



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE S.A. (FILIAL DE PDVSA).

Autora: Macyerlin Hernández

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE S.A. (FILIAL DE PDVSA).

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciada en Relaciones Industriales

Autora: Macyerlin Hernández

C.I. 20.786.090

Tutor: Lcda. Ada Colmenarez

San Diego, Diciembre 2018



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

San Diego, Diciembre del 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **ADA COMENAREZ DE LAGOS** , portador(a) de la cédula de identidad N° **12.315.127** , en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por (las) ciudadano(a) **MACYERLIN HERNÁNDEZ** portador(a) de la cédula de identidad N° **20.786.090**, titulado; **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE S.A. (FILIAL DE PDVSA)**; presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en 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 07 días del mes de Diciembre del año dos mil dieciocho.

(Firma)

Lcda. Ada Colmenarez de Lagos

C.I.V: 12.315.127

INDICE GENERAL

| | Pp. |
|---|------------|
| RESUMEN INFORMATIVO | vi |
| DEDICATORIA | |
| AGRADECIMIENTO | |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| | |
| CAPÍTULO | |
| I EL PROBLEMA | |
| 1.1. Planteamiento del Problema. | 3 |
| 1.2. Formulación del Problema. | 5 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación. | 5 |
| 1.4. Justificación e importancia de la Investigación. | 6 |
| | |
| CAPÍTULO | |
| II MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación. | 8 |
| 2.2. Bases Teóricas. | 11 |
| 2.3 Bases Legales. | 14 |
| 2.4. Definición de Términos Básicos. | 15 |
| | |
| CAPÍTULO | |
| III MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1. Tipo y Nivel de la Investigación. | 17 |
| 3.2. Fases Metodológicas. | 17 |
| | |
| CAPITULO | |
| IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 20 |
| | |
| CAPÍTULO | |
| V LA PROPUESTA | 27 |
| | |
| REFERENCIAS | 36 |

INDICE DE TABLAS

| | Pp. |
|-----------------------------------|------------|
| TABLA N°1. RESULTADO DEL ÍTEM N°1 | 20 |
| TABLA N°2. RESULTADO DEL ÍTEM N°2 | 21 |
| TABLA N°3. RESULTADO DEL ÍTEM N°3 | 22 |
| TABLA N°4. RESULTADO DEL ÍTEM N°4 | 23 |
| TABLA N°5. RESULTADO DEL ÍTEM N°5 | 24 |
| TABLA N°6. RESULTADO DEL ÍTEM N°6 | 25 |

INDICE DE GRAFICOS

| | Pp. |
|--|------------|
| Gráfico N°1. SERVICIO PRESTADO | 20 |
| Gráfico N°2. ADIESTRAMIENTO CONSTANTE | 21 |
| Gráfico N°3. CAPACIDAD D EREALIZAR EL SERVICIO | 22 |
| Gráfico N°4. CONTACTO CON | 23 |
| Gráfico N°5. DESEMPEÑO DE FUNCIONES | 24 |
| Gráfico N°6. ACTUALIZAR CONOCIMIENTOS | 25 |



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

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DE LA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE S.A. (FILIAL
DE PDVSA)**

San Diego, Diciembre 2018.

Autora: Macyerlin Hernández

Tutora: Lcda. Ada Colmenarez

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objeto principal proponer diseñar un plan de capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio en el departamento de recursos humanos de la empresa Nacional de Transporte S.A. (Filial De PDVSA). La falta de conocimiento y formación de los analistas en los distintos procesos, se convierte en la problemática principal, ya que al desconocimiento basados en las normativas internas de la organización, la participación en la solución de problemas es nula en el mayor de los casos, a raíz de este vacío de información se crea la incertidumbre de no saber cómo reaccionar al momento de enfrentar una estrategia para el logro de los objetivos que se plantea el departamento de recursos humanos de La Empresa Nacional De Transporte S.A. La investigación se ubicó en la modalidad de proyecto factible. Asimismo, según el nivel de conocimiento a obtener la investigación se tipificó como descriptiva. El diseño de la investigación fue de campo. La población estuvo conformada por veinte (20) personas que laboran en el departamento de recursos humanos, de la Empresa Nacional de Transporte. (Filial De PDVSA). Debido a que la población en este proyecto contempló un número relativamente pequeño de elementos, se utilizó el cien por cien de la misma para la muestra. Se emplearon como técnica la encuesta. Como instrumento un cuestionario y una entrevista. Para finalizar, el plan de capacitación 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

