



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE CAPACITACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN
AL USUARIO CONSUMIDOR, DIRIGIDO AL PERSONAL DE
LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA REGIONAL LAS
MERCEDES.**

Autora: Olivares Peña Jessica Liliana

Tutor: MsC. Aureliano del Toro Cabrera

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Fundamentación Teórica	1
1.1.1 Ubicación del problema en un contexto.	1
1.1.2 Situación conflicto.	3
1.1.3 Formulación del problema	6
1.1.4 Delimitación del problema	6
1.2 Variables de investigación	6
1.2.1 Evaluación del problema	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.4 Justificación de la investigación	7
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Fundamentación Teórica	10
2.1.1. Antecedentes históricos	10
2.1.1.1. Teoría clásica de la administración.	13
2.1.1.2. Teorías de Capital Humano y Desarrollo Económico	13
2.1.2. Antecedentes referenciales	15
2.2. Fundamentación Legal	25
2.3. Variables de Investigación.	35
2.3.1. Variable independiente.	36

2.3.2. Variable dependiente.	37
CAPÍTULO III	45
METODOLOGÍA	45
3.1. Presentación de la empresa	45
3.2. Diseño de investigación	48
3.2.1. Tipo de Investigación	50
3.2.1 Investigación Descriptiva	50
3.2.2 Investigación Correlacional	51
3.2.3 Investigación Explicativa	51
3.2.2. Población y muestra	52
Población Finita	52
Población Infinita	52
3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.	57
CAPÍTULO IV	59
4.1 Análisis e interpretación de Resultados	59
4.1.1 Análisis de la encuesta	59
4.1.2 Análisis de la entrevista	73
4.2 Plan de Capacitación	75
4.2.1 Objetivos de la Propuesta	75
4.2.2 Definición del Plan de Capacitación	76
4.2.3 Descripción del proceso de elaboración del Plan de Capacitación	77
4.2.3.2 Diseño del Programa de Capacitación	79
4.2.3.3 Implementación y ejecución del plan de capacitación	81
4.2.3.4 Cronograma de Capacitación	81
4.2.3.5 Evaluación y seguimiento	82
4.3 Conclusiones	85
4.4 Recomendaciones	86
4.4 Bibliografía	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de problemas	5
Figura 2	Estructura Organizativa - Principales áreas de la Empresa.	48
Figura 3	Procedimientos operacionales del personal	59
Figura 4	Atención Personalizada	60
Figura 5	Capacitación por Áreas	61
Figura 6	Atención al Cliente	62
Figura 7	Actividades de Operación y Mantenimiento	63
Figura 8	Apariencia y Pulcritud	64
Figura 9	Ejecución de un Plan de Capacitación	65
Figura 10	Comunicación Gerencia Empleados	66
Figura 11	Desempeño laboral	67
Figura 12	Facturación por el servicio de Agua Potable	68
Figura 13	Sistema de Gestión de quejas o sugerencias	69
Figura 14	Respuesta de quejas o sugerencias	70
Figura 15	Actitudes de los Miembros del Directorio	71
Figura 16	Número de colaboradores/empleados	72

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Fundamentación Teórica

1.1.1 Ubicación del problema en un contexto.

“La capacitación 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 definidos” (Chiavenato, 2007).

De los países de América Latina y el Caribe (ALC) se encuentra El Salvador destacando con un porcentaje del 60.4% en el 2010, al brindar capacitación formal al empleado, logrando un desempeño propicio en las empresas para poder obtener metas constituidas por las mismas, conscientes de que al contar con un personal valiosamente capacitado se garantiza una posición competitiva y permanente en la sociedad. Así mismo por parte de España, Alemania, Francia y el Reino Unido consideran que formarse mediante capacitaciones, ayuda a fortalecerse sus conocimientos y habilidades nuevas adquiridas para lo cual se enfocan en una labor eficaz y así pueden lograr el cambio laboral deseado.

Lo notorio del empeño de los países mencionados, para que la capacitación sea una base esencial y logrando así que el talento humano se mantenga en un nivel de calidad para un fin acertado en las empresas.

En el Ecuador la iniciativa pública más representativa del país es el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), destacamos que si en nuestro país el empleado tuviese acceso a una capacitación de calidad podría obtener conocimientos muchos más allá de lo que ya mantiene, si el talento humano fuese considerado lo más importante en una empresa e institución pública o privada lograríamos tener un mejor desempeño laboral de los mismos para que el cliente o usuario sepa ser atendido de la mejor manera y con mucha eficacia.

Pese a que es evidente que la capacitación laboral es esencial, muchas instituciones públicas o privadas aún no toman en consideración que una capacitación bien ejecutada podría conllevar a un éxito de las metas ya estipuladas.

Tomando en cuenta que la Junta Administradora de Agua Potable Regional las Mercedes es una empresa de servicios básicos sin fines de lucro, por ello es primordial que el empleado tenga un trato acorde hacia el usuario consumidor ya que de ellos depende el éxito o el fracaso de la misma.

Programa de capacitación así mismo no existe un personal garantizado para realizarlo, es por esta razón que mientras la institución no tome en cuenta al talento humano y sus necesidades, conllevará a que la institución no tenga el acorde trato a sus usuarios consumidores. Derivaciones de la falta de conocimiento de los miembros del directorio y desigualdad de derechos del personal contratado en la institución.

1.1.2 Situación conflicto.

Puesto que se puede observar en el párrafo anterior detallado, que la atención al usuario en la empresa Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, ubicada en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, no se gestiona de la mejor manera trayendo consigo una insatisfacción de los clientes que acuden a solicitar de sus servicios y realizan las cancelaciones de los mismos.

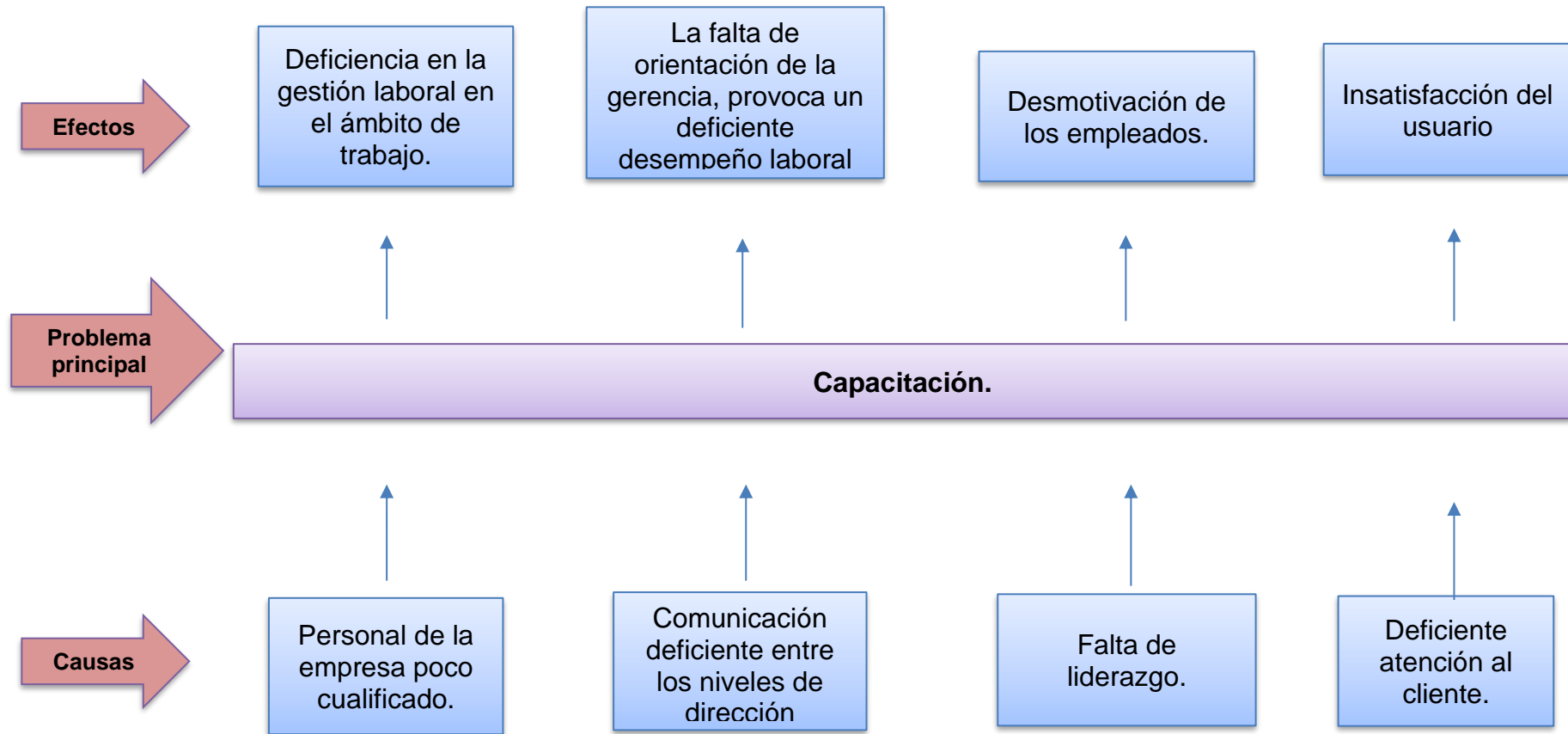
Podemos cuestionar que el personal de la empresa de agua potable se encuentra poco cualificado para realizar las actividades que les son encomendadas, debidos a que no saben el manejo de los equipos electrónicos para el desempeño de sus labores, trayendo como consecuencia una carencia en la gestión laboral del personal de la empresa en el ámbito de trabajo.

La deficiente comunicación entre los niveles de dirección de la empresa hace que la calidad de atención al usuario consumidor no proceda de manera eficaz, debido a la falta de orientación de la gerencia para con sus empleados, el manifiesto de desatención y limitación que genera esta problemática no permite el buen desempeño laboral del personal que la institución requiere.

La falta de conocimiento gerencial hace que se vuelva autoritario, y sin ningún juicio técnico, conlleve a errores laborales mediante sus empleados, ya que el solo hecho de no conocer de la variación de contenidos del tema, en las áreas de labores estipuladas, harán que los trabajos encomendados sean un total fracaso. Y mediante el autoritarismo y la poca noción de la labor hará que el empleado sienta desmotivación para realizar su función laboral.

El desconocimiento técnico del directorio principal, hace que el empleado no cuente con una eficiente capacitación sobre la atención, trato al cliente y cómo manejar situaciones dadas. Debido a la falta de atención hacia el talento humano, hace que él empleado no pueda cumplir a cabalidad con su labor, para lo cual el cliente se encuentra insatisfecho con el servicio brindado por cada uno de los miembros de la entidad; esto conlleva a que la meta determinada de la institución no prospere.

Figura 1 Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo mejorar la calidad de atención al usuario consumidor para la satisfacción del cliente, de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, ubicada en el cantón Guaranda, provincia Bolívar, en el año 2021?

1.1.4 Delimitación del problema

- ∉ **Campo** : Administración.
- ∉ **Aspecto** : Atención al usuario, satisfacción del cliente.
- ∉ **Área** : Cliente.
- ∉ **Periodo** : 2021.

1.2 Variables de investigación

Variable independiente: Atención al usuario.

Variable dependiente : Satisfacción del cliente.

1.2.1 Evaluación del problema

Los aspectos generales de la empresa que deben ser evaluados son:

Delimitado: Esta investigación es delimitada debido a que se dirige hacia al talento humano de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes ubicada en la Parroquia San Luis de Pambil, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, para optimizar la atención que brindan los empleados a los usuarios consumidores del servicio y así lograr crear una visión distinta de los mismos.

Claro: La investigación es palpable ante la necesidad de capacitación al empleado para poder brindar una atención favorable a cada uno de los usuarios mostrado así, un lenguaje correcto de interpretación y muy fácil de analizar concretamente lo estipulado entre líneas para el beneficio de la institución a la que se dirige.

Original: Al momento la investigación se convierte en el primer proceso que se encamina directamente hacia el personal de atención al cliente, ya que no existía con anterioridad algo referente a este contenido en beneficio de la empresa.

Concreto: El cambio que producirá la capacitación en el empleado hace que se pueda resolver la problemática sobre la atención al cliente ya que su desempeño laboral tendrá otro enfoque de productividad.

Factible: Su factibilidad radica en que la empresa cuenta con los recursos para realizar las capacitaciones necesarias, contando así también con la aprobación de los miembros del directorio ya que se convierte en un beneficio común entre el empleado e institución.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación en atención al usuario consumidor para la satisfacción del cliente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.

Objetivos Específicos

- ♣ Investigar las teorías correspondientes a las variables de investigación, atención al usuario y satisfacción del cliente.
- ♣ Diagnosticar el proceso de atención al usuario consumidor, de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.
- ♣ Elaborar un plan de capacitación en atención al usuario consumidor, en la Junta Administradora de Agua Potable.

1.4 Justificación de la investigación

Según Sampieri se pueden tomar algunos aspectos como referencia para

ver si realmente se justifica la investigación o no. Ellos son:

♣ **Conveniencia**

La ejecución de la investigación es muy conveniente para quienes brindan el servicio de agua potable a las comunidades pertenecientes al Regional. Por lo cual si tenemos un desempeño laboral muy equitativo podremos lograr que el usuario obtenga una atención de calidad y se encuentre conforme con nuestro servicio, logrando incrementar de mayor manera el número de usuarios para nuestra empresa.

♣ **Relevancia social**

La sustentabilidad de la empresa siempre va a ser por los ingresos receptados de sus usuarios y el resultado de nuestra investigación será empoderar al empleado para lograr la satisfacción del cliente que quedará completamente agradecido con la institución por la favorable acogida que le brinda y la atención eficaz que le proporcione.

♣ **Implicaciones prácticas**

La resolución de la verificación del problema que se da en el servicio al cliente de la Junta Administradora de Agua Potable, específica que puede ser solucionado mediante una capacitación al personal operativo para cambiar la visión que el cliente mantiene hacia la entidad.

