



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIOPÁEZ

**PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA MEJORAR
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA
CLX VALENCIA, C.A.**

Autor(a)

Yusbelit Gómez

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES

**PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA EMPRESA CLX VALENCIA.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Relaciones Industriales.

Autor(a): Yusbelit Gómez
Tutor(a): Faustino Chirinos

San Diego, Febrero del 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Faustino Chirinos , portador(a) de la cédula de identidad, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) , portador(a) Yusbelit Gómez de la cédula de identidad N° 21.560.115, titulado **PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CLX VALENCIA** presentado como requisito parcial para optar al título de Relaciones Industriales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 15 días del mes de Febrero del año dos mil dieciocho.

(Firma autógrafa)

Faustino Chirinos

C.I.



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

San Diego, 15 de febrero de 2018

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado:
Plan de Adiestramiento para Mejorar la Calidad de Servicio en la Organización CLX
Valencia,C.A ha sido revisado
y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su
tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

Faustino Chirinos

INDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCION	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Formulación del problema	5
1.2 Objetivos de la Investigación	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación de la investigación	5
II MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases legales	16
2.4 Definición de términos básicos	18
III MARCO METODOLOGICO	
3.1 Tipo de investigación	20
3.2 Diseño de la investigación	20
3.3 Fases de la investigación	22
IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	

Encuesta dirigida al personal	24	
Entrevista dirigida a la gerencia		30
V PROPUESTA		
Presentación de la Propuesta	31	
Justificación		31
Fines de la propuesta		33
Objetivos		33
Factibilidad		34
Desarrollo		35
CONCLUSIONES		38
RECOMENDACIONES		39
REFERENCIAS		40

INDICE DE CUADROS

CUADROS	pp.
1 Cronograma de actividades	20

INDICE DE TABLAS

TABLAS	Pp.
N° 1	24
N° 2	25
N° 3	26
N° 4	27
N° 5	28
N° 6	29

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICOS	Pp.
Servicio prestado	24
Adiestramiento constante	25
Capacidad de realizar el servicio	26
Contacto con el cliente	27
Desempeño de funciones	28
Calidad de servicio y atención al cliente	29



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

Autor(a): Yusbelit Gómez
Tutor(a): Faustino Chirinos
Fecha: 02/2018

PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ORGANIZACIÓN CLX VALENCIA.

RESUMEN INFORMATIVO

El presente proyecto tiene como propósito elaborar un plan de adiestramiento para mejorar la calidad de servicio en la organización CLX Valencia. La investigación se ubica en la modalidad de proyecto factible. Asimismo, según el nivel de conocimiento a obtener la investigación se tipifica como descriptiva bajo un diseño de campo. En este estudio la población estará conformada por 11 personas que laboran en la distribuidora de electrodomésticos CLX del Estado Carabobo. Se emplearon como técnica la observación directa y la encuesta. Como instrumento un cuestionario aplicado al personal de la organización y una entrevista que se realizó a la gerencia. Los resultados del cuestionario se presentaron en tablas y gráficos; mientras que los de la entrevista se mostraron en análisis. Por su parte, la propuesta se estructuró en su respectiva descripción, fines, justificación, objetivos y desarrollo. Como conclusión se tiene que el plan de adiestramiento para mejorar la calidad del servicio pretende optimizar el desempeño del personal a través de las actividades y estrategias previstas en el mismo. En tal sentido, la motivación e interés del personal constituye un factor determinante para el logro de los objetivos del plan. Para ello, se recomienda ejecutar el plan de adiestramiento que brindan los elementos que se identificaron: actitudes y conocimientos, para reforzar las necesidades que presenta el personal.

Descriptor: Adiestramiento, Calidad, Servicio.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano en la administración moderna constituye un elemento relevante para el logro de los objetivos y metas organizacionales, por ello los trabajadores deben actualizar sus conocimientos y adquirir competencias a la luz de los procesos de trabajo que cada día se hacen más exigentes, debido a factores como la apertura de los mercados, la desaparición de las barreras geográficas y de comunicación por el uso de la tecnología; todo esto exige que los procesos y los productos estén cada día más cercanos a la excelencia, por lo cual tanto gerentes como empleados deben tomar conciencia con respecto a los resultados que se desean obtener. El sistema de adiestramiento y desarrollo cubre una secuencia de eventos programados que pueden expresarse como un proceso continuo cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

De allí, que la inversión en adiestramiento y entrenamiento y el desarrollo de las destrezas del capital humano, deben ser aspectos importante para los gerentes, indistintamente sí son empresas de producción de bienes o servicios o distribuidoras de bienes. El proceso de adiestramiento se encuentra muy relacionado con los objetivos organizacionales. Del mismo modo, se necesita cierto nivel de desempeño para que la organización alcance dichos objetivos, donde el adiestramiento colabora para proporcionarle, métodos y herramientas para lograrlo. Por otro lado, el presente estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I:** el Problema. El cual aborda el planteamiento, la formulación, el objetivo general y específico y la justificación.

En la **Capítulo II:** el Marco Teórico, está basado en los antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales.

En la **Capítulo III:** se encuentra la metodología compuesta por Tipo de Investigación, Diseño de la Investigación, Fases Metodológicas, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos y Técnicas de análisis de información.

Capítulo IV: integrada por los resultados de la investigación.

Capítulo V: llamada la propuesta, el cual contiene su descripción, fines, justificación, objetivos y desarrollo de la misma. Y por último las referencias.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial, es de resaltar que en los países desarrollados se implementan procesos de adiestramiento y desarrollo en la gestión de talento humano, como herramienta integral de mejoramiento del capital humano, de fortalecimiento de la capacidad de los trabajadores y de actualización, entre estos se puede mencionar los Programas Activos en el Mercado Laboral (PAML) que han sido implementados en países de la OECD por alrededor de tres décadas. De hecho, en los últimos años se ha incrementado la participación de organismos internacionales en el diseño y evaluación de los diversos programas de adiestramiento, ante la percepción de que dichos programas han sido inefectivos en conseguir buenos resultados en el mercado laboral.

Por su parte, en América Latina, países como Chile, México y Colombia apenas están ejecutando procesos del adiestramiento y desarrollo para el recurso humano y están empezando a dar importancia a las evaluaciones de los resultados de la capacitación, y las mismas son escasas según Muñoz (2007:125) afirma que: “en Chile, en una industria gráfica donde se seleccionaron los mejores técnicos y se los formó como capacitadores”. De manera, que las competencias específicas adquiridas en el transcurso de los cursos teórico práctico y con evaluaciones, fueron certificadas.