Descriptor: Adiestramiento, capacitación, calidad de servicio, recurso humano

INTRODUCCION

La capacitación le permite a las organizaciones mejorar la eficiencia de sus empleados, elevar su calidad de vida y productividad de igual se puede decir que la capacitación consiste en mejorar las actitudes y aptitudes del recurso humano permitiéndole detectar aquellas áreas que presentan deficiencias en la organización. De allí, que el área de recursos humanos deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

Cabe señalar, que desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil El proceso de capacitación 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 el **Capítulo II:** el Marco Teórico, está basado en los antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales.

En el **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 capacitación 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. Al respecto, Chiavenato (2009:236) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.” En este sentido, la capacitación es aquel proceso aplicado de manera sistemática y organizada a las personas de manera que se puedan desarrollar en ellas habilidades y destrezas necesarias para enfrentarse a los nuevos procesos y técnicas de producción.

De modo, que para las empresas u organizaciones, la capacitación de personal debe ser de suma importancia, ya que esta contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos y a su vez causa beneficios a la empresa. Las empresas u organizaciones deben contar con un personal calificado y productivo, lo cual beneficia al mismo a la toma decisiones ó solución de un problema, aumenta la satisfacción en un puesto laboral además se desenvuelve en un campo amplio laboral y elimina los temores a la incompetencia o ignorancia laboral.

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 capacitación 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.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de personal debe ser de suma importancia, ya que esta contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos y a su vez causa beneficios a la empresa. Las empresas u organizaciones deben contar con un personal calificado y productivo, lo cual beneficia al mismo a la toma de decisiones ó solución de un problema, aumenta la satisfacción en un puesto laboral además se desenvuelve en un campo amplio laboral y elimina los temores a la incompetencia o ignorancia laboral. Según, Storne (2010:452) afirma que: “en cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención”.

En este sentido, la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Y para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso.

Dentro de ese marco, se encuentra la empresa Nacional de Transporte, cuenta con una gerencia de Recursos Humanos la cual es una gerencia de servicio, dentro de ella se ejecutan diferentes procesos. El problema se plantea debido a que la organización es una filial nueva y en crecimiento y solo cuenta con un total de 15 analistas de recursos humanos en la región centro, los cuales son los encargados de la atención oportuna a los trabajadores de la organización en cuanto a la administración de sus planes y beneficios, según evaluaciones de desempeño realizadas al personal encargado de esta atención se observa mucha deficiencia en cuanto a la calidad de

servicio prestado, el motivo es la falta de formación organizacional y el desconocimiento de las normativas internas y manuales de procedimientos de cada uno de los procesos que se realizan en cada área del departamento.

La falta de conocimiento y formación de los analistas en los distintos procesos, se convierte en la problemática principal, ya que al desconocimiento basados en las normativas internas de la organización, la participación en la solución de problemas es nula en el mayor de los casos, a raíz de este vacío de información se crea la incertidumbre de no saber cómo reaccionar al momento de enfrentar una estrategia para el logro de los objetivos que se plantea el departamento de recursos humanos de La Empresa Nacional De Transporte S.A.

Como causas principales de esta situación se encuentran las debilidades en la aplicación de los principios gerenciales, deficiencia en el desarrollo de políticas, normas, planes de capacitación, precario apoyo de la supervisión al equipo, debilidades en la evaluación, retroalimentación del personal administrativo y poco estímulo gerencial hacia la participación de logros de objetivos.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué estrategias se pueden implementar para mejorar la capacitación de personal de La Empresa Nacional de Transporte S.A.?

¿Qué actividades deben realizarse para el mejoramiento del personal de La Empresa Nacional de Transporte S.A.?

1.1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan de capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio en el departamento de recursos humanos de la empresa Nacional de Transporte S.A. (Filial De PDVSA).

1.1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Diagnosticar la capacidad y desempeño que posee cada trabajador en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte. (Filial De PDVSA).

Determinar cuáles son las áreas de mayor urgencia que requieren de un adiestramiento y capacitación en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte S.A. (Filial De PDVSA).

Proponer la elaboración de un plan de capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio en el departamento de recursos humanos de la empresa Nacional de Transporte “S.A.” (Filial De PDVSA).