♣ **Utilidad metodológica**

La orientación de la capacitación va dirigida al talento humano de la empresa, esta promoverá que sea mediante la estrategia el empuje base para el empleado y lograr así la satisfacción del cliente que tanta falta le hace.

♣ **Valor teórico**

Esta formación mediante capacitación será rentable para la institución una

vez el empleado tenga los conocimientos necesarios, aplicándolos para lograr la satisfacción del cliente obteniendo así la garantía de poseer un mejor desempeño laboral y un resultado eficaz para la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Antecedentes históricos

En la antigüedad

La historia de la capacitación se deriva de la evolución histórica de las sociedades y de sus necesidades económicas y productivas, a partir de la organización del trabajo imperante, por lo que la implementación de la capacitación ha estado determinada por los procesos históricos que han ocurrido y que la han condicionado desde el punto de vista socio-histórico, de ahí que para la caracterización de la capacitación en el mundo moderno hay que remitirse de manera invariable al análisis de los diferentes momentos que han marcado hitos.

La capacitación tiene sus orígenes desde la Edad de Piedra, tal y como menciona Martínez (2015), “En la medida que el hombre fue capaz de inventar sus armas, instrumentos de trabajo, vivienda, ropa y lenguaje, se le hizo necesario y urgente el entrenamiento, que se convirtió en un factor determinante para el desarrollo de la civilización”:

Bajo la perspectiva académica, en la educación primitiva, la educación técnica era un proceso natural, intuitivo y espontáneo; dado que eran procesos que eran necesarios para la supervivencia, desarrollaban habilidades necesarias para compartirlas a sus generaciones.

En la Edad Media

Luego de la comunidad primitiva, se dio origen a la Edad Media con el *esclavismo* y la separación del trabajo manual del intelectual. Este fenómeno favoreció a que los oficios que eran considerados de una

categoría social inferior sean desarrollados por la mano de obra esclava, que, a su vez, exigía alta preparación para lograr el progreso y avance de las sociedades.

Durante el Medioevo, la crisis y decadencia del sistema esclavista, conllevó a la población a una larga época de sociedad feudal, donde la artesanía y el comercio pasan a un segundo plano, dando lugar a un estancamiento de los oficios y la sociedad se organiza en una economía fundamentalmente agraria.

Más adelante, junto con el desarrollo de las ciudades europeas en la Edad Media aparece la formación de gremios que eran un tipo de asociaciones económicas y que, además, agrupaban a los artesanos y comerciantes, los gremios prevalecieron hasta finales de la Edad Moderna, cuando fueron abolidos. En las ciudades de Europa, se fueron fortaleciendo nuevas clases: artesanos y comerciantes.

“Los gremios tenían como objetivo conseguir un equilibrio entre la demanda de obras y el número de talleres activos, con lo que se garantizaba el trabajo a sus asociados, su bienestar económico y los sistemas de aprendizaje” (Tejeda, 2005).

En esa época, los gremios de artesanos u oficiales tenían sus reglas particulares para el aprendizaje y nadie podía ejercer ningún arte, ni oficio, aun de los más sencillos, sin haber estado de aprendiz con un maestro por espacio de seis o siete años y sin someterse después a examen e incorporación en el gremio

Todavía se establecieron mayores trabas en algunas ordenanzas, que llegaron al extremo de fijar también el número de aprendices para evitar la concurrencia y denegar la entrada en el aprendizaje y en los gremios a los que se encontraban en la clase de hijos ilegítimos. La capacitación a los aprendices se realizaba en los propios talleres, a través de elementos de carácter técnico, industrial y comercial; así como lectura y escritura.

En la Revolución Industrial

En el siglo XVIII, alrededor del año 1780, se consideró terminada otra etapa de acumulación de aprendizaje del hombre. “La Revolución Industrial, que provocó un cambio en la Historia Moderna de Europa, este acontecimiento dio paso de una economía agraria y artesanal a otra dominada por la industria y la manufactura” (Mitnik y Coria, 2012).

La Revolución Industrial propició que la capacitación se transformara en la incorporación de objetivos y métodos, es decir, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del proceso de fabricación a realizar. Lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades.

Producción en Serie

En este período, se alteró el método de capacitación y, en consecuencia, fue la Revolución Industrial y la emergencia del aula, lo que marca la etapa siguiente en el proceso de transformación de la capacitación laboral.

En 1800 se crearon las escuelas-fábricas en las que los trabajadores eran capacitados en aulas dentro de las fábricas, durante la producción en serie (capacitación cerca del trabajo).

La capacitación en el siglo XX se caracterizó por la demanda de sistemas rápidos de entrenamiento, período de efervescencia en lo relacionado con marcos teóricos como el Conductismo y el desarrollo del Diseño de Instrucción Sistemático (DIS), sistema de auto instrucción que fue un intento de integrar todos los componentes del proceso de instrucción.

En relación con la capacitación, Mondy, R & Noe (2005) señalan que es, “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño” (p. 202).

2.1.1.1. Teoría clásica de la administración.

A comienzos del siglo XX, los autores de la teoría clásica de la administración afirmaban unánimemente que la administración debe estudiarse y tratarse de modo científico, es decir, el empirismo y la improvisación deben remplazarse por técnicas científicas. Henri Fayol es recordado como el fundador de la escuela clásica de la administración, y es considerado el verdadero padre de la teoría administrativa moderna. Fue quien advirtió la inmensa necesidad de crear una doctrina, también puede entenderse como, un conjunto de principios y enseñanzas administrativas.

“Fayol sostenía que cualquier teoría válida de la administración no puede limitarse solamente a los negocios, sino que debe ser igualmente aplicable a todas las formas de esfuerzo humano” (Sotomayor, 2019).

2.1.1.2. Teorías de Capital Humano y Desarrollo Económico

La teoría del capital humano desde su origen hasta la actualidad sigue siendo una visión conceptual influyente en el marco de la globalización, porque concibe a la educación como una inversión que generará utilidad en el futuro y que favorece de diversas formas al crecimiento económico: calificación laboral, producción técnica, investigación, movilización física y optimización de movilidad funcional.

El papel de la educación desde este enfoque, es importante en la generación de conocimiento. Dicho proceso cumple un papel fundamental en el aprendizaje, porque nos permite descubrir problemas e idear soluciones, implicando también su evaluación y resultado, lo que conduce al descubrimiento de nuevos problemas. Tales consideraciones, deja en evidencia que la investigación aplicada es la directamente encargada de producir nuevo conocimiento que aporte elementos para el desarrollo de los países.

Con respecto al cálculo de los costos de la educación, existe controversia, debido a que varios autores consideran unos elementos para realizarlo y

otros incluyen detalles secundarios alejados del aspecto instructivo. Sin embargo, lo más importante es establecer la diferencia entre los costos de los servicios educativos proporcionados por las escuelas (maestros, bibliotecarios, administradores, costos de mantenimiento y funcionamiento) y los costos de oportunidad del tiempo de los alumnos mientras asisten a la escuela.

Todos los elementos económicos y no económicos; quedan englobados en lo que se conoce como la “planificación educativa”, que está considerada como un proceso en el que intervienen diferentes actores como el Estado, los estudiantes y los organismos internacionales, entre otros. Mediante la planificación educativa las naciones deciden las tendencias y orientaciones de la educación, que la mayoría de las veces están diseñadas por los organismos internacionales. Por ejemplo, en la educación superior se registra una tendencia sustentada en la teoría del capital humano:

El Banco Mundial (1996) plantea: “mayor inversión en educación superior (en los países en desarrollo), mayor crecimiento económico y mayores beneficios colaterales en desarrollo tecnológico”.

El Banco Interamericano de Desarrollo (1998) señala que: “la política de la educación superior es importante y por tal motivo, debe estar vinculada al desarrollo, a la construcción de sociedades más productivas, informadas, prósperas, justas, satisfactorias y democráticas”.

La OCDE recomienda que las universidades deben buscar nuevos recursos merced a la profundización de sus relaciones con la economía y la sociedad, además, se deberá revisar el procedimiento de adjudicación de los recursos federales a las instituciones y acrecentar los recursos provenientes de la formación continua, de estudios e investigaciones de las empresas, entre otras cosas.

Para lograrlo, se propone reformar los sistemas educativos bajo las siguientes estrategias: la diversificación de la oferta educativa, la extensión del financiamiento, la desregulación de la participación del gobierno en

educación superior y las determinaciones en calidad, adaptabilidad y equidad.

Esos planteamientos dejan una idea clara de las tendencias de la educación superior, para ello la planificación educativa está guiada por diferentes modelos y métodos, donde, a partir de la idea que la educación es el motor del progreso y del cambio, para lo cual se tiene que aprovechar de manera óptima el capital humano y adaptar la enseñanza a la evolución y al cambio provocado por la dinámica del mercado. La planificación educativa

Según (Fermoso, 1997) ha sido aplicada mediante diferentes modelos:

- ♣ Modelo de previsión de mano de obra
- ♣ Modelo de costo/beneficio
- ♣ Modelo de la demanda social

2.1.2. Antecedentes referenciales

2.1.2.1. La conceptualización de la capacitación

“La capacitación consiste en proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo” (Dessler, 2004).

En consecuencia, la capacitación se define como el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Con respecto al cálculo de los costos de la educación, existe controversia, pues algunos autores consideran unos elementos para realizarlo y otros incluyen detalles secundarios que tienen poco que ver con la instrucción.

Lo más importante es establecer la diferencia entre los costos de los servicios educativos proporcionados por las escuelas (maestros, bibliotecarios, administradores, costos de mantenimiento y funcionamiento)

y los costos de oportunidad del tiempo de los alumnos mientras asisten a la escuela.

2.1.2.2. Importancia de la capacitación

“Las escuelas humanistas de administración, se han esforzado en presentar propuestas que resaltan la importancia de las actividades de aprendizaje para el crecimiento de las organizaciones en el rendimiento” (Zheng, Hylan y Soosay 2007).

Estos modelos de gestión, donde se potencializan los valores de los individuos, pueden complementarse armónicamente con la estrategia de capacitación para el desarrollo de las competencias del personal.

Para que una capacitación sea efectiva, se debe realizar una adecuada detección de necesidades de capacitación e identificar los niveles para:

a) Incremento de la eficacia y eficiencia organizacional.

En la organización, es decir, en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes es necesario incluir en el Plan de capacitación, estrategias laborales con el objetivo de incrementar las habilidades de atención al usuario, esto se verá reflejado a corto plazo en los indicadores de eficiencia y eficacia que periódicamente evaluará la gerencia de la organización.

b) Facilidad en la comprensión e implementación de procesos de cambio y en actividades de innovación.

En este nivel, la prioridad es la aplicación de nuevas tecnologías a la hora de la atención presencial y no presencial al público. Cuando la atención sea de modo presencial se podría implementar paneles digitales para calificar la atención del funcionario. En el caso de la atención no presencial se debe tomar en cuenta la implementación de canales digitales o páginas web que permitan al usuario realizar los trámites o consultas desde la comodidad de su hogar por medio de algún dispositivo tecnológico.

c) Incremento de la eficiencia individual.

Un manual de incentivos para los funcionarios que logren calificaciones excelentes de atención al cliente sería una herramienta fundamental para incrementar la eficiencia del talento humano. De este modo se lograría fomentar una atención personalizada y dedicada para cada usuario, evitando quejas de los clientes de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes.

d) Incremento del conocimiento personal.

La gerencia de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes debe promover el crecimiento profesional mediante el financiamiento total o parcial de valores a los funcionarios que muestren interés por reforzar sus conocimientos o ampliar sus horizontes académicos, de esta forma se lograría tener una nómina fortalecida y ajustada al perfil laboral de la institución.

e) Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.

En esta parte juega un papel decisor el departamento de comercialización o quien esté encargado de esta función dentro de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes. La evaluación de la calidad del servicio ofertado a los usuarios debe estar a cargo de personal externo que no tenga ninguna relación con los funcionarios de la organización, de esta manera garantizar que la información cuente con la respectiva veracidad y poder hacer correctivos adecuados.

No obstante, el impacto del desarrollo de las competencias en los procesos dependerá de que el enfoque de las capacitaciones contemple la actualidad tecnológica y los cambios organizacionales, y, además, de la disposición al aprendizaje de la organización.

Se requiere de un enfoque estratégico, con retroalimentación permanente

para los procesos de selección y capacitación del personal, de manera que se atienda, tanto los requerimientos técnicos de los puestos de trabajo y el reentrenamiento del personal calificado, como la formación del personal para la cultura de la organización en permanente evolución.

2.1.2.3. Detección o Diagnostico de Necesidades de Capacitación.

Para detectar o diagnosticar las necesidades informativas de un equipo de trabajo, se requiere responder una serie de preguntas que nos ayudarán a comprender y dar solución a un problema, de acuerdo a la necesidad.

Antes que nada, responder al problema en cuestión

¿Cuáles son las necesidades de capacitación y formación de cada uno de los funcionarios de acuerdo con la visión y misión, el perfil ocupacional y las funciones que realiza?

De aquí surgen varias preguntas para comprender las necesidades que requieren atención o los aspectos que nos permitirán crear una estrategia o nuevo plan de capacitaciones.

- ♠ ¿En qué área se tienen más necesidades de capacitación y/o formación?
- ♠ ¿Pueden estas necesidades ser suplidas por la misma unidad de trabajo o se requiere la ayuda regional y central?
- ♠ ¿Cuál es la priorización de las necesidades detectadas, según su frecuencia y el interés institucional?
- ♠ ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del personal en términos de competencias individuales de acuerdo con las áreas de producción de la organización?
- ♠ ¿Cuáles problemas de la organización no podrán resolverse por medio de la capacitación?