Ahora bien, en Venezuela existen organizaciones que han implementado nuevos procesos de adiestramiento a sus trabajadores, tales como Petróleos de Venezuela y sus Empresas Filiales, y aunque existen leyes y normativas que rijan este proceso

como la ISO 9000, INPSASEL, LOCTI, INCES, entre otras; las empresas lo han visto más como una necesidad que debe ser implementada para beneficio propio en mejora de sus procesos internos. Por ello, no mantienen un control o supervisión de estos procesos de adiestramiento y desarrollo, y aunque se invierte tiempo y capital para llevarlos a cabo, no se conoce realmente de una manera clara y precisa la efectividad de los mismos y que tan beneficiosos son para el recurso humano.

Asimismo, la administración efectiva del personal requiere del desarrollo de un programa de adiestramiento que permita a los empleados ser seleccionados y entrenados para aquellos puestos que sean más adecuados a sus habilidades desarrolladas. Más aún, requiere que los resultados de su desempeño sean evaluados con prioridad, para que sean remunerados sobre la base de sus contribuciones a la organización. Según, Chiavenato (2007:158) menciona que: “el adiestramiento constituye un elemento de mucha importancia para el logro de la misión y estrategia de cualquier empresa o institución.”

En este sentido, los avances de la ciencia y tecnológicos, el crecimiento de las organizaciones y la demanda creciente de los clientes y usuarios, hacen que los individuos dentro de las empresas o instituciones, estén permanentemente sometidos a procesos de aprendizaje que los conduzcan a estar actualizados o prepararse para un futuro a corto, mediano y largo plazo, y esta preparación continua, sólo se logra a través de un sistema de adiestramiento eficaz. En relación a lo expuesto anteriormente, esta investigación tomará como objeto de estudio, una distribuidora de productos del hogar, denominada Grupo Consorcio Lux, C.A, (CLX), ubicada en Valencia Estado Carabobo, donde se ha evidenciado la falta de capacitación en el personal que allí labora.

Cabe mencionar, que en la organización se requiere la necesidad de implementar herramientas basadas en el adiestramiento que permitan mejorar el desempeño y productividad en el personal debido a que los constantes cambios en el mercado

exigen la actualización de conocimientos, habilidades y destrezas de las personas que gestionan ventas y servicios de líneas blancas.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo podría incidir en la calidad de servicio de la organización CLX VALENCIA, C.A. un plan de adiestramiento?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de adiestramiento para mejorar la calidad de servicios en la organización CLX VALENCIA, C.A.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la situación actual en relación a la capacitación del personal en la Organización CLX VALENCIA, C.A.
2. Identificar los elementos que conforman el plan de adiestramiento para mejorar la Calidad de Servicio en la Organización CLX VALENCIA, C.A.
3. Diseñar un Plan de Adiestramiento para mejorar la Calidad de Servicio en la Organización CLX VALENCIA, C.A.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio del proceso de adiestramiento los recursos humanos y la organización se benefician mutuamente, a partir del resultado de la planeación sistemática de las necesidades de capacitación y el desarrollo del potencial cognoscitivo de los miembros de la organización. Este proceso ha evolucionado con el transcurso del tiempo, desde la llamada revolución industrial de Inglaterra, donde el conocimiento

comenzó a tomar importancia vital para el desarrollo de las industrias hasta la actualidad. Desde este marco histórico, surge la importancia del desarrollo del conocimiento para las organizaciones y la importancia del proceso de capacitación para el desarrollo de este activo intangible.

Los procesos de adiestramiento en la gestión de recursos humanos representan una inversión para la formación de capital humano, la cual es retornable en el corto, mediano o largo plazo, de acuerdo con la planificación, ejecución y seguimiento que realice la gerencia de recursos humanos de la empresa. La importancia de la presente investigación radica en que le permitirá a la empresa objeto de estudio, determinar mejoría en los procesos productivos, incremento de la calidad del servicio, mejora de la productividad y desempeño laboral.

Esta investigación encuentra justificación, además en su dimensión académica investigativa, ya que brinda aportes teóricos sobre adiestramiento, calidad de servicio entre otros, y sirve de antecedentes a futuros trabajos que se presenten en esta facultad de ciencias sociales y específicamente en la escuela de Relaciones Industriales. Asimismo, se deja abierta la posibilidad a que otros investigadores interesados en el tema puedan tomar como referencia bibliográfica con la finalidad de llevar a cabo, lo referente a planes de adiestramiento en calidad de servicio, dado la necesidad de relacionar con la propuesta de soluciones a problemas en la línea de investigación Inducción de Personal e Incidencias de la Inducción de Personal en el Desempeño Personal.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En esta sección se describirán las referencias bibliográficas y trabajos de investigación que preceden al presente estudio y en la cual se analizan las variables relacionadas con la presente investigación, las cuales brindan un sustento teórico al tema de estudio.

2.1. ANTECEDENTES

Sánchez (2016), elaboro un **“Plan Estratégico que permita la Medición de la Eficacia del Adiestramiento, en la empresa Alcave de Venezuela.”** Presentado ante la UJAP para optar al título de Licenciada de Relaciones Industriales. Este estudio se orientó a diseñar un plan de adiestramiento para la gestión de los recursos humanos en la empresa Alcave, de manera que los empleados se sientan comprometidos al realizar cualquier adiestramiento al que fuesen invitados y así poder generar soluciones y obtener productividad y eficiencia.

Metodológicamente, la investigación se enmarca bajo un estudio de campo, ya que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. En este estudio se tomó en cuenta como herramienta la observación directa la cual permitió estudiar, analizar y determinar la problemática existente. De igual forma se aplicó la técnica de la encuesta tipo cuestionario estructurado en ocho (8) preguntas cerradas aplicada a una población y muestra de veinte (20) trabajadores.

El aporte del estudio para la investigación consiste en que es necesario realizar monitoreo y aplicación continua para comprobar los niveles de evaluación

que permitan generar comportamientos y resultados favorables en el personal que recibe adiestramiento.

Espinoza (2015), realizó un trabajo especial de grado titulado **“Evaluación del proceso de adiestramiento en una empresa de servicios. (UCAB)** para optar al título de licenciado en relaciones industriales. Cuyo objetivo principal es de elaborar un modelo de evaluación aplicado al proceso de adiestramiento que planifican y ejecutan la empresa con el fin de determinar su correspondencia con los objetivos organizacionales, ocupacionales e individuales. Según, el método científico, la presente investigación tiene un diseño descriptivo, ya que busca determinar las propiedades específicas del fenómeno a estudiar, analizando la forma en que se presenta la situación, por medio de un análisis documental, aprovechando los estudios que han hecho al respecto para obtener los elementos que servirán como insumos para la construcción del nuevo modelo.