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Los procesos de capacitación 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. De allí, que busca mejorar las capacidades gerenciales, sobre los procesos, motivación y las aptitudes sociales: empatía, habilidad social, desempeñadas por las personas que laboran en la empresa capacitándolos para desarrollar destrezas y competencias gerenciales en el trabajo de forma eficiente y eficaz, ofreciéndoles conocimientos, destrezas y habilidades gerenciales actualizadas sobre su labor que le permitirá cumplir en un momento determinado con funciones, como también con responsabilidades de más alto nivel.

Esta investigación se 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 la capacitación, 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

Díaz y Torrealba (2017) **“Un Plan Estrategia para el Mejoramiento del Servicio de Atención al Cliente del BFC Banco Fondo Común Banco Universal, agencia Valencia –Centro Valencia Edo Carabobo”**. (U.C). El objetivo principal del estudio es evaluar la calidad de atención al cliente del BFC banco fondo común banco universal, la metodología implementada en la investigación fue de tipo deductiva y se basó en diseño de campo , el cual permitió recabar información de interés mediante la utilización de estrategias de recolección directa en la realidad objeto de estudio y fue no experimental , las técnicas e instrumentos utilizados fueron cuestionarios dirigidos a los clientes del banco y otros dirigidos a los empleados específicos, se dieron respuestas de carácter dicotómico simplificando de esta manera la investigación , el análisis de los resultados obtenidos permitió concluir que es muy significativo la implementación de mejorar la atención al cliente en la agencia por lo que se realizaron una serie de recomendaciones y lineamientos que consideran la atención al cliente en forma real y completa el estudio tomado como antecedente fue de gran utilidad para la realización del presente trabajo de investigación .

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.

Ramírez Y Tang (2015), **“Estrategias que le Permitan al Departamento de Detección de Necesidades y Adiestramiento del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo (UDO)”**, siendo su objetivo general diseñar estrategias que permitan obtener la mayor efectividad en el desarrollo y desempeño de sus labores, a través de la maximización en la capacitación y adiestramiento del personal que labora en el departamento de detección de necesidades y adiestramiento dentro del Ministerio Del Poder Popular Para La Energía Y Petróleo (MENPET).

La investigación está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, sustentada en una investigación de campo de tipo evaluativo y con apoyo documental, la población quedó delimitada a 100 personas que conforman el departamento de detección de necesidades y adiestramiento del ministerio del poder popular para la energía y petróleo, distribuidos de la siguiente forma gerente de departamento, jefes de unidad y sección y personal que conforma la gerencia directivo, para recolectar la información se llevó a cabo la observación directa y un cuestionario con el uso de escala de Likert de preguntas abiertas y cerradas que fue validado mediante la técnica del juicio de experto, para determinar la validez del contenido.

Así mismo, la confiabilidad del instrumento se midió mediante una prueba piloto a la cual se le calculó el coeficiente alfa de Crombach, donde se obtuvo valores de 0,71, valor este que permitió la aplicación del instrumento, para el cálculo de los resultados se utilizó el Excel y por medio de estos resultados se concluyó, que la implementación de nuevas estrategias de capacitación y adiestramiento, se produce por causas de unas estrategias que debieron estar claras, definidas y distribuidas a todos los que integran el personal del departamento.

De Amelio (2015), realizo un trabajo especial de grado titulado **“Evaluación del Impacto de un Plan de Capacitación 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 La Capacitación.

Según Chiavenato, (2007) la define como:

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente en el tiempo cuyo propósito usual es la de preparar, desarrollar e integrar el capital humano al proceso productivo, a través de la transmisión de conocimientos, desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes necesarias para optimizar el desempeño de los empleados en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a los cambios. (p.324).

En este sentido, la capacitación han cumplido una función de adaptación permanente de mejora de las competencias y calificaciones, para fortalecer la situación de competitividad de las instituciones así como el empleo de las mismas, una función de promoción social, personal de los trabajadores, aparte de una función de actualización de la formación de los representantes de los trabajadores en su ámbitos específicos que faciliten una mayor profesionalidad, una mejor integración y cohesión social en la instituciones.

Por su parte, Rodríguez (2007:249) indica que “la capacitación busca lograr ciertos objetivos”. De manera, que 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.

Según, 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).