En el diagnóstico de necesidades de capacitación, el modelo cuantitativo servirá para generalizar, presuponer contenidos temáticos y alcanzar

mayores niveles de validez. Sin embargo, se reconoce que los problemas y procesos relevantes para la educación de adultos, tienen un carácter meramente cualitativo, por lo que al establecer las mediciones cuantitativas de las necesidades implícitamente se cualifican éstas, logrando a partir de ambos enfoques determinar el estado de conocimiento grupal de los funcionarios.

2.1.2.4. Modelo Sistémico de Capacitación

Se concibe el Modelo Sistémico de Capacitación (MSC), con base en la interacción de los 11 aspectos de la propia función, cuyo comportamiento se registrará para ser procesado mediante un instrumento de apoyo que ha sido diseñado como Sistema Automatizado de Consulta, lo que conlleva a considerarlo como un aspecto adicional.

Desde este punto de vista es posible definir a la capacitación como un “sistema de acciones formativas de diagnóstico, planeación, ejecución, control y evaluación, cuyo objetivo es transferir y perfeccionar los conocimientos, actitudes y habilidades del personal en forma permanente y constante para lograr su desarrollo profesional y humano” (UNML, 2019).

La importancia del Enfoque Sistémico radica en cómo la institucionalización determina el cómo debe y puede ser la organización, al regir los elementos que permiten el establecimiento de un clima organizacional adecuado para la toma de decisiones acorde a los cambios de su entorno, condiciones y recursos, mediante normas, políticas y programas generales de acción que dirigen su desarrollo al vincular los objetivos que esperan ser logrados.

Durante la etapa de procesamiento, el sistema estará recibiendo información sobre el desempeño de cada Subsistema. Esta información se confronta con los objetivos y metas esperadas, con los pasos diseñados para el procesamiento y con los lineamientos establecidos, para detectar discrepancias, fallas o deficiencias en el desarrollo de los aspectos de capacitación, retroalimentando a todo el sistema y cada una de sus partes

por medio del Sistema Automatizado de Consulta, para la conveniente toma de decisiones.

Características del Modelo Sistémico de Capacitación

El sistema está conformado por dos partes interrelacionadas y al mismo tiempo, interdependientes y ninguna de ellas puede ser modificada sin alterar en alguna medida a las otras. Así como ejemplos, se pueden citar: la falta de una estructura organizacional adecuada y suficiente, dificultará la coordinación de las acciones en capacitación; la carencia de políticas, normas y ordenamientos, impedirá dimensionar el comportamiento y estructura de una institución que busca una consolidación; en la misma medida, implementar programas y planes de capacitación sin basarse en un diagnóstico previo que considere necesidades reales, provocará que el aprendizaje esperado no cumpla con los objetivos y expectativas de la organización.

Permitir una visión de totalidad

De esta forma se evita el estudio aislado de elementos dispersos que ha caracterizado desde siempre a las estrategias elegidas, para dar solución a los múltiples requerimientos en materia de capacitación.

Su subordinación

Todo sistema o modelo tiene un propósito y un fin y está antes que las partes (aspectos y sus componentes) que lo conforman. Cuando el todo pierde su fin u objetivo, las partes dejan de tener sentido u orientación definida. Esto es evidente cuando, por ejemplo, si no hay bases consolidadas que puedan controlar o guiar el proceso sistémico de capacitación, se dificultará el que los procedimientos se lleven a cabo de manera ordenada y sistemática; en ausencia de un plan estratégico bien definido de capacitación, las acciones estratégicas realizadas dejarán de tener sustento y utilidad. Este aspecto resulta importante para la administración del sistema, ya que

obliga a crear un sistema de información, que tendrá como función relevante, realizar el registro de todos aquellos datos y su análisis para que contribuyan al proceso de toma de decisiones y por supuesto deberá indicar desde las oportunidades perdidas, hasta el mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa o institución.

Lo anteriormente mencionado es de vital importancia debido a que, mejorar un recurso presente, ayudará a mejorar los recursos futuros, por ejemplo, mejorar sus recursos informáticos permitirá mejorar las operaciones, y a su vez el desempeño de los trabajadores; “para muchos sistemas el componente que se refiera al incremento de los recursos, puede ser el mejor componente del sistema” (Zemman, 2018).

2.1.2.5. Beneficios de la capacitación

Dentro de las estrategias organizacionales, se consideran los programas de capacitación que debe tener el área de recursos humanos para mantener un capital intelectual que esté acorde a las necesidades y retos que impone el cliente interno y externo a las empresas, a su vez, debe estar ajustado al FODA de la empresa.

En toda empresa, las estrategias de capacitación de los colaboradores en las instituciones son fundamentales para lograr la eficiencia y cumplimiento apropiado de los objetivos de la misma, de igual manera se establece el valor del capital intelectual de las empresas. Estas consideraciones, conlleva al planteamiento de preguntas como ¿Por qué es tan importante?, ¿Por qué es necesario capacitar periódicamente al personal? O de donde se genera el concepto de “capital Intelectual” y su relación directa con el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones. Es por esta razón que este ámbito adquiere mucha importancia toda vez que en la actualidad la capacitación del capital humano es una de las principales respuestas a las necesidades que tienen las instituciones de contar con personal calificado y productivo que hagan sean protagonistas en los procesos de cada una de las áreas de la organización y que a la vez generen valor a los

productos o servicios que ofrecen al cliente.

Las capacitaciones dentro de una organización tienen por finalidad, cumplir objetivos como:

- ♣ Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- ♣ Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- ♣ Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo

La capacitación como herramienta busca un cambio positivo en la empresa y tiene como misión principal ayudar a mejorar el presente y a establecer una ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante enfocado al capital humano de las organizaciones.

Es por ello que el proceso de implementación de un programa de capacitación exige planteamientos que en muchas ocasiones las pequeñas empresas omiten, “Precisamente por la complejidad de los procesos que se llevan a cabo en ellas, la cantidad de colaboradores que las componen, los presupuestos que manejan o simplemente por la cultura organizacional que las estructuran” (Rodríguez y Morales, 2008).

2.1.2.6. Estrategias de Capacitación

Para el desarrollo de estrategias de necesidades de capacitación para la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, se la realiza en base al Modelo de Retorno de Inversión, ROI, desarrollado por el Instituto ROI. “El ROI plantea la detección de necesidades de capacitación + el modelo del retorno de inversión, sirve para detectar las necesidades de la organización y vincularlas a acciones de capacitación que contribuyan con el logro de los objetivos organizacionales” (Medina 2014).

Las fases para llevar a cabo este proceso, de acuerdo al Instituto ROI son:

Inicio formal

Esta fase sin duda es la más importante del estudio, mediante un oficio (consentimiento informado) dirigido al gerente de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes se solicita el apoyo para llevar a cabo el plan de capacitación, seguido se comunica mediante correo institucional de manera formal el contenido del plan, se definen contenidos de acuerdo al requerimiento de gerencia, para finalmente levantar un cronograma de acciones determinando responsables de cada actividad planificada.

Información general de la organización

En esta parte de proceso se levanta información referente a la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, es decir, se alinea el plan de capacitación con los objetivos estratégicos organizacionales, se revisa documentación organizacional histórica, se observa el organigrama, manuales de función, y en el caso de existir se chequean planes de capacitación anteriores.

Información general

La siguiente fase es para la aplicación las entrevistas individuales con los gerentes, y el cuestionario de encuesta a los usuarios de la Junta. Uno de los insumos que recibirán los aplicantes de la encuesta será el formulario que contiene un cuestionario con 15 preguntas o ítems el cual será respondido de forma anónima para una mayor veracidad de las respuestas.

Consolidación de la información

Mediante una hoja de cálculo, previamente enlazada con el formulario que

nos servirá para aplicar la encuesta se debe consolidar la información obtenida de las respuestas a las preguntas o ítems que conforman el instrumento del estudio. En función de esta información, se elabora el plan de capacitación a la calidad de Atención al Usuario Consumidor, dirigido al personal de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes.

Validación general

La información recolectada de la encuesta, se integra y presenta a los gerentes para su validación final. En esta fase los gerentes deben definir la prioridad de la ejecución del plan de capacitación, ya sea a corto, mediano y largo plazo.

Planes de evaluación

Los responsables del proceso de capacitación de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, definen la forma y los niveles de evaluación de las actividades planificadas y para ello se basan en modelos de evaluación ya establecidos en la organización. Con los resultados de la evaluación del plan de capacitación la gerencia tomará decisiones para la continuidad del mismo.

2.1.2.7. Los programas o planes de capacitación.

Siliceo (2006) para poder programar o planificar un plan de capacitación, se deben seguir algunos pasos tales como:

1. El Gerente de Recursos Humanos se reunirá con la Gerencia General, Gerentes y jefes de los diferentes departamentos para discutir los resultados de la detección de necesidades de capacitación, cantidad de colaboradores a capacitar, recursos necesarios y el tiempo para su implementación.
2. Conjuntamente se seleccionarán los métodos de entrenamiento
3. apropiados para garantizar el aprendizaje.

4. Establecer el contenido del entrenamiento.
5. Establecer quienes serán los instructores, los cuales podrán ser internos o externos.
6. Determinar el lugar donde se realizará el entrenamiento.
7. Determinar la mejor época y horarios para el entrenamiento, tomando en consideración las diferentes actividades de la organización.

2.2. Fundamentación Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

Capítulo séptimo

Administración pública

Sección primera

Sector público

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

REGLAMENTO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL Y CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Título I

DE LA CAPACITACIÓN (DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES) Y CERTIFICACIÓN

Capítulo I

Generalidades

Art. 1.- Objeto. El presente Reglamento tendrá por objetivo establecer los lineamientos y condiciones para el diseño, ejecución y evaluación de acciones para la Capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales, que desarrolla el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional -SECAP-, en concordancia con los objetivos nacionales e institucionales.

Art. 2.- Fases de los Procesos de Capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales. Las Fases de los Procesos de Capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas comprenden las fases de: Estudios, Diseño Pedagógico/Diseño de Esquemas de Certificación, Ejecución y Evaluación.

a. Estudios. Consiste en determinar las metas de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales en términos de participantes/candidatos, cursos/examinaciones,

horas/cronogramas y temáticas/perfiles que dicta y certifica, la Institución sobre la base del análisis de factibilidad, estudios sectoriales y análisis de necesidades con enfoque de competencias laborales

b. Diseño Pedagógico/Diseño de Esquemas de Certificación. Consiste en el desarrollo de los diseños curriculares, didácticos y de esquemas de certificación, de manera correspondiente, para la estandarización de la oferta de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas bajo el enfoque de competencias laborales, en sus distintas modalidades de ejecución.

c. Ejecución. Consiste en proponer, desarrollar, coordinar, articular e implementar procesos inherentes al Sistema de Gestión Institucional derivadas de los procesos de planificación, que vinculen la oferta del SECAP y la demanda de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales) y Certificación de Personas por Competencias Laborales de la ciudadanía, como de los sectores productivos y sociales del país.

d. Evaluación. Consiste en medir el nivel de satisfacción del participante, la calidad del proceso de capacitación/certificación, el grado en que los procesos contribuyen en mejorar las condiciones laborales y de vida de los participantes a partir de un proceso sistemático, continuo e integral, que incluye un certificado que avala el logro de aprendizajes esperados o las competencias laborales demostradas por una persona a través de la examinación.

Título II

DE LOS ESTUDIOS PARA LA CAPACITACIÓN (DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES) Y CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Capítulo I

Estudios

Art. 6.- De los estudios para la capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales). los procesos que se siguen son: diseño, ajuste y/o elaboración de metodologías de estudios; identificación de necesidades de

capacitación; determinación de metas; costos de cursos; convenios nacionales e internacionales; y evaluación de impacto.

Art. 7.- De los estudios para la certificación de personas por competencias laborales. los procesos son: diseño, ajuste y/o elaboración de metodologías de estudio; identificación de mercados laborales en términos de perfiles ocupacionales; determinación de metas; costos de procesos de certificación; convenios nacionales e internacionales; y evaluación de impacto.

Título III:

DEL DISEÑO PEDAGÓGICO CON ENFOQUE EN COMPETENCIAS LABORALES

Capítulo I

Identificación de Competencias

Art. 8.- Metodología. El SECAP, para realizar la identificación de competencias laborales-levantamiento de perfiles- adopta la metodología de desagregación de funciones, la misma que permite ir de lo general a lo particular, a fin de obtener competencias específicas y las orientaciones para la determinación de las competencias básicas y de gestión, necesarias para el desarrollo de los procesos de capacitación.

Como resultado de esta metodología se obtendrá un mapa funcional y el perfil profesional/ocupacional.

Para realizar la identificación de competencias, la Dirección de Diseño Pedagógico, o quien haga sus veces, elaborará la respectiva guía metodológica y/o directrices, donde se explicará sus procedimientos; además, mantendrán en sus archivos toda la información que respalde lo tratado durante los procesos de la identificación de competencias y validación de los mismos.

Capítulo II

Diseño Curricular y Diseño Didáctico

Art. 9.- Diseño curricular pedagógico modular. Es el proceso mediante el cual se estructuran los planes curriculares de capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales), a través de la transformación de un referente productivo en una orientación pedagógica, con el fin de responder a las necesidades ciudadanas para la capacitación (Desarrollo de Competencias Laborales)

El Diseño Curricular Modular se realiza mediante la desagregación de contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, a partir de los referentes: perfil ocupacional, perfil profesional, normas de competencia laboral y/o manuales de funciones del puesto, de donde se considerarán las competencias básicas, específicas y de gestión.

EL MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

LA NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CAPÍTULO I DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Objeto. Establecer los mecanismos normativos y técnicos que permitan a las Unidades de Administración de Talento Humano-UATH de las instituciones públicas planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar los programas de formación y capacitación, orientados a adquirir, desarrollar y potencializar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de las y los servidores públicos para el ejercicio de sus puestos de trabajo.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. Esta Norma Técnica es aplicable a todas las instituciones del Estado comprendidas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público.