La recolección de información sobre la opinión de expertos en materia, se realizó por medio de una entrevista personal focalizada sobre los aspectos resaltantes donde las preguntas son abiertas y considerando las observaciones presentadas por el jurado experto se procedió al diseño definitivo del modelo. Es importante mencionar, que la relación que guarda esta investigación con el presente estudio se basa en la retroalimentación que la gerencia de recursos humanos debe realizar una vez que el personal es sometido a un proceso de adiestramiento con la finalidad de verificar que tan provechoso ha sido la capacitación para las personas.

Martínez, y Rodríguez (2015), realizaron un trabajo especial de grado titulado **“Evaluación del proceso de adiestramiento y desarrollo del personal administrativo del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) Tucupita Estado Delta Amacuro”.** (UDO) para optar al título de Licenciado en gerencia de Recursos Humanos. Esta investigación permitió evaluar el proceso de adiestramiento y desarrollo del personal administrativo de la empresa objeto de estudio. Además, tuvo como objetivos específicos: Analizar el proceso de

detección de necesidades; describir los métodos de adiestramiento del personal administrativo que labora en el INCES; describir los pasos de evaluación del proceso de adiestramiento del personal.

El tipo de investigación fue descriptiva, de campo la manera de recopilar la información fue por medio de una encuesta de dieciséis (16) preguntas aplicadas a una población de treinta y ocho (38) personas que conforman el área administrativa cuyos resultados fueron analizados de forma porcentual. Los autores concluyen, mencionando que el método de adiestramiento aplicado dentro del INCES son los cursos debido a que son más factibles y aceptables por los trabajadores. Dicha investigación sirvió como aporte para el presente estudio debido a que resalta la importancia de aplicar el adiestramiento como un proceso de recursos humanos que se enfoca en mejorar los niveles de comportamientos a través de los resultados que trae la formación y crecimiento del trabajador.

De Amelio (2014), realizo un trabajo especial de grado titulado **“Evaluación del impacto de un programa de adiestramiento caso SINCOR”**. (LUZ) para optar al título de Licdo. En Relaciones Industriales. La técnica metodológica implantada es la de un estudio de caso, con un diseño de investigación de campo no experimental de tipo descriptivo. La investigación ha mantenido la confidencialidad de los sujetos miembros de la muestra de estudio así como la de los empleados vinculados con este trabajo.

Como conclusión la autora menciona que se utilizó el modelo de evaluación de acciones formativas diseñado por Donald KirkPatrick quien establece 4 modelos para llevarlo a cabo: 1. Nivel de reacción tiene como base un instrumento diseñado por la empresa se midió el nivel de satisfacción de los participantes. Luego el nivel 2 de aprendizaje donde a través del diseño y aplicación de una prueba de conocimiento se obtuvo el promedio porcentual de aprendizaje. Seguidamente, se pasa a evaluar el nivel 3 de conducta y por último el nivel 4 de resultados junto con el retorno sobre la inversión. Por lo tanto, su aporte para esta investigación se fundamenta en plantear

los posibles modelos de evaluación que permitirán brindar la información relacionada con los beneficios del adiestramiento para el trabajador donde se parte de una reacción, aprendizaje, conducta y el resultado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Adiestramiento

Según Chiavenato (2009:384), el adiestramiento: “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos planteados”. En ese sentido, se evidencia que durante la última década, ha crecido sustancialmente el reconocimiento sobre la importancia del conocimiento en la gestión de las organizaciones. Ello ha generado que la capacitación y actualización adquiera un lugar especial entre los directivos y en la organización; otro tanto ha sucedido con los resultados del registro, control y medición del capital humano.

De igual forma, el recurso humano constituye actualmente uno de los factores determinantes para la obtención de valor agregado. Este valor se potencia cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización. El recurso humano es trascendental en la mayoría de los casos el éxito de las organizaciones depende en gran medida de la capacidad de éstas para desarrollar y aprovechar el conocimiento.

El capital humano reside en los recursos humanos. Su análisis es una actividad sumamente útil que posibilita determinar su valor. Ese valor se define por medio del diagnóstico y la comparación de los resultados de su gestión. Por lo tanto la gestión de capital humano y la gestión de recursos humanos tienen como punto convergente, el desarrollo de conocimientos y habilidades de los trabajadores. Un factor esencial para el desarrollo de estas capacidades es el proceso de adiestramiento.

Por lo tanto, el conocimiento a diferencia de la información implica análisis, valoración e inteligencia, es propio de los seres humanos, pero a pesar de crearse por los seres humanos no es necesariamente un bien exclusivo del individuo creador. Es un proceso que implica análisis, razonamiento, inteligencia; por esta razón, el conocimiento significa más que recopilar datos e información, organizarlos e incluso, analizarlos. En este orden de ideas el conocimiento implica identificar, estructurar, vincular, relacionar y comparar la información para crear resultados.

El conocimiento se crea por las personas, comprende análisis, valoraciones, intuición, sabiduría, experiencia, difíciles de imitar por otras personas, debido al carácter diferencial entre las personalidades de cada individuo e imposible hasta el momento de generarse por las computadoras. Por otra parte, Chiavenato (2009) menciona que:

El recurso humano como una capacidad desarrollable, susceptible de convertirse en una ventaja competitiva de la organización; es el valor significativo de la operatividad y aplicación de las directrices de la gestión organizacional. Las personas no son recursos que la organización consume, utiliza y producen costos; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad de la misma forma que el mercado y las tecnologías. (P.251-261).

Rodríguez (2007:249) indica que “El adiestramiento busca lograr ciertos objetivos”. En el cual se podría hacer mención el objetivo general que consiste en conseguir adaptar al personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica en una empresa determinada. Entre los objetivos particulares del adiestramiento se puede hacer mención de:

- ✚ Incrementar la productividad
- ✚ Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.

- ✚ Proporcionar al trabajador una preparación para desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- ✚ Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- ✚ Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación.
- ✚ Promover el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- ✚ Contribuir a reducir las quejas del personal y elevar la moral de trabajo.
- ✚ Facilitar la supervisión del personal.
- ✚ Promover ascensos con base en el mérito personal.
- ✚ Contribuir a la reducción del movimiento de personal.
- ✚ Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- ✚ Contribuir a la reducción de los costos de operación.
- ✚ Promover el mejoramiento de las relaciones humanas en la organización y de la comunidad interna.