En tal sentido, hoy en día en las empresas el estudio de las necesidades de capacitación resulta una tarea primordial como consecuencia de los continuos cambios y avances tecnológicos, con evoluciones muy rápidas, tanto en procedimientos como en los sistemas de trabajo; programas de Gestión de Calidad, los cuales requieren: a) Alta participación en la gestión de calidad, b) Compromiso de los empleados, c) El desarrollo de una Política de Gestión por Competencias, la cual debe estar orientada hacia todos los trabajadores de la empresa.

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.

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

Adiestramiento de personal: es un proceso por el cual la empresa desenvuelve las habilidades y conocimientos de los empleados que laboran dentro de una organización o empresa de manera que continúen de una forma organizada, es decir, volviendo de esta manera un trabajador diestro para desarrollar su labor.

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. 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.

Detección: es la búsqueda e identificación de trastornos, inadaptaciones y deficiencias. Para ello se aplican procedimientos de evaluación a poblaciones numerosas; una vez descubiertas y seleccionadas aquellas personas que inicialmente cenen una deficiencia, son sometidas a una evaluación más detallada.

Detección de necesidades y adiestramiento: es una fase y una estrategia de evaluación diagnóstica. Fase porque se ubica como la primera etapa dentro de la planeación normativa, estratégica y táctica de una intervención preventiva; es la base del diseño y la operación de cualquier programa o proyecto. Estrategia porque implica un conjunto de procedimientos de investigación documental y de campo, dirigidos a analizar en sus dimensiones reales al problema de interés, en el contexto y en la población objetivos. Delimita las características, necesidades y demandas de la población objetivo y la distribución del problema a través del tiempo, a fin de incrementar la oportunidad y eficacia del plan de acción.

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.

Rendimiento laboral: es el conocimiento acerca de los efectos que produce el ambiente físico del trabajo en el rendimiento de los individuos. Los efectos del ambiente físicos sobre el rendimiento son substanciales, ya que determinan la productividad, la eficiencia, la precisión, la fatiga o el tedio.

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

1.1. 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. Diagnostico la capacidad y desempeño que posee cada trabajador en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte. (Filial De PDVSA). 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 veinte (20) personas que laboran en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte. (Filial De PDVSA).

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.

Cabe señalar, que en esta fase también se utilizó las técnicas e instrumentos que permitieron recabar la información. En ese caso se empleó una encuesta y un cuestionario como instrumento. Por su parte, la encuesta, según Sabino (2006:106), es “un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a priori 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. Determinación de cuáles son las áreas de mayor urgencia que requieren de un adiestramiento y capacitación en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte S.A. (Filial De PDVSA). En esta fase se hizo necesario utilizar las técnicas que permiten recolectar información relacionada con la capacitación del personal de la empresa objeto de estudio. De allí, que se empleó una entrevista realizada a la gerencia.

Fase III. Proponer la elaboración de un plan de capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio en el departamento de recursos humanos de la empresa Nacional de Transporte “S.A.” (Filial De PDVSA). En esta fase se encuentra la estructura del plan de capacitación. 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.

CAPITULO IV

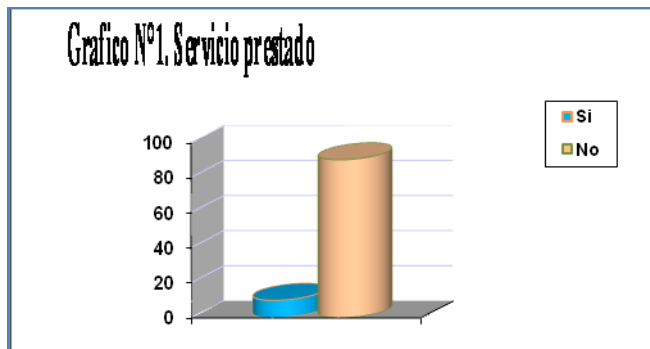
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Fase I. Diagnostico la capacidad y desempeño que posee cada trabajador en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte. (Filial De PDVSA).