Art. 3.- Del proceso de formación y capacitación. Es el conjunto de políticas y procedimientos que permite a las y los servidores públicos fortalecer sus competencias, en función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado. La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles por la o el servidor.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Derechos del Consumidor. Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, son los siguientes:

- ≠ Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- ≠ Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar.
- ≠ Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Plan nacional del buen vivir 2017-2021: “Toda una vida”

a) Constitución de la República del Ecuador

Título IV, Capítulo 7 De la Administración Pública, Sección Tercera De las Servidoras y Servidores Públicos

Art. 234.- “El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos,

academias y programas de formación o capacitación, del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.”

b) Ley Orgánica de Servicio Público.

Capítulo 5 De la Formación y la Capacitación

Art. 70.- “Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir”

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

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

Art. 74.- “Incumplimiento de obligaciones. En caso de que la servidora o servidor cese en su puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta Ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su formación o capacitación, en un plazo no mayor a 60 días, pudiendo dichos valores cobrarse por parte de la Contraloría General del estado a través de la jurisdicción coactiva o el Ministerio de Relaciones Laborales por la misma vía”.

c) Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público

Capítulo III, Sección 6ª. De los permisos

Art. 59.- “Permiso para estudios regulares La autoridad nominadora concederá permisos de hasta dos horas diarias para estudios regulares siempre que la o el servidor de carrera acredite matrícula para el nivel correspondiente y el registro de asistencia periódica a clases, debiendo al final de cada año, nivel o semestre presentar la certificación de la aprobación correspondiente. Para estudios regulares de postgrado se concederá licencia sin remuneración o comisión de servicios con remuneración siempre que la o el servidor demuestre que realiza sus estudios dentro de la jornada laboral, de conformidad con lo que establece la LOSEP y este Reglamento General. En el caso de contratos de servicios ocasionales se podrá otorgar este permiso de conformidad con las necesidades institucionales siempre que la o el servidor recupere el tiempo solicitado. No se concederá estos permisos a las o los servidores que laboren en jornada especial. Si la o el servidor compensare dicho permiso fuera del horario de jornada ordinaria de labores, no se generará el derecho a pago de horas suplementarias o extraordinarias.” Capítulo VI De la Formación y la Capacitación

Art. 206.- “Formación y capacitación dentro del país. Previo informe favorable de la UATH, la autoridad nominadora concederá comisión de servicios con remuneración, a la o el servidor que dentro del plan de formación y capacitación institucional debidamente aprobado, fuere seleccionado para participar en estudios de cuarto nivel, cursos, seminarios, talleres o conferencias y pasantías, reuniones, visitas y otros que fueren necesarios para el desarrollo institucional”.

Art. 209.- “Efectos de formación y capacitación. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la LOSEP, la UATH de cada Institución, considerando el talento humano capacitado y que participó en procesos de formación o capacitación, diseñarán los programas internos de capacitación y formación mediante los cuales se transmitirán los conocimientos adquiridos. Es obligación de la o el servidor capacitado o formado acogerse a este programa interno diseñado por la UATH y cumplir con el objetivo multiplicador”.

Art. 210.- “Convenio de devengación. La entidad que conceda a la o el servidor comisión de servicios con remuneración para formación y capacitación o los permisos para estudios regulares de especialización o licencia sin remuneración para el estudio de postgrados, dentro o fuera del país, suscribirá un convenio de devengación con garantías personales o reales, mediante el cual, la o el servidor se obliga a prestar sus servicios por el triple del tiempo que duren los eventos o estudios”.

Art. 211.- “Procesos de Devengación. Para la o el servidor a quien se le hubiere concedido licencia sin remuneración o comisión de servicios con remuneración para formación y capacitación o los permisos para estudios regulares de especialización o licencia sin remuneración para el estudio de posgrado, dentro fuera del país, previa la suscripción del correspondiente contrato de devengación, se deberá cumplir con una de las siguientes obligaciones:

a.- De reintegrarse a la institución la o el servidor, después de la comisión de servicio con remuneración y el servidor cese en sus funciones y no devengue sus servicios por el triple del tiempo, deberá devolver la parte

proporcional del tiempo no devengado invertido por el Estado, incluida la remuneración a la institución, entidad u organismo que autorizó y pagó la comisión de servicios con remuneración o el permiso para estudios regulares; Cuando se trate de casos en los que se requiere reintegrar a la institución valores totales invertidos en formación o capacitación se lo hará en un plazo no mayor de 60 días conforme lo señala el Art. 74 de la LOSEP”.

d) Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Defensa Nacional
Capítulo IV, De la Inducción, Capacitación y Desempeño del Recurso Humano

Art. 14.- “Programas de Capacitación. Las áreas de Recursos Humanos del Ministerio de Defensa Nacional o cualquier dependencia que conforma su estructura como el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Fuerzas Terrestre, Naval, Aérea y sus organismos dependientes y/o adscritos, deberán estructurar un Programa de Capacitación para los trabajadores bajo el amparo del Código de Trabajo, mismo que se deberá implementar a partir del mes de Enero del año subsiguiente, debiéndose desarrollar un informe cuatrimestral que contenga entre otros: número de horas de capacitación, trabajadores capacitados, etc.”

e) Reglamento para el pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias en el exterior, para las y los servidores y obreros públicos

Capítulo IV, Del Procedimiento

Art. 17.- “Autorización de viaje al exterior, para cumplir tareas oficiales o servicios institucionales derivados de las funciones de un puesto.- Las autorizaciones de viaje al exterior, para cumplir en el exterior, tareas oficiales o servicios institucionales derivados de las funciones de un puesto de las servidoras, servidores, obreras que laboren en entidades de la Función Ejecutiva y de las entidades adscritas a la misma, se las realizará

a través del sistema informático para viajes al exterior de la Presidencia. La autorización para las demás instituciones, organismos, dependencias y entidades del Estado, descritas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público, con las excepciones previstas en el artículo 94 de la misma ley la realizará la máxima autoridad a través de la correspondiente resolución”

2.3. Variables de Investigación.

Conceptualización

Para (Nuez, 2008) las variables de la investigación son las características y propiedades cuantitativas o cualitativas de un objeto o fenómeno que adquieren distintos valores, o sea, varían respecto a las unidades de observación. Por ejemplo, la variable sexo puede tomar dos valores: femenino y masculino.

2.3.1. Variable independiente.

La capacitación se refiere al proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009). En este contexto la capacitación se define como el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Dentro de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes se capacitará a los colaboradores en atención al consumidor y de esta manera poder mejorar la percepción de los usuarios con respecto a la entidad prestadora del servicio.

De tal manera, también podemos definir a la capacitación en atención al usuario como un mecanismo que permitirá la adquisición de habilidades de atención al usuario por parte de los funcionarios, esto a su vez ayudará a

los ciudadanos que se benefician de servicio básico del agua potable en Las Mercedes.

De acuerdo al estudio se establece los siguientes tipos de capacitación para darse en la organización:

Capacitación Virtual

“La necesidad del uso de la tecnología, se hace necesario que las pequeñas organizaciones puedan identificar claramente los perfiles de cargo y así generar un programa de capacitación virtual tomando como base programas académicos de actualización que tiene el mercado” (Gambetta 2015).

Capacitación Presencial

En las organizaciones pueden presentarse algunos factores limitantes para cumplir los programas de capacitación de tipo externo presencial, o mejor dicho en donde los participantes puedan asistir de forma personal a los procesos académicos formales o informales y el principal de todos puede ser el factor económico, lo que concluye a capacitaciones de corta duración que a su vez consideren parámetros en los que la ausencia del trabajador no afecte la productividad de la empresa por falta de personal.

Coaching

El desarrollo de habilidades y destrezas que pueden conseguirse con el ejercicio de capacitaciones internas es diseñado para condiciones particulares y específicas, para las mismas se requiere entrenadores que conformen parte del equipo de la empresa, pueden darse mediante entrenamientos en el lugar en el que se desarrollen las actividades laborales o fuera del mismo, pero siempre en la propia empresa

2.3.2. Variable dependiente.

La satisfacción al cliente es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del comprador, si el

desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador queda insatisfecho (Monsalve, 2017).

De esta manera se puede enmarcar a la satisfacción al cliente como la percepción positiva de atención dentro y fuera de una empresa o entidad, en este caso la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes por parte de los usuarios que consumen el servicio, esta atención puede ser administrativa u operativa.

Para efectos del estudio se ha señalado como variable dependiente a la satisfacción al cliente teniendo distintos indicadores para su medición, se puede citar como ejemplos la eficiencia y la eficacia. La eficiencia en la satisfacción al cliente la determina el tiempo de respuesta a un requerimiento, así como, la eficacia la define el sentimiento de complacencia al recibir una respuesta a un requerimiento.

2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: Según del Toro (2016) calidad “es la manera en que el cliente percibe el servicio que está recibiendo durante su interacción con la empresa” (p. 42).

Cliente: Es “la persona natural o jurídica que tiene una serie de necesidades e inquietudes que son oportunamente satisfechas cuando acuden a una empresa para hacer uso de sus productos y/o servicio, mediante relaciones interpersonales afectivas capaces de crear experiencias de servicios que superen las expectativas. Se considera la razón de ser de una empresa, pues son ellos los que, mediante una transacción financiera u otro medio de pago, garantizan el éxito y su prosperidad” (del Toro, 2019, p. 13).

Capacitación: es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientando a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo. (Guiñazú, 2004, p. 103).

Consumidor: es la persona que satisface sus necesidades o deseos al adquirir un producto que puede ser tangible (producto) o intangible (servicios) (Ramos, 2014).

Estrategia: es lo que hará distinta a una organización en particular brindando una ventaja competitiva. Estrategia es encontrar una forma distinta de competir creando un valor distinto para el consumidor permitiendo a la compañía prosperar y lograr una rentabilidad superior (Del Ángel, 2011, p. 2).

Eficiencia: se refiere a la habilidad, capacidad o posibilidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles, un comportamiento eficiente es aquel que plantea una estrategia racional y coherente que permite maximizar y optimizar el tiempo, los recursos y las decisiones (Gitman, 2013, p. 2).

Eficacia: es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino *efficax*, que puede traducirse como que tiene el poder de producir el efecto buscado (RAE, 2019).

Fidelización: Según del Toro, Villavicencio y Salinas (2016) “para fidelizar a los clientes se debe implementar una gestión por proceso donde se establezca procedimientos que faciliten el funcionamiento de una manera constante y perseverante. Hay que ser capaz de lograr una dependencia solidez con los clientes, en todos los momentos durante las relaciones que

se establezcan, en vez de considerarlo como una acción puntual que la empresa realiza con el cliente, en determinadas situaciones” (p.97).

Productividad: es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción, en el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos (López, 2013).

Servicio: Según del Toro (2016) el servicio es “una serie de actividades o procedimientos, de naturaleza esencialmente intangible, enfocados a gestionar relaciones interpersonales afectivas que garanticen en el cliente un conjunto de sentimientos, experiencias y sensaciones capaces de superar las expectativas creadas, con el propósito de fidelizarlos” (p. 40).

Costos: hace referencia al momento en el que una empresa invierte dinero en la producción de un bien, servicio o producto. Para este fin se tiene en cuenta tres elementos: Materia prima, mano de obra y costos generales de producción (Alvarado Verdín, 2016).

Recaudación: es la actividad llevada a cabo por los gobiernos para proporcionar liquidez a los fondos públicos. (Administración y Finanzas, 2000).

Control: es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras fases que lo componen: planeación, organización, dirección, administración. Estas se amortizan de tal manera que todas participan en el logro de la emisión y objetivos de la entidad (Collaguazo, 2011).

Prestación de servicios: toda prestación a título oneroso que, sin constituir enajenación, proporcione a la otra parte una ventaja o provecho que constituya la causa de la contraprestación (Pérez, 2016).

Agua potable: se denomina agua potable o agua para consumo humano, al agua que puede ser consumida sin restricción. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales (Cordero , 2009).

Agua cruda: es el agua que se encuentra en la naturaleza y que no ha recibido ningún tratamiento para modificar sus características: físicas, químicas o microbiológicas (Cordero , 2009).

Turbiedad: falta de claridad de un líquido, causada por las partículas suspendidas (Cordero , 2009).

Empatía: Se puede describir “como la habilidad o capacidad de entendimiento que tienen determinadas personas para gestionar de una forma afectiva y cordial las experiencias que manifiestan los que se relacionan con él, para comprender mejor cuáles son los sentimientos, sensaciones y percepción con la finalidad de lograr una mejor identificación de la manera que tienen de comportarse o de la forma de tomar sus decisiones” (del Toro, 2015, p. 80).

Evaluar: es interrogarse sobre el valor, el alcance, el sentido de la acción a emprender. (Guiñazú, 2004, p. 105).

Relaciones interpersonales: Son los vínculos que se establecen entre dos o más personas sustentada sobre los principios de los valores ético-morales donde la comunicación verbal y extra verbal juega un papel fundamental. Estas influyen en el desarrollo integral de la persona al

favorecer su adaptación al medio social donde se relaciona” (del Toro, 2015, p. 81).



El Instituto Universitario Bolivariano realiza un estudio sobre la necesidad de capacitar al personal de Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, por lo que se le solicita su ayuda en la realización de esta encuesta, pues su criterio será de mucho valor para la investigación que se está realizando al respecto

Sexo :

Edad :

Instructivo: Marque con una **X** en el casillero correspondiente a la respuesta que considere más adecuada:

Totalmente de Acuerdo (**TA**), De Acuerdo (**DA**), Indiferente (**I**),

Desacuerdo (**D**), Totalmente Desacuerdo (**TD**).