El diseño del adiestramiento debe enfocarse en, al menos, cuatro asuntos relacionados según Bolhander y Snell (2008):

1. Objetivos instruccionales: describen las habilidades o conocimientos que se han a adquirir y las actitudes que se van a cambiar.
2. Disposición y motivación de los capacitados: la disposición de los capacitados se refiere a sus factores de madurez y a su experiencia. Los capacitados prospectos deben ser analizados a fondo para determinar que tengan los antecedentes del conocimiento y las habilidades necesarias para absorber lo que les presentaran. Lamotivación de los capacitados son las personas que son conscientes, orientadas a objetivos, autodisciplinadas y perseverantes es más probable que perciban un vínculo entre el esfuerzo que realizan en la capacitación y el mayor desempeño en el puesto.

3. Principios del aprendizaje: la capacitación tiene que construir un puente entre los empleados y la organización. Un paso importante en esta transición es considerar por completo los principios psicológicos del aprendizaje, es decir, las características de los programas de capacitación que ayuden a los empleados a entender el nuevo material, vinculado con su vida personal y aplicarlo de nuevo en el puesto.

4. Características de los instructores: el éxito de cualquier esfuerzo de capacitación dependerá en gran medida de las habilidades de enseñanza y de las características personales de los responsables de dirigirla.

Rodríguez (2007:215) manifiesta que al “elaborar un plan de adiestramiento hay que revisar distintas partes, comenzando por la motivación de la persona para que desee ser capacitada”. Consiste en cambiar comportamientos, lo que se puede lograr siguiendo algunos pasos:

- Convencer al trabajador de que los cambios en su comportamiento favorece sus intereses.
- Crear conciencia en los trabajadores de que los cambios en su comportamiento y el convertir este en un hábito redundara en un mejor desempeño.
- Decirle al trabajador que tiene que aceptar la capacitación si así se le ordena su jefe inmediato o sus superiores de mal alto nivel. En este último caso el trabajador cambiara por obligación más que porque reconozca que al recibir capacitación mejorara su desempeño o su tarea será más gratificante.

El adiestramiento se divide en tres áreas:

- a) Capacitación para el trabajo: Se imparte al trabajador que van a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.
- b) Capacitación de pre-ingreso: Se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios.
- c) Inducción: Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto.
- d) Capacitación Promocional: Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.
- e) Capacitación en el trabajo: La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan.
- f) Adiestramiento: Consiste en una acción destinada al desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
- g) 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.

Robbins (2005) propone seis tipos de capacitación:

1. Destrezas interpersonales: Liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicio al cliente, conocimiento cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales.
2. Técnica: Capacitación y conocimiento de producción, procesos de venta, tecnología de la información, aplicaciones de cómputo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular.
3. Empresarial: Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad planeación estratégica, cultura organizacional.

4. Obligatoria gestión del desempeño: Cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.
5. Solución de problemas y toma de decisiones: Definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativa, análisis de alternativas, selección de soluciones.
6. Personal: Planeación de carrera, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, como hablar bien en público. (p.156).

2.2.2 Calidad de Servicio

Muchos estudios han comprobado, que los clientes insatisfechos pueden procurar a muchas organizaciones perdidas en sus ingresos, así lo expresa Shennan citado por Tschohl (1991:25) presidente de los Hoteles Omni en Estados Unidos dice: “los estudios han demostrado que los hoteles pueden perder hasta un 12% de sus ingresos anuales debido a los clientes insatisfechos que deciden utilizar otros hoteles”.

Esta afirmación habla de la importancia que tiene la Calidad de servicio en las organizaciones y en especial aquellas que tienen contacto directo con el cliente, como es el caso de las distribuidoras de ventas de electrodomésticos, tal es el caso de estudio de este proyecto. Por lo tanto el servicio que se le da a un cliente debe ser de calidad dado que el cliente es el motor, de estas organizaciones, sin ellos la existencia de las distribuidoras no tendrían sentido. Conforme a lo expuesto es necesario aclarar que es la calidad de servicio; para Tschohl (1991:11) “es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr satisfacción de los clientes”

El proceso de adiestramiento desarrolla capacidades, conocimientos, habilidades, valores, y actitudes, que se adquieren por los recursos humanos mediante el aprendizaje, se materializa por medio de los programas de capacitación. Es de gran importancia, que la capacitación se fomente en el seno de las organizaciones y en los ámbitos naturales de los recursos humanos y que se entienda como una necesidad y una inversión.

La gestión de los recursos humanos contribuye además a la motivación del capacitado, la motivación es un factor determinante en el éxito de la capacitación; si se considera que el capacitado debe tener interés y cierto nivel de necesidad para adquirir conocimientos y habilidades, es decir, el nivel de aprendizaje individual se afecta por el grado de motivación que existe en cada individuo. Sikula y McKenna (1999) enumeran ocho objetivos como razones esenciales por las cuales las organizaciones inician programas de adiestramiento y desarrollo de los recursos humanos, estos son:

- Productividad.
- Calidad.
- Planeación de los recursos humanos.
- Moral.
- Prestaciones indirectas.
- Salud y seguridad.
- Prevención de la obsolescencia.
- Desarrollo individual.

2.3. BASES LEGALES

Algunos trabajos de investigación ameritan apoyarse de instrumentos legales tales como. Leyes, normas, reglamentos, para su cabal desarrollo. En este contexto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) publicado en gaceta oficial n° 5.453 establece, lo siguiente en el capítulo V de los derechos sociales y de la familia

Artículo 89: El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras en el Título V en su artículo 295 se expresa lo siguiente:

La formación colectiva, integral continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras constituye la esencia del proceso social del trabajo, en tanto que desarrolla el potencial creativo de cada trabajador y trabajadora formándolos en, por y para el trabajo social liberador, con base en valores éticos de tolerancia justicia, solidaridad, paz y respeto a los derechos humanos.

Artículo 314. En todas las entidades de trabajo se deben facilitar las condiciones para la formación integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras sobre los procesos productivos. La formación del trabajador y trabajadora no debe limitarse al conocimiento de las técnicas y destrezas necesarias para la operación de equipos y maquinarias, o la preparación de materias primas e insumos para la producción.

Artículo 315. El Estado garantizará el reconocimiento académico de la formación de los trabajadores y trabajadoras a partir de las destrezas, técnicas y conocimientos adquiridos durante su participación en el proceso social de trabajo.

Artículo 317. Los patronos o patronas facilitarán la formación de los trabajadores y trabajadoras en la entidad de trabajo, en el marco del proceso social de trabajo.

Por su lado, la Ley del INCES gaceta oficial N° 6.155, Noviembre del 2014 establece lo siguiente en el decreto N°1414:

Artículo 5: El Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista tiene como función la formación y autoformación colectiva, integral, continua y permanente de los ciudadanos y ciudadanas desde la comunidad hasta las entidades de trabajo, para el encadenamiento productivo, la estabilización y el desarrollo del proceso social de trabajo.