Ítems N°1. ¿El servicio prestado por la empresa es eficiente?

| Total de Muestra | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|--------------|------------|-------------|
| 20 | Si | 8 | 10% |
| | No | 12 | 90% |
| | Total | 20 | 100% |

Tabla N°1. Resultado del ítem N°1
Fuente: Hernández (2018)

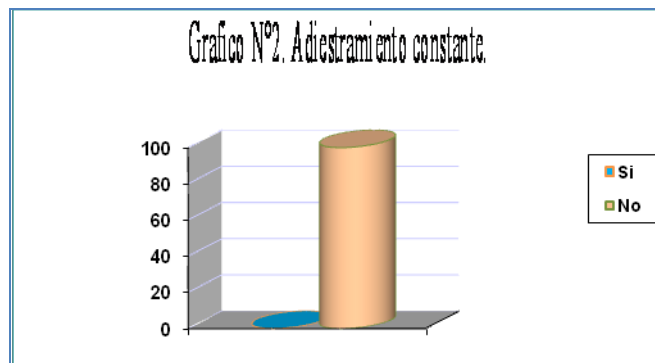


Análisis: En esta pregunta el 90% de los encuestados contestan que el servicio prestado a los clientes no es eficiente. Pero un 10% dijo que sí. Tales respuestas demuestran que el personal presenta cierta debilidad que le impide llevar a cabo un servicio eficiente.

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

| Total de Muestra | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|--------------|------------|-------------|
| 20 | Si | 0 | 0% |
| | No | 20 | 100% |
| | Total | 20 | 100% |

Tabla N°2. Resultado del ítem N°2
Fuente: Hernández (2018).



Análisis: 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. ¿Tiene capacidad de realizar el servicio prometido de manera correcta y continua?

| Total de Muestra | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|--------------|------------|-------------|
| 20 | Si | 8 | 10% |
| | No | 12 | 90% |
| | Total | 20 | 100% |

Tabla N°3. Resultado del ítem N°3
Fuente: Hernández (2018)



Análisis: 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 compañeros de trabajo y jefes inmediatos?

| Total de Muestra | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|--------------|------------|-------------|
| 20 | Si | 8 | 10% |
| | No | 12 | 90% |
| | Total | 20 | 100% |

Tabla N°4. Resultado del ítem N°4
Fuente: Hernández (2018)

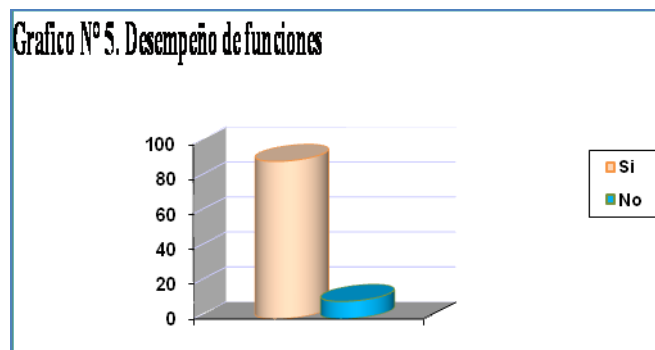


Análisis: Un 90% de los encuestados contestan que no tienen facilidad para establecer contacto con compañeros y jefes inmediatos. Pero un 10% dijo que sí. Por lo tanto, se deben implementar planes de adiestramiento que proporcionen herramientas y desarrollen conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan el desempeño del personal y promuevan las buenas relaciones interpersonales.

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

| Total de Muestra | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|--------------|------------|-------------|
| 20 | Si | 12 | 90% |
| | No | 08 | 10% |
| | Total | 20 | 100% |

Tabla N°5. Resultado del ítem N°5
Fuente: Hernández (2018)



Análisis: 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.

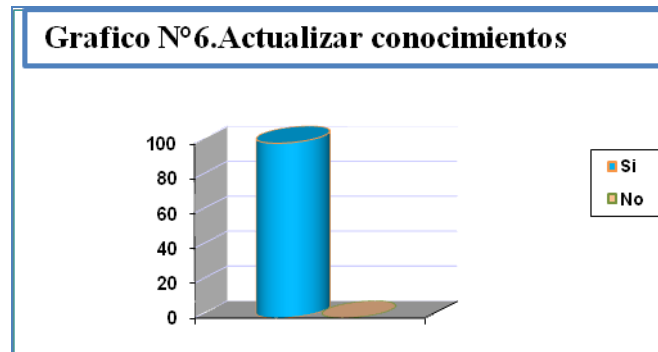
Ítems N°6. ¿Considera necesario mejorar o actualizar sus conocimientos en algunas áreas del trabajo?