Por favor responda las siguientes preguntas:

No.	Atributos	TA	DA	I	D	TD
1	¿Cómo calificaría usted las deficiencias en los procedimientos operacionales del personal de la Junta Administradora de					

	Agua Regional Las Mercedes, en momento de brindar la atención al cliente?					
2	¿Cómo considera usted la atención personalizada que ofrecen los servidores la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?					
3	¿Cree usted que el personal que labora en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes debería ser capacitado en cada una de las áreas que se desempeñen?					
4	¿Cree usted que la empresa debería capacitar a sus empleados respecto a la atención del cliente para lograr un mejor desempeño laboral?					
5	¿Considera usted que la gerencia debería preocuparse por la capacitación a sus empleado con relación a las actividades de operación y mantenimiento?					
6	¿Cómo evalúa usted la apariencia y pulcritud del personal que labora en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?					
7	¿Cómo supone que sería la atención con los clientes si la gerencia ejecuta un plan de capacitación para sus empleados?					
8	¿Según su apreciación en el lugar, considera usted que existe una buena comunicación de la gerencia con los subordinados?					
9	¿Cómo evalúa el desempeño laboral del profesional que labora en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes?					

10	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para brindar información sobre la facturación por el servicio de Agua Potable?					
11	¿Cómo evalúa usted el sistema de gestión de quejas o sugerencias en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?					
12	¿Considera usted que el directorio de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes responde eficazmente a las quejas o sugerencias realizada por los clientes?					
13	¿Considera usted según las actitudes que asumen los miembros del directorio de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, tiene algún nivel de preparación?					
14	¿Considera usted que el número de colaboradores/empleados que existen en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes es óptimo?					

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

En Ecuador la gestión de los servicios de Agua Potable y alcantarillado se ha mantenido centralizado en el gobierno nacional, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias IEOS, por lo tanto en la mayoría de las comunidades donde se ha implementado el servicio de agua potable, se han determinado una serie de deficiencias en cuanto a la administración de servicios debido al desfase entre las responsabilidades y funciones que han asumido los directivos al hacerse cargo de la administración del sistema y su verdadera capacidad de gestión esto se debe a que durante esos tiempos se ponía mayor énfasis a la cobertura y cantidad, es decir su objeto era la amplificación del sistema a través de construcción física de obras, sin considerar aspectos contextuales de continuidad y calidad del servicio. Por la falta de organismos comunitarios eficientes, se crean mediante Ley en el año 1979 las Juntas Administradoras de Agua Potable, para que en calidad de organismos locales y comunitarios obtengan de forma organizada y participativa estas responsabilidades. La puesta en marcha de los servicios de agua potable y saneamiento por el gobierno como proveedor paternalista, creó una gran dependencia de las Juntas Administradoras de Agua Potable hacia las Instituciones por la falta de transferencia adecuada de responsabilidades, innovación, capacitación, seguimiento y el uso de procesos apropiados, lo que ha pasado que los sistemas no brinden un servicio eficiente, sustentable y sostenible lo que provocó numerosas pérdidas en las inversiones económicas por la

implementación de aquellas obras, motivo a que estas no cumplieron con las funciones para las cuales fueron construidas, es mas en su gran mayoría fueron abandonadas por la incapacidad de gestión del nivel local para llevar adelante la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento.

A nivel nacional existen aproximadamente 5000 sistemas de agua potable rurales que son dirigidas por Juntas Administradoras de Agua Potable, a nivel provincial de la misma forma el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, administraba los proyectos financiados por el Estado, pero que se transfirieron las 4 responsabilidades de la gestión a las JAAPs, encabezadas por sus estructuras organizativas elegidas por las y los actores sociales beneficiarios de los sistemas.

De acuerdo a los datos de la SENAGUA de Bolívar existen aproximadamente 249 Juntas de Agua Potable distribuidas de la siguiente manera;

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, se encuentra ubicada en la parroquia San Luís de Pambil, cantón Guaranda, provincia de Bolívar, donde se atiende a varias comunidades desde la operación, administración y recaudación, como son: La Variante, San Luis de las Mercedes, Suquibi Nuevo, Suquibi Viejo y Libertad de San Luis pertenecientes al Cantón Guaranda, como a la comunidad de Bosque de Oro y la parroquia Las Mercedes pertenecientes al Cantón Las Naves.

Es una organización sin fines de lucro, dedicada a la captación de agua, purificación y distribución para su consumo.

Actualmente, la JAAPA cuenta con 1525 usuarios con un promedio de recaudación 10.350 dólares mensuales, desde los inicios de su operatividad, la directiva actual ha realizado acciones referentes al

mejoramiento en la JAAPA, incorporando el régimen laboral a los operadores y administradores, localización de sectores estratégicos para dar servicio, la conformación de la directiva electa por los y las representantes de todos los sectores que reciben el beneficio, para lo cual los procedimientos se han venido realizando desde un enfoque empírico y de la costumbre ante la ausencia de un manual de procedimientos administrativos que permita una mayor eficacia y eficiencia institucional, en cuanto a las acciones de operación, mantenimiento, administración y recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado; además de lo dispuesto por órganos de control, por tanto el nivel de gestión se encuentra limitado a parámetros ineficientes sobre la base de direccionamiento obsoletos y por iniciativa, mas no por fundamentación legal que toda JAAPA en su proceso administrativo debe incluir en procura de una gestión coherente con un marco jurídico.

La Junta Administradora de Agua Potable durante 26 años ha brindado el servicio de agua potable en la parroquia San Luis de Pambil, el mismo que mantiene el nivel adecuado de atención; sin embargo requiere de mantenimiento y mejoramiento. Adicionalmente, la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, tiene 1525 usuarios de los cuales 1080 pertenecen a la Parroquia San Luis de Pambil, 80 usuarios de Suquibi Nuevo, 41 usuarios de Suquibi Viejo, 63 de la Libertad de San Luis, 53 de la comunidad de Bosque de Oro, y 208 usuarios de 6 Las Mercedes.

Visión

Al 2025 ser una Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes eficiente y eficaz que genere responsabilidad gestionando para que el servicio de agua potable y alcantarillado sea continuo, oportuno y de calidad, apto para el consumo humano de las familias que conforman el sistema de agua potable.

Misión

Brindar un servicio de agua potable y alcantarillado de calidad las 24 horas del día, apto para el consumo humano, para garantizar la salud de las familias que conforman el sistema de Agua Potable Regional Las Mercedes.

Valores

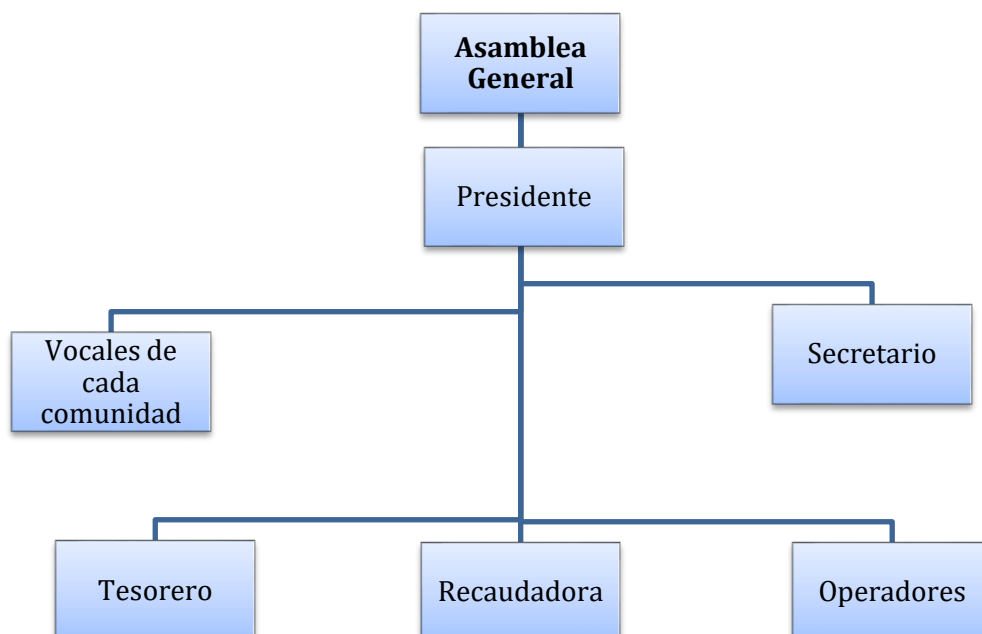
Sus valores organizacionales son:

Respeto, honestidad, trabajo en equipo, solidaridad, compromiso, servicio, unión y espíritu de servicio.

Estructura Organizativa:

Actualmente la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes está integrada por: Presidente, un Secretario, un Tesorero, dos Recaudadores, y sus Operadores.

Figura 2 Estructura Organizativa - Principales áreas de la Empresa.



Fuente: Elaboración propia

3.2. Diseño de investigación

Las estrategias, técnicas y métodos, seleccionados por un experto, y combinados de una forma razonablemente lógica para desarrollar el proceso investigativo y verificar la competencia académica y científica de la solución del problema en estudio, se lo conoce como diseño de investigación.

“Este trabajo de investigación aplicó un diseño descriptivo simple, en el cual compilar datos e información acerca de las propiedades, características aspectos o dimensiones de los entes de los procesos sociales fue su objetivo principal” (Esteban, 2018).

El enfoque del presente estudio es cuantitativo, ya que establece una hipótesis, la misma que se genera antes de recolectar y analizar datos, los que fundamentan la medición de variables o conceptos argumentados en la hipótesis. Desde el enfoque cuantitativo los fenómenos estudiados deben ser observables o medibles y pueden ser analizados a través de métodos estadísticos. (Otero, 2018).

“La investigación es de tipo no experimental, ya que este no permite manipular la variable y permite estudiar los fenómenos tal como ocurren” (Echeverría, 2016).

Existen tres etapas principales en el diseño de una investigación:

Recolección

Una vez determinado el diseño de investigación conveniente y la muestra adecuada en base a la pregunta de investigación y a la hipótesis, se debe proceder a realizar la recolección de la información, recurriendo a procedimientos estandarizados y aceptados por una sociedad científica.

“Para que un estudio sea científicamente válido debe responder a lo que se pretende demostrar con la hipótesis formulada, por lo tanto, debe sustentarse en información verificable. Teniendo claros los objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recopilar, se hace necesario ejecutar un proceso de recolección de información de manera planificada” (Paz, Torres, & Salazar, 2019).

A través de las técnicas de recolección se produce información válida y confiable.

Medición

Para Moya, Arias y Cortés (2021) “medir es establecer la dimensión de un objeto o de un evento de acuerdo con reglas preestablecidas”

Se miden los aspectos, características o propiedades de los fenómenos y los efectos de las causas, para ello hay unidades e instrumentos adecuados.

Como resultado de la medición de un fenómeno a través de un procedimiento de observación de valores o características, se obtienen variables, aquellas se pueden comparar y se establecen escalas de valores.

Análisis de Datos

El análisis de la información radica en la ejecución, por parte del investigador, de las operaciones a las que serán sometidos los datos con la finalidad de obtener conclusiones que ayuden a alcanzar los objetivos del estudio y a tomar decisiones.

“Las medidas de tendencia central son medidas estadísticas que tratan de representar en un solo valor, datos agrupados; son sugeridas por anticipar el comportamiento de variables en poblaciones y muestras” (Gamboa, 2017, p 118).

3.2.1. Tipo de Investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

Según Hernández-Sampieri (2014) define los tipos de metodología como: Descriptivas. “Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 125)

De conformidad con lo expuesto por Hernández-Sampieri, el propósito de este trabajo de investigación es definir las cualidades de la población que se estudia, además de enriquecer los conocimientos del investigador, estudiar las características de los fenómenos, elaborar teorías, sin interesarse por sus posibles aplicaciones, para establecer una estructura o comportamiento.

3.2.2 Investigación Correlacional

Correlacionales. “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p. 126)

3.2.3 Investigación Explicativa

Explicativas. “Están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 128)

3.2.2. Población y muestra

Población:

La población universo o colectivo es el conjunto finito o infinito de ideas, objetos o sucesos, pero muy grande de datos que corresponden a una misma característica o combinación de características (Solís, 2019).

Para determinar el universo se tomó como dato básico a los 1525 usuarios que conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes.

Población Finita

Población Finita: “Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis” (marcos muestrales = listas, mapas, documentos) (Baena , 2017).

Las poblaciones finitas serían grupos o colecciones de organismos que comparten propiedades, pero al mismo tiempo forman un número limitado de elementos o miembros, lo que los hace fáciles de identificar y calcular.

Población Infinita

Población infinita: “no se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral” (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población) (Baena , 2017).

El tamaño de una población es importante en el proceso de investigación y este tamaño viene dado por el número de factores que componen la población. Cuando el número de elementos que componen una población es muy grande, se puede considerar como una población infinita.

Tabla de Población

La población está constituida por usuarios que conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes que son 1532 personas.

Muestra:

Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población

“La muestra es una parte de la población y debe ser representativa del universo; a partir de su observación, nos permite obtener información de la(s) variable(s)” (Muñoz, 2015). Este modelo se basa en el principio de que las partes representan a la población y, por tanto, reflejan las características que definen a la población de la que deriva, indicando que es representativa.

Muestreo

“El muestreo es una herramienta de investigación científica, que sirve para establecer la parte de la población que debe investigarse” (Aquiahuatl, 2016).

En la investigación se aplicará fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple, en el caso de los clientes, puesto que es un número amplio de personas.

Fórmula para el cálculo de la muestra

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

En donde,

N = 1532 tamaño de la población

Z = 1.65 que corresponde con 90% del nivel de confianza, $Z^2 = (1.65)^2 = 2.72$

P = 0.5 probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = 0.5 probabilidad de fracaso

d = 0.05 que corresponde con 95% de precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). $d^2 = (0.05)^2 = 0.0025$

$$n = \frac{(1532) (1,65)^2 (0,5) (0,5)}{(1532-1) (0,05)^2 + (1,65)^2 (0,5) (0,5)} =$$

$$n = \frac{(1532) (2,7225) (0,25)}{(1532) (0,0025) + (2,7225) (0,25)} =$$

$$n = \frac{1042,7175}{(3,83) + (0,6806)} =$$

$$n = \frac{1042,7175}{4,5106} = 231.17$$

n= 231

Tipos de muestreos probabilísticos

De acuerdo con Morillas (2007) existen los siguientes tipos de muestreo probabilísticos:

Muestreo aleatorio simple.