Artículo 8: El Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista tienen como competencia elaborar y ejecutar planes que interrelacionen los programas nacionales de formación con los planes de formación bianual de las entidades de trabajo y los proyectos de formación elaborados por las comunidades de acuerdo a sus necesidades y potencialidades productivas.

2.4 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

Calidad: es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida.

Capacitación: conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

Capital Humano: el capital humano es el conocimiento que posee cada individuo. A medida que el individuo incrementa sus conocimientos crecerá su capital humano. No hace falta estar vinculada a una organización, de hecho la empresa. Sobre todo la base de todo capital humano se encuentran las actitudes. En ellas se ven las conductas de las personas y como toda conducta se puede modificar, esta además decir que es la tarea más difícil de modificar, ya que entran a jugar un papel importante el mundo interno de los recursos humanos.

Costo-beneficio del adiestramiento: es una representación en términos contabilísticos de las actividades de entrenamiento a realizar por la organización, para alcanzar sus metas de poseer dentro de sus instalaciones a un personal que este realmente capacitado y entrenado para los diversos cambios que surgen día a día, y el presupuesto de adiestramiento le sirve a la organización como un instrumento de planificación, de coordinación y de control de todas las funciones realizadas cuando se realiza en entrenamiento de personal. El presupuesto de adiestramiento es la

estimación de los recursos necesarios para la operación de los programas, en este caso, de capacitación.

Desempeño laboral: como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado va a depender de su comportamiento y de los resultados obtenidos.

Servicio: un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas. Se define un marco donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico, apunta como se va a elaborar el estudio en la investigación, con el fin de examinar las técnicas y los métodos con la manera de recopilar la información dentro de la investigación y donde de alguna manera se define el tipo y diseño de la investigación, tal como lo indica Arias, (2012:110) “es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se ubica en la modalidad de proyecto factible, según el Manual de elaboración de trabajos de grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL; (2009:7), define el proyecto factible como: “la elaboración de una propuesta o de un modelo operativo viable, para aportar una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer las necesidades de un grupo social. “Asimismo, según el nivel de conocimiento a obtener la investigación se tipifica como descriptiva. Según, Arias, (2006:41) opina sobre la investigación descriptiva: “Es el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; trabajando así, sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es de campo, y representa la estrategia a cumplir para desarrollar la investigación; contiene de una manera estructural y funcional cada etapa del proceso y depende del tipo de investigación seleccionado. Al respecto, Arias (2006:31), plantea que la investigación de campo es: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable

alguna”. En lo citado se aborda que este tipo de diseño es el que permite recolectar la información directamente del ambiente o campo de trabajo.

3.3. FASES METODOLÓGICAS

Fase I. Diagnosticó de la situación actual en relación a la capacitación del personal en la Organización CLX VALENCIA, C.A.

Para llevar a cabo esta fase se determinó la población y muestra. De manera, que la población o universo está constituida por el conjunto de individuos que pueden ser de utilidad para obtener información respecto a la investigación. De acuerdo con Balestrini (2008:137), la población “puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. Por lo tanto en este estudio la población estará conformada por 11 personas que laboran en la distribuidora de electrodomésticos CLX del Estado Carabobo.

Asimismo, el procedimiento de muestreo que se utilizará es el no probabilístico intencional debido a que la selección de los sujetos es realizada de manera directa por el investigador. Es por ello que la muestra no probabilística es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2003; p.144) como “también llamadas muestras dirigidas que suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. Aun así se utiliza en muchas investigaciones y a partir de ellas se hacen inferencias sobre la población”. Debido a que la población en este proyecto contemplará un número relativamente pequeño de elementos, se utilizará el cien por cien de la misma para la muestra.

De igual forma, en esta fase se hizo necesario utilizar las técnicas e instrumentos que permiten recolectar información relacionada con la capacitación del personal de la empresa objeto de estudio. De allí, que se emplearon como técnica la observación

directa y la encuesta. Como instrumento un cuestionario y una entrevista. De acuerdo, con Hurtado (2008), la observación directa:

Es una actividad del ser humano y además es un elemento fundamental para las investigaciones. Permite observar los hechos tal cual como ocurren y sobre todo aquellos que les interesa y considera significativos el investigador. Se emplea básicamente para recolectar datos del comportamiento o conducta del sujeto o grupo de sujetos, hechos o fenómenos (p. 39).

Por su parte, la encuesta, según Sabino (2006:106), es “un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a prioridad las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población”. En tal sentido, es necesario especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. En lo que respecta al cuestionario. Arias (2012:74) menciona que: “se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador.

Fase II. Identificación de los elementos que conforman el plan de adiestramiento para mejorar la Calidad de Servicio en la Organización CLX VALENCIA, C.A.

Para desarrollar esta fase se tomara en cuenta los lineamientos específicos que contendrá el plan de adiestramiento. Para ello, se determinan los métodos de adiestramiento, las técnicas de adiestramiento y las estrategias que se necesitan para el plan propuesto.

Fase III. Diseño del Plan de Adiestramiento para mejorar la Calidad de Servicio en la Organización CLX VALENCIA.

En esta fase se encuentra la estructura del plan de adiestramiento. El cual se encuentra constituido por los siguientes aspectos:

- Ü Presentación de la propuesta
- Ü Justificación
- Ü Objetivos de la propuesta
- Ü Fines del adiestramiento
- Ü Factibilidad
- Ü Desarrollo
- Ü Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULOIV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

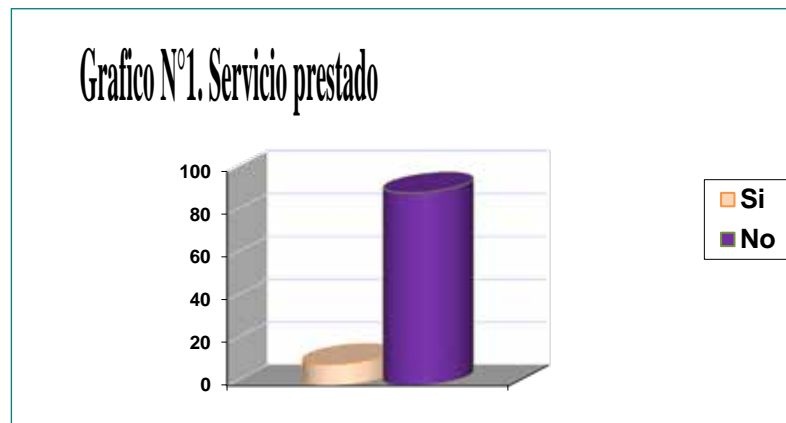
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN CLX VALENCIA, C.A.

Ítems N°1. ¿El servicio prestado a los clientes es eficiente?