Tabla N°6. Resultado del ítem N°6

| Total de Muestra | Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|--------------|------------|-------------|
| 20 | Si | 20 | 100% |
| | No | 0 | 0% |
| | Total | 20 | 100% |

Tabla N°6. Resultado del ítem N°6

Fuente: Hernández (2018)



Análisis: El 100% de los encuestados responden que considera necesario mejorar o actualizar sus conocimientos en algunas áreas del trabajo. En consecuencia, es pertinente promover capacitación que permita al personal actualizar sus conocimientos en algunas áreas de trabajo.

Fase II. Determinación de cuáles son las áreas de mayor urgencia que requieren de un adiestramiento y capacitación en el departamento de recursos humanos, de la empresa Nacional de Transporte S.A. (Filial De PDVSA).

ENTREVISTA APLICADA A LA GERENCIA DE LA NACIONAL DE TRANSPORTE S.A. (FILIAL DE PDVSA).

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 satisfecha.

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 capacitación.

ANALISIS: Esto origina que el empleado no tenga la posibilidad de crecer y absorber nuevos 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 áreas se debería mejorar en sus empleados?

R: las área que más urgida se requiere para capacitar al personal seria servicio al personal.

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 capacitación para el mejoramiento de la calidad de servicio en el departamento de recursos humanos de la empresa **Nacional de Transporte “S.A.” (Filial De PDVSA)**; 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 EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE “S.A.” (FILIAL DE PDVSA)

5.1.2 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.

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 la empresa **NACIONAL DE TRANSPORTE “S.A.” (FILIAL DE PDVSA)**. 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.

5.1.3 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 del personal del departamento de Recursos Humanos y con ello el incremento de la calidad.

- Mejorar la interacción entre los empleados con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Mantener al personal del departamento de Recursos Humanos sobre una misma línea de trabajo y mejorar las relaciones de trabajo dentro de la empresa.

5.1.4. 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.

5.1.5 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 capacitación 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, fotocopadoras, video vean, impresoras, entre otros) para la ejecución del plan de capacitación por lo tanto, es factible desde el punto de vista técnica.

Factibilidad Económica

La propuesta tiene como finalidad un plan de capacitación para el mejoramiento de 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 necesarias para desarrollar la misma.

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 ADIESTRAMIENTO

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.(Coaching, inteligencia emocional).

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 CAPACITACION PARA EL MEJORAMIENTO DE 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: Hernández (2018).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Actualmente se vive en un entorno global cada vez se exige mantener un capital humano capacitado que cubra las expectativas del mercado laboral. De allí, que este mundo cambiante ha llevado a las organizaciones a buscar nuevas formas de atraer clientes y hacerlos sentir a gusto con el servicio que se ofrece, buscando diferenciarse de las competencias y generar relaciones comerciales de largo plazo; es decir lograr su lealtad.

Dentro de las organizaciones el propósito de capacitar y aplicar un plan de capacitación debe de ser la adquisición de habilidades, conocimientos, beneficios; que se permiten a través de actividades planeadas para el personal de la empresa. Por ello, el contenido del plan de adiestramiento se determinara de acuerdo con las necesidades detectadas y los objetivos de aprendizajes que requieren mejorar. Con la finalidad de suministrar conocimientos necesarios e influir en las actitudes de los empleados.

Al mismo tiempo, mediante el plan de capacitación 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 capacitación 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 empresa **NACIONAL DE TRANSPORTE S.A. (FILIAL DE PDVSA)** con el propósito de mejorar la calidad del servicio a través del plan de capacitación:

- Ø Ejecutar el plan de capacitación 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 operativas 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 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, Augusto. (2015), **“Evaluación del Impacto de un Plan de Capacitación caso SINCOR”.** (LUZ)
- Díaz Hernely y Torrealba Freymar (2017) **“Un Plan Estrategia para el Mejoramiento del Servicio de Atención al Cliente del BFC Banco Fondo Común Banco Universal, agencia Valencia –Centro Valencia Edo Carabobo”.** (U.C).
- 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.

Ramírez Eduardo Y Tang Bélgica (2015), **“Estrategias que le Permitan al Departamento de Detección de Necesidades y Adiestramiento del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo (UDO)”**.

Robbins, Stephens (2005). **Administration**. (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 Emilio. (2016), **“Plan Estratégico que permita la Medición de la Eficacia del Adiestramiento, en la empresa Alcave de Venezuela.(UJAP)**.