Se caracteriza porque cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido. Si se dispone de una lista de los elementos de la población, la selección de una muestra aleatoria simple es muy sencilla.

Muestreo aleatorio sistemático.

Si existe una lista de los elementos de la población en la que aparecen ordenados y el orden existente no es un factor distorsionante de la aleatoriedad para el tema bajo estudio (de ser así habría sesgo en la selección) se utiliza con mayor frecuencia el muestreo sistemático.

Muestreo por conglomerados y por áreas.

En el muestreo por conglomerados la unidad muestral es un grupo de elementos de la población que forman una unidad, a la que llamamos conglomerado (familias, empresas, municipios, etc.). El muestreo por conglomerados consiste en seleccionar aleatoriamente un cierto número de conglomerados (el necesario para alcanzar el tamaño muestral establecido) e investigar después todos los elementos pertenecientes a los conglomerados elegidos. En el caso particular de que los conglomerados sean áreas geográficas –bastante frecuente hablaremos de muestreo por áreas.

Muestreo polietápico o por etapas.

El muestreo polietápico es una generalización del muestreo por conglomerados en el que se intenta reducir el coste al mínimo. En la primera etapa se selecciona un número determinado de conglomerados (unidades primarias de muestreo)

Tipos de muestreos no probabilísticos

En el muestreo no probabilístico el investigador decide de forma arbitraria o consciente, según su juicio personal, qué elementos serán incluidos en la muestra (Malhotra, 2004).

De igual forma Morillas (2007) menciona que existen los siguientes tipos de muestreo no probabilísticos:

Muestreo por cuotas.

También denominado en ocasiones "accidental". Se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más "representativos" o "adecuados" para los fines de la investigación. Mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad de aquél.

En este tipo de muestreo se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones (variables de control), por ejemplo: 20 individuos de 25 a 40 años, de sexo femenino y residentes en Málaga. Siempre que se ajuste a las cuotas fijadas, el entrevistador tiene libertad para elegir a los entrevistados. Este método se utiliza mucho en las encuestas de opinión.

Muestreo de juicio o de opinión.

Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Para la obtención de una muestra mediante este método se puede acudir a criterios específicos de los investigadores o bien requerir las opiniones de expertos en la materia. Por ejemplo, cuando el

interés del estudio se centra en comparar las características diferenciadoras de los clientes que han presentado cierta insatisfacción en el servicio respecto a aquellos otros que no, se determina a juicio del investigador un número predeterminado de encuestas a los clientes satisfechos y otro número de encuestas a clientes insatisfechos (Morillas, 2007).

La muestra considerada fue de 20 personas, 9 administrativos y 11 de operación, de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Regional Las Mercedes, el tipo de muestro a utilizarse en esta investigación es el no probabilístico, de juicio o de opinión, porque el tamaño de la población es pequeño y se tomará el total de esta como muestra del estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.

Técnicas

Mediante las técnicas de recopilación se generan datos científicos válidos y confiables. Su objetivo es observar y registrar fenómenos empíricos, permitiendo generar patrones conceptuales (lógica cualitativa) o comparando el modelo teórico adoptado (lógica cuantitativa) (Yuni & Urbano, 2014, pág. 129).

Instrumentos

“Un instrumento de medición es un método sistemático y estandarizado, que sirve para analizar la conducta humana, a fin de deducir sus rasgos, dimensiones o atributos” (Ruíz, 2013).

Encuesta

“La encuesta se realiza por medio de una indagación a un individuo, con la finalidad de obtener detalles de los conceptos que se originan de una problemática de investigación” (López & Fachelli, 2015).

Para seleccionar la información relevante del estudio se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento de apoyo que se manejó para la observación y medición fue un cuestionario de 14 preguntas a los usuarios internos.

Entrevista

Para Pérez (2005) “se la puede definir como el encuentro cara a cara entre dos o más personas donde una de ellas entrevista a la otra u otras acerca de un tema específico”

Como instrumento se utilizó una guía de 7 preguntas, la cual fue aplicada al Gerente de la Junta.

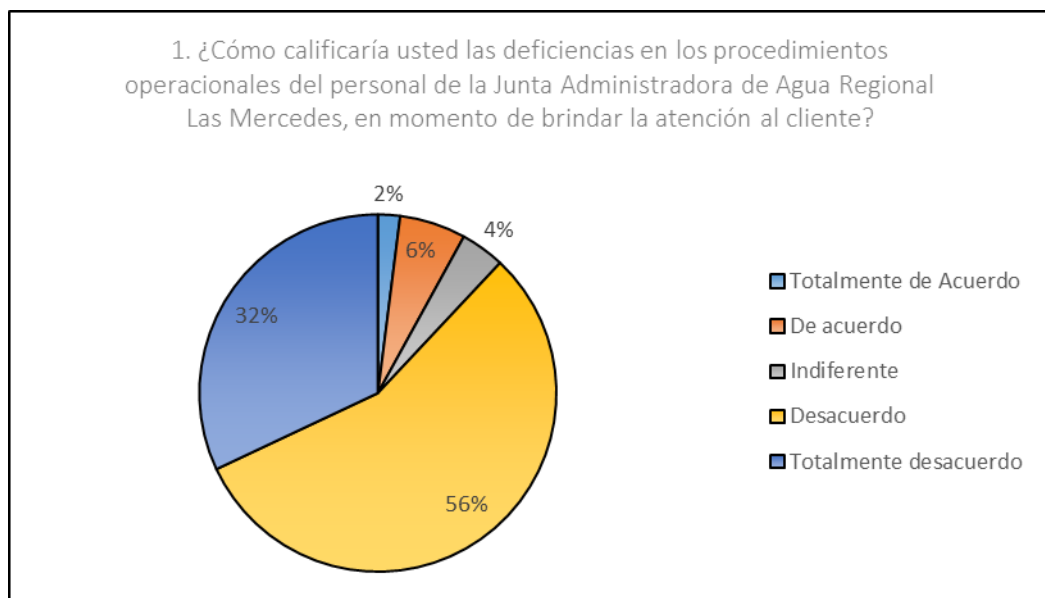
CAPÍTULO IV

4.1 Análisis e interpretación de Resultados

4.4.1 Análisis de la encuesta

Pregunta 1

Figura 3 Procedimientos operacionales del personal



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo al número de personas encuestadas el 8% consideran que los procedimientos operacionales no son deficientes, mientras que el 4% indica que le es indiferente, y el 88% opina que existe deficiencia en este ámbito.

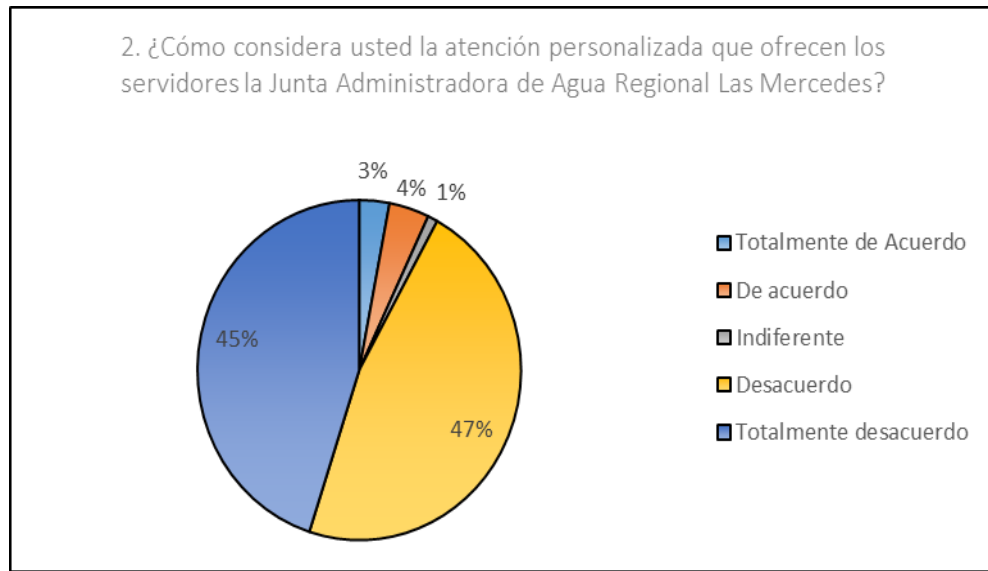
Interpretación

Según la posición de los encuestados se puede inferir que en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, en momento de brindar la atención al cliente existe deficiencia en los procedimientos operacionales

del personal, por lo que el administrador debe identificar el origen de la debilidad y aplicar correctivos.

Pregunta 2

Figura 4 Atención Personalizada



Fuente: Elaboración propia

Análisis

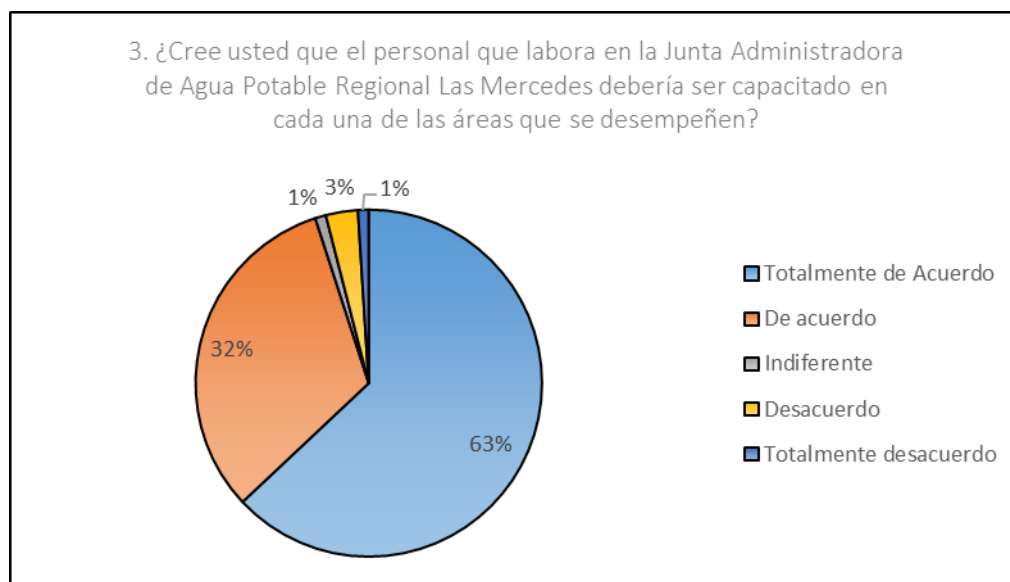
De acuerdo al número de personas encuestadas el 7% consideran que la atención personalizada es la mejor, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 92% opina que existen carencias en este campo.

Interpretación

Tomando en cuenta la opinión de los encuestados se puede concluir que en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, la atención personalizada que ofrecen los servidores no es eficiente, por lo que el administrador debe desarrollar nuevas estrategias de atención al cliente que den resultados inmediatos.

Pregunta 3

Figura 5 Capacitación por Áreas



Fuente: Elaboración propia

Análisis

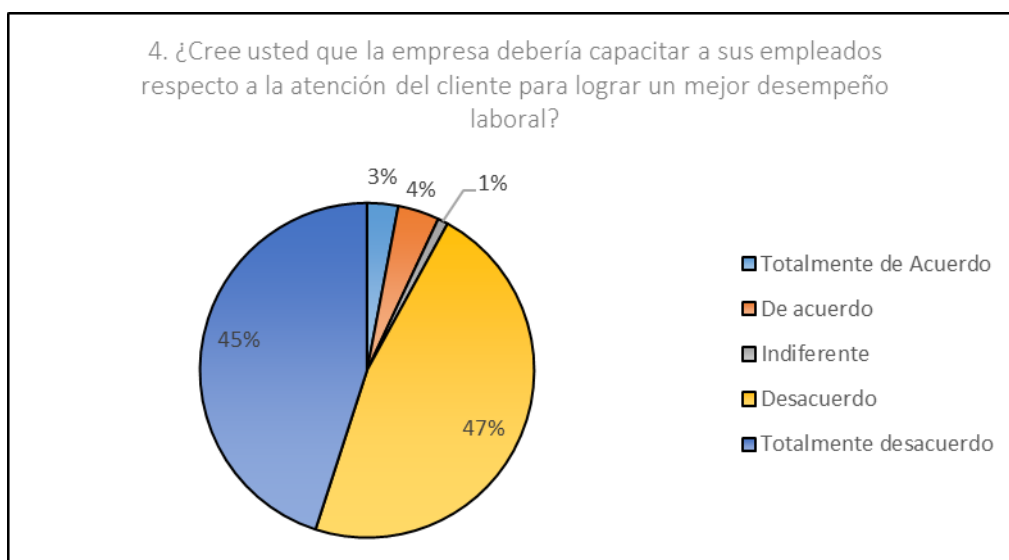
Según las personas encuestadas el 95% piensan que debería haber capacitaciones por área en la empresa, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 4% opina lo contrario.

Interpretación

Según el criterio de los consultados se puede concluir que en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, el personal debería ser capacitado en cada una de las áreas que se desempeñen, por lo que el administrador debe implementar talleres de capacitación por departamentos.

Pregunta 4

Figura 6 Atención al Cliente



Fuente: Elaboración propia

Análisis

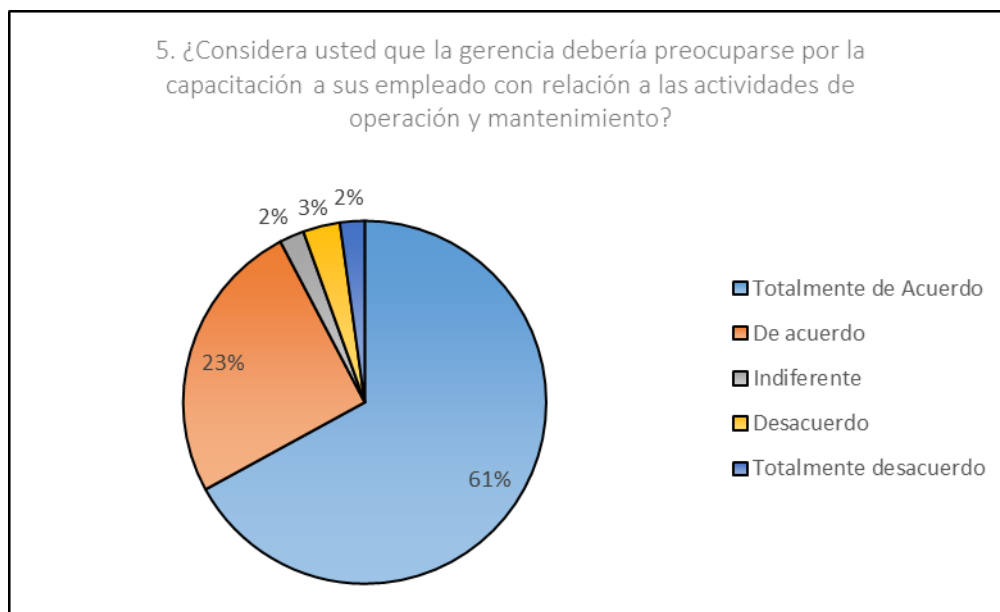
De acuerdo al número de personas encuestadas el 7% consideran que la empresa debe capacitar a sus empleados, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 92% opinan que no debe existir capacitación alguna.

Interpretación

Recogiendo los criterios de los encuestados se puede determinar que en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, la atención al cliente que ofrecen los servidores no es el inconveniente, por lo que el administrador solo deberá fortalecer aún más este campo.

Pregunta 5

Figura 7 Actividades de Operación y Mantenimiento



Fuente: Elaboración propia

Análisis

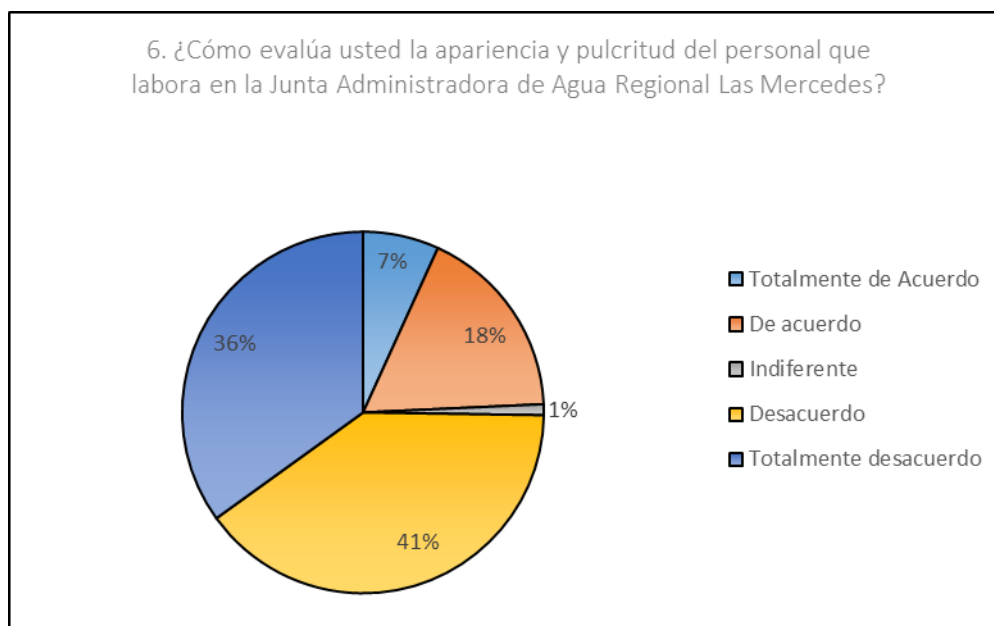
De acuerdo al número de personas encuestadas el 84% consideran que se deben brindar capacitación en operación y mantenimiento, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 5% no están de acuerdo con esta premisa.

Interpretación

Tomando en cuenta la opinión de los encuestados se puede concluir que la gerencia debería preocuparse por la capacitación a sus empleados con relación a las actividades de operación y mantenimiento, por lo que el administrador debe preparar este tipo de capacitaciones en pro de mejorar como Institución de servicios.

Pregunta 6

Figura 8 Apariencia y Pulcritud



Fuente: Elaboración propia

Análisis

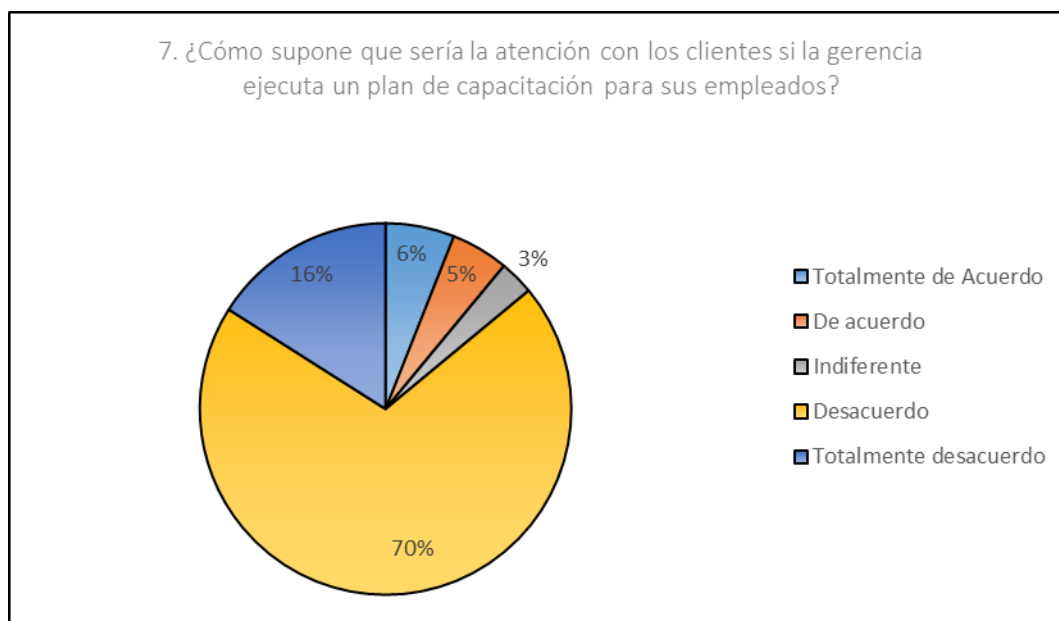
Según las personas encuestadas el 25% de alguna manera no aprueban la apariencia y pulcritud de los que laboran en la entidad, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 74% desaprobaban este atributo.

Interpretación

Según el criterio de los consultados se puede concluir que en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes apariencia y pulcritud de los que laboran no es la adecuada, el personal debería ser inducido a una mejor presentación y dotado de uniformes nuevos a fin de mostrar una imagen diferente, por lo que el administrador debe gestionar con las autoridades respectivas.

Pregunta 7

Figura 9 Ejecución de un Plan de Capacitación



Fuente: Elaboración propia

Análisis

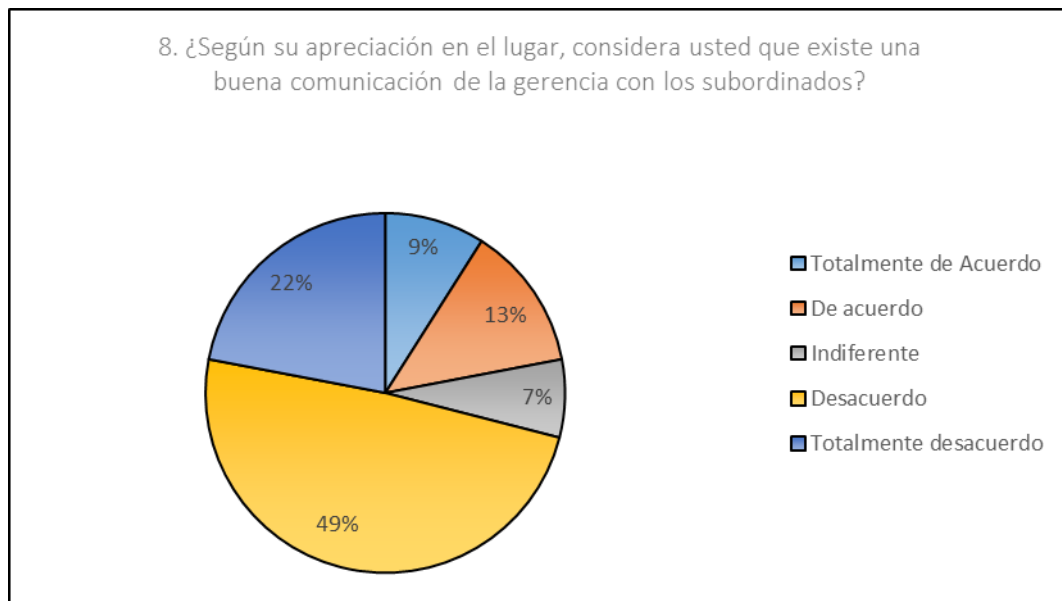
Según los encuestados el 11% consideran que la atención mejoraría luego de la ejecución de un plan de capacitación, mientras que el 3% indica que le es indiferente, y el 86% piensan lo contrario.

Interpretación

Tomando en cuenta la opinión de los encuestados se puede decir que, la atención con los clientes si la gerencia ejecuta un plan de capacitación para sus empleados mejoraría considerablemente, por lo que el administrador preparar este el plan para presentarlo a gerencia y lo aprueben.

Pregunta 8

Figura 10 Comunicación Gerencia Empleados



Fuente: Elaboración propia

Análisis

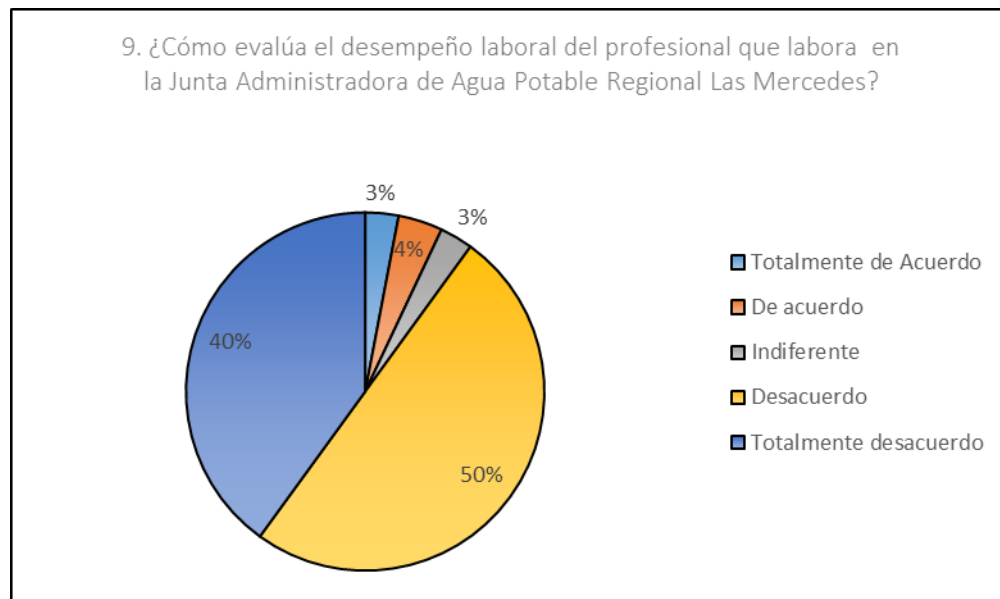
De acuerdo al número de personas encuestadas el 22% piensan que existe una buena comunicación de la gerencia con los subordinados, mientras que el 7% indica que le es indiferente, y el 71% no están de acuerdo con esa apreciación.

Interpretación

Según la percepción de los encuestados se puede concluir que se tiene que fortalecer la comunicación asertiva entre la gerencia y los funcionarios de menor rango, por lo que las autoridades deberían planificar integraciones a fin de mejorar la comunicación entre estos niveles jerárquicos.

Pregunta 9

Figura 11 Desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

Análisis

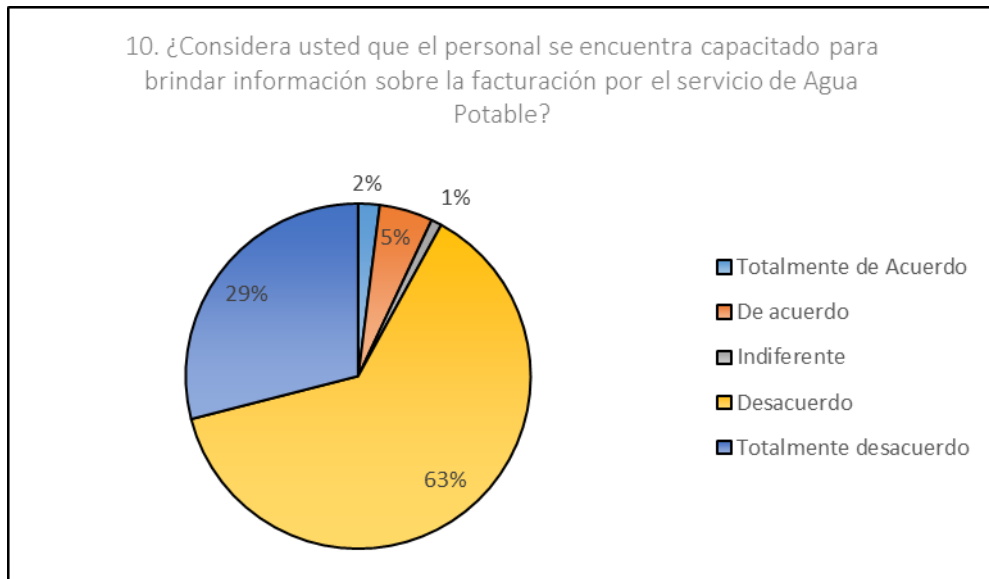
De acuerdo al número de personas encuestadas el 7% aprueban el desempeño laboral sus empleados, mientras que el 3% indica que le es indiferente, y el 90% no aprueban este atributo.

Interpretación

Recogiendo los criterios de los encuestados se puede determinar el desempeño laboral del profesional que labora en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes no es el esperado por los usuarios, por lo que las autoridades deberán fortalecer el proceso de selección de sus nuevos colaboradores.

Pregunta 10

Figura 12 Facturación por el servicio de Agua Potable



Fuente: Elaboración propia

Análisis

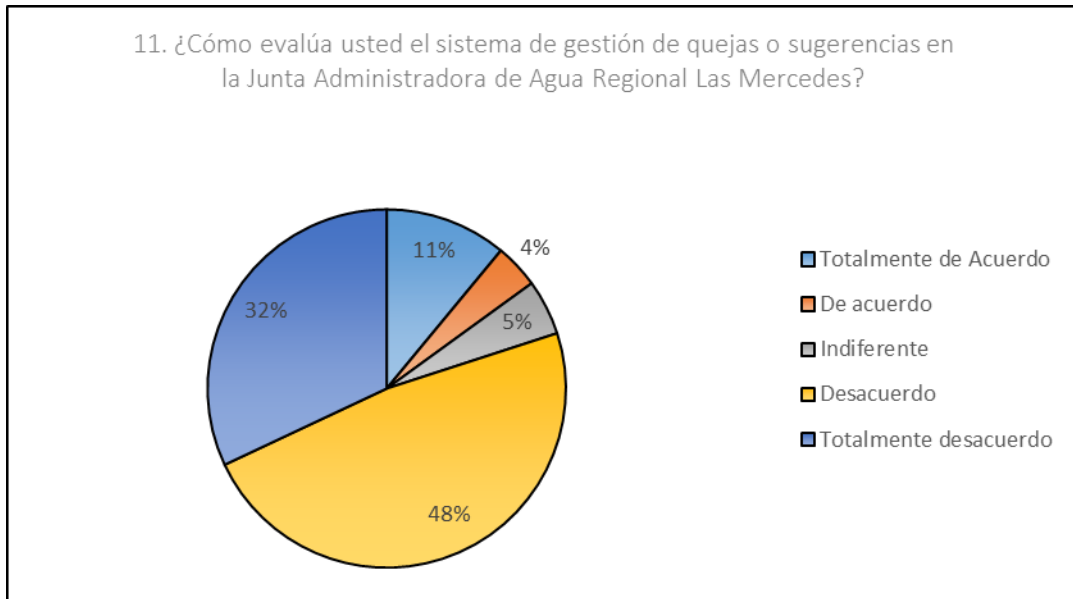
De acuerdo al número de personas encuestadas el 7% consideran que el personal se encuentra capacitado para brindar información sobre la facturación por el servicio de Agua Potable, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 92% no están de acuerdo con esta premisa.

Interpretación

Tomando en cuenta la opinión de los encuestados se puede concluir que la gerencia debe socializar con el personal para pueda brindar información sobre la facturación por el servicio de Agua Potable, por lo que el administrador debe preparar capacitaciones intensivas y prácticas para mejorar, en este caso la estrategia del cliente fantasma es un buen recurso.

Pregunta 11

Figura 13 Sistema de Gestión de quejas o sugerencias



Fuente: Elaboración propia

Análisis

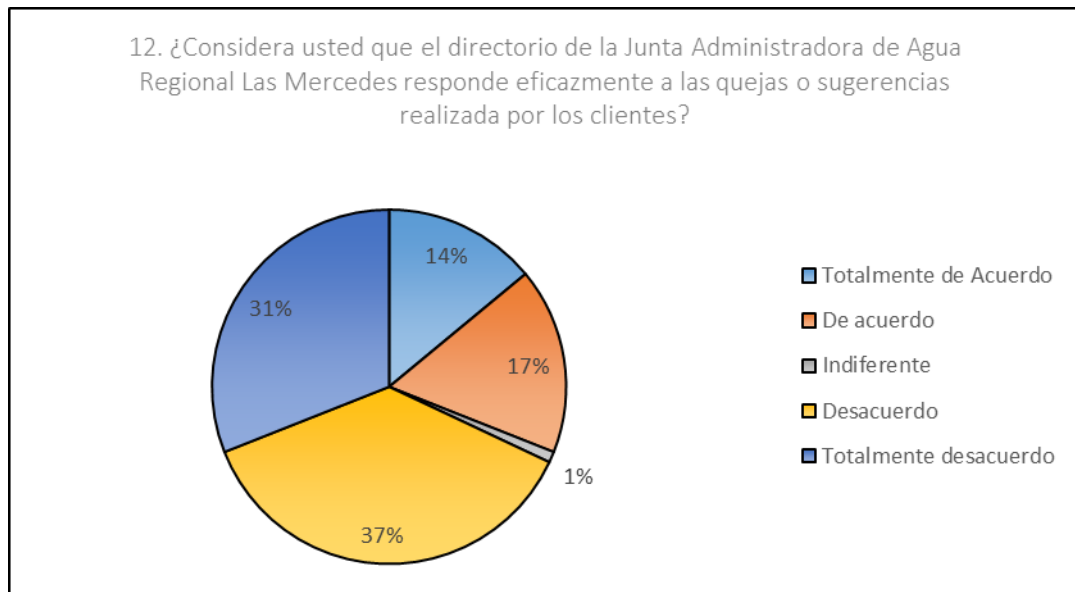
De acuerdo al número de personas encuestadas el 15% aprueban el sistema de gestión de quejas o sugerencias, mientras que el 5% indica que le es indiferente, y el 80% no aprueba este sistema.

Interpretación

Según la percepción de los encuestados se puede inferir que aprueban el sistema de gestión de quejas o sugerencias no funciona, por lo que las autoridades deberían planificar el reemplazo del sistema por otro que sea más eficiente y eficaz.

Pregunta 12

Figura 14 Respuesta de quejas o sugerencias



Fuente: Elaboración propia

Análisis

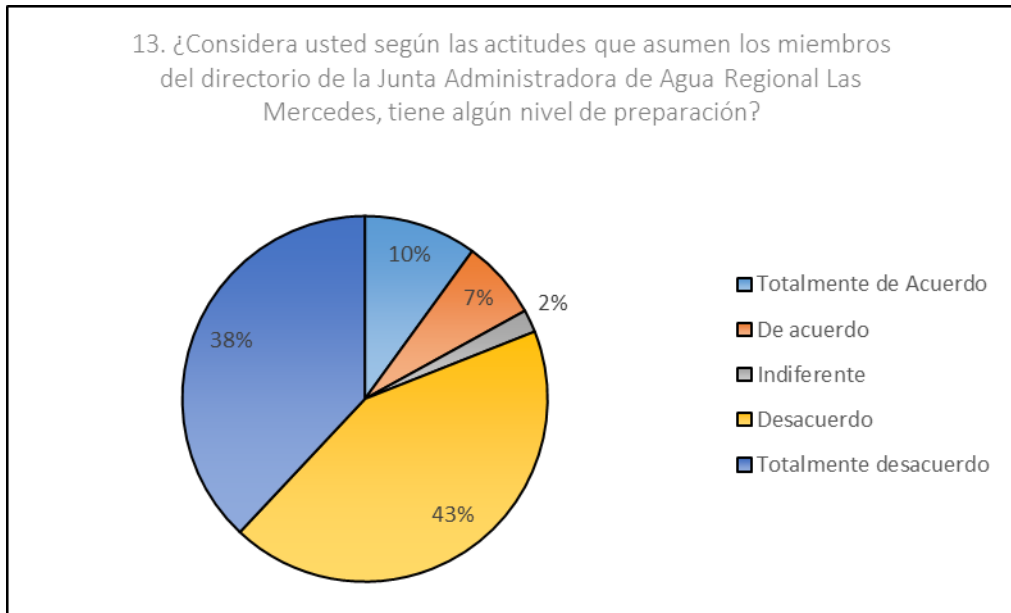
Según los encuestados el 31% consideran que la respuesta las quejas o sugerencias realizada por los clientes es eficaz, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 68% piensan lo contrario.

Interpretación

Tomando en cuenta la opinión de los encuestados se puede inferir que aprueban las respuestas a las quejas o sugerencias no son eficaces, por lo que las autoridades deberían detectar la debilidad en este proceso para poder mejorarlo y así tener una mejor percepción de los usuarios en este ámbito.

Pregunta 13

Figura 15 Actitudes de los Miembros del Directorio



Fuente: Elaboración propia

Análisis

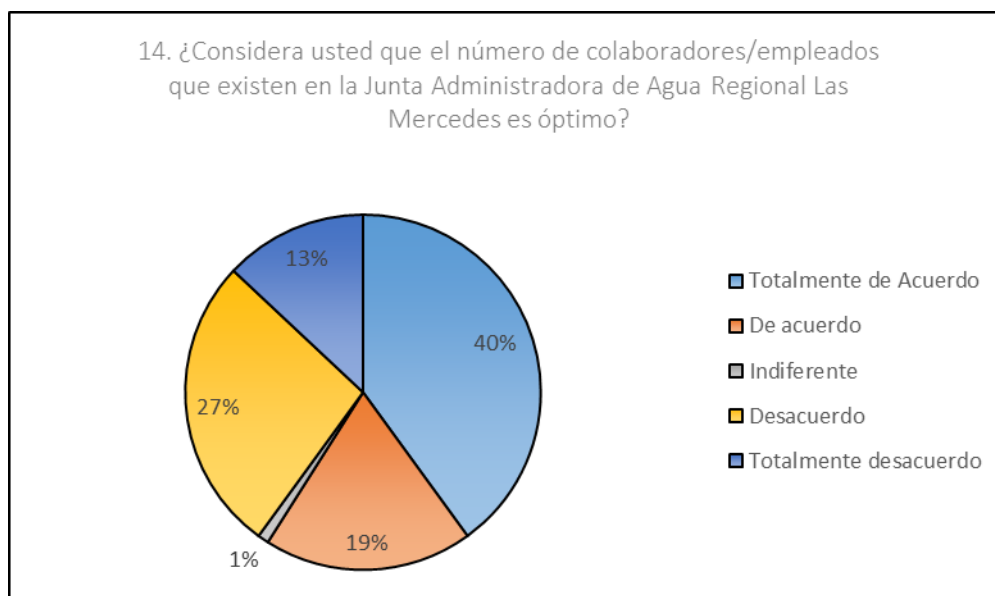
De acuerdo al número de personas encuestadas el 17% piensan que existe una buena actitud de los miembros del directorio, mientras que el 2% indica que le es indiferente, y el 81% no están de acuerdo con esa apreciación.

Interpretación

Según la percepción de los encuestados se puede concluir que se tiene que cambiar drásticamente actitud de los miembros del directorio de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, por lo que las autoridades deberían implementar charlas de relaciones humanas e interpersonales.

Pregunta 14

Figura 16 Número de colaboradores/empleados



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo al número de personas encuestadas el 59% consideran que el número de colaboradores/empleados que existen en la Junta es óptimo, mientras que el 1% indica que le es indiferente, y el 40% opina que existen carencias en este campo.

Interpretación

Tomando en cuenta la opinión de los encuestados se puede concluir que en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes el número de colaboradores/empleados es ideal, por lo que el administrador debe desarrollar nuevas estrategias seguir optimizando la nómina de colaboradores.

4.1.2 Análisis de la entrevista

Entrevista

Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología Proyecto sobre mejora de servicio al cliente

Objetivo: El Instituto Universitario Bolivariano aplica una investigación científica sobre las necesidades de un plan de capacitación para mejorar la atención al usuario en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, por lo que solicita su ayuda en la realización de la encuesta, pues su criterio será de mucho valor para el estudio en curso.

1. ¿Participó en un proceso de selección previo a ingresar con funcionario de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?

Si, se realizó mediante tribunal electoral las elecciones, para acceder a los cargos.

2. ¿Recibió algún tipo de inducción en el momento de ingresar a laborar en la Junta?

No, debido a la falta de procedimientos que mantiene la Junta de Agua Potable.

3. ¿Con qué frecuencia recibe cursos de capacitación sobre el manejo de la Junta?

No, se reciben cursos de capacitación de ninguna índole sobre administración u otras áreas en la institución.

4.Cuál es la temática que considera usted debe ser abordada en una capacitación institucional según su criterio:

Atención al cliente.

Operación y mantenimiento

Trabajo en equipo.

Debido a que el personal es la parte esencial en una institución y si no se obtiene conocimientos del **trabajo en equipo** es muy complicado manejar una cualquier situación que permitire lograr objetivos.

5. ¿Cree usted que las actitudes de los subordinados, hacia los clientes es la mejor?

No, la falta de conocimientos ha producido que el cliente se encuentre insatisfecho con nuestra atención.

6. ¿Considera que se debe capacitar a sus empleados de manera continua?

Si considero que sí, pero debido al desconocimiento del tema y la falta de un plan de capacitación en la empresa no se ha realizado ninguna gestión.

7. ¿Considera que es importante un plan de capacitación para todos los miembros de la empresa?

Completamente de acuerdo, un plan de capacitación haría que todo el personal que labora tenga más conocimientos en cada una de sus áreas.

Nombre del entrevistador: Srta. Jessica Liliana Olivares Peña

Nombre de la empresa: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO REGIONAL LAS MERCEDES

Área: GERENCIA-PRESIDENCIA

Nombre del entrevistado: SR. LUIS SANTILLÁN VELOZ

Cargo que desempeña: PRESIDