Beneficio empresa y empleado.....	61
Gráfico N° 10 Tema de adiestramiento.....	62
Gráfico N° 11 Importancia adiestramiento	63
Gráfico N° 12 Espera del cliente.....	64
Gráfico N° 13 Mejoramiento continuo de capacidades	65
Gráfico N° 14 Cumplimiento de servicio de calidad	66
Gráfico N° 15 Servicio de calidad a clientes	67
Gráfico N° 16 Curva Chi Cuadrado	72
Gráfico N° 17 Pasos para el plan de Adiestramiento del Talento Humano.....	90
Gráfico N° 18 Plan de Adiestramiento	101
Gráfico N° 19 El cliente.....	104
Gráfico N° 20 Calidad del servicio al cliente.....	105
Gráfico N° 21 Trabajo en Equipo	106

Gráfico N° 22 Motivación.....	107
Gráfico N° 23 Recursos plan de adiestramiento	108
Gráfico N° 24 Organigrama Estructural	114

ÍNDICE DE ANEXOS

Contenido	Pág.
Anexo N° 1 Árbol de problemas.....	121
Anexo N° 2 Encuesta	122
Anexo N° 3 Mapa de ubicación de la Empresa	124
Anexo N° 4 Formatos	125

RESUMEN EJECUTIVO

Pelileo, inicia su vida municipal el 31 de julio de 1860, luego de ocho días de haber sido erigido como cantón. En este acto de trascendental importancia para la vida cantonal de Pelileo, se llevó a efecto la firma de un acta, en una reunión con las personalidades más connotadas del quehacer político de ese entonces: señores Manuel Cisneros, Alcalde Municipal; Mariano Altamirano, José Antonio Terán, Jacinto Ramos, Miguel Villena, Consejeros principales y Miguel Félix, Alguacil Mayor, todos designados autoridades y funcionarios de la naciente municipalidad.

El presente trabajo se ha enfocado en mejorar la calidad en el servicio mediante el adiestramiento, conociendo que es un proceso educacional a corto plazo, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

Los datos arrojados por la investigación de campo y la encuesta dirigida a los clientes internos, permitió obtener información acertada de los problemas que se venían suscitando en la empresa, que no cuenta con un plan de adiestramiento al personal, lo cual influye directamente en la calidad del servicio.

Finalmente la investigación se enfocó en el diseño de un plan de adiestramiento, a través de la utilización de un modelo operativo, el mismo que ayudara en la calidad en el servicio, se tomara las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planteados en el presente plan.

Palabras claves:

Clientes

Plan

Adiestramiento

Servicio

Talento Humano

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas de gran actualidad tanto en las instituciones públicas como en las privadas es la capacitación, la importancia de este trabajo radica en un verdadero signo de los tiempos actuales, la capacitación que es una necesidad que cada vez es más necesaria en los individuos y en las comunidades laborales.

La Tesis consta de seis Capítulos, los que permitieron estudiar los distintos temas y subtemas de gran importancia

En el **Capítulo I.-** se realiza la contextualización de la percepción del fenómeno conflictivo del cuestionamiento del paradigma, para llegar a la esencia del problema, se construye una visión hipotética acerca de cambios futuros en el problema basándose en su realidad pasada y presente, se plantea la formulación del problema, sus interrogantes, su delimitación del objeto de investigación y se formula los objetivos.

En el **Capítulo II.-** se encuentra la fundamentación teórica del problema mencionado anteriormente y se toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios previos en otras realidades. Al establecer la red de categorías por cada variable se desea presentar un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo.

En el **Capítulo III.-** contiene la Metodología; el trabajo se enfoca en una investigación de campo en el lugar de los hechos, una investigación bibliográfica primaria y secundaria que sustenta el contenido científico; la población y muestra aporta con un número exacto para realizar las encuestas.

En el **Capítulo IV.-** contiene el Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, interpretación y análisis de datos obtenidos pregunta por pregunta.

En el **Capítulo V.-** recoge las principales conclusiones y recomendaciones para la propuesta de mejora.

El **Capítulo VI.**-hace referencia a la Propuesta planteada al presente trabajo de investigación, que consiste en el diseño de un Plan de adiestramiento del Talento Humano para obtener un máximo nivel de calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

El adiestramiento del Talento Humano y su influencia en la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Macro.

En un mundo variable y competitivo, en una economía sin fronteras, las organizaciones se deben preparar continuamente para enfrentar los desafíos de la innovación y la competencia. Para tener éxito, las organizaciones deben contratar personas expertas, ágiles, emprendedoras y dispuestas a asumir riesgos. Las personas conducen los negocios, fabrican los productos y prestan los servicios de manera excepcional; en consecuencia, producen hechos. Para conseguirlo, es imprescindible el adiestramiento y

el desarrollo de la persona. Las organizaciones más exitosas invierten mucho en adiestramiento para obtener un retorno garantizado. Para éstas, el adiestramiento no es un simple gasto, sino una inversión valiosa en la organización o en sus empleados, que beneficia directo a los clientes.

El adiestramiento del recurso humano, es el elemento del servicio de calidad, que las empresas no consideran importante tratar, es necesario que todo trabajador se sienta involucrado con la empresa, porque ésta le proporciona ciertos beneficios básicos para su formación, los cuales son motivadores, según la organización donde se desenvuelva laboralmente, más no necesariamente cumple con los requerimientos que el trabajador espera de la empresa para la que presta sus servicios, si el trabajador disfruta de la función que desempeña no hay una real calidad laboral.

El servicio de calidad, es aquel que se ofrece, no sólo en el servicio, sino en él cómo se ofrece, permitiéndole al cliente disfrutar siempre de lo mejor del servicio y de un personal altamente involucrado con servir con vocación de servicio a cada persona interesada en la organización.

El desarrollo del talento humano en sus diferentes formas, ya sea de formación, capacitación o adiestramiento son vitales para el crecimiento de la actividad empresarial por cuanto de ellos depende su consolidación en el tiempo o su desaparición, ya que conforman la fuerza creadora.

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen - la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen - reflejan esta filosofía básica.

Meso

En nuestro país los sistemas de adiestramiento de las organizaciones han evolucionado con un alto dinamismo, así como los cambios manifestados en el entorno en el que se desempeñan las organizaciones productivas y de servicios, inclusive las generadoras de conocimientos y tecnologías, las que para mantenerse, desarrollarse y avanzar hacia la competitividad, tienen que potenciar con eficiencia y visión de futuro, el capital tangible e intangible que poseen.

Por tal sentido se hace cada vez más necesario que las empresas implanten programas de adiestramiento que a través de estos les permita a sus empleados satisfacer sus objetivos personales, laborales y de esta manera la empresa cuente con un personal altamente calificado, en relación a la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, que hoy en día se está convirtiendo en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Lo relevante es que los programas de adiestramiento faciliten a todo el personal de la empresa la oportunidad de aprender a superarse y desarrollar su talento dentro de la organización.

Las organizaciones que deseen ser competitivas y perdurar en el tiempo deben contar con individuos adiestrados, capacitados y competentes que unan sus esfuerzos y contribuyan positivamente al logro de las metas y objetivos propuestos en sus diferentes áreas de trabajo. De allí que las empresas e instituciones deban propender a la consecución de individuos capacitados, y nada más indicado que conocer sus fortalezas y debilidades a fin de crear los planes y programas de adiestramiento capaces de mejorar y potenciar el desempeño de los empleados en lo referente a la atención al cliente .

Micro

El Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo necesita gestionar de forma eficaz no solo el adiestramiento, sino también sus impactos en la calidad en el servicio, tanto para ser competitiva, y para satisfacer las demandas cada vez más exigentes de la sociedad.

El adiestramiento en el municipio se establece como un proceso educacional para los trabajadores que tiene como fin fortalecer el desarrollo de las actividades laborales, servirá de herramienta para que el personal adquiera los conocimientos necesarios con el fin de mejorar la productividad y el logro de objetivos y metas establecidos por la organización.

En correspondencia con ello el presente trabajo tiene como objetivo fundamental destacar la importancia del adiestramiento del talento humano para las empresas en función de alcanzar la condición de competitividad y la necesidad de generar el aprendizaje para formar y desarrollar capacidades en el Recurso Humano, teniendo en cuenta las definiciones conceptuales respecto a la formación y desarrollo y las propuestas de enfoques y procedimientos para su gestión.

1.2.2 Análisis crítico

La carencia de métodos de adiestramiento ocasiona una desmotivación del personal impidiendo que el desarrollo de su trabajo se realice satisfactoriamente además de interferir con el desarrollo completo de su potencial y así prepararse para sus grandes responsabilidades.

El temor a lo desconocido provoca que exista estrés laboral este factor imposibilita encontrar alternativas de solución a los problemas que se presentan generando que el servicio al cliente sea de mala calidad, de manera que la pérdida de clientes es irremediable.

La ausencia de incentivos lleva a un bajo nivel en el desempeño, ya que el deseo de obtener mejor compensación puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas o conducir a los empleados a buscar un empleo diferente. Asimismo, el escaso interés que despierta una función compensada pobremente puede llevar a un ausentismo y a otras formas de protesta pasiva.

Los cambios tecnológicos generan temor del trabajador al realizar la tarea ya que la persona encargada del personal no realiza un adiestramiento constante para los empleados, es por eso que no está en condiciones para desempeñarse satisfactoriamente en sus puestos de trabajo, incluso los empleados con mayor experiencia no reciben capacitación para ser promovido a nuevos cambios.

Desconfianza y desinterés del personal provoca una ausencia de comunicación, al no estar informados de la situación en que ellos se encuentran en la actualidad, no todo el personal posee las habilidades necesarias para desempeñar sus actividades comerciales en forma correcta, haciendo esto deficiente el servicio que la empresa debería ofrecer. A demás la falta de un Plan de Capacitación y Adiestramiento sobre satisfacción al cliente acarrea, un problema social y comercial.

1.2.3 Prognosis

Al no solucionar el problema planteado, como es la falta de Adiestramiento y actualización del Personal, el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo corre el riesgo de obtener personal con un bajo nivel de conocimientos provocando así clientes insatisfechos se vería afectado, ya que no podrían brindar un excelente servicio a sus clientes, por lo tanto tendríamos clientes insatisfechos y también egoísmo entre compañeros.

El área administrativa no tiene un control eficiente del talento humano, por ende no existe una claridad en las actividades y tareas que debe ejecutar diariamente cada uno de los clientes internos

Al no implantar medidas para medir y controlar el desempeño, capacitación y motivación al Talento Humano el municipio no logrará una mejor organización y cumplimiento de sus objetivos, a más de ello el ambiente laboral de los clientes internos influirá de forma negativa en el crecimiento y desarrollo, razón por la cual se limita, ante un mercado cada vez más competitivo.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influye el Adiestramiento del Talento humano en la calidad del servicio del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua?

1.2.2 Preguntas Directrices o Interrogantes

¿Cuál es la situación actual del Adiestramiento del Talento Humano, que maneja el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua?

¿Qué elementos importantes influyen en la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua?

¿Qué alternativa de solución se debe plantear para el problema de adiestramiento al Talento humano y mejorar la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua?

Delimitación conceptual o contenido

CAMPO: Administración

AREA: Recursos Humanos,

ASPECTO: Adiestramiento del Talento Humano

Delimitación Espacial

El presente estudio se realizó en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo en el Departamento de Recursos Humanos

Delimitación Temporal

El presente estudio investigativo se efectuó desde Enero a Junio del 2013

Unidades de observación

Esta investigación aplicamos a:

- ♣ Alcalde
- ♣ Empleados
- ♣ Usuarios

1.3 Justificación

El adiestramiento del recurso humano, es pilar fundamental en toda organización, para ofrecer calidad en el servicio, el cual es objeto de estudio de esta investigación.

Servirá de ayuda al Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, dando a conocer parte de la importancia del adiestramiento del recurso humano en las empresas de servicio, los cuales deben tener condiciones necesarias para que tanto el adiestramiento como el servicio de calidad le brinden al cliente un excelente calidad que día a día exigen los clientes, ya que esta aumentará la rentabilidad del negocio sin tener que invertirse sumas elevadas de dinero y así obtener mayor un rendimiento.

Mediante el desarrollo del presente proyecto de investigación se tratará de generar beneficios para las partes, es decir, se obtendrá la experiencia en el ámbito empresarial mientras que la empresa recibirá una propuesta para dar solución efectiva a sus problemas, lo que le permitirá incrementar fuentes de empleo, optimizar recursos, minimizar costos y maximizar la satisfacción del cliente.

El impacto que tendrá esta investigación en el Municipio generará uno de los retos de los dirigentes modernos que permitirá alinear la misión personal de cada uno de sus colaboradores con la misión de la Institución. De ésta manera se establecerán las bases para la creación de las condiciones laborales en las cuales sea posible maximizar los beneficios de la Institución, mientras se contribuye a incrementar el bienestar de su Comunidad. Esta tarea de armonización beneficia al trabajador y a la Institución, legitimando así la aspiración, tanto de las organizaciones como de sus integrantes, de optimizar la utilización de los talentos humanos.

Desde la perspectiva de la eficiencia, es necesario innovar constantemente, para ello, se requiere la participación activa de los miembros de la organización que apunten al crecimiento de la institución basada en el crecimiento del talento humano.

La presente investigación es factible de realizar ya que se cuenta con la disponibilidad de los recursos necesarios para desarrollarla como son: fuentes de información, voluntad para realizarlo, recursos: humano, material y económico, el adiestramiento del Talento Humano del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo tiene un alto porcentaje de factibilidad tomando en cuenta la disposición y apertura del gobierno para mejorar la Administración de las Instituciones, así brindar un mejor servicio al usuario y mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos.

Es de suma importancia ya que se afianza al interior de las empresas la certeza de que su éxito o fracaso depende de los talentos, competencias, actitudes y motivaciones de sus integrantes. Si se quiere tener una Institución competitiva en un mercado cada vez más globalizado se requiere un clima organizacional caracterizado por una alta satisfacción de sus integrantes. Una Fuerza Laboral aburrida y amedrantada por las condiciones laborales es una fórmula conducente al fracaso. La diferencia la marca la gestión que se haga del Talento Humano

Considera que la misión consiste en servir a la población pelileña brindando servicios de calidad equitativos y solidarios, generando las mejores condiciones para fomentar el desarrollo local.

Y la visión a través de este estudio se logrará cumplir estas expectativas. Ser una institución autónoma, descentralizada, transparente y participativa que dinamiza el desarrollo local con equidad.

Objetivos

Objetivo General

- Estudiar el adiestramiento del Talento humano para mejorarla calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Adiestramiento del Talento Humano, que maneja el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.
- Identificar los elementos importantes que influyen en la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.
- Proponer alternativas de solución a los problemas planteados.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes investigativos

SAILEMA, Marlene (2011) Elaborar un plan de capacitación y adiestramiento para mejorar el desempeño del personal de la fábrica DISAMA CIA. LTDA.de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Organización de Empresas

Objetivos

- Proponer un plan de capacitación y adiestramiento utilizando programas de capacitación para mejorar el desempeño del personal de la fábrica de Fideos DISAMA CIA. LTDA de la ciudad de Ambato.
- Identificar las necesidades existentes de los operarios, aplicando una investigación de campo, para satisfacer las necesidades de la organización.

- Elaborar un plan de capacitación y adiestramiento utilizando programas de capacitación con temas específicos, para mejorar el desempeño del personal de la Fábrica de Fideos DISAMA CIA.LTDA

Conclusiones

- La fábrica no cuenta con una constante capacitación al personal por tal motivo el rendimiento es bajo y esto ha creado recurso humano incompetente, conformista a la hora de realizar sus, tareas encomendadas en el trabajo.
- Se ha podido visualizar que la capacitación y adiestramiento que han recibido el operario no se ha realizado en base a las verdaderas necesidades que se ha detectado por tal razón el trabajo se ha convertido en una rutina que ha generado desmotivación en los operarios.
- Se concluye que la innovación de los métodos de capacitación es verdaderamente necesaria dentro de la fábrica para optimizar el desempeño de los trabajadores y empleados sin desconocer también a los directivos para obtener resultados satisfactorios para el buen funcionamiento de la Fábrica.
- Se observa un bajo rendimiento del recurso humano por la falta de capacitación y motivación; además no existe una distribución adecuada de las actividades que debe realizar cada uno de ellos, ocasionando, pérdida de tiempo, recursos económico y humano.

HUMBOLT, N. (2001) La capacitación de las empresas del Cantón Ambato. Facultad de Ciencia Administrativas. Organización de Empresas.

Objetivos

- Realizar una investigación de campo para analizar, identificar, diagnosticar el estado de capacitación en que se encuentra el Recurso Humano dentro de las empresas del cantón Ambato
- Obtener un diagnóstico del grado de eficiencia y eficacia de los programas de capacitación.
- Identificar las instituciones encomendadas a dar capacitación al personal.

Conclusiones

- La capacitación se va transformando en una necesidad prioritaria, se va concientizando va siendo un elemento indispensable en una empresa.
- La capacitación siempre estará acompañada de Relaciones Humanas, de una adecuada comunicación con el objetivo de estar siempre coordinando autorizaciones y subordinados, porque cada individuo es un ente importante en la empresa y un punto clave de enlace con el cliente.
- El buen administrador no busca perfección, sino solución a los problemas por lo tanto en las compras, producción, ventas, mercados, clientes, siempre encontrará dificultades en esos momentos, es cuando debe demostrar su calidad de administrador y dar soluciones positivas.

RUIZ, H. (2002) Creación de un Centro de Capacitación permanente para la autogestión de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato a través de la planificación estratégica.

Objetivos

- Conocer el nivel de formación académica, relacionado con la educación permanente de la facultad y su vinculación con las necesidades reales del sector estatal, privado y de servicios en los grados de modernización que estos han alcanzado en el momento actual, y su correspondencia con el desarrollo de la comunidad, y determinar una propuesta alternativa que genere su autogestión económica.
- Alcanzar una nueva noción de que hacer educativo que rompa con la tradición forma de entenderlo, se propone ayudar al participante, durante toda su vida, con el ánimo de que logra su máxima relación.
- Formar los recursos de nivel superior capaces de integrarse exitosamente en el sector productivo y de los servicios, mediante su preparación en las condiciones reales de su ejercicio profesional.
- Conocer la demanda real del sector productivo y de servicios para planificar las actividades de capacitación a través de la educación permanente.

Conclusiones

- La vinculación del centro de capacitación permanente con el entorno debe estar basada en los principios de solidaridad, reciprocidad, trabajo comunitario para resolver sus problemas y mejorar la calidad de vida.
- Contar con alternativas académicas viables para las condiciones concretas del desarrollo conjunto y sustentable.
- La capacitación es una herramienta que todas las empresas deben implementar en el recurso humano ya que si lo ponen en práctica mejorará el desarrollo de sus actividades y de la empresa.

NORMA BURBANO M. (2004) La capacitación como estrategia del desarrollo gerencial en la pequeña industria

Objetivos

- Permitir que el empresario comprenda y valore su capacitación personal, como una poderosa herramienta de administración y le incorpore a los procesos de resolución de los problemas de su gestión.
- Realizar un inventario de las necesidades de capacitación de los gerentes de la pequeña empresa.
- Elaborar un plan de capacitación dirigido a los gerentes de las empresas.
- Elaborar un modelo de evaluación y seguimiento.

Conclusiones

- Se ha comprobado la primera hipótesis planteada al iniciar el trabajo. “Los gerentes de las pequeñas empresas necesitan capacitación para mejorar la eficiencia en la utilización de los Recursos, Humanos, materiales, y financieros” ya que realizada la investigación, se puede establecer claramente en cuanto a nivel de educación; ya que el 30.7% de gerente de la pequeña industria únicamente han terminado la educación primaria y el 21.33% han cursado solamente el ciclo básico. Los gerentes de la pequeña empresa comercial, han cursado educación secundaria obteniendo un título, el 63.20%; y, han terminado educación primaria el 5.66% de ellos.
- Se puede apreciar que, los de las empresas comerciales se han preocupado mucho más por capacitarse, que el gerente de la pequeña empresa industrial; sin embargo, el nivel de educación que posee no es suficiente para un buen desempeño gerencial.
- En lo que se refiere a los programas de desarrollo gerencial, su contenido busca aumentar de capacidad de juicio crítico, para lograr una toma de decisiones

específica, fomentar la capacidad para aceptar responsabilidades y dirigir un tino y aciertos a sus subordinados.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la ejecución de la presente investigación utilizaré el paradigma crítico – positivo ya que tienen un carácter de flexibilidad y que permite realizar cambios dependiendo de la necesidad, sustenta el conocimiento de la realidad y contribuye a establecer la relación entre variables, esta investigación se fundamenta en lo siguiente.

El problema del cual nace la investigación, está relacionada con la tarea de instruir a los empleados y trabajadores sobre la satisfacción de los clientes la cual es responsabilidad del Sr. Alcalde o jefe de Recurso Humano. Según el estudio realizado, se demuestra que los empleados no reciben un adiestramiento constante sobre el tema y desconocen los beneficios que ello genera para el trabajador, como para la empresa.

El adiestramiento es una parte fundamental para los trabajadores de toda empresa sin importar su actividad, ocupación o nivel de jerarquía ya que ayuda a la formación integral del Recurso Humano fortaleciendo sus propios valores como son: confianza, respeto, puntualidad y seriedad con los clientes permitiéndole realizar tanto en su vida personal como profesional de una manera formativa y positiva.

Manejo de la empresa según la fundamentación **ontológica**. En la empresa disponemos de recursos tanto materiales como humanos los cuales debemos aprender a utilizarlos y sacarlos provecho para bien de la organización.

Según la fundamentación **epistemológica**. En la empresa debe tenerse muy en cuenta los recursos con lo que realmente dispone, tanto materiales como humanos para con el conocimiento científico utilizarlos para seguir mejorando.

Según la fundamentación **axiológica**. Todos los recursos deben ser utilizados de la mejor manera sin permitir que influyan factores morales, políticos y religiosos.

2.3 Fundamentación legal

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO CAPITULO 5 DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Artículo 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN..

Análisis:

Se refiere a la responsabilidad de la empresa (cualquiera que sea su actividad) en la capacitación del personal para mejorar su desenvolvimiento en el sitio de trabajo, ubicarlos según sus aptitudes. Teniendo como objetivo final el bienestar del trabajador y del cliente.

Artículo 72.- Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente Ley.

Análisis:

El programa de capacitación de la empresa debe observar los lineamientos que establece el estatuto de capacitación y empleo de los servidores públicos y así poder brindar la oportunidad a los empleados para q día a día contribuyan a una mejor imagen de la empresa.

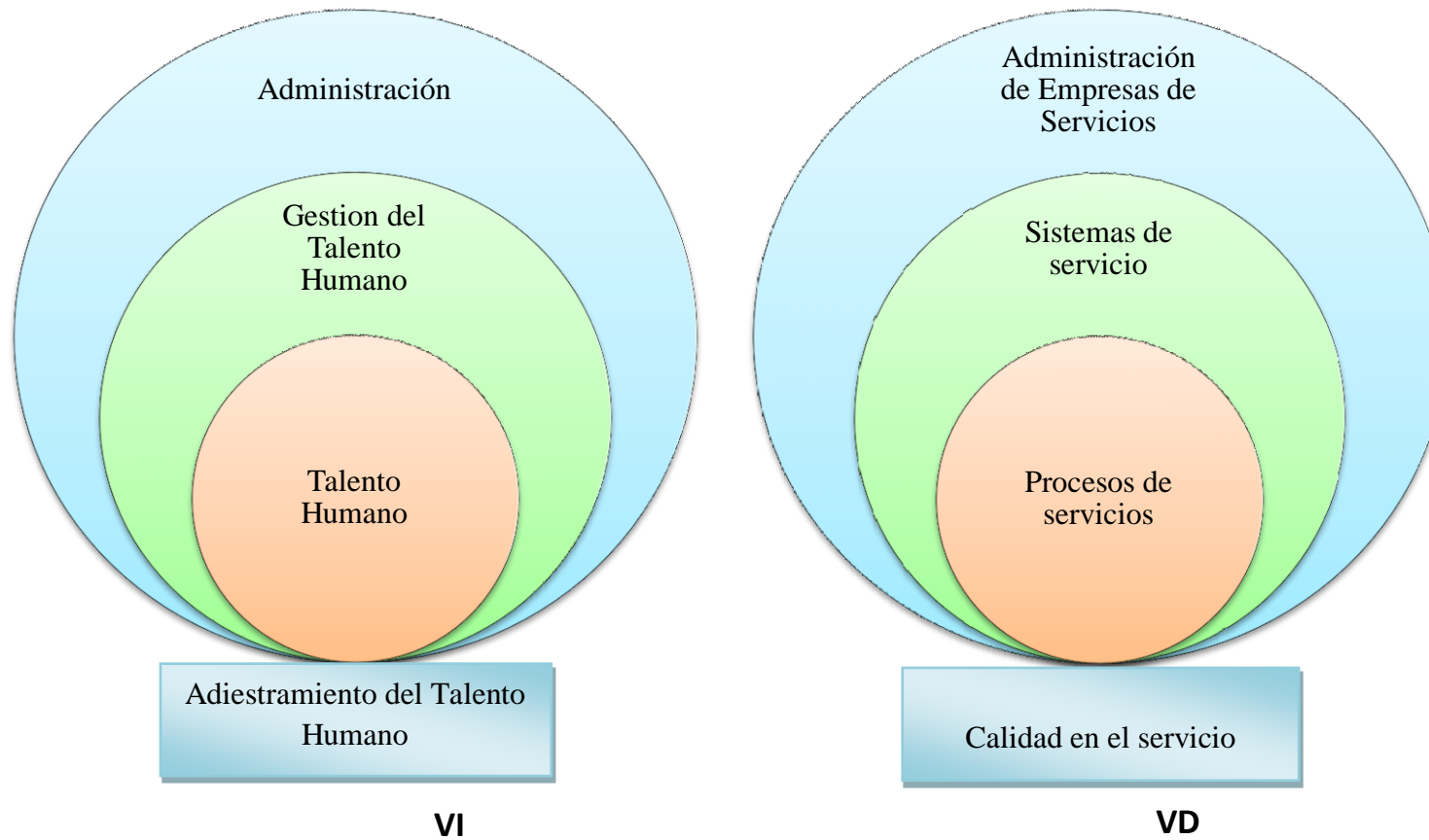
Artículo 73.- Efectos de la formación y la capacitación.- La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

Análisis:

Determinar que cuando el estado cubre los gastos de la capacitación de un servidor público por un lapso no mayor a un año, este debe mantenerse en la institución poniendo en práctica los nuevos conocimientos aprendidos por un periodo de tiempo igual o el doble del tiempo concedido para su capacitación.

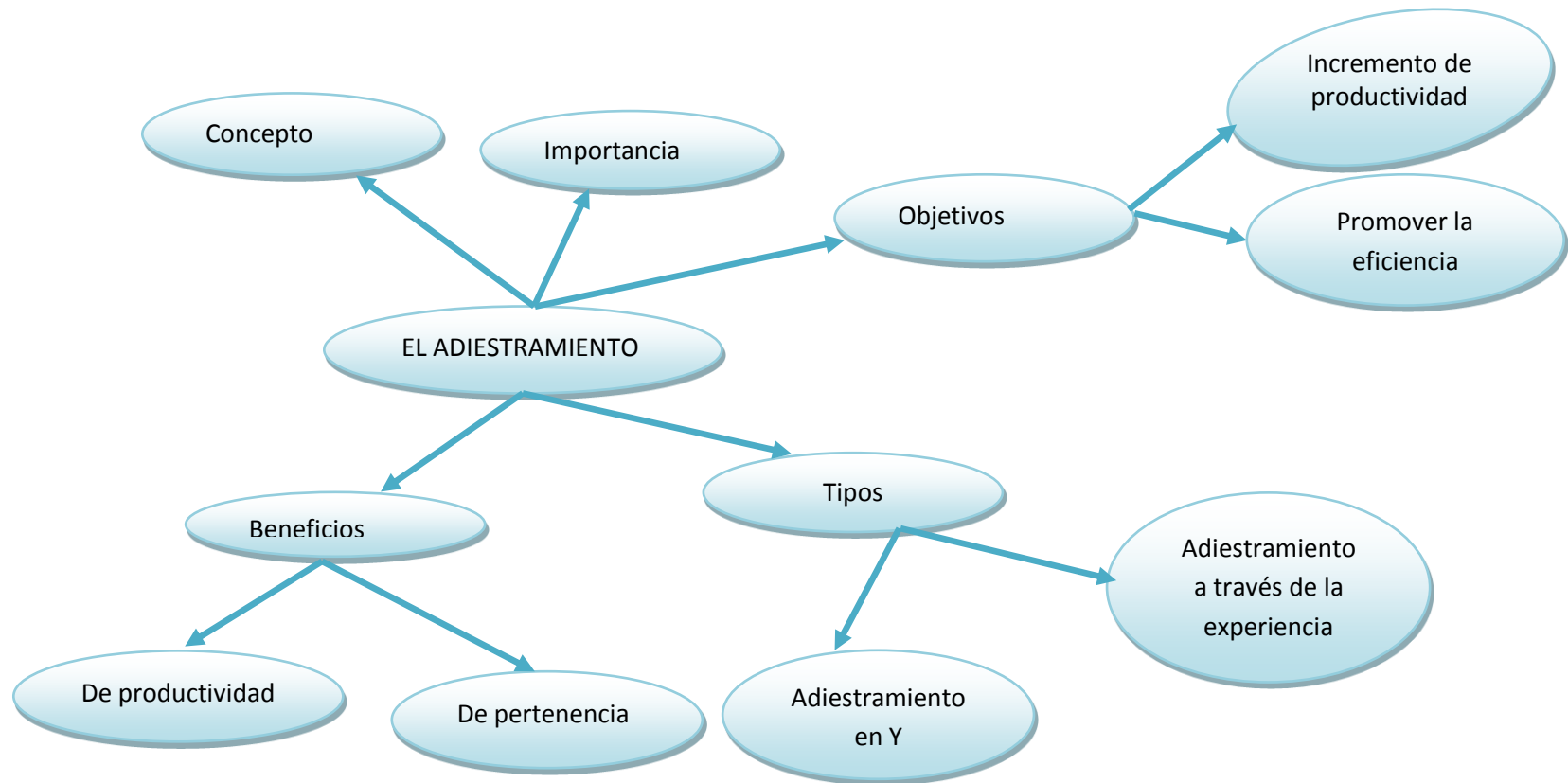
2.4 Categorías fundamentales

Gráfico N° 1 Supra ordenación



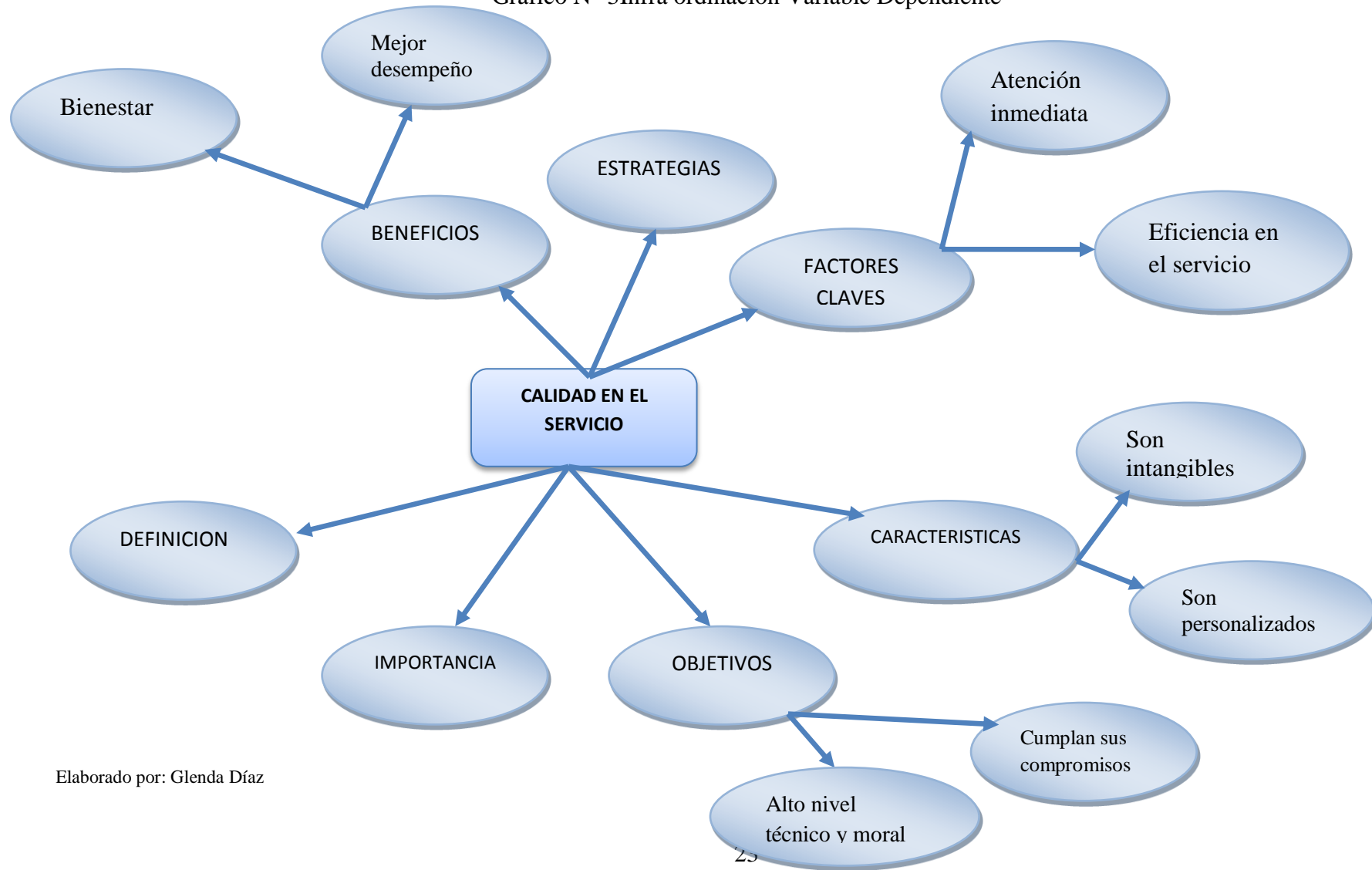
Elaborado por: Glenda Díaz

Gráfico N° 2 Infra ordenación Variable Independiente



Elaborado por: Glenda Díaz

Gráfico N° 3 Infra ordenación Variable Dependiente



Elaborado por: Glenda Díaz

2.4.1 Adiestramiento del Talento Humano (Variable Independiente)

ADMINISTRACIÓN

COULTER (2010) La administración involucra la coordinación y superación de las actividades de otros, de la forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la mejor cantidad de recursos. Eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”

GRADOS, Jaime (2007) Se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de una empresa.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

CHIAVENATO, Idalberto (2009) Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos.

Un talento es siempre un tipo esencial de persona y no siempre toda persona es un talento, para ser talento la persona debe poseer algún diferencial competitivo que lo valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para competencia individual como:

Conocimiento: Saber aprender en forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo xxi.

Habilidad: Saber hacer, significa utilizar y aplicar el conocimiento ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.

Juicio: Se trata de saber analizar la situación y el contexto, tener juicio crítico para poder juzgar los hechos.

Actitud: Se trata de saber hacer. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos.

GESTION DEL TALENTO HUMANO

SANTOS, A (2010) Comprende las capacidades para hacer el trabajo, dadas por el conjunto de conocimientos, experiencias y habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores portados por las personas que trabajan. Comprende ciencia, economía y conciencia ética como capacidades portadas por las personas de la organización laboral.

MONDY, Wayne (2010) Implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia las administraciones de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros, esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.

PORRET, M (2010) Es un conjunto de componentes debidamente establecidos para conseguir unos objetivos de acuerdo con un plan previsto.

TALENTO HUMANO

JERICO (2001) En definitiva, aunque el diccionario de la lengua defina al talento humano como una capacidad individual, más valiosa a la inteligencia, nos vamos a referir a aquel que necesita de una organización para desarrollarse plenamente y que va más allá de la inteligencia. Los profesionales con talento no solo son los extraordinarios, como lo era pele; sino todos aquellos que contribuyeron a que Brasil gane los mundiales de futbol.

De esta manera definimos al profesional con talento como un profesional comprometido, que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados. En otras palabras, es la materia prima que constituye el talento organizativo.

MONDY, Wayne (2010) El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo actual y tiene un enfoque a largo plazo. Prepara a los empleados para mantenerse al ritmo con la organización a medida que esta evoluciona y crece.

CHIAVENATO, Idalberto (2007) Proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, distribuir los productos, asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad; conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

PLAN DE ADIESTRAMIENTO

CHIAVENATO (2002).Mediante el adiestramiento (y el desarrollo), la persona puede asimilar información, aprender habilidades, desarrollar actitudes y comportamientos diferentes y comprender conceptos abstractos. Algunos programas de adiestramiento se centran en desarrollar las habilidades de las personas para habilitarlas y capacitarlas en su trabajo; otros buscan desarrollar nuevos hábitos y actitudes para tratar con clientes internos y externos, con el propio trabajo y con la organización, y otros se preocupan en desarrollar conceptos y elevar el nivel de abstracciones las personas que le permita pensar y actuar en términos más amplios.

BYARS Lloyd (2004).Existen varias ventajas tanto explícitas como implícitas al llevar a cabo acciones de adiestramiento y capacitación, algunas de ellas muchas veces no son consideradas. A continuación podemos ver algunas de esas ventajas:

- 1.) Provoca un incremento de la productividad, porque un incremento en las capacidades usualmente da como resultado una mejora, tanto en la cantidad como en la calidad de la producción.
- 2.) Desarrolla una alta moral en los empleados, porque sienten que la empresa los tiene en cuenta, desea que se desarrollen y mejoren.
- 3.) Reduce la necesidad de supervisión, porque el empleado capacitado es una persona que puede desarrollar su labor con una supervisión mínima, alcanzando mayor grado de independencia en sus labores.
- 4.) Reduce los accidentes, porque muchos accidentes son causados más por deficiencia humana debido a la falta de entrenamiento que por falla en los instrumentos o en los equipos de trabajo.
- 5.) Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad, la habilidad de una organización para mejorar su efectividad a pesar de las pérdidas de personal clave, se pueden desarrollar solamente mediante la creación de una reserva de personal de reemplazo entrenado.

COUTER (2010) El adiestramiento de los empleados es una importante actividad de la administración de RH. Si el trabajo demanda un cambio, las habilidades del empleado deben cambiar.

EL ADIESTRAMIENTO

CHIAVENATO; Idalberto (2007) El adiestramiento es el proceso, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

BYARS, Lloyd (2004).Es un proceso de aprendizaje que implica la adquisición de habilidades, conceptos, reglas o actitudes a fin de mejorar la actuación y desempeño del colaborador. Generalmente la responsabilidad primero de la formación conviene al director de los nuevos empleados. A veces, esta formación se delega en un directivo del departamento.

MONDY, Wayne (2005).El adiestramiento es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional, como también para permitir a los aprendices adquirir los conocimientos y las habilidades necesarios para sus empleos actuales. El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo diario.

IMPORTANCIA DEL ADIESTRAMIENTO

CHIAVENATO, Idalberto (2007).En toda organización, el recurso humano es un elemento fundamental para llevar a cabo sus objetivos y metas que le permitan alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso esté adiestrado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural. Por esto, surge la necesidad en toda empresa de implantar programas de adiestramiento que le permita desarrollar, capacitar y actualizar en su personal, los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar eficazmente las funciones inherentes al cargo.

Dentro de este marco de referencia, el adiestramiento del factor humano es fundamental para lograr el éxito en la organización. Es por ello que el adiestramiento no es un gasto sino una inversión.

En virtud de lo anterior, es conveniente crear e implantar horizontes claros y definidos en materia de políticas de desarrollo de recursos humanos. En este sentido, la Gerencia de Desarrollo de Recursos Humanos orienta sus acciones hacia el crecimiento intelectual del individuo valiéndose del desarrollo de programas que permitan diagnosticar necesidades de adiestramiento de personal para hacerlo más productivo y alcanzar niveles de excelencia exigidos por la nueva organización.

VALENCIA, Joaquín (2007) La capacitación de personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. La importancia de la capacitación de personal no se puede subestimar. Con frecuencia los directivos consideran que es viable en tiempos de bonanza económica. Pero que es lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran las consecuencias a largo plazo.

Casi todas las organizaciones progresistas invierten gran cantidad de dinero en recursos humanos; sin embargo, no se ocupan de ellos tanto como debieran. Este es un error que puede eliminarse mediante la capacitación; es decir, mediante el perfeccionamiento de las aptitudes del personal de todos los niveles. Tanto el sector privado como el público y otros segmentos de nuestra sociedad están reconociendo cada vez más la importancia de capacitar e impulsar el desarrollo de los recursos humanos.

OBJETIVOS DEL ADIESTRAMIENTO

CHIAVENATO, Idalberto (2007). Los principales objetivos del adiestramiento son:

- a) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- b) Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- c) Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

BOHLANDER, George (2003). La razón fundamental de adiestrar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio. A medida que los empleados desarrollan su labor en

el puesto, la capacitación adicional les da oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades nuevas.

TIPOS DE ADIESTRAMIENTO

- BOHLANDER, George (2003) **Inducción:** Es la orientación general, que se le da al empleado para adecuarlo al puesto, al grupo y a la institución. Este tipo de formación tiene por meta crear una actitud favorable del empleado y facilitar su proceso de integración.
- **Adiestramiento a través de la Experiencia:** Consiste en reunir un grupo de personas en base a tareas o áreas similares para intercambiar experiencias, métodos, recursos y otros. En tales espacios se debe establecer un flujo informativo precisando objetivos, expectativas, dinámicas, metodología, aspectos organizativos y el código para el análisis. Este tipo de formación podría ser muy útil, ya que de la experiencia de los individuos o grupos se enriquece el trabajo y se comparten vivencias muy significativas.
- **Adiestramiento "En" Y "Para" La Organización:** Consiste en desarrollar al máximo el potencial humano de la institución por vía de la implementación de un sistema de educación permanente que abarque las siguientes etapas:
 - Preparación y actualización para el mejor desempeño del cargo.
 - Preparación para otros cargos que pudiera ocupar el empleado.
 - Preparación para el desarrollo general integral.

BOHLANDER, George (2003) El adiestramiento en las instituciones debe basarse en las siguientes condiciones:

- Las necesidades de las Personas.
- El crecimiento individual
- La participación como aprendizaje activo.

- Los conocimientos y experiencias de los participantes, revalorizando y reforzando el aprendizaje existente e incorporando nuevos conocimientos.
- El aprendizaje en equipo que permite mayor posibilidad de interacción e intercambio.

Al ejecutar un plan organizado de adiestramiento de personal, una empresa obtendrá beneficios principalmente en dos sentidos.

Beneficios de productividad.

- Se hace más eficiente el trabajo del personal sin importar su nivel jerárquico en el organigrama de la empresa.
- Se proporcionan herramientas novedosas al personal para hacer su trabajo.
- Se obtienen mejores sistemas y procedimientos operativos.
- Sensibiliza a los mandos medios sobre las necesidades de aprendizaje de sus supervisados y la importancia que éste tiene.
- Se cuenta con elementos para planificar futuros adiestramientos.

Beneficios de pertenencia.

- Se crea un ambiente de seguridad en el lugar de trabajo.
- Se crea interacción entre los trabajadores más allá de las obligatorias y propias de la operación de la empresa.
- Se reduce el movimiento de personal por conceptos como renuncias o despidos por baja productividad.
- Se mejoran los canales de comunicación internos en la empresa.
- Se eleva la moral del trabajador al sentirse mejor preparado para realizar su trabajo.
- Se facilita la evaluación del personal para poder otorgar compensaciones o ascensos de puesto.

ESTRATEGIAS DE ADIESTRAMIENTO

➤ **Productividad.**

Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus designaciones laborales actuales.

➤ **Calidad.**

Los programas de adiestramiento apropiadamente diseñados e implementados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

General

COULTER (2010) Habilidades de comunicación, aplicación y programación de sistemas de cómputo, servicio al cliente, desarrollo ejecutivo, habilidades gerenciales y desarrollo, crecimiento personal, ventas, habilidades de supervisión, y habilidades tecnológicas y de conocimiento.

Específica

COUTER (2010) Habilidades básicas de trabajo/vida, creatividad, educación del cliente, concientización de la diversidad cultural, escritura de recuperación, manejo del cambio, liderazgo, conocimiento del producto, habilidades para hablar y presentaciones en público, seguridad, ética, acoso sexual, creación de equipos, aceptación y otros.

2.4.2 CALIDAD EN EL SERVICIO (VARIABLE DEPENDIENTE)

ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS

HUERTAS García Rubén, HUERTAS García Rosa (2008) La Administración de las empresas de servicios se comprende dentro de tres componentes claves: la visión estratégica del servicio, el concepto de paquete de servicio y la función de operaciones.

. En las empresas de servicios se produce en el mismo lugar, al mismo

Una definición amplia que podemos dar a La Administración de la empresa de servicios desarrollo del servicio podría ser la siguiente:

Todo aquello que apliquemos a un área de la empresa es aplicable a las demás, están directa o indirectamente implicadas en el servicio al cliente “Todas, las actividades que ligan a la empresa con sus clientes, constituyen el servicio al cliente”

- Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento postventa.
- El servicio de atención, información y reclamaciones de clientes.
- La recepción de pedidos de la empresa.

SISTEMAS DE SERVICIO

Los componentes del sistema de servicio son seleccionados, diseñados, implementados, e integrados. Un sistema de servicios puede abarcar productos de trabajo, procesos, personas, y los clientes y otros recursos. Un componente de los sistemas de servicio importante y a menudo pasado por alto es el aspecto humano. Las personas que realizan tareas como parte de un sistema de servicios permiten que el SSD pueda funcionar, y tanto el personal proveedor y los usuarios finales pueden desempeñar este papel. Por ejemplo, un sistema de servicio que los procesos de las llamadas entrantes por un servicio debe disponer de personal capacitado que pueda recibir las llamadas y procesando estas de manera adecuada utilizando los otros componentes del sistema de servicios. En otro ejemplo, los usuarios finales de un servicio de seguro que tenga que seguir un proceso prescrito de reclamaciones reciben los beneficios del servicio del sistema de servicio.

Este objetivo se centra en las siguientes actividades:

Evaluación y selección de soluciones que podría satisfacer un conjunto adecuado de los requisitos.

El desarrollo de diseños detallados para las soluciones elegidas (lo suficientemente detallados como para aplicar el diseño como un sistema de servicio)

Implementar los diseños de los componentes del sistema de servicio, según sea necesario

Integración del sistema de servicios para que sus funciones pueden ser verificados y validados

Normalmente, estas actividades se superponen, se repiten, y se apoyan mutuamente. Un cierto nivel de diseño, a veces bastante detallado, puede ser necesario para seleccionar las soluciones. Prototipos, los pilotos, y pruebas unitarias funcionales se pueden utilizar como un medio de adquirir conocimientos suficientes para desarrollar un completo conjunto de requisitos o para seleccionar de entre las alternativas disponibles. Desde la perspectiva de la gente, los diseños pueden ser las especificaciones de nivel de habilidad y los planes de dotación de personal, y los prototipos o pilotos podrán probar los diferentes planes de dotación de personal para determinar cuál funciona mejor en determinadas condiciones. Desde una perspectiva de consumo, para los diseños pueden ser necesarias las especificaciones de las características de consumo y las cantidades.

http://www.ecured.cu/index.php/Desarrollo_de_Sistemas_de_Servicios#Desarrollar_sistemas_de_servicio

PROCESOS DE SERVICIO

ROIG, Albert (2007) Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés

Procesos clave son los que generan productos o servicios que van a los clientes internos y externos de la institución. Consideramos que en un modelo de calidad total son los principales.

El Mapa de procesos se comenzó a diseñar antes de la creación del Servicio (Evidencia n° 39). Para su elaboración el Archivo General contó en un principio con el asesoramiento del Jefe del Servicio de Evaluación y posteriormente, una vez creado el Servicio, fue consensado por su Grupo de Calidad, integrado por el personal que en ese momento formaba parte del archivo. En la actualidad el Grupo de Calidad del Servicio participa en todas las propuestas de mejora que se realizan en los diferentes procesos y subprocesos.

CALIDAD DEL SERVICIO

DOMÍNGUEZ Humberto (2006) Cuando se habla Servicio es imprescindible dejar de hablar de calidad; y cuando hablamos de Calidad es imprescindible dejar de hablar de servicio; ambos concepto necesariamente tienen que ir unidos, pues siempre en nuestra mente como consumidores estaremos evaluando y calificando el servicio a través de la calidad con la que hemos percibido el servicio. El concepto de calidad debe estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; podemos decir entonces que calidad será generar satisfacción del cliente ciento por ciento y permanentemente. Para que haya un buen servicio, adecuado y de calidad, el sistema o sistemas diseñados y establecidos en la organización tendrán que operar de manera fiable y sostenida en el tiempo ;pero con un nivel de desempeño que sea aceptado y reconocido por el cliente. Al cliente se le deben proporcionar el servicio en forma permanente y no interrumpido de acuerdo con sus necesidades; pero también al mismo tiempo deberá conservar las características iniciales, es decir sin deterioros en la prestación de este. Este conjunto de cualidades y características que operan en forma integral, se debe considerar como la Calidad del Servicio ofrecido. Por lo tanto cuando hablamos de calidad tenemos que interpretar este

término como la sumatoria de tres tipos de calidades: calidad de diseño, calidad de conformación de operaciones y la calidad de desempeño.

PAMIES, Dolores (2004). En el entorno actual la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas clave para la competitividad de la empresa. Las empresas tienen claro que si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario.

Los productos y servicios ofrecidos por la empresa deben poseer aquellas características que los clientes requieran y valoren, es decir deben cumplir sus expectativas y si es posible, incluso, superarlas. De modo que, la opinión del cliente se convierte en una información sumamente relevante para la empresa. No basta que la empresa esté convencida de que ofrece un servicio de calidad, sino que debe ser el propio cliente el que realmente lo perciba así; convirtiéndose por tanto el tema de la calidad de los servicios en un tema altamente complejo y subjetivo.

Si bien es cierto que ofrecer una elevada calidad de servicio no es sinónimo de éxito, aquellas empresas que lo logren habrán dado un paso en firme hacia su consecución. Ya que la calidad va a tener implicaciones muy positivas para la empresa y sus resultados a largo plazo.

KOTLER & ARMSTRONG (2007) Aduce que una de las principales herramientas de posicionamiento del mercadólogo. La calidad tiene influencia directa en el desempeño del producto o servicio; de esta forma, está vinculada con el valor para el cliente y la satisfacción de éste. En el sentido más específico, la calidad se define como "estar libre de defectos". Sin embargo, la mayoría de las empresas centradas en el cliente amplían esa definición estrecha. La sociedad Estadounidense de calidad define como las características de un producto o servicio que sustentan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del cliente.

CARACTERÍSTICAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

BLANCO DE LA FUENTE, Ana (2003) Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Podemos definir la gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes., podemos identificar las siguientes características:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.
- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.

SÁNCHEZ Ma. Pilar (2010) Aunque la existencia tiene calidad es un asunto entre las empresas y sus clientes, también los competidores tienen alguna influencia, porque se comparan productos y servicios semejantes disponibles en el mercado, de manera que el cliente solo estará satisfecho con el que mejor resuelva sus necesidades.

Además, la calidad es dinámica y cambia a lo largo del tiempo, como también cambian las necesidades y expectativas. A si, lo que nos satisface hoy puede no hacerlo mañana. Eso nos lleva de nuevo al punto anterior, a los procesos de mejora permanente y a la calidad total. Una empresa que se preocupa por satisfacer a sus clientes, y que se compromete en procesos de mejora continua en la prestación de sus servicios estará en ventaja frente a otras que no actúen del mismo modo. Además, la calidad consigue clientes más fieles.

Por tanto, la calidad, y más aún la excelencia, son factores de diferenciación, que distinguen a la empresa de sus competidores. Todo ello justifica que las organizaciones incorporen sistemas de gestión de calidad.

ESTRATEGIAS

LÓPEZ M, Correa J, (2007) La estrategia se refiere a la combinación de medios a emplear para alcanzar los objetivos en presencia de incertidumbre.

La estrategia debe considerarse en un concepto multidimensional que abarca a toda la organización, otorgándole un sentido de sistema abierto perfectamente delimitada con su entorno, con el que interacciona, en el que los diferentes tipos de procesos, operaciones, información y decisiones son reconocibles y orientados. En el que la jerarquía de subsistemas está perfectamente diseñada y en el que los flujos de realimentación, información, recursos o personas, sean internos o externos; y las entradas y salidas de cada subsistema, y las del sistema globalmente considerado, estén bien definidos.

FUERTES Ana María, GATICA Leonardo. (2008) La definición de estrategias supone la elección de los agentes principales y, sobre todo, del responsable del proyecto. Se trata de elaborar un cronograma de actuación que incluya de manera clara y precisa las acciones que adoptar, el plazo de actuación la duración de la misma y los resultados esperados en cada uno de los periodos de ejecución del plan estratégico. De la misma forma se definirán los requisitos para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y se establecerán mecanismos de corrección frente a posibles desviaciones del plan trazado.

En definitiva, la definición de estrategias hace referencia a la concreción final del plan, a la elaboración del documento que debe servir de guía para el mismo y donde se recogen todos los aspectos relevantes. El resultado será un documento que adquiere rango de compromiso, y donde se especifican los agentes implicados y el órgano responsable, las acciones previstas, el plazo de ejecución, el compromiso presupuestario. Los elementos técnicos y las condiciones que son exigibles al territorio.

La implantación de estrategias de calidad en el servicio, puede ser de acuerdo a los siguientes criterios:

- Implantación por medio de la estructura
- Implantación por medio de la tecnología
- Implantación por medio de los empleados
- Competir por talento
- Desarrolla habilidades y conocimientos
- Facultar a los empleados para que puedan dormir
- Trabajar en equipo
- Evaluar el desempeño y premiar la excelencia

Para TOBÓN (2004), Las estrategias, en un sentido contemporáneo, o los métodos, en un sentido más tradicional y clásico, se proponen definir, ante todo, un modus operandi, esto es, una manera de hacer, de proceder. Su razón de ser está en el cómo. Su objetivo es definir un camino, abrir una vía de acceso. Tarea no fácil, ya que presupone que otros

interrogantes previos deben estar resueltos o, en todo caso, también deben ser tenidos en cuenta. Para definir un cómo es necesario tener clara una conceptualización relativa al qué, por qué, para qué, con quién, con qué, cuánto, dónde, cuándo, pues en la medida en que ignore o subestime alguno de estos aspectos, varía la precariedad o el grado de eficacia de los métodos. No es tan simple indicar cómo hacer algo si no se consideran estas variables inter-ventoras, en especial las que presentan una mayor pertinencia para determinadas situaciones.

FACTORES CLAVES

Factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad.

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de placer al servir al cliente
- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

CUATRECASAS, Luis (2005). Para aplicar una estrategia basada en la calidad es necesario que toda la organización, comenzando desde la alta dirección y terminando por el último operario, esté involucrada o participe del proyecto común .Será imposible

llevar a cabo tales objetos de calidad marcados si no existe una clara motivación de todos los estamentos que forman la organización de la empresa.

FERNÁNDEZ, Arrely Caro (2004)

Los diez mandamientos de servicio al cliente

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposible cuando se quiere
3. Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera
5. Para el cliente, tú marcas la diferencia
6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Un empleado insatisfecho genera clientes Insatisfechos
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Los siete pecados capitales del servicio.

1. Apatía
2. Sacudirse al cliente
3. Frialdad (indiferencia)
4. Actuar en forma robotizada
5. Rigidez (intransigente)

Enviar el cliente de un lado a otro

Las 4 A's del Servicio (etapas)

1. Atender al cliente: Identificación de las necesidades del cliente.
2. Aclarar la situación: Identificación de las necesidades del cliente.

3. Actuar: Satisfacer las necesidades.
4. Asegúrese de la satisfacción: Cierre del proceso

LAS 3 P'S DE LA CALIDAD

1. PERSONAS

Con probada capacidad, eficiencia y con deseos de desarrollo.

2. PRODUCTOS

Susceptibles de mejora continua; al gusto del consumidor.

3. PROCESOS

Referente a los sistemas y procedimientos de ejecución.

COMPONENTES DEL SERVICIO DE CALIDAD:

A) Efectividad.

- El profesional está formado.
- Los materiales y maquinas son adecuados.
- Se hacen las operaciones que son correctas.
- Los procedimientos son los idóneos.

B) Es científico - técnico.

- ❖ Es satisfactorio para el cliente.
- ❖ La aceptación por parte del público es buena
- ❖ El cliente lo percibe como adecuado.
- ❖ El cliente está contento con los resultados.

C) Eficiencia.

Comprende los siguientes campos:

Satisfacción del profesional:

- ♣ Remuneraciones y reconocimiento.
- ♣ El trabajador es clave en la calidad.
- ♣ Los profesionales contentos participan.

Satisfacción para el cliente.

- ⊗ Tiene un precio adecuado.
- ⊗ Proporciona beneficios a la empresa.
- ⊗ Los profesionales utilizan el tiempo bien.
- ⊗ La relación costes - beneficios es buena.

Consideraciones éticas del servicio de calidad.

No es posible un servicio de calidad que vaya en contra de los principios éticos de las personas. Las empresas deben promover y mantener una política de calidad basada en valores y principios éticos.

¿Qué es entonces la calidad en el servicio?

Como resultado de investigaciones, tanto bibliográficas como de mercado, hemos podido entender que todos los clientes evaluamos el servicio que recibimos a través de la suma de las evaluaciones que realizamos a siete diferentes factores, a saber.

1. Elementos tangibles:
2. Cumplimiento de promesa:
3. Actitud de servicio:
4. Competencia del personal:
5. Empatía:
6. Comunicación
7. Gustos y necesidades:

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

CÁRDENAS, Hernán (2010) Es un documento que gestiona al sistema de Calidad de la organización, a diferencia que este sirve para algún proceso, trabajo o proyecto específico, por tal motivo en la organización puede haber un plan de calidad para cada proceso los cuales pueden en conjunto realizar un producto final, recordando que aunque existan varios planes de calidad debe solo existir un Manual de Calidad.

PÉREZ y SABADOR (2011).La Planificación debe contener todos los datos precisos para definir la calidad de la misma así como los medios puestos en juego para garantizarla y para asegurarla. Así el Plan de Calidad de la obra incluirá referencias a todos aquellos elementos del sistema de calidad del constructor, que van a ponerse en juego durante la ejecución de la obra. Podríamos entender que esto dependerá del contratista, lo cual es cierto.

Se plantean los tres círculos con las necesidades, la planificación y la realización de los servicios y se identifican las distintas áreas e intersecciones:

- 1.- Necesidades, no planificadas ni realizadas. Insatisfacción. (Conocidas o no por la organización)
2. Necesidades conocidas por la organización y a las que se planifica el servicio correspondiente no se realiza.
3. Planificación a espaldas de las necesidades y realización de los servicios correspondientes. No efectividad y eficiencia.
4. Realización de servicios sin planificar frente a unas necesidades no reales. Ineficiencia, pues no hay efectividad.
5. Realización de servicios que corresponden a necesidades de los clientes pero sin planificación.

6. Realización de servicios de forma planificada que responden a necesidades de los clientes. Situación ideal.

TIPOS DE ATENCIÓN

BLANCO DE LA FUENTE, Ana (2003) La atención puede ser de tres tipos:

a) Activa y voluntaria

Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo.

b) Activa e involuntaria

Es la orientada por una percepción

c) Pasiva

Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

2.5 Hipótesis

Problema

¿Cómo incide el adiestramiento del Talento Humano en la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la Provincia de Tungurahua?

Hipótesis

Un correcto adiestramiento del Talento humano mejorará la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la Provincia de Tungurahua?

2.6 Variables

Variable Independiente: Adiestramiento del Talento humano

Variable Dependiente: Calidad en el servicio

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Enfoque investigativo

La presente investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo ya que nos permite identificar las principales causas:

Orienta hacia la identificación de las causas y explicación del problema, objeto de estudio.

Identificar el grado de capacitación del personal del Ilustre Municipio de San Pedro De Pelileo y su impacto en el servicio que brinda a los clientes tanto internos como externos.

Utiliza técnicas cuantitativas.

Ya que se aplicó encuestas, entrevistas, etc.

Pone énfasis en los resultados.

Ya que esta permitió corregir los aspectos negativos y transformarlos en positivos.

3.2 Modalidad de la investigación

Para la realización y ejecución de la presente investigación se utilizará las siguientes modalidades de investigación.

3.2.1. Modalidad bibliográfica o documental

Para la investigación se usó de todas las herramientas documentadas como: Libros, publicaciones, tratados, textos, tesis de grado, porque nos facilitará conocer, comparar, conceptualizar, ampliar y profundizar diferentes enfoques mediante teorías, conceptualizaciones y criterios diferentes sobre el tema.

3.2.2. Modalidad de campo

En este tipo de investigación se tuvo la oportunidad de conocer de cerca permitiendo utilizar directamente los datos de la investigación obtenida, los mismos que sirven para plantear la propuesta que admitirá orientar y ayudar a resolver el problema del servicio al cliente en El Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

Con la recolección de de esta información se sustentará de mejor manera la investigación donde se aplicará técnicas como la encuesta, observación ubicando de esta manera la investigación primaria que es de necesidad para el desarrollo de este proyecto.

3.3 Tipos de investigación

Para la realización del presente trabajo se utilizó la investigación exploratoria, descriptiva y correlacionar, por las siguientes razones.

3.3.1. Investigación exploratoria

Esta investigación tiene la finalidad de explorar y buscar todo lo concerniente con el problema objeto de estudio, para tener una idea clara de la realidad y en consecuencia proponer posibles soluciones, de esta forma la empresa dará un cambio con los integrantes de la misma.

3.3.2. Investigación descriptiva

Tiene como objeto desarrollar y describir un Plan de Adiestramiento del personal por cuanto nos permite seguir una secuencia lógica para formular la propuesta de la investigación, mediante las características más importantes del problema de estudio.

3.3.3. Investigación correlaciona

Esta investigación verifico la relación existente entre el plan de capacitación al personal con el servicio y atención al cliente. Ya que nos permitirá dar una propuesta de solución al problema planteado.

3.4 Población y muestra

El objetivo de la determinación del tamaño de la muestra es obtener información representativa, válida y confiable al mínimo costo. Para obtener más exactitud en la información es necesario seleccionar una muestra mayor; sin embargo, el solo hecho de contar con una muestra grande no garantiza su representatividad.

EMPLEADOS	No
Operarios	55
Total	55

Cuadro N° 1 Población
Elaborado por: Glenda Díaz

Formula:

$$N = \frac{PQN}{(N - 1)E^2/K^2 + PQ}$$

Simbología:

n = tamaño de la muestra

P = Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0,5)

N = Población

E = Error de muestreo

K = Coeficiente de corrección del error (2)

$$N = \frac{(0,5)(0,5) * 155}{(55 - 1)0,08^2/2^2 + (0,5)(0,5)}$$

N = 78Personas

3.5 Operacionalización de variables

Hipótesis: Un correcto adiestramiento del Talento humano mejorará la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la Provincia de Tungurahua

3.5.1. Variable Independiente: Adiestramiento del Talento humano

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Es el proceso, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	<p>OBJETIVOS</p> <p>ESTRATEGIAS</p> <p>BENEFICIOS</p>	<p>Efectividad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Calidad del personal</p> <p>Comunicación organizacional</p> <p>Continuo adiestramiento</p> <p>Productividad</p> <p>Pertenencia</p>	<p>Le gustaría a usted asistir a cursos de adiestramiento.</p> <p>·</p> <p>Cuando le gustaría a usted recibir los cursos de adiestramiento</p> <p>Cree usted que es importante el adiestramiento para desempeñarse mejor en su trabajo.</p> <p>Cree usted que el adiestramiento mejoraría la calidad en el servicio en la empresa</p> <p>Considera usted que los cursos de adiestramiento no solo se beneficia la empresa sino también el empleado</p> <p>En qué tema le gustaría a Usted recibir adiestramiento</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta,</p> <p>instrumento</p> <p>cuestionario</p>

Cuadro N° 2 Operacionalización de la variable independiente

Elaborado por: Glenda Díaz

Hipótesis: Un correcto adiestramiento del Talento humano mejorará la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la Provincia de Tungurahua.

3.5.1. Variable dependiente: Calidad en el servicio

CON CEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Se define a la calidad en el servicio como un sistema que permite que las características de un producto o servicio satisfagan los requerimientos del consumidor.	<p>SISTEMA</p> <p>FACTORES CLAVES</p> <p>REQUERIMIENTOS</p>	<p>Satisfacción total del cliente</p> <p>Atención inmediata</p> <p>Eficacia</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Cumplimiento de expectativas</p>	<p>Qué importancia le da usted al adiestramiento para el éxito de una empresa sobre calidad en el servicio.</p> <p>Cree usted que un servicio de calidad reduciría el tiempo de espera del cliente</p> <p>Considera que mejorar continuamente sus capacidades es necesario para que usted pueda brindar un servicio de calidad.</p> <p>La empresa cumple con un servicio de calidad.</p> <p>Cree usted que brinda un servicio de calidad a sus clientes.</p>	<p>Técnica Encuesta, instrumento cuestionario</p>

Operacionalización de la variable independiente
Elaborado por: Glenda Díaz

3.6 Plan de recolección de la información

Para la ejecución de la presente investigación será necesario contar con suficiente información, como se detalla a continuación.

PERGUNTAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Solucionar el problema a investigar
2. A que personas o sujetos	A los empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo
3. Sobre qué aspectos	La capacitación y la calidad en el servicio
4. ¿Quién?	Investigador: Glenda Beatriz Díaz Lizano
5. ¿Cuándo?	Desde Abril 10 - Abril 2013
6. Lugar de la recolección de la información	En el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo
7. Cuantas veces	Una vez a cada uno de los encuestados
8. Qué técnica de la recolección utilizará	Encuesta
9. Con que instrumentos	Cuestionario
10. En qué situación	Se buscará el mejor momento para obtener resultados reales

Cuadro N° 3Recolección de la información

Elaborado por: Glenda Díaz

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección

Para la realización de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

TIPO DE INVESTIGACION	TECNICAS DE INVESTIGACION	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
1. Información Secundaria	1.1 Lectura Científica	1.1 Tesis de Grados 1.2 Libros sobre Capacitación y Calidad en el servicio. 1.3 libros sobre Administración. 1.4 libros sobre elaboración de Tesis.
2. Información Primaria	2.1 Encuestas	2.1.1 Cuestionario

Cuadro N° 4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

Elaborado por: Glenda Díaz

3.8 Plan de procesamiento de la información

Para analizar y procesar la información de la presente investigación precedemos de la siguiente manera:

3.8.1. Codificación de la información

Para poder tener una buena codificación se procederá a enumerar cada una de las preguntas del cuestionario aplicado a los empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo para que de esta manera se facilite el proceso de tabulación obteniendo una información real y dando una solución adecuada al problema.

En el procesamiento y análisis de la información se procederá a revisar y a analizar toda la información, verificando que las encuestas realizadas estén debidamente llenadas, es decir que las preguntas estén contestadas en un orden coherente y que sea de fácil entendimiento.

3.8.2. Tabulación de la información

Para poder a realizar la tabulación de datos se procederá a realizar a través del programa Excel, lo que nos permitirá verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

3.8.2.1. Graficar

Para esta presentación se utilizará: Graficas de barras o pasteles.

3.8.2.2. Analizar

Para proceder analizar los datos, se realizará por medio de medidas de dispersión como: Media Aritmética, porcentajes, ya que presentan menor dificultad en su realización y mayor disposición al momento de interpretar los resultados que proyectan.

3.8.2.3. Interpretar

La interpretación de los resultados se elaborará bajo una síntesis de los mismos, para poder hallar toda la información necesaria para dar posible solución al problema del objeto de estudio.

Se aplicara el CHI cuadrado para verificar la hipótesis presentada en la investigación y demostrar la relación entre variables.

CHI

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

CAPITULO IV

4.-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados e interpretación de datos

Para el análisis de resultados e interpretación de datos se realizará mediante los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, con dichos resultados procederemos a la verificación de la hipótesis para descubrir si es hipótesis nula o hipótesis alternativa mediante el cálculo del Chi-Cuadrado.

1.-ASISTENCIA CURSOS DE ADIESTRAMIENTO

Cuadro N° 5 Asistencia cursos de adiestramiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	87	56%
Casi siempre	43	28%
A veces	25	16%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Glenda Díaz

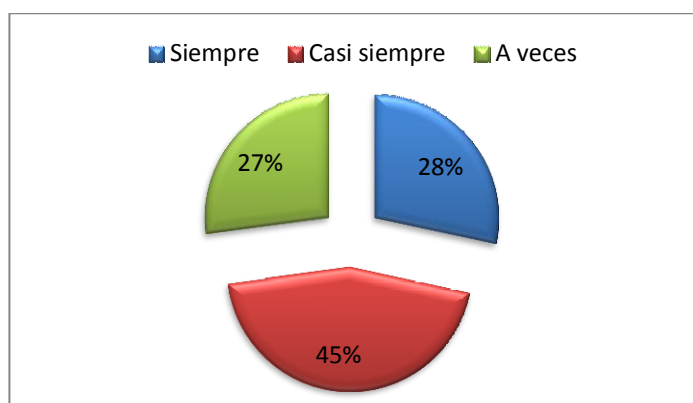


Gráfico N° 4 Asistencia cursos de adiestramiento

Análisis

De los 155 empleados las 87 personas que corresponde al 56% respondieron que siempre le gustaría asistir a cursos de adiestramiento, mientras que las 43 personas que corresponde al 28% respondieron que casi siempre, mientras tanto las 25 personas que corresponde al 16% de la población dijeron que a veces.

Interpretación

La mayor parte de las personas sujeto de la encuesta manifiestan que les gustaría asistir a cursos de adiestramiento, mientras que un porcentaje menor se mantiene en un criterio de indecisión, y una mínima parte respondió que no quiere recibir capacitación.

2. CURSOS DE ADIESTRAMIENTO

Cuadro N° 6 Cursos de adiestramiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En los días de trabajo	89	57%
Fines de semana	66	43%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

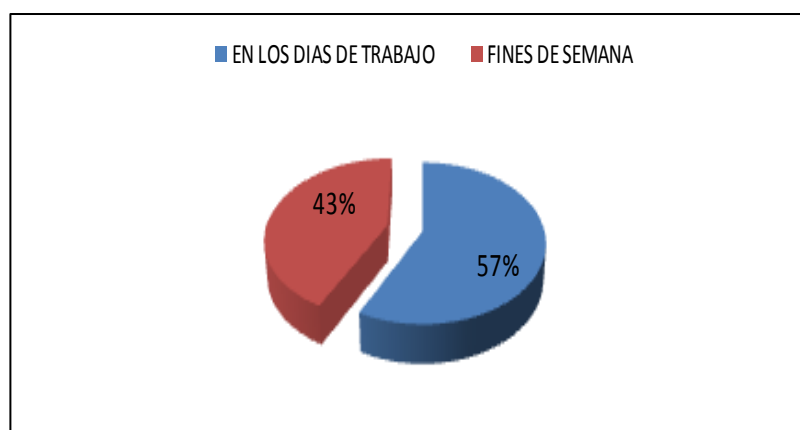


Gráfico N° 5 Cursos de adiestramiento

Análisis

De los 155 empleados 89 personas encuestadas que representan el 57% afirman que les gustaría asistir a cursos de adiestramiento los días de trabajo, mientras tanto 66 personas encuestadas que corresponde el 43% afirman que sería los fines de semana.

Interpretación

La mayor parte de las personas sujeto de la encuesta manifiestan que les gustaría asistir a cursos de adiestramiento los días de trabajo mientras que un porcentaje menor se mantiene el criterio de que sería mejor los fines de semana.

3. DESEMPEÑO EN EL TRABAJO

Cuadro N° 7 Desempeño en el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	76	49%
Frecuentemente	51	33%
Nunca	28	18%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

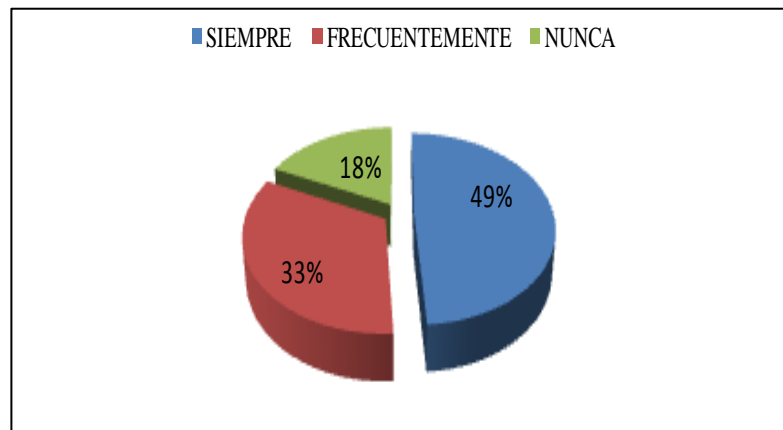


Gráfico N° 6 Desempeño en el trabajo

Análisis e interpretación

De los 155 empleados encuestados, 76 personas que corresponden al 49% respondieron que siempre, mientras tanto las 51 personas que respondieron frecuentemente corresponden al 33%, y las 28 personas que respondieron nunca corresponden al 18% de la población.

La mayor parte de personas considera que siempre debe haber adiestramiento para mejorar el desempeño en el trabajo.

4. CALIDAD EN EL SERVICIO

Cuadro N° 8 Calidad en el servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	91	59%
Poco	35	23%
Nada	29	19%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

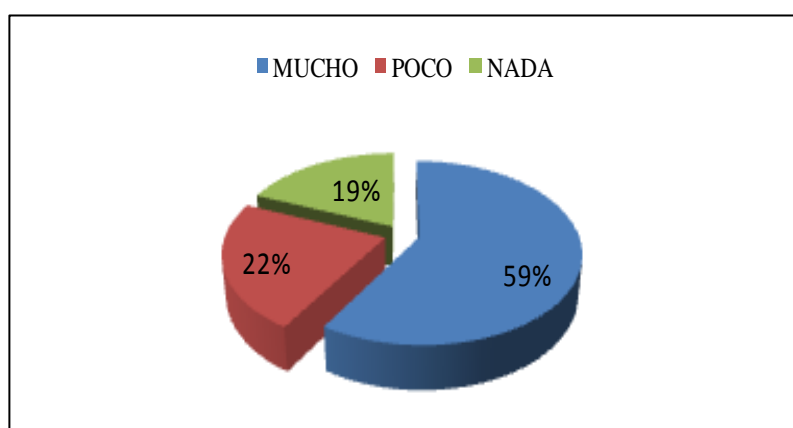


Gráfico N° 7 Calidad en el servicio

Análisis e interpretación

De los 155 empleados encuestados 91 personas que corresponden al 59% afirman que el adiestramiento si mejoraría la calidad en el servicio, mientras tanto que 22 personas que corresponden al 22% respondieron que no mejoraría mucho y 28 personas que corresponden al 19% de la población respondieron que nunca mejoraría.

El adiestramiento mejoraría mucho la calidad en el servicio ya que con mejor conocimiento se puede brindar una excelente atención para de esta manera mantener satisfecho a los clientes.

5. BENEFICIO EMPRESA Y EMPLEADO

Cuadro N° 9 Beneficio empresa y empleado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	88	57%
Casi siempre	36	23%
A veces	31	20%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

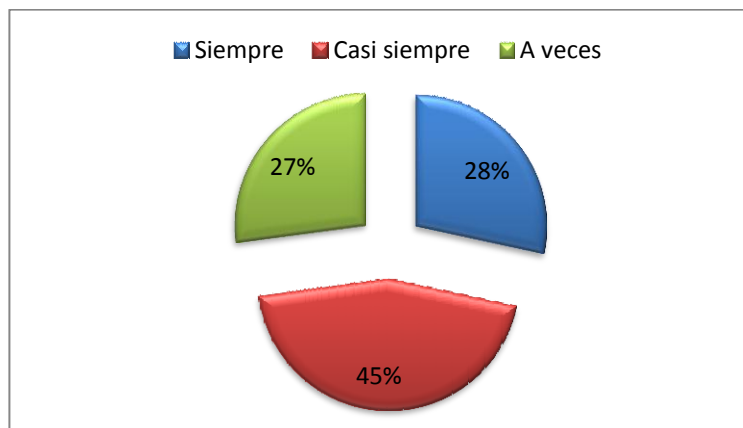


Gráfico N° 8 Beneficio empresa y empleado

Análisis

De los 155 empleados encuestados 88 personas que corresponden al 57% afirman que a través del adiestramiento si se beneficiarían, mientras tanto que 36 personas que corresponden al 23% respondieron que no se verían beneficiados y 31 personas que corresponden al 20% de la población se encuentran inseguras.

Interpretación

La mayoría de encuestados manifiesta que si se beneficiarán con el adiestramiento ya que la empresa en general estará preparada para atender de manera profesional a sus clientes.

6. TEMA DE ADIESTRAMIENTO

Cuadro N° 10 Tema de adiestramiento

Alternativa	Frecuencia	porcentaje
Atención al cliente	61	39%
Motivación	52	34%
liderazgo	42	27%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

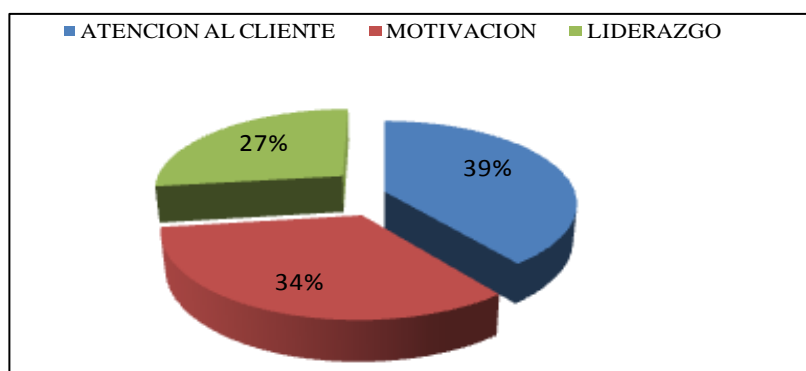


Gráfico N° 9 Tema de adiestramiento

Análisis

De los 155 empleados encuestados 61 personas que representan el 39% afirman que les gustaría asistir a cursos de adiestramiento sobre atención al cliente, mientras tanto que las 52 personas que corresponde el 34% de la población prefieren motivación y las 42 personas que corresponde al 27% de la población optaron por liderazgo.

Interpretación

La mayoría de encuestados prefieren recibir adiestramiento en atención al cliente conociendo que el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante en el juego de los negocios.

7. IMPORTANCIA ADIESTRAMIENTO

Cuadro N° 11 Importancia adiestramiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	100	65%
Poco	26	17%
Nada	29	19%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

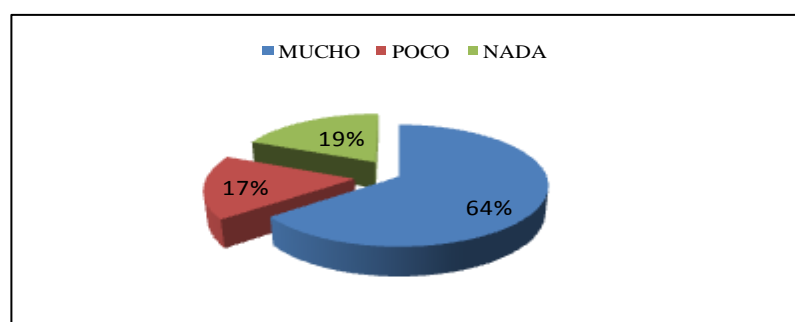


Gráfico N° 10 Importancia adiestramiento

Análisis

De los 155 empleados encuestados 100 personas que representan el 65% personas afirman que el adiestramiento sobre calidad en el servicio tiene mucha importancia, mientras tanto 26 personas que corresponde al 17% respondió que no tiene poca importancia y 29 personas que corresponden al 19% de la población respondieron negativamente.

Interpretación

Según los resultados de la encuesta es importante el adiestramiento en la calidad en el servicio ya que vivimos en frecuentes cambios tecnológicos y de conocimientos, lo que requiere estar actualizados en todas las técnicas y métodos de trabajo que garanticen la eficiencia, contribuyendo así, no solo al beneficio de la empresa, sino también el desarrollo personal y profesional del talento humano.

8. ESPERA DEL CLIENTE

Cuadro N° 12 Espera del cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	83	54%
Casi siempre	47	30%
A veces	25	16%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

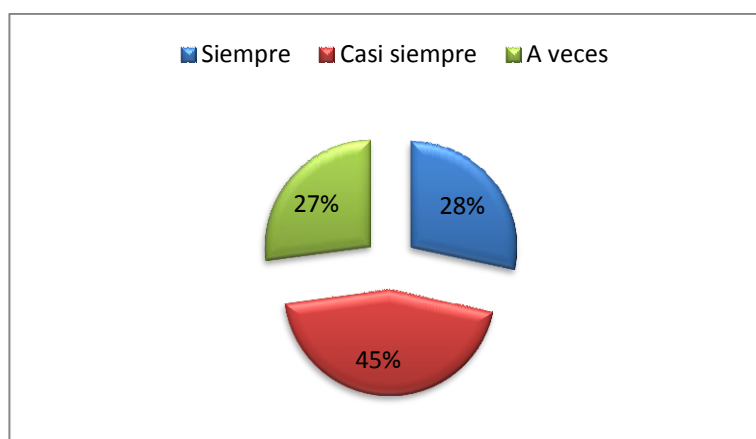


Gráfico N° 11 Espera del cliente

Análisis

De los 155 empleados encuestados 83 personas que representan el 54% afirman que el adiestramiento siempre reducirá el tiempo de espera, mientras tanto 47 personas que corresponde al 30% respondió que casi siempre y 25 personas que corresponden al 16% dijeron que a veces.

Interpretación

La mayoría de empleados están de acuerdo que un adecuado adiestramiento se reduciría el tiempo de espera del cliente, de manera que el empleado va a estar en capacidad de ejercer un puesto de una forma eficiente y eficaz, al poder dar respuesta a los problemas que se le presente durante su desempeño.

9. MEJORAMIENTO CONTINUO DE CAPACIDADES

Cuadro N° 13Mejoramiento continuo de capacidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	81	52%
De acuerdo	35	23%
Indiferente	39	25%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Glenda Díaz

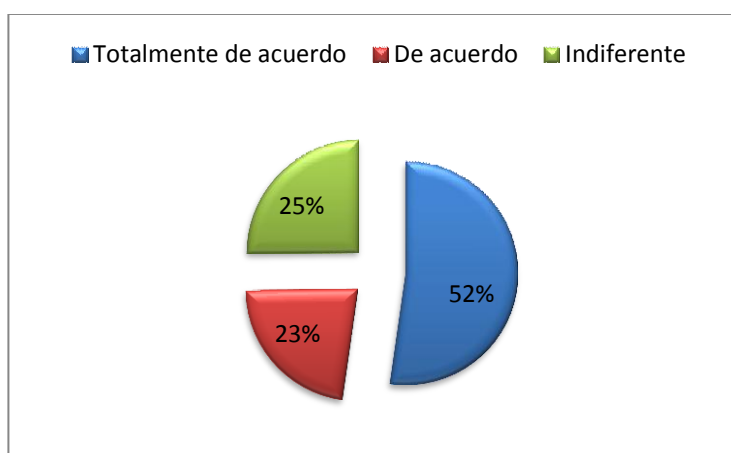


Gráfico N° 12Mejoramiento continuo de capacidades

Análisis

De los 155 empleados encuestados 81 personas que representan el 52% están totalmente de acuerdo que si mejorarían sus habilidades, mientras que 35 personas que corresponde el 23% respondieron que están de acuerdo y 39 personas que corresponde al 25% de la población se Encuentran indiferentes.

Interpretación

Las capacidades de los empleados si mejorarían aseguran la mayoría conociendo que es un aspecto indispensable para la prestación de servicios, ya que de esta variante dependen directamente el éxito o fracaso de las empresas

10. CUMPLIMIENTO DE SERVICIO DE CALIDAD

Cuadro N° 14 Cumplimiento de servicio de calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	58	37%
Casi siempre	75	48%
A veces	22	14%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

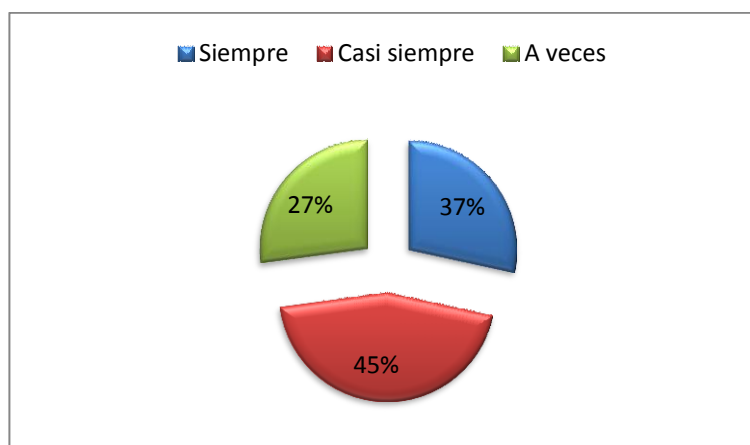


Gráfico N° 13 Cumplimiento de servicio de calidad

Análisis

De los 155 empleados encuestados 58 personas que representan el 37% afirman que la empresa siempre cumple con un servicio de calidad, mientras que 75 personas que corresponde al 48% manifiesta que la empresa casi siempre cumple con un servicio de calidad y 22 personas que corresponden al 14% de la población dicen que a veces

Interpretación

La mayoría de empleados afirma que la empresa a veces cumple con un servicio de calidad la cuales e debe mejorar a través de un adiestramiento adecuado de empleados.

11. SERVICIO DE CALIDAD A CLIENTES

Cuadro N° 15 Servicio de calidad a clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	28%
Casi siempre	69	45%
A Veces	42	27%
Total	155	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Glenda Díaz

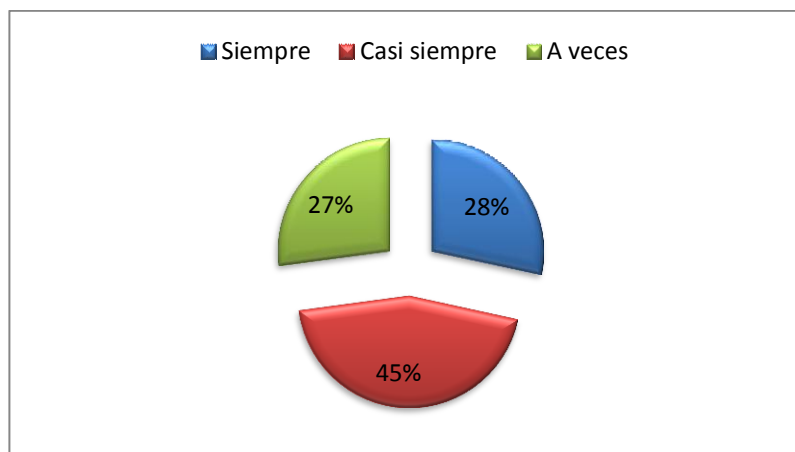


Gráfico N° 14 Servicio de calidad a clientes

Análisis

De los 155 empleados encuestados 44 personas que corresponde al 28% manifiesta que siempre brinda un buen servicio a sus clientes, mientras que 69 personas que representan el 45% afirman que casi siempre brinda un servicio de calidad, y 42 personas que corresponden al 27% de la población mencionan que a veces.

Interpretación

La mayoría de encuestados afirma que la empresa casi siempre brinda un servicio de calidad a sus clientes, lo cual se debe mejorar con un adecuado adiestramiento a los empleados.

4.2. Verificación de la Hipótesis

Con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del GAD del cantón Pelileo se tomó como referencia las preguntas y repuestas número uno y diez de la encuesta para proceder a realizar la verificación de la hipótesis y comprobar si es necesario la aplicación del plan de capacitación del personal que permitirá brindar un servicio de calidad a los clientes.

4.2.1. Modelo Lógico

H0 = Hipótesis Nula

Ho: La aplicación de un plan de adiestramiento del Talento Humano NO mejorara la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.

H1 = Hipótesis Alternativa

H1: La aplicación de un plan de adiestramiento del Talento Humano SI mejorara la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.

4.2.2. Nivel de significancia

El nivel de significancia con el que se trabajo es de 5%.

4.2.3. Elección de la prueba estadística Chi cuadrado

Para la verificación de la hipótesis se adoptó la prueba de CHI Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Simbología

χ^2 = Chi cuadrado

f_o = Frecuencia Observada

f_e = Frecuencia Esperada

4.2.4. Combinación de frecuencias

Verificación de Hipótesis

Alternativas de Respuesta				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Total
Pregunta N° 1	87	43	25	155
Pregunta N° 10	58	75	22	155
Subtotal	145	118	47	310

Cuadro N° 16 Frecuencia observada

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Glenda Díaz

Fórmula para la Frecuencia Esperada

La frecuencia esperada (E) se calcula de la siguiente manera:

$$E = \frac{(Tf * Tc)}{Tg}$$

En donde:

Tf = Total filas.

Tc = Total columnas.

Tg = total global.

Alternativas de Respuesta				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Total
Pregunta N° 1	72,5	59	23,5	155
Pregunta N° 8	72,5	59	23,5	155
Subtotal	145	118	47	310

Cuadro N° 17 Frecuencia esperada

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Glenda Díaz

4.2.5 Zona de aceptación o rechazo

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos uno por el número de las columnas menos uno así:

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

Dónde:

gl = Grado de Libertad

C = Columnas de la Tabla

F = Filas de la Tabla

Remplazando:

$Gl=(f-1)*(c-1)$
$Gl=(2-1)*(3-1)$
$Gl=(1)*(2)$
$Gl= 2$

4.2.6. Cálculo Matemático Chi Cuadrado

$X^2 = \sum \left[\left(\frac{O-E}{E} \right)^2 \right]$	O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
P1 Siempre	87	72,5	14,5	210,25	2,9
P1 Casi siempre	43	59	-16	256	4,34
P1 A veces	25	23,5	1,5	2,25	0,10
P8 Siempre	58	72,5	-14,5	210,25	2,90
P8 Casi siempre	75	59	16	256	4,34
P8 A veces	22	23,5	-1,5	2,25	0,10
TOTAL X2c	310	310	0	937	14,66

Cuadro N° 18 Cálculo Matemático

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Glenda Díaz

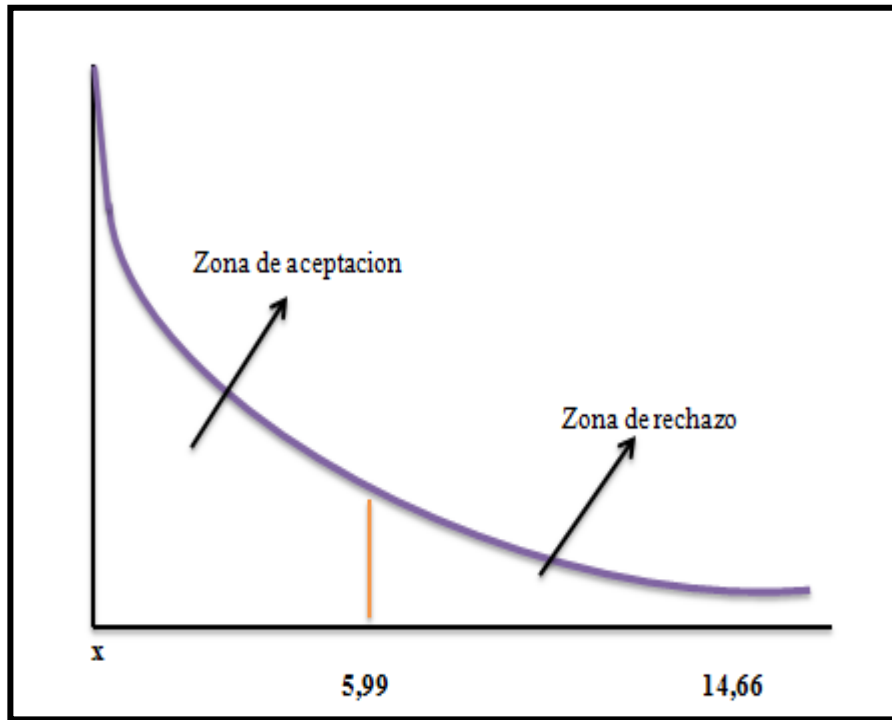
Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75

Cuadro N° 19 Chi tabular

4.2.7. Decisión Final

El valor de $X^2_t = 5,99$ es $< X^2_c = 14,66$ por lo tanto de acuerdo a lo establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que “La aplicación de un plan de adiestramiento del Talento Humano mejorara la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.”

Gráfico N° 15 Curva Chi Cuadrado



Elaborado por: Glenda Díaz

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Mediante la investigación realizada al talento humano del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo de la Provincia de Tungurahua y analizando el problema más de cerca se obtuvo las siguientes conclusiones:

- El personal del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo manifiestan que les gustaría asistir a cursos de adiestramiento, de manera que les ayuda a obtener mayores conocimientos y por ende desarrollarse de manera eficaz en su carrera profesional.
- Se ha podido visualizar que el adiestramiento a los empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo es indispensable para mejorar el desempeño en atención al cliente conociendo que el éxito de una empresa depende

fundamentalmente de la demanda de sus clientes, ellos son los protagonistas principales y el factor más importante en el juego de los negocios.

- Se ha podido visualizar que el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo no cumple con un servicio de calidad, ya que no se ha identificado las verdaderas necesidades del talento humano en cuanto al adiestramiento, por tal razón el trabajo se ha convertido en una rutina que ha generado desmotivación en los empleados y en la prestación de servicios, ya que de esta variante dependen directamente el éxito o fracaso de las empresas
- También mediante la investigación se conoció que es importante el adiestramiento en la calidad en el servicio ya que vivimos en frecuentes cambios tecnológicos y de conocimientos, lo que requiere estar actualizados en todas las técnicas y métodos de trabajo que garanticen la eficiencia, contribuyendo así, no solo al beneficio de la empresa, sino también el desarrollo personal y profesional del talento humano.
- Se concluye que la utilización de un plan de adiestramiento es verdaderamente necesario dentro del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, para de esta manera lograr en ellos un desenvolvimiento eficaz en la calidad en el servicio al cliente.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda, poner mayor énfasis en el Recurso Humano ya que es eje primordial de toda empresa, es decir preocuparse de las necesidades de los trabajadores para que se sientan a gusto de trabajar y por ende generen un desenvolvimiento eficaz en sus funciones
- Se debe adiestrar al Talento Humano de forma periódica y percibida como una inversión a largo plazo y no como un gasto, ya que el adiestramiento juega un papel muy importante, pues está debe darse antes y durante el desempeño de las actividades.
- El adiestramiento debe ser efectuado en base a las necesidades que se presenta en Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo para ver resultados positivos como puede ser crear un buen clima laboral, motivación en el momento de realizar la tarea, buenas relaciones humanas, liderazgo empresarial y calidad en el servicio al cliente
- La institución debe diseñar un proceso de adiestramiento, que proporcione y fortalezca los conocimientos que el personal necesita para el eficiente desempeño de sus actividades laborales.
- Se recomienda elaborar un Plan de Adiestramiento el cual permitirá disponer de personal adecuado para atender a los clientes esto garantizará su satisfacción y aumentará su confianza en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo garantizando el mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título:

Plan de adiestramiento del Talento Humano para obtener un máximo nivel de calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua.

Autora: Glenda Díaz

Institución Ejecutora: Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

Beneficiario: Directivos, clientes internos y externos del Municipio

Provincia: Tungurahua

Cantón: Pelileo

Representante legal: Gerente

Equipo técnico responsable: Gerente General, personal Administrativo, Operativo.

Financiamiento: Propio del Ilustre Municipio de Pelileo \$4785 dólares.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa.

Una vez realizado la investigación se procede realizar un análisis de las conclusiones y recomendaciones.

El adiestramiento del personal del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo no es constante por tal razón se requiere de la elaboración de un plan de Adiestramiento que permita satisfacer las necesidades, ya que no todo el personal posee las habilidades necesarias para desempeñar sus actividades comerciales en forma correcta, haciendo esto deficiente el servicio que la empresa debería ofrecer.

A demás la falta de un Plan de Adiestramiento sobre satisfacción al cliente acarrea, un problema social y comercial, y el bajo rendimiento en el desenvolvimiento en el lugar de trabajo.

MOLIN ALEX (2012) “Plan de Mejoramiento Continuo del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SACPELILEO”.El presente documento se enfoca en su totalidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-PELILEO, y la calidad de servicios que brinda la misma a sus clientes, para lo cual se analizaron los niveles de satisfacción actuales de los clientes y la situación de la cooperativa. La calidad de los servicios generales que brinda la cooperativa de acuerdo a la mayoría de clientes es regular, a pesar de la variedad de productos financieros con que cuenta la cooperativa, la percepción de los mismos es baja debido a la baja calidad en la atención por parte del persona

6.3 Justificación

Cuando se quiere progresar en una organización es primordial reconocer que el Talento Humano es una base fundamental para el éxito.

El propósito del presente programa es incorporar al Talento Humano la filosofía de gestión del Ilustre Municipio de Pelileo a través de la capacitación y adiestramiento, diagnosticando las necesidades de adiestramiento y formación profesional, buscando las habilidades y destrezas que el trabajo amerita y simultáneamente estimular una actitud positiva hacia el cambio, toma de decisiones y logro de resultados. Esta propuesta representa un aporte, una herramienta, que ayude al talento humano a desarrollar actitudes éticas y morales para su crecimiento personal, mejorar su desempeño y de igual manera su eficiencia en el servicio al cliente.

El Plan de adiestramiento del Talento Humano generará positivos efectos como: beneficios para mejorar los sistemas y métodos de trabajo, mejorar el proceso de comunicación en la empresa, disminuir ausencias, reducir el tiempo de espera de los clientes, disminuir los costos para trabajos extraordinarios, mejorar la atención y servicio al público para dar resultados positivos.

Según la jerarquía de las necesidades de Maslo, es posible establecer un conjunto de necesidades que pueden ser consideradas para la elaboración del plan de adiestramiento. Entre tales necesidades tenemos:

Necesidades de autorrealización: (realización potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc. Necesidades de estima: (reputación, reconocimiento, autorrespeto, amor, etc.); Necesidades sociales: (amistad, pertenencia a grupos, etc.); Necesidades de seguridad: (protección contra el peligro o las privaciones), es por ello que el plan de adiestramiento permitirá enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización

El Personal de Atención al Público es el que se encuentra directamente relacionado con el público por lo tanto se considera de suma importancia un Programa de Adiestramiento de Talento Humano para lograr la Eficiencia en el Personal de Atención al Público que mejore los resultados en el desempeño de sus funciones.

Es factible de realizar ya que se cuenta con la disponibilidad de todos los recursos necesarios para desarrollarla como son: fuentes de información, voluntad para realizarlo, recursos: humano, material y económico

Por todo lo expuesto anteriormente se determinó conveniente proponer un Plan de Adiestramiento del Talento Humano que servirá para conocer los diferentes temas de Adiestramiento que se deben impartir para mejorar el desempeño laboral de los empleados permitirá obtener calidad en el servicio de manera que satisfagan las expectativas del cliente.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar un Plan de de adiestramiento del Talento Humano para mejorar la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo, de la provincia de Tungurahua

6.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticarla la situación actual del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo a través del análisis del análisis interno y externo.
- Determinar los temas de adiestramiento que se consideren necesarios para que el personal del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo puedan desenvolverse de manera eficaz en sus cargos actuales.

- Lograr que el personal del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo cuenten con los conocimientos necesarios para que brinden un excelente servicio al partir de la puesta en práctica del Programa de Adiestramiento del Talento Humano.

6.5 Análisis de factibilidad

El Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo cuenta con los recursos humanos, materiales y tecnológicos y económicos, necesarios para ejecutar el Plan de Adiestramiento del Talento Humano, es factible llevar a cabo el mismo, sin descartar la posibilidad de algún imprevisto o limitación en el transcurso de su desarrollo.

El diseño del Plan de Adiestramiento del Talento Humano, por lo analizado en el desarrollo del trabajo contribuirá favorablemente a corregir una deficiencia en la calidad del servicio al cliente.

6.5.1. Factibilidad Socio-Cultural

El Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo depende mucho de su imagen corporativa por eso debe tener una excelente calidad del servicio para lograr una satisfacción total del cliente.

6.5.2. Factibilidad Económica

El presente plan de adiestramiento del talento humano será factible, por cuanto se cuenta con los diferentes recursos económicos, financieros, humanos, y por el conocimiento del mercado por parte del investigador, desde todo punto de vista la implementación de este plan es realizable porque existe la predisposición de los propietarios para invertir en la ejecución del mismo.

6.5.3. Factibilidad Política

En el aspecto político el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo está regido a cumplir con todas las leyes, normas, estatutos, constitución de la república establecidas por gobierno nacional para la aplicación de lo que tenemos previsto en este caso el plan de adiestramiento del Talento Humano.

6.5.4. Factibilidad Técnica.

Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el plan. Generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles). El plan debe considerar si los recursos técnicos actuales son suficientes o deben complementarse.

6.6 Fundamentación Teórica

6.6.1. Adiestramiento

RODRIGUEZ Joaquín (2007) Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Capacitación específica y humana. Consiste en un proceso educativo. Aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos. Actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

6.6.2. Plan de adiestramiento

Cárcamo Mario (2007) Una persona empieza su proceso de "Adiestramiento en el Servicio" desde el momento en que se hace cargo de un nuevo trabajo. Hasta no hace mucho el adiestramiento en el servicio se cumplía por el lento proceso de absorción de todos aquellos elementos y aptitudes que exige un cargo, por la confirmación de una rutina, o rehaciendo trabajos mal hechos.

Se ha definido la "organización" como un grupo de personas dedicadas a cooperar para el logro de un fin común. Ahora bien, la función de adiestrar, tanto antes como después de la incorporación de un empleado a una organización, tiene por objeto hacer que sus miembros sean más eficientes para encauzar la organización hacia sus objetivos.

El adiestramiento trata de influir en la persona de modo que actúe de manera eficiente en el trabajo para el cual se ha adiestrado voluntariamente, sin necesidad de recibir el estímulo constante de nuevas instrucciones. Ninguna institución podría progresar si sus miembros no tuviesen capacidad para operar y deseo de actuar independientemente en forma correcta. Sin embargo, este deseo o disposición de actuar voluntariamente, en armonía con los esfuerzos de los otros miembros de la organización, puede aumentar por medio del adiestramiento.

Cárcamo Mario (2007) El primer paso al poner en acción un plan de adiestramiento es el de determinar cuáles son los problemas que afectan a la organización e identificar aquellos que podrían solucionarse mediante un adiestramiento adecuado. Ahora bien, entre los problemas que sean susceptibles de mejorar mediante adiestramiento, debe fijarse la atención en aquel que requiera la acción más Inmediata. No se trata de hacer adiestramiento por el simple hecho de hacerlo o porque es probable que de buenos resultados. En ningún caso será este el interés de una Institución. El adiestramiento está destinado principalmente a solucionar problemas que eventualmente aquejan a la organización, en consecuencia, es fundamental que se ajuste a la necesidad que trata de satisfacer.

Para fijar prioridad en las materias que debe cubrir el adiestramiento, generalmente se siguen dos principios:

- a) El adiestramiento debe "resolver" problemas existentes.
- b) El adiestramiento debe "prevenir" problemas y al mismo tiempo cubrir las necesidades futuras.

El primer principio puede expresarse en la siguiente forma:

El primer principio puede expresarse en la siguiente forma:

Los objetivos y fines de la entidad determinan las materias que deben enseñar los departamentos de adiestramiento. La elección de las materias y la definición del contenido que se enseñaran dependen de los conocimientos de los entrenados antes del adiestramiento y de aquellos que deben tener una vez terminado el programa. El adiestramiento primeramente debe desarrollar en el funcionario la destreza necesaria para ejercer su función con el máximo de eficacia y satisfacción, debe dar toda la información que necesite y que este no conozca, y además aquellas actitudes y creencias que no posea.

6.6.2.1. Mecánicas de un plan de adiestramiento.

Cárcamo Mario (2007) En el adiestramiento existen numerosos detalles que pueden contribuir al éxito o fracaso de un programa. Al planear un programa eficiente de adiestramiento, debemos primeramente fijar sus objetivos y su dirección. En seguida se seleccionan los instructores adecuados, se desarrolla el contenido del programa, el material de enseñanza se adapta, se revisa y finalmente se valora tanto el plan como el método a usar. Pero a esto hay que agregar una cantidad de detalles pequeños que conciernen principalmente al director de adiestramiento y que tienen gran influencia en el resultado del programa.

La programación, horario, equipo, sala de reuniones, frecuencia de sesiones, etc., son factores que tienen gran efecto sobre el éxito de un plan. La falta de atención a estos aspectos muchas veces trae como consecuencia fracasos lamentables.

Demos una mirada a algunos de estos factores que se conocen como mecánicas de un plan de adiestramiento.

a) Sala de reuniones

Gran parte del éxito de las reuniones depende de la comodidad y facilidades que ofrezca la sala a los participantes.

Deben considerarse entre otros los siguientes factores: amplitud, color de sus muros, aireación, temperatura, alumbrado, exención de ruidos, distribución de mesas o escritorios, sillas confortables, ceniceros, papel y lápiz para tomar notas, pizarrón y demás equipo necesario (proyectores, grabadores, etc.).

b) Formación de los grupos.

Un problema que se presenta al director de adiestramiento es la formación apropiada de los grupos. Esta puede hacerse de dos maneras: vertical y horizontal. En el caso de la vertical se incluyen personas de diferentes niveles dentro de la organización. En la horizontal solo intervienen personas de un mismo nivel.

Ambas formas ofrecen ventajas y limitaciones. La formación vertical es democrática, permite compartir experiencia y aumenta el flujo de sugerencias y críticas entre los diferentes niveles.

6.6.2.2. Matriz FODA

ROBBINS Stephen (2005) Análisis que ayuda a determinar si la organización está capacitada para desplegarse, en el campo de todas las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas.

RODRÍGUEZ Joaquín (2007) La matriz FODA, es la herramienta de análisis estratégico que permite analizar la situación competitiva de una organización. Esta matriz es un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita el ajuste entre “amenazas y oportunidades” externas con las “debilidades y fortalezas” internas de una organización.

6.6.2.3. Efectos que se miden en la capacitación

DESSLER Gary (2004) Puedan medirse cuatro alegorías básicas en los resultados de la capacitación:

1. Reacción. En primer lugar, hay que evaluar las reacciones de los aprendices al programa de capacitación. ¿Les gusto? ¿Piensan que fue provechoso?

2. Aprendizaje. En segundo lugar, es necesario aplicar un examen a quienes recibieron la capacitación para determinar si aprendieron los principios, las habilidades y los hechos que se suponía iban a asimilar.
3. Comportamiento. Luego se debe preguntar si el comportamiento de los aprendices en el trabajo cambio debido al programa de capacitación. Por ejemplo, los empleados en el Área de quejas y sugerencias de la tienda son más amables hoy que antes con los clientes enfadados
4. Resultados. Por último, aunque tal vez más importante, necesita preguntarse lo siguiente: ¿qué resultados finales se alcanzaron en términos de los objetivos de capacitación previamente establecidos? ¿Disminuyó el número de quejas que hacia los clientes acerca de los empleados? ¿Se redujo la rotación de personal?

6.6.2.4. Etapas del Adiestramiento

a) Detectar necesidades de capacitación

CHIAVENATO Idalberto (2011) La búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa.

Los gerentes y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias.

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

b) Diseño del programa de capacitación

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse:

- ¿QUÉ debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe aprender?
- ¿CUÁNDO debe enseñarse?
- ¿DÓNDE debe enseñarse?
- ¿CÓMO debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe enseñar?

Debemos tener en cuenta que el programa debe elaborarse de tal manera que, al descubrir nuevas necesidades, los cambios que se realicen en el programa no sean violentos ya que esto podría ocasionar una desadaptación en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación.

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas:

- Objetivos de capacitación
 - Deseo y motivación de la persona
 - Principios de aprendizaje
 - Características de los instructivos
- Objetivos del adiestramiento:

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y estos se refieren a los resultados deseados de un programa de entrenamiento.

- Disposición y motivación de la persona:

Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición, que se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación.

Las siguientes seis estrategias pueden ser esenciales:

- Utilizar el refuerzo positivo
- Eliminar amenazas y castigos
- Ser flexible
- Hacer que los participantes establezcan metas personales
- Diseñar una instrucción interesante
- Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje
- Principios de aprendizaje

Los principios de aprendizaje constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva. El éxito fracaso de un programa de capacitación, suele relacionarse con dichos principios.

Algunos de estos principios son: participación, repetición, retroalimentación, etc.

- Características de los instructores

El éxito de cualquier actividad de capacitación dependerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los instructores. Estos responsables del entrenamiento, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada. Estos maestros deben ser líderes, es decir, personas que sepan guiar a un grupo, que sepan crear en el alumno o colaborador un deseo de superación personal, líderes que sepan señalar el camino que ha de seguirse.

Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras.

c) Ejecución de la capacitación

Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos ejecutivos. Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el puesto de trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. Es un método por el cual los trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador. En la capacitación de aprendices, las personas que ingresan a la empresa reciben instrucciones y prácticas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teórico y prácticos del trabajo.

d) Evaluación de los resultados de la capacitación

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos, en la cual se intenta responder preguntas tales como: ¿Qué estamos obteniendo de los programas de capacitación? ¿Estamos usando productivamente nuestro tiempo y nuestro dinero? ¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que impartimos es la adecuada?

El adiestramiento debe evaluarse para determinar su efectividad. La experiencia suele mostrar que el adiestramiento muchas veces no funciona como esperan quienes creen reinvierten en ella. Los costos de la capacitación siempre son altos en términos de costos directos y aún más importantes, de costos de oportunidad. Los resultados, en cambio, suelen ser ambiguos, lentos y en muchos casos, más que dudosos.

La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el programa de capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

En este punto existen diferentes modelos, los cuales ya fueron mencionados anteriormente, para evaluar hasta qué punto los programas de adiestramiento mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo, e influyen en el desempeño final de una organización. Por desgracia pocas organizaciones evalúan bien sus programas de capacitación.

6.7 Metodología – Modelo operativo

La Metodología del Modelo Operativo que se utilizó de una manera práctica para guiar la elaboración del Plan de adiestramiento del Talento Humano es el siguiente:

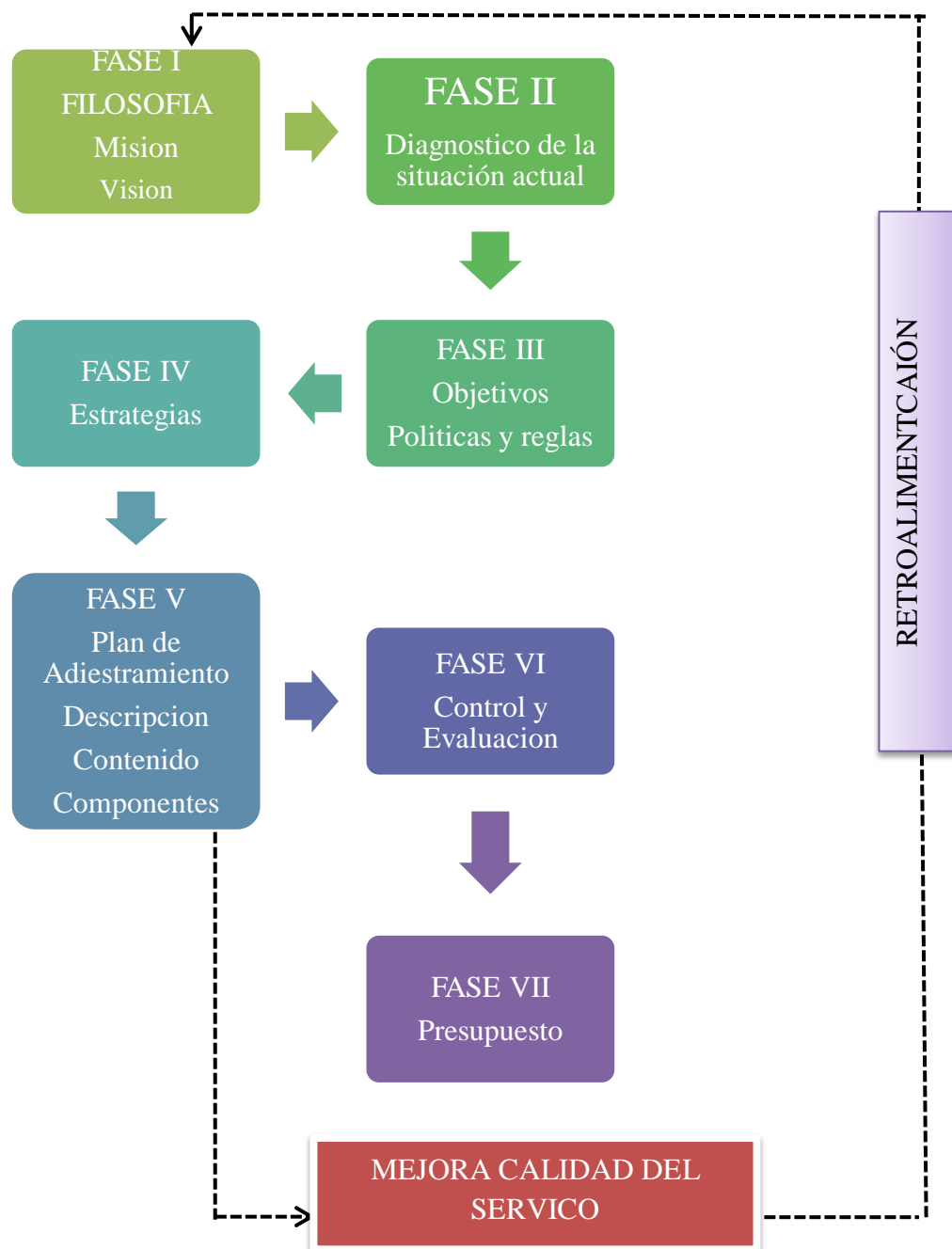


Gráfico N° 16 Pasos para el plan de Adiestramiento del Talento Humano

Elaborado por Glenda Díaz

6.7.1. FASE I Filosofía

La palabra Pelileo, tiene diferentes significados como "Laguna grande", "Cacique poderoso", "Fuerte como el rayo".

La ciudad de Pelileo fue fundada por Don Antonio Clavijo en el año 1570; y fue declarada cantón el 22 de julio de 1860. Esta ciudad fue reconstruida después del terremoto 1949, en el asentamiento actual.

Pelileo, inicia su vida municipal el 31 de julio de 1860, luego de ocho días de haber sido erigido como cantón. En este acto de trascendental importancia para la vida cantonal de Pelileo, se llevó a efecto la firma de un acta, en una reunión con las personalidades más connotadas del quehacer político de ese entonces: señores Manuel Cisneros, Alcalde Municipal; Mariano Altamirano, José Antonio Terán, Jacinto Ramos, Miguel Villena, Consejeros principales y Miguel Félix, Alguacil Mayor, todos designados autoridades y funcionarios de la naciente municipalidad, quienes además consideraron completar la nómina administrativa, encomendando las funciones de secretario al señor Miguel Cisneros y designando al señor Tomás Rodríguez, las funciones de amanuense y portero. Luego de haber escuchado la Ley de Régimen Político, decidieron estructurar un reglamento interno que rijan las atribuciones y funciones de los noveles munícipes, proyecto que se encomendó elaborar a los señores Jacinto Ramos y Miguel Félix.

Igualmente fueron nominados los señores José Antonio Terán y Miguel Villena, para que elaboren el proyecto de Reglamento de Policía, que regiría la vida del nuevo cantón. Se delegó comisionado al señor Mariano Altamirano, para que presente el presupuesto de fondos económicos existente, así como las rentas propias que pudieran crearse con el fin de emprender la ardua y sacrificada labor de la administración. La responsabilidad de la recaudación de las rentas impuestas, la comisionaron al señor Dionisio Sánchez, quien fue designado Tesorero Municipal, ordenado por el Muy Ilustre Consejo, poner su nombramiento a consideración del Jefe Superior Civil y Militar de las Entonces provincias de León y Ambato, para su correspondiente dictamen.

Misión

Servir a la población pelileña brindando servicios de calidad equitativos y solidarios, generando las mejores condiciones para fomentar el desarrollo local, con participación ciudadana y una administración honesta, responsable y eficiente; respetuosa de las personas, su cultura y el ambiente.

Visión

Ser una institución autónoma, descentralizada, transparente y participativa que dinamiza el desarrollo local con equidad. Cuenta con suficientes recursos físicos, económicos y tecnológicos, además de un equipo de funcionarios/as eficientes, capacitados/as y comprometidos/as con su trabajo, que dedican sus esfuerzos para el cumplimiento del mandato ciudadano con calidad; lo que lo ha convertido en un gobierno local líder de la región central del país.

Valores

- Honestidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Filosofía de servicio
- Justicia social
- Ética
- Respeto
- Lealtad
- Confianza
- Trabajo en grupo
- Cooperación

6.7.2. FASE II

Diagnóstico de la situación actual

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Personal responsable y flexible al cambio2. Compromiso de los Funcionarios con la Institución3. Infraestructura4. Experiencia Institucional5. Uso de medios de comunicación para divulgar sobre la toma de decisiones.6. Ambiente agradable de trabajo dentro de la Municipalidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de los empleados con la institución2. Diversificación de temas de adiestramiento3. Trabajo en equipo4. Interacción entre empleados y clientes.5. Contar con un Plan de Adiestramiento del Talento Humano6. Máximo nivel de calidad en el servicio al cliente
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Recurso Humano sin capacitación2. Desmotivación3. Falta de seguridad y autoestima4. Calidad del servicio5. Carencia de un Plan de Adiestramiento del Talento Humano6. Excesivos tiempo de espera del cliente	<ol style="list-style-type: none">1. Situación económica del país2. Baja Capacidad de atención al cliente3. Insatisfacción de clientes4. Bajo desarrollo de capacidades5. Competitividad6. Mala imagen corporativa

Cuadro N° 20Matriz FODA

Elaborado por: Glenda Díaz

6.7.2.1. Análisis Interno

El PCI evalúa, resume y examina aspectos fundamentales sobre la capacidad directiva, capacidad competitiva o de mercado, capacidad financiera, capacidad tecnológica y la capacidad del talento humano.

PONDERACIÓN

Sin importancia 0.01

Muy importante 1.0

CALIFICACIÓN

2= Debilidad importante

1 = Debilidad menor

3 = Fortaleza menor

4 = Fortaleza importante

FORTALEZAS			
FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
Personal responsable y flexible al cambio	0.12	4	0.48
Compromiso de los Funcionarios con la Institución	0.10	3	0.30
Infraestructura	0.09	4	0.36
Experiencia Institucional	0.11	4	0.44
Uso de medios de comunicación para divulgar sobre la toma de decisiones.	0.07	3	0.21
Ambiente agradable de trabajo dentro de la Municipalidad.	0.06	4	0.24
DEBILIDADES			
Recurso Humano sin capacitación	0.11	2	0.22
Desmotivación	0.06	1	0.06
Falta de seguridad y autoestima	0.05	1	0.05
Calidad del servicio	0.10	2	0.20
Carencia de un plan de adiestramiento del Talento Humano	0.08	2	0.16
Excesivos tiempo de espera del cliente	0.05	1	0.05
TOTAL	1		2.77

Cuadro N° 21 Perfil de Capacidad Interna (PCI)

Elaborado por: Glenda Díaz

6.7.2.1.1 Conclusión

Resultado promedio de 2,77 este es un valor por encima de la media, esto significa que Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo necesita trabajar en un plan de adiestramiento del talento humano para aprovechar sus Fortalezas y responder a sus Debilidades.

6.7.2.2. Análisis Externo

Este análisis le permite a la empresa conocer las oportunidades y amenazas del entorno y prepararse para los impactos que pueden producirse por los factores que rodean a la empresa ya sea beneficiando o perjudicando a la empresa.

El POAM examina resume y evalúa la información económica, política social, cultural demográfica ambiental legal, tecnológica, geográfica y competitiva.

PONDERACIÓN

Sin importancia 0.01

Muy importante 1.0

CALIFICACIÓN

Amenaza importante = 2

Amenaza menor = 1

Oportunidad menor = 3

Oportunidad importante = 4

AMENAZAS			
FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
Situación económica del país	0.10	2	0.20
Baja Capacidad de atención al cliente	0.08	2	0.16
Insatisfacción de clientes	0.11	2	0.22
Bajo desarrollo de capacidades	0.09	1	0.09
Competitividad	0.06	1	0.06
Mala imagen corporativa	0.07	1	0.07
OPORTUNIDADES			
Identificación de los empleados con la institución	0.08	3	0.24
Diversificación de temas de adiestramiento	0.07	3	0.21
Trabajo en equipo	0.06	3	0.18
Interacción entre empleados y clientes.	0.09	3	0.27
Contar con un Plan de Adiestramiento del Talento Humano	0.10	4	0.40
Máximo nivel de calidad en el servicio al cliente	0.11	4	0.44
TOTAL	1		2.54


Cuadro N° 22 Perfil de oportunidades y amenazas (POAM)

Elaborado por: Glenda Díaz

6.7.2.2.1 Conclusión

Resultado promedio de 2,54 este es un valor de 0,54 por encima de la media, esto significa que el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo debe trabajar ejecutando actividades estratégicas aprovechando sus oportunidades y minimizando los riesgos de las amenazas con planes de contingencia, en este caso un plan de adiestramiento del talento humano.

6.7.2.3. Estrategias Operacionales

 <p>I. MUNICIPALIDAD DE PELILEO</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal responsable y flexible al cambio 2. Compromiso de los Funcionarios con la Institución 3. Infraestructura 4. Experiencia Institucional 5. Uso de medios de comunicación para divulgar sobre la toma de decisiones. 6. Ambiente agradable de trabajo dentro de la Municipalidad. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso Humano sin capacitación 2. Desmotivación 3. Falta de seguridad y autoestima 4. Calidad del servicio 5. Carencia de un plan de adiestramiento del Talento Humano 6. Excesivos tiempo de espera del cliente
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los empleados con la institución 2. Diversificación de temas de adiestramiento 3. Trabajo en equipo 4. Interacción entre empleados y clientes. 5. Contar con un Plan de Adiestramiento del Talento Humano 6. Máximo nivel de calidad en el servicio al cliente 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>F2 O3 Aprovechar el compromiso de los funcionarios con la Institución para lograr un adecuado trabajo en equipo con los miembros de la organización.</p> <p>F4O5 La experiencia institucional permitirá contar con un plan de adiestramiento del Talento Humano</p> <p>F1 O6 El personal responsable y flexible al cambio ayudara a obtener el máximo nivel de calidad en el servicio al cliente</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>D5O2 Diseñar un plan de adiestramiento del talento Humano y así lograr una interacción entre los empleados y clientes.</p> <p>D4O2 Mejorar la calidad del servicio a través de la diversificación de temas de adiestramiento</p> <p>D6O6 Reducir el tiempo de espera del cliente con el máximo nivel de calidad en el servicio</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Situación económica del país 2. Baja Capacidad de atención al cliente 3. Insatisfacción de clientes 4. Bajo desarrollo de capacidades 5. Competitividad 6. Mala imagen corporativa 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>F6A6 El ambiente agradable de trabajo dentro de la Municipalidad permitirá contrarrestar la mala imagen corporativa</p> <p>F1 A4 Aprovechar el personal responsable y flexible al cambio para lograr un adecuado desarrollo de capacidades</p> <p>F5A2 Utilizar la adecuada comunicación de la toma de decisiones para mejorar la baja capacidad de atención al cliente</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>D1A2 Capacitar al Recurso Humano para lograr una adecuada atención al cliente</p> <p>D4A3 Potenciar la calidad del servicio para satisfacer de manera adecuada a los clientes</p> <p>D3A6 Generar seguridad y autoestima en el personal para obtener una buena imagen corporativa</p>

Cuadro N° 23 Matriz Estratégica del FODA
Elaborado por: Glenda Díaz

6.7.3. FASE III

6.7.3.1. Objetivos

Objetivo General

- ◆ Elaborar un programa con una secuencia lógica de adiestramientos continuos que permita mejorar la calidad en el servicio al cliente en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

Objetivos Específicos

- ◆ Analizar e identificar adiestramientos relevantes, necesarios y actualizados que debe impartir el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo para mejorar en un 90% la calidad del servicio.
- ◆ Incrementar en un 80% la eficiencia del personal en la calidad el servicio s del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.
- ◆ Lograr que los empleados alcancen un 100% de conocimientos necesarios para que puedan colaborar con el cumplimiento eficaz de políticas y metas a partir de la puesta en práctica del Programa de Adiestramiento del Talento Humano.

6.7.3.2. Políticas y reglas

- El plan de Adiestramiento del Talento Humano debe ser aprobado por el Alcalde para su implementación.
- La aplicación del programa será responsabilidad del área de recursos humanos
- El plan de adiestramiento debe ser revisado periódicamente
- Se tomara asistencia en cada impartición del tema de adiestramiento
- El programa deberá aplicarse y ejecutarse de acuerdo a los tiempos establecidos en la planeación del mismo, salvo causas de fuerza mayor.

- Todo material didáctico, visual, auditivo e impreso para el funcionamiento de los entrenamientos deberá ser proveído por la institución
- Los participantes deben atender en todo momento los horarios, normas y disposiciones dentro de las aulas.
- Si el participante no pudiera asistir por fuerza mayor deberá presentar su certificado correspondiente
- Se evaluará a todo el personal al final de cada tema de adiestramiento impartido con el fin de tomar medidas correctivas en caso de ser necesarias para los posteriores temas.
- Los participantes deben obtener una nota mínima final equivalente a 8.0 para aprobar el módulo o entrenamiento.

6.7.4. FASE IV. Estrategias

O3F2 Aprovechar el compromiso de los funcionarios con la Institución para incrementar en un 15% el trabajo en equipo con los miembros de la organización.

D1O2 Diseñar un plan de adiestramiento del talento Humano y así lograr un 80% de interacción entre los empleados y clientes

D4O2 Mejorar la calidad del servicio en un 90% a través de la diversificación de temas de adiestramiento

D6O6 Reducir en un 92% el tiempo de espera del cliente con el máximo nivel de calidad en el servicio

F1A4 Aprovechar el personal responsable y flexible al cambio para lograr un 50% de desarrollo de capacidades

F1 O6 El personal responsable y flexible al cambio ayudara a obtener un nivel del 90% de calidad en el servicio al cliente

D1A2 Capacitar al Recurso Humano para mejorar en un 60% la atención al cliente

D4A3 Potenciar en un 80% la calidad del servicio para satisfacer de manera adecuada a los clientes

6.7.5. FASE V. Plan de Adiestramiento

6.7.5.1. Descripción

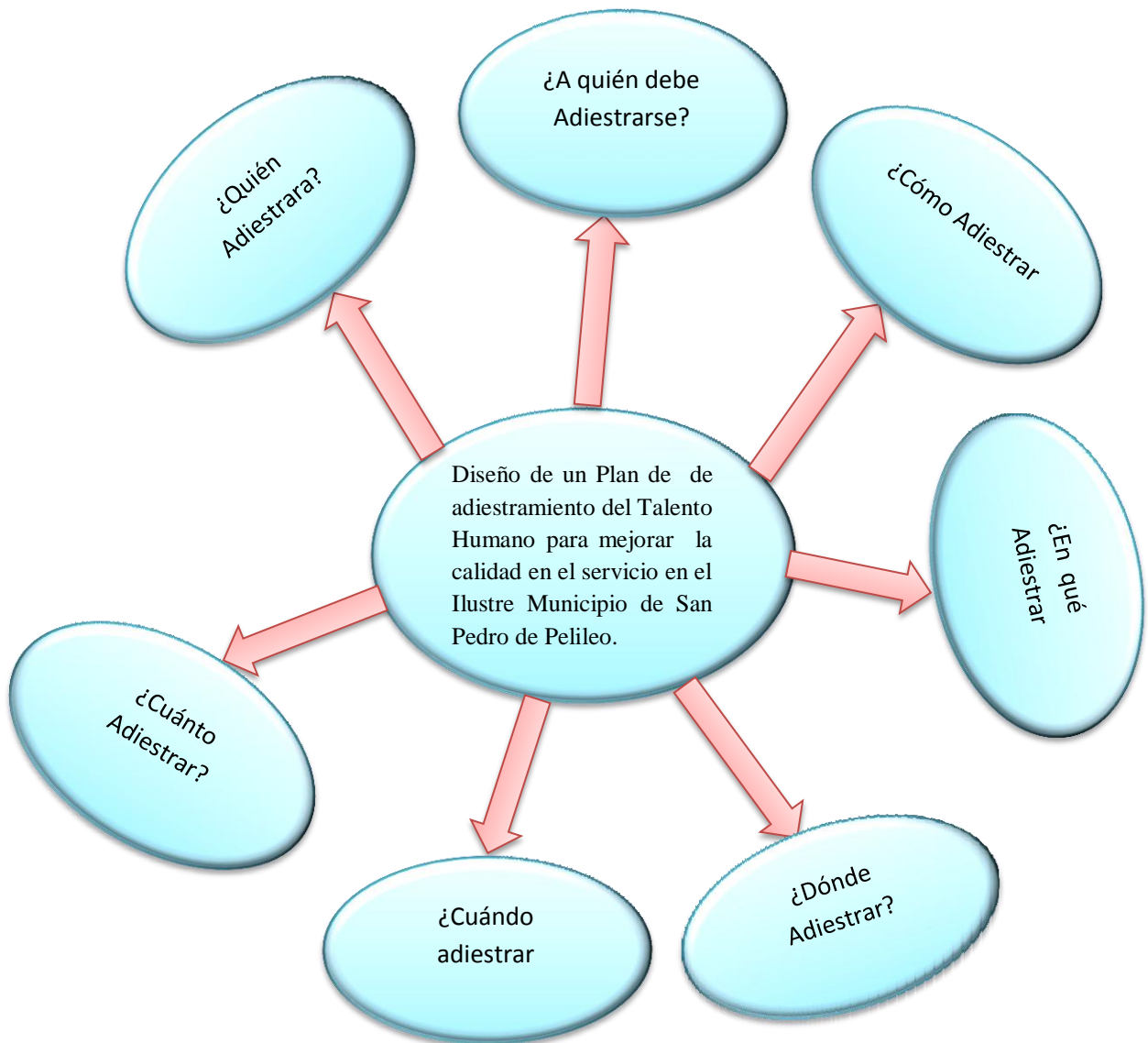


Gráfico N° 17 Plan de Adiestramiento

Elaborado por: Glenda Diaz

a) ¿A quién debe adiestrarse?

A los empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

b) ¿Cómo adiestrar?

De acuerdo a las necesidades que se detectó en el análisis previo realizado al ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo con temas referentes a la calidad del servicio, utilizando los medios de detección de necesidades y la planificación de necesidades de entrenamiento.

c) ¿En qué adiestrar?

De acuerdo a las necesidades observadas en los empleados en relación a la atención al público en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

d) ¿Dónde adiestrar?

En las instalaciones del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

e) ¿Cuándo entrenar?

Cuando se detecta la necesidad de adiestramiento. Para la realización de este plan de adiestramiento se realizó o un análisis previo.

f) ¿Cuánto entrenar?

De acuerdo a las especificaciones del Plan de adiestramiento y a las necesidades del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

6.7.5.2. Contenido

El plan de adiestramiento estará compuesto de los siguientes temas de adiestramiento que recibirán los involucrados en servicio al cliente en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

Los módulos se impartirán 2 veces por año y cada adiestramiento durara de una a dos semanas según sea el contenido.

A continuación se presenta el contenido del programa de entrenamiento continuo, con la siguiente estructura:

- ♣ Tema
- ♣ Objetivo
- ♣ Contenido
- ♣ Dirigido a
- ♣ Duración
- ♣ Requisitos del Lugar

6.7.5.3. Componentes

Tema 1: El cliente

Objetivo: Impartir técnicas adecuadas a los empleados para cubrir las expectativas de los clientes con un servicio eficiente

Contenido:

- ✚ ¿Quién es el cliente?
- ✚ Clases de clientes y como tratarlos
- ✚ Lo que le cliente espera de usted
- ✚ Asegúrese el regreso de los clientes
- ✚ Elementos del servicio al cliente

Dirigido a: Empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

Duración: 2 semanas

Requisitos del Lugar:

- ✚ Salón con iluminación
- ✚ Mesa para proyector
- ✚ Sillas cómodas
- ✚ Adecuado espacio

Gráfico N° 18El cliente

Elaborado por: Glenda Diaz

***Tema 2* Calidad del servicio al cliente**

Objetivo: Mejorar las habilidades en servicio al cliente de los empleados del el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

Dirigido a: Empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

Contenido:

- ✚ La relación y comunicación con el cliente
- ✚ Estrategias de calidad para mejorar el servicio al cliente
- ✚ Gestión de la calidad en el servicio al cliente
- ✚ Normas de calidad en el servicio al cliente
- ✚ Como desarrollar habilidades en el servicio al cliente
- ✚ Atención manejo de quejas y reclamos

Duración: 2 Semanas

Requisitos del Lugar:






- ✚ Salón con iluminación
- ✚ Mesa para proyector
- ✚ Sillas cómodas
- ✚ Adecuado espacio

Tema 3 Trabajo en Equipo

Objetivo: Fomentar entre los empleados el trabajo en equipo y su afianzamiento para lograr resultados favorables en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.





Dirigido a: Empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

Contenido:

-  ¿Qué es el trabajo en equipo?
-  Técnicas de trabajo en equipo
-  Estrategias que fomentan el trabajo en equipo
-  Diferencia entre equipo de trabajo y grupo de trabajo
-  Aprendiendo a aprender

Duración: 1 Semana

Requisitos del Lugar:





-  Salón con iluminación
-  Mesa para proyector
-  Sillas cómodas
-  Adecuado espacio

Tema 4 Motivación

Objetivo: Impulsar al personal en la calidad en el servicio para mantener una actitud proactiva y positiva.





Dirigido a: Empleados del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

Contenido:

-  5 fuentes para encender tui motivación
-  Ciclo motivacional
-  Motivación como base del proceso del cambio
-  Motivación en el Municipio de San Pedro de Pelileo

Duración: 1 Semana

Requisitos del Lugar:

-  Salón con iluminación
-  Mesa para proyector
-  Sillas cómodas
-  Adecuado espacio

Para desarrollar el plan de adiestramiento se utilizaran los siguientes recursos:

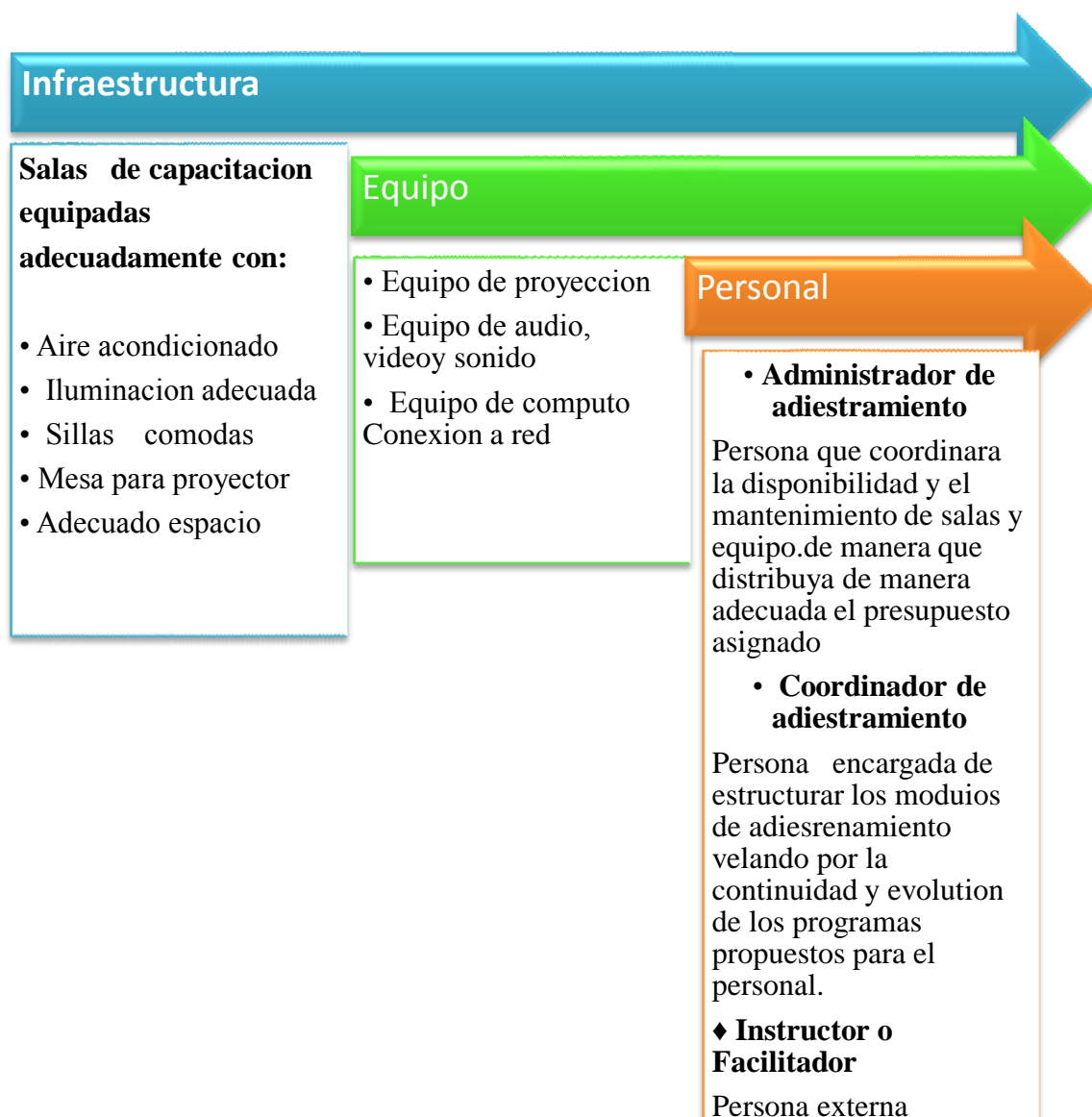


Gráfico N° 22 Recursos plan de adiestramiento

Elaborado por: Glenda Díaz

6.7.6. FASE VI Control y Evaluación

Luego de impartir el Plan de adiestramiento se evaluara los resultados obtenidos y mantener en constante observación a los empleados para determinar en qué medida se ha aumentado la eficiencia en el personal de atención al público ya que al poner en práctica estos cursos se contara con más herramientas y así podrán dar un mejor servicio.

Para medir su éxito y el grado de asimilación de los participantes se realizara en cuatro criterios para de esta manera obtener una respuesta más inmediata sobre el resultado de los cursos de adiestramiento impartidos.

1. Reacción

- ✘ Este criterio se cumplirá con la observación de los empleados en sus labores diarias.
- ✘ Se tomara como base la reacción de cada empleado luego de haber recibido los cursos de adiestramiento, se verificara si están o no implementando lo impartido en el trato con el cliente.

2. Aprendizaje

Para este criterio se tomara tomaremos como base el siguiente cuestionario, que debe ser contestado por los asistentes.

3. Comportamiento

Para poder evaluar el Plan de Adiestramiento se entablar un dialogo con algunos clientes y poder así determinar el cambio en el comportamiento de los empleados. Realizando las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Ha visto cambio en el desempeño de los empleados?
- ✓ ¿Cómo le atendieron?
- ✓ Se le atendió con amabilidad y rapidez?
- ✓ ¿Cómo observo el servicio que se brindó?

4. Resultados

Los resultados del Plan de adiestramiento se evaluarán dependiendo de los tres criterios anteriores, si lo obtenido en los tres criterios anteriores es convincente entonces los resultados se calificarán así: excelentes, muy buenos, regulares o malos, dependiendo de los resultados se sugiere dar un reconocimiento para los empleados que demuestren estar implementando los cursos de adiestramiento y demuestren ser eficaces en el servicio ayudando de esta manera al cumplimiento de los objetivos y metas del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

6.7.6.1. Material para medir el Plan de adiestramiento

6.7.6.1. 1. Hoja de asistencia

Esta hoja se utilizará con el fin de controlar la asistencia de los empleados al curso de adiestramiento del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

6.7.6.1. 2. Hoja de asistencia del facilitador

Se utilizará con el fin de controlar la asistencia del facilitador al curso de adiestramiento del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

6.7.6.1. 3. Hoja de Evaluación del participante

Permita conocer el grado de conocimiento que obtuvo el talento humano mediante el curso de adiestramiento del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

6.7.7. Plan de acción

PROGRAMA	ACTIVIDADES	TIEMPO	LUGAR	RECURSOS	RESPONSABLE
Adiestramiento del Talento Humano	Diálogo de los temas a tratarse en la capacitación con el personal administrativo	6 semanas	Instalaciones del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo	Equipo de proyección Equipo de audio, video sonido Equipo de cómputo Conexión a red separatas	Coordinador Instructor
	El cliente Calidad del servicio al cliente Trabajo en Equipo Motivación	2semanas 2 semanas 1 semana 1 semana	Instalaciones del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo	Equipo de proyección Equipo de audio, video sonido Equipo de cómputo Conexión a red separatas	Coordinador Instructor

Cuadro N° 24Plan de acción

Elaborado por: Glenda Díaz

6.7.8. Presupuesto

	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	CONCEPTO	VALOR UNITARIO	TOTAL
Adiestramiento del Talento Humano	ILUSTRE MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE PELILEO \$ 4785	RECURSOS HUMANOS Administrador de adiestramiento	400	1200
		Coordinador de adiestramiento	400	
		Instructor o Facilitador	400	
		RECURSOS MATERIALES Y TECNOLOGICOS Mobiliario	300	950
		Equipo	300	
		Papelería y útiles	350	
		RECURSOS DE COMUNICACIÓN separatas	400	1000
		boletines	400	
		Carteles	200	
		OTROS Alimentación	700	1200
		Alquileres	500	
Subtotal				4350
Imprevistos (10%)				435
TOTAL				\$4785

Cuadro N° 25 Presupuesto

Elaborado por: Glenda Díaz

La propuesta será financiada el 100% con capital del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

6.7.9. Cronograma de Actividades

N.-	Temas de Adiestramiento	MAY.			JUN.				JUL.				AGOS.			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	El cliente															
2	Calidad del servicio al cliente															
3	Trabajo en Equipo															
4	Motivación															
5	Evaluación y seguimiento															
8	Redacción del Informe Final															

Cuadro N° 26 Cronograma de actividades de la propuesta

Elaborado por: Glenda Días

6.8. Administración de la propuesta

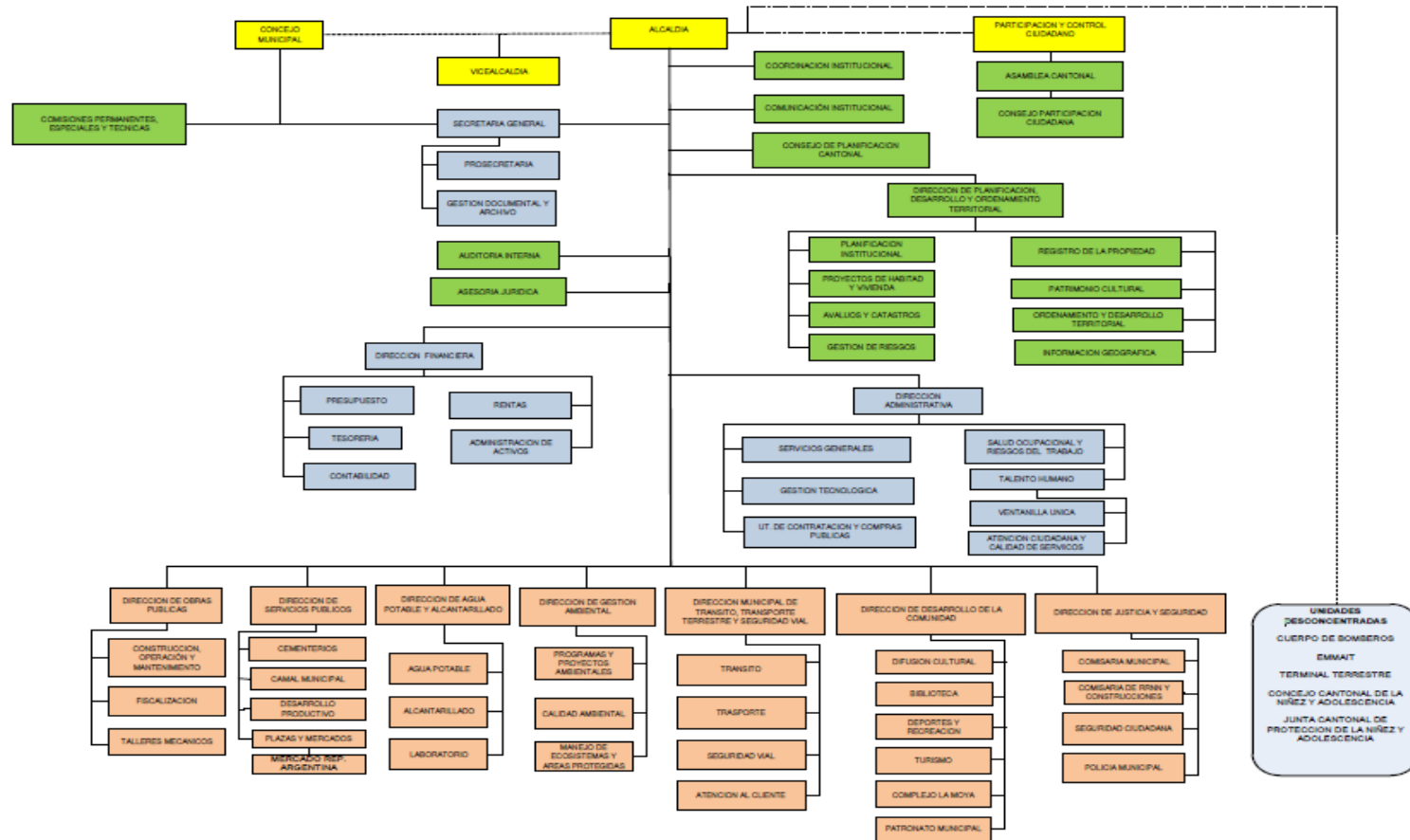


Gráfico N° 23 Organigrama Estructural
Fuente: Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

6.9. Previsión De La Evaluación

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Los directivos del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.
¿Por qué evaluar?	Medir la calidad del servicio.
¿Para qué evaluar?	Para conocer el estado actual del talento humano.
¿Qué evaluar?	El desempeño laboral de los clientes internos
¿Cuándo evaluar?	Antes y después de aplicar la propuesta.
¿Cómo evaluar?	Mediante encuestas a los clientes
¿Con que evaluar?	Encuestas a directivos y clientes Internos. Utilizando información existente en la empresa en cuanto al rendimiento laboral de los clientes internos.

Cuadro N° 27 Previsión de la evaluación

Elaborado por: Glenda Díaz

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ, Ignacio (2006) Introducción a la calidad: Aproximación a los Sistemas de gestión. Ideas propias Editorial S.L.Vigo. Pág. 5

BLANCO DE LA FUENTE, Ana (2003). Atención al cliente. Serie empresa Y Gestión. Pp. 401

BYARS, Lloyd (2004) Gestión de Recursos Humanos. Editorial. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia. Pág. 226, 227,228

CÁRCAMO Mario (2007) Las Relaciones Humanas Y la Administración de Personal. Editorial Andrés Bello. Segunda edición. Chile. Pág. 234, 239,244

CÁRDENAS, Hernán (2005). Gestión de calidad. ICTMA S.L. Editorial... Pág. 16.

COUTER, R. (2010). Administración. .Décima Edición. Pearson Educación, México. Pág. 215

CUATRECASAS Luis (2005). Gestión integral de la calidad, Impreso en España Pág. 34

CHIAVENATO, Idalberto (2002) Gestión del Talento Humano. Editorial Ltad. Rio de Janeiro Brasil Pág. 198, 306 – 308.

CHIAVENATO, Idalberto (2011). Administración de Recursos Humanos, Traducida de la novena Edición de Recurso Humanos. Editorial Ltad. Rio de Janeiro Brasil. Pág. 324-325

CHIAVENATO, Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos. . Editorial Ltad. Rio de Janeiro Brasil Pág. 243

CHIAVENATO, Idalberto (2009). Administración de Recursos Humanos Tercera Edición respecto de la segunda Edición en español por. Mc GRAW- HILL/ INTERAMERICANA.

DESSLER Gary (2004) Administración de recursos humanos: enfoque Latinoamericano. Editorial Pearson. México. Segunda edición. Pág. 128

DOMÍNGUEZ Humberto (2006). El servicio invisible. Fundamento de un Buen Servicio al Cliente. Editorial ECOE. Colombia. Pág. 43, 46.

FUERTES Ana María, GATICA Leonardo. (2008) De la Economía Global al Desarrollo Local. Ediciones Publidisa. Valencia España. Pág. 84.

BOHLANDER, George, SHERMAN, SNELL, S. (2003) Administración de Recursos Humanos Doceava Edición Thomson Editores España Pag.103, 104

GRADOS,Jaime (2007) Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Trillas. Tercera edición. Pág. 28.

HAYES, Bob (2000) Como medir la satisfacción de clientes. Desarrollo y Utilización de cuestionarios. Primera edición. Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona España. Pág.205

HUERTAS García Rubén,HUERTAS García Rosa (2008).Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de Servicios.Edicions Univers. Barcelona. España. Pág 36

JERICO, P. (2001). Gestión del Talento Derechos Reservados Respecto a la Primera Edición por: Pearson Educación S.A.impreso en España. Pág. 51.

KOTLER & ARMSTRONG (2007) Marketing .Onceava ed..México: Pearson Educación. Pág. 244

LÓPEZ Marcelo, Correa Jorge, (2007). Planeación Estratégica de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información. Ediciones Universidad de Caldas. Caldas. Pág. 18

MONDY, Wayne (2005) Administración de Recursos Humanos. Editorial Pearson Educación. México Pág. 202

MONDY, R. W. (2010) Administración de Recursos Humanos. Editorial Pearson Educación. México Pág. 198

ORDÓÑEZ Rubén (2010) Cambio Creatividad e Innovación. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. Pág. 89, 92, 98,99.

PAMIES Dolores Seto.(2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Esic Editorial. Madrid España. Pág. 15.

PÉREZ y SABADOR (2004). Calidad en el diseño de la construcción. Ediciones Díaz de Santos. ISBN. Pág. 367

PORRET, M. G. (2010). Gestión de Personas, Manual para la Gestión del Capital Humano. 4ta Edición. pág. 23

ROBBINS Stephen y Coulter, M. (2005). Administración. Octava edición. Pearson Educación. Pag.180, 182

RODRIGUEZ Joaquín (2007) Administración Moderna de Personal. Cengage Learning Editores. Séptima edición. México. Pág.130, 254

ROIG, Albert (2007) "evaluación de la qualitat a la Gestió Documental", Lligall. Revista catalana d'arxivística, Barcelona, Pág. 219-229.

SÁNCHEZ Ma Pilar (2010) Comunicación empresarial y atención al cliente.

Editorial Editex .México. Pág. 395

SANTOS, A. C. (2010). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento.

Ediciones Ecoe. Pág. 85

TOBÓN, Franco Rogelio. (2004), Estrategias Comunicativas en la Educación.
Edición Caminos. Antioquia. Pp. 4.

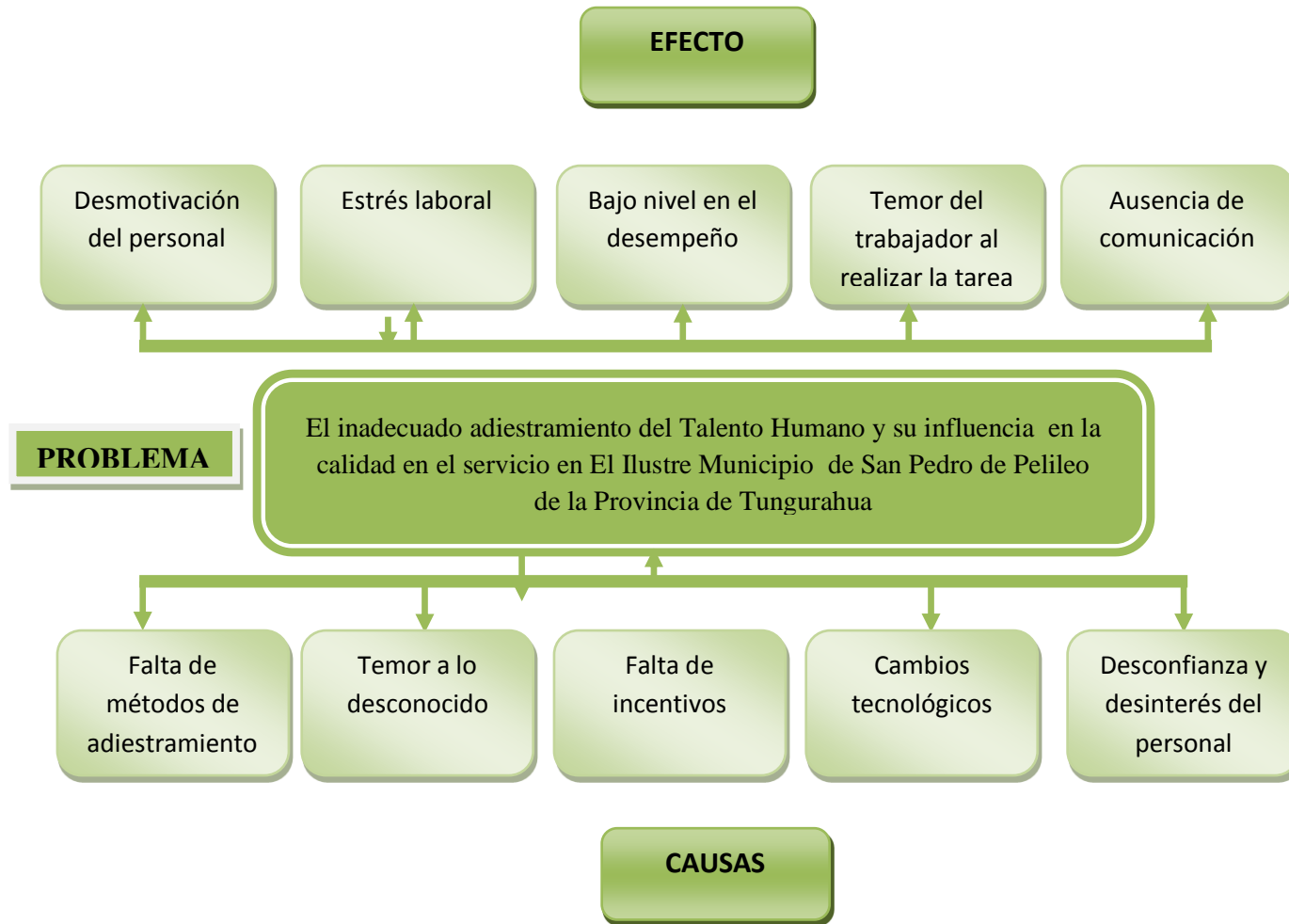
VALENCIA, Joaquín (2007) Administración Moderna de Personal. Editorial
Cengage Learning Editores. México. Pág. 253

LINKOGRAFIA

http://www.ecured.cu/index.php/Desarrollo_de_Sistemas_de_Servicios#Desarrollar_sistemas_de_servicio

ANEXOS

Anexo N° 1 Árbol de problemas



FACULTAD DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA SOBRE: El adiestramiento del personal y su influencia en la calidad en el servicio en el Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo.

LUGAR: Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

FECHA:.....

INVESTIGADOR: Glenda Díaz

OBJETIVO: Conocer la importancia que tiene la capacitación en el desarrollo de una empresa y su impacto en la calidad del servicio.

INSTRUCCIÓN: Marque con una x la respuesta que crea conveniente.

1) ¿Le gustaría a usted asistir a cursos de adiestramiento?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

2) ¿Cuándo le gustaría a usted recibir los cursos de adiestramiento?

- En los días de trabajo ()
- Fines de semana ()

3) ¿Cree usted que es importante el adiestramiento para desempeñarse mejor en su trabajo?

- Siempre ()
- Frecuentemente ()
- Nunca ()

4) ¿Cree usted que el adiestramiento mejoraría la calidad en el servicio en la empresa?

- Mucho ()
- Poco ()
- Nada ()

5) ¿Considera usted que de los cursos de adiestramiento no solo se beneficia la empresa sino también el empleado?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

6) ¿En qué tema le gustaría a Usted recibir adiestramiento?

Atención al cliente () Motivación () Liderazgo ()

7) ¿Qué importancia le da usted al adiestramiento sobre calidad en el servicio para el éxito de una empresa?

Mucho ()
Poco ()
Nada ()

8) ¿Cree usted que el adiestramiento reduciría el tiempo de espera del cliente?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

9) Cree usted que mejorar continuamente sus capacidades es necesario para que usted pueda brindar un servicio de calidad.

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Indiferente ()
Totalmente en desacuerdo ()
En desacuerdo ()

10). La empresa cumple con un servicio de calidad.

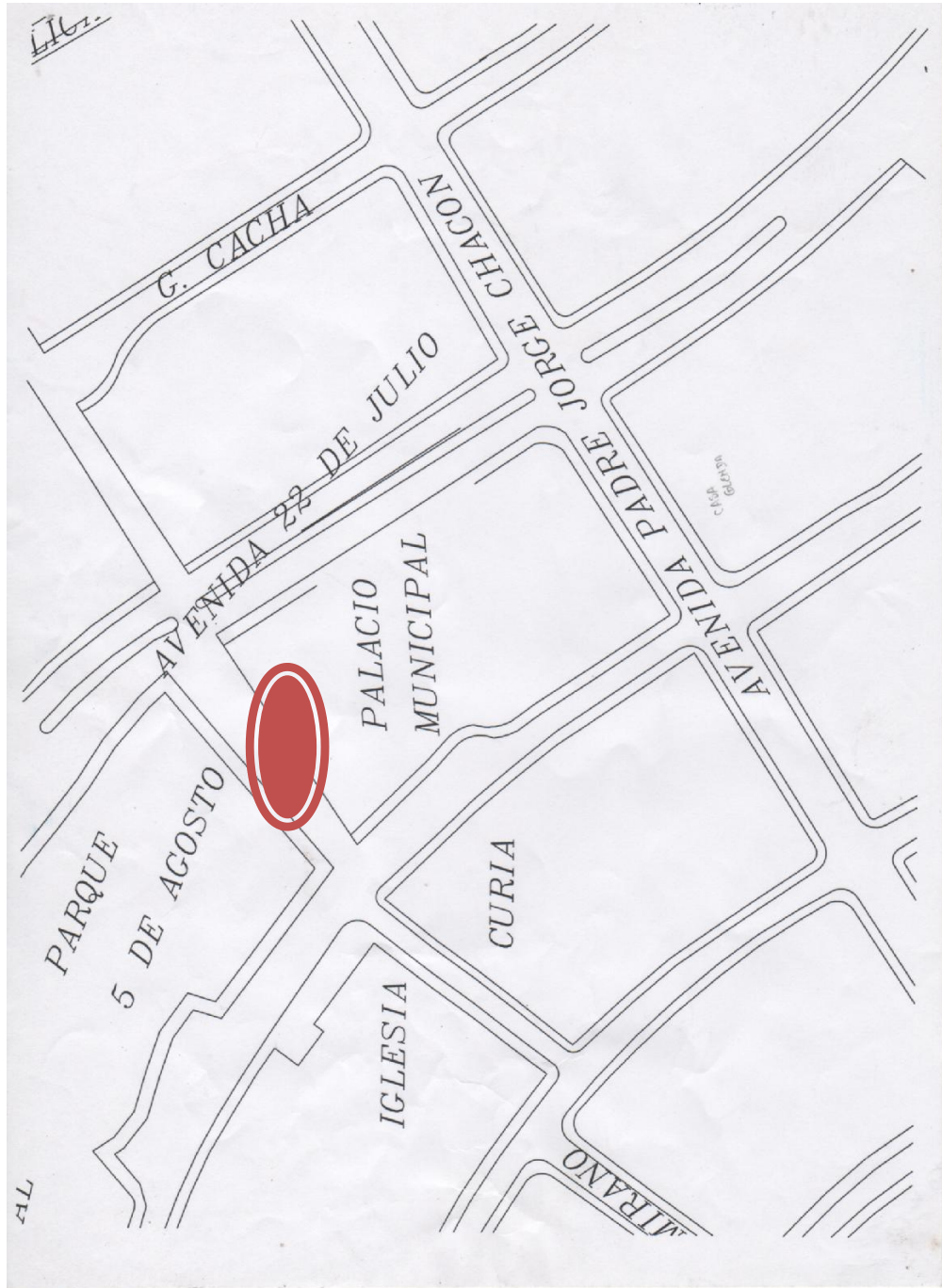
Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

11) Cree usted que brinda un servicio de calidad a sus clientes.

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 3 Mapa de ubicación de la Empresa





Cuestionario de Evaluación del Adiestramiento Impartido

Se solicita contestar este cuestionario de acuerdo con lo que siente realmente y no pensando en lo que debe contestar, de sus respuestas depende el mejoramiento de futuros programas de adiestramiento del Ilustre Municipio de San Pedro de Pelileo

1. ¿Con los cursos impartidos aprendió algo nuevo y beneficioso para usted?

Mucho ----- Algo----- Nada -----

2. ¿Cree usted que los temas tratados en el curso le son útiles para el desempeño de su trabajo? ¿Porque?

Si ----- No-----

3. ¿Qué otros temas considera que se deberían desarrollar para un mejor desenvolvimiento de sus capacidades?

4. ¿Qué tema le pareció más interesante? ¿Porque?

5. ¿Qué calificación le daría usted al facilitador?

Excelente----- Muy bueno-----Bueno-----

Regular-----Malo-----



ILUSTRE MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE PELILEO.

HOJA DE ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS

Adiestramiento: -----

Capacitador: -----

Fecha: -----

No	Nombre del Empleado	# de cedula	Hora de entrada	Firma

Formulario hoja de Asistencia de los Empleados

Elaborado por: Glenda Díaz



ILUSTRE MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE PELILEO.

HOJA DE ASISTENCIA DEL CAPACITADOR

Adiestramiento: -----

Capacitador: -----

Fecha: -----

Coordinador-----

Nombre del Capacitador	# de cedula	Hora de entrada	Firma Capacitador	Firma Coordinador	Hora de salida

Formulario hoja de Asistencia del Capacitador

Elaborado por: Glenda Díaz



ILUSTRE MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE PELILEO.
HOJA DE EVALUACIÓN DEL PARTICIPOANTE

Adiestramiento:

Capacitador:

Participante:

Fecha:

Evaluación Teórica	Evaluación practica	Temas expuestos	Nota final

Comentario:

.....
.....
.....
.....
.....

.....

Firma del evaluador

Formulario hoja de Evaluación del participante

Elaborado por: Glenda Díaz

Fotos de la Empresa