Tabla N°1.

Total de Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	5	10%
	No	6	90%
	Total	11	100%

Fuente: Gómez (2018)



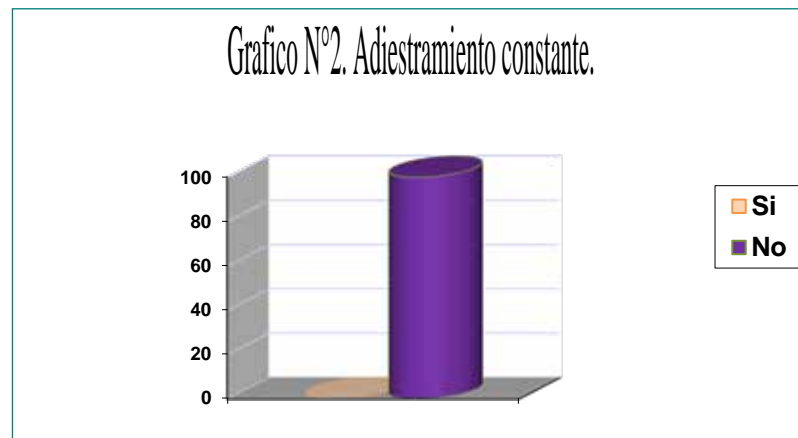
En esta pregunta el 90% de los encuestados contestan que el servicio prestado a los clientes no es eficiente. Pero un 10% dijo que sí. Tales respuestas demuestran que el personal presenta cierta debilidad que le impide llevar a cabo un servicio eficiente.

Ítems N°2. ¿Se realiza adiestramiento constante en la organización?

Tabla N°2.

Total de Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	0	0%
	No	11	100%
	Total	11	100%

Fuente: Gómez (2018)



Para esta pregunta el 100% de los encuestados contestan que no se realiza adiestramiento constante en la organización. Por lo tanto, llama la atención para activar un plan de adiestramiento en la organización. Para Evans y Lindsay (2008) manifiesta que “los beneficios de la capacitación y el entrenamiento con base en la calidad supera los costos. La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos en la organización para una calidad total, sobre todo porque los empleados requieren de nuevos conocimientos y habilidades constantemente.

Ítems N°3.¿Tienes capacidad de realizar el servicio de atención al cliente prometido de manera correcta y continua?

Tabla N°3.

Total de Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	6	90%
	No	5	10%
	Total	11	100%

Fuente: Gómez (2018)



Según la gráfica muestra que un 90% de los encuestados argumentan que tienen capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua. Sin embargo, un 10% dijo que no. Lo que es preocupante para la organización debido a que se requiere el compromiso por parte de todos los miembros de la misma. Esto se puede lograr proporcionando adiestramiento adecuado que permita desarrollar habilidades y destrezas en el personal.

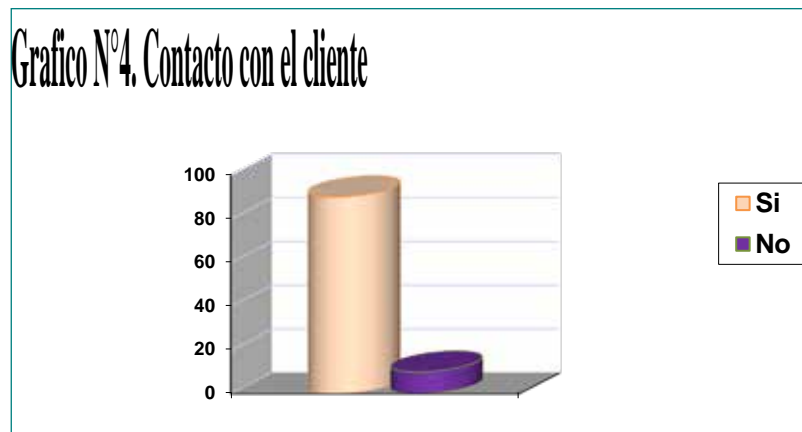
Ítems N°4. ¿Tiene facilidad para establecer contacto con el cliente?

Tabla N°4.

Total de Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	6	90%
	No	5	10%
	Total	11	100%

Fuente: Gómez (2018)

Grafico N°4. Contacto con el cliente



Un 90% de los encuestados afirman que tiene facilidad para establecer contacto con el cliente. Pero un 10% dijo que no. Por lo tanto, se deben implementar planes de adiestramiento que proporcionen herramientas y desarrollen conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan el desempeño del personal para llegar al cliente.

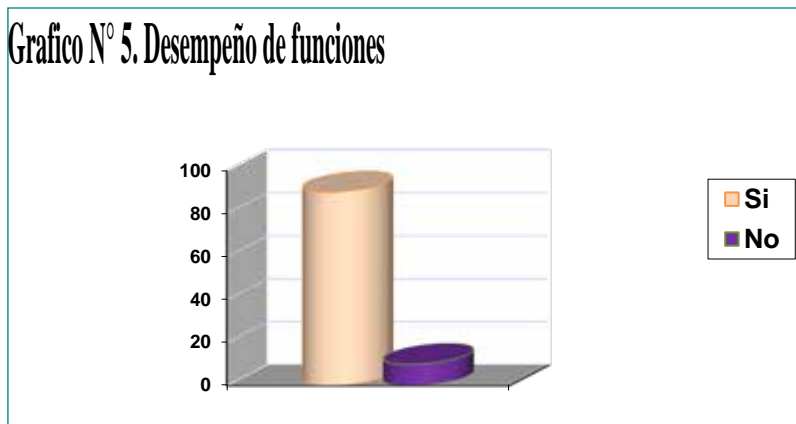
Ítems N°5. ¿Posee la capacidad y conocimiento necesarios para desempeñar sus funciones?

Tabla N°5.

Total de Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	6	90%
	No	5	10%
	Total	11	100%

Fuente: Gómez (2018)

Grafico N° 5. Desempeño de funciones



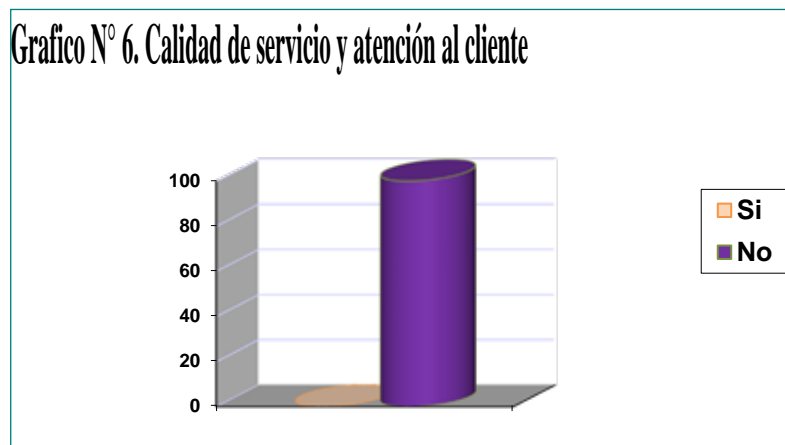
Un 90% de los encuestados argumentan que poseen la capacidad y conocimiento necesarios para desempeñar sus funciones, a su vez, el 10% restante respondió que no. Lo que demuestra la necesidad de capacitación en el personal que permita optimizar el desempeño del personal y por ende mejorar la calidad en el servicio.

Ítems N°6. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre Calidad de Servicio y Atención al Cliente?

Tabla N°6.

Total de Muestra	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	0	0%
	No	11	100%
	Total	11	100%

Fuente: Gómez (2018)



El 100% de los encuestados responden que no han recibido alguna capacitación sobre Calidad de Servicio y Atención al Cliente. En consecuencia, es pertinente mantener informado y ampliar los conocimientos en el personal sobre Calidad de Servicio y Atención al Cliente para alcanzar las metas organizacionales.

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN CLX VALENCIA.

1) ¿Qué tan eficiente es el servicio que presta la organización?

R: se maneja una gran cantidad de clientes que requiere ser atendidos de manera rápida y satisfecida.

ANALISIS: El nivel de exigencias es muy elevado y es necesario tener habilidad para la atención.

2) ¿Qué opina sobre el entrenamiento que se le aplican a los empleados?

R: Deficientes. Hace tiempo que no imparten entrenamiento.

ANALISIS: Esto origina que el empleado no tenga la posibilidad de crecer y absorber nuevo conocimiento lo cual es negativo para la organización.

3) ¿Cómo evalúan las capacidades y habilidades del personal?

R: Se requieren de herramientas y estrategias que permitan mejorar el desempeño del personal.

ANALISIS: se demuestra la debilidad de la organización en relación a la capacitación y adiestramiento del personal.

4) ¿Qué debería mejorar en sus empleados?

R: sus capacidades, habilidades, actitudes y destrezas para desempeñar sus funciones.

ANALISIS: Es necesario llevar a cabo un plan de adiestramiento que permita mejorar la calidad en el servicio de la organización.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Hoy en día las empresas desarrollan planes estratégicos basados en su mayor capital: su recurso humano; debido a que el fortalecimiento y motivación que pueda tener dicho capital, genera un mayor impacto en los resultados de productividad. Entre los planes más importantes están los de adiestramiento. Para ello, se emplean diversos métodos para detectar las necesidades existentes y futuras que puedan darse en la organización, tanto como analizar los puestos de trabajo, como también el evaluar el desempeño de los empleados, para optimizar los recursos al máximo lo que permitirá mejorar la calidad del servicio. Tomando en cuenta lo anterior se llevó a cabo la elaboración de un plan de adiestramiento para mejorar la calidad del servicio en la organización CLX Valencia en donde se obtuvieron los siguientes resultados: necesidades en el área de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas para el personal.

PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA ORGANIZACIÓN CLX VALENCIA.

5.1.2 ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Distribución de productos de línea blanca, línea marrón, teléfonos y equipos electrodomésticos al Mayor y detal.

5.1.3 JUSTIFICACION

El adiestramiento debe hacerse con todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones. Mantenerlo implica una cantidad considerable de esfuerzo y entusiasmo de quienes participan en la tarea, además de un costo que debe ser

considerado una inversión que capitalizará dividendos a mediano y corto plazo, y no simplemente un gasto superfluo. Es necesario que el personal tenga espíritu de cooperación y que los dirigentes den su apoyo, ya que los jefes y supervisores deben participar de manera efectiva en la ejecución de la propuesta.

Debido a la importancia de la excelencia de la organización CLX Valencia en el mercado para ubicarse como la primera distribuidora de productos de línea blanca, se hace cada vez más imprescindible contar con un personal capacitados para lograr un mejor desempeño en la ejecución de sus funciones. El adiestramiento ayudara al personal a mantener sus conocimientos y actitudes al máximo nivel. El éxito de las estrategias para el servicio y trabajo en equipo depende de la aplicación de habilidades a través de talleres donde desarrollen los conocimientos y mejoren sus actitudes. De manera, que el personal que completan un programa de capacitación intensivo en técnicas y métodos de desarrollo de actitudes muestran aumentos en la calidad del servicio.

No se puede negar el hecho de que sin una buena actitud dentro de la organización el rendimiento y cumplimiento de funciones no cumplirá con los objetivos esperados por la organización CLX Valencia. Por esta razón, se hace evidente la necesidad de capacitación del personal. Para lograr cumplir con un plan exitoso de adiestramiento la organización para ello, se han identificado tres (3) aspectos claves para lograrlo:

- **Roles:** Claridad en la labor dentro de la organización
- **Responsabilidades:** Estar totalmente comprometido con la empresa, mediante la labor diaria y toma de decisiones oportunas
- **Rutinas:** Ser totalmente disciplinado en el trabajo, ya que forma parte de un equipo que requiere del aporte.

5.1.4 FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, el adiestramiento se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los docentes y, con ello, al incremento de la calidad educativa y rendimiento de la institución.
- Mejorar la interacción entre los docentes y alumnos, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Mantener al personal docente sobre una misma línea de trabajo y mejorar las relaciones de trabajo dentro de la institución.

5.1.5. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, e incrementar la motivación del personal y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

Objetivos Específicos

1. Proporcionar orientación e información relativa al conocimiento, habilidades, actitudes y destrezas para mejorar desempeño.
2. Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad, tales como servicio y trabajo en equipo.
3. Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

5.1.6 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

Factibilidad de la propuesta

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en los aspectos básicos: social, operacional, técnico, y económica.

Factibilidad Social

Este proyecto es factible socialmente, motivado a su impacto donde será de gran beneficio a la sociedad y a los miembros de la organización, más que nada sería de que esta se acostumbre a reutilizar los nuevos cambios estructurales convirtiéndolos en mejoras del recursos humanos.

Factibilidad operacional

Para la ejecución del plan de adiestramiento para mejorar la calidad en el servicio. En tal sentido, la propuesta tiene factibilidad en cuanto del apoyo del nivel gerencial y de quienes muestran su deseo de integrarse en las actividades propuestas con el fin de mejorar la capacitación del personal.

Factibilidad Técnica

La organización también cuenta con todos los recursos, materiales de oficina y papelería (hojas blancas, lapiceros, marcadores, resaltadores, fotocopiadoras, video vean, impresoras, entre otros) para la ejecución del plan de adiestramiento por lo tanto, es factible desde el punto de vista técnica.

Factibilidad Económica

La propuesta tiene como finalidad un plan de adiestramiento para mejorar la calidad en el servicio y la puesta en marcha de la misma, no genera un costo, puesto que condicionalmente la organización cuenta con personas calificadas que pueden desempeñar a cabalidad las funciones que le sean requeridas y se cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar la misma, incluido el traslado propio que ofrece la empresa.

5.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Socio dramas
- Realizar talleres
- Dinámicas de grupo

MODALIDADES Y NIVEL DE CAPACITACION

Tipos de Capacitación

Capacitación Preventiva

- Adquirir conocimientos y actitudes
- Interacción y trabajo en equipo, aplicando socio dramas enfocados actividades diarias.

Capacitación Correctiva

- Evaluación de actividades diarias a través de aplicación del programa.
- Con este programa evaluamos Roles, Rutinas y responsabilidades.

Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación

- Dominar nuevas estrategias de enseñanza.
- Mejora en el manejo de trabajo en equipo.
- Desarrollar actitudes de servicio al cliente.

MODALIDADES Y NIVEL DE ADIESTRAMIENTO

Actualización

- Manejo de sistemas operativos.
- Tópicos nuevos o modas gerenciales.

Especialización

- Claridad en sus atribuciones.
- Balance de sus rutinas de trabajo.

Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, el adiestramiento puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico

Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y actitudes esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación de cada uno de los integrantes del personal de la organización.

Nivel Intermedio

En este nivel se capacita en el plan de adiestramiento, su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar actitudes con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación de las funciones.

PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	RESPONSABLE
Motivación del personal	Realizar reflexiones	<ul style="list-style-type: none"> Video Motivación. 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.
Métodos en la actualidad para procesos administrativos, ventas y de operaciones.	Anécdotas	<ul style="list-style-type: none"> Exposiciones Videos Reflexivos 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.
Como ayuda la inteligencia emocional en el desarrollo de trabajo.	Explicación del tema inteligencia emocional Lluvia de ideas Dado preguntón	<ul style="list-style-type: none"> Dramatizaciones Evaluación de Casos Videos 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.
Servicio a clientes internos y externos	Baúl de ideas Reseñas históricas	<ul style="list-style-type: none"> Sociodrama Me identifico con.... 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.
Como brindar Calidad en el servicio.	Crucigramas cruzados.	<ul style="list-style-type: none"> Videos Reflexivos Lista de Cotejo 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.
El trabajo en equipo dentro de la organización.	La tela de araña Disco Pelota veloz	<ul style="list-style-type: none"> Video Motivación Socialización de conceptos 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.
Beneficios del trabajo en equipo	PNI Cambio de roles	<ul style="list-style-type: none"> Dramatización 	Gerente de recursos humanos y analista de RRHH.

Fuente: Gómez (2018).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El plan de adiestramiento debe estar enfocado en un proceso continuo derivado de las necesidades de la organización. El cual deberá fomentar el desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en el puesto de trabajo.

Para finalizar, el plan de adiestramiento para mejorar la calidad del servicio pretende optimizar el desempeño del personal a través de las actividades y estrategias previstas en el mismo. En tal sentido, la motivación e interés del personal constituye un factor determinante para el logro de los objetivos del plan.

Recomendaciones

A continuación se presentan recomendaciones dirigidas a la organización CLX VALENCIA con el propósito de mejorar la calidad del servicio a través del plan de adiestramiento:

- Ø Ejecutar el plan de adiestramiento que brindan los elementos que se identificaron: actitudes y conocimientos, para reforzar las necesidades que presenta el personal.
- Ø Actualizar al personal en materia de sistemas operativos y sobre modas gerenciales, para tener mejores resultados en la calidad del servicio. Y supervisar su desempeño para verificar el cumplimiento de sus funciones.
- Ø Fomentar un cambio de actitud en el personal, a través de la propuesta, haciendo que se involucre más en la organización.
- Ø Es necesario mejorar el servicio a los clientes externos, debido a que esto puede reflejar un cambio en el desempeño de las funciones y lograr la satisfacción en los clientes. Promover el trabajo en equipo en el personal para llevar una misma guía de desarrollo de habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes, esto permitirá que la organización maneje los mismos lineamientos de calidad de servicio.
- Ø Realizar un proceso sistemático de evaluación del desempeño para monitorear el rendimiento del personal, de esta forma crear planes de formación adecuados a las necesidades específicas de estos. En donde se describa la programación de cada tema y evaluación del mismo plan.
- Ø Revisar los sistemas de retribuciones y buscar las opciones viables para la organización que motiven el buen desempeño del personal.

REFERENCIAS

Arias, Fideas (2012). **El proyecto de Investigación, Guía para su elaboración.** (4) Cuarta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Balestrini, Miriam (2008). **Como se elabora el Proyecto de Investigación para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles.** Tercera Edición. Caracas, Venezuela. Servicio Editorial Consultores Asociados BL.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000) publicado en gaceta oficial n° 5.453.

Chiavenato, Idalberto. (2009) **Gestión del Talento Humano.** 3 era edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

De Amelio Giorgio. (2014) **“Evaluación del impacto de un programa de adiestramiento caso SINCOR”.** (LUZ

Espinoza Rubens. (2015) **“Evaluación del proceso de adiestramiento en una empresa de servicios.** (UCAB).

Hernández, Robert. Fernández, Calixo. Y Baptista, Paulo. (2010) **Metodología de la Investigación.** Naucalpan de Juárez, México. Editorial McGraw Hill Interamericana de México.

Hurtado, Juan. (2008). El Proyecto de Investigación. **Metodología de la investigación holística.** 4ª edición. Bogotá, Colombia. Ediciones Quirón Sypal.

Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras (2012).

Ley del INCES gaceta oficial N° 6.155, Noviembre del 2014.

Martínez Katherine y Rodríguez Francisco. (2015) **“Evaluación del proceso de adiestramiento y desarrollo del personal administrativo del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) Tucupita Estado Delta Amacuro”**. (UDO).

Robbins, Stephens (2005). **Administración**. (8ª Ed.) México: PEARSON.

Rodríguez, Juliet (2007). **Administración moderna de personal**. (7ª. Ed.). México y América Central: Tomson Learning.

Sabino, Carlos (2006) **El Proyecto de Investigación**. Caracas. Ediciones Panapo.

Sánchez José (2016) **“Plan Estratégico que permita la Medición de la Eficacia del Adiestramiento, en la empresa Alcave de Venezuela**.

Tamayo y Tamayo, Martins (2007). **El proceso de investigación científica**. México. Editorial Limusa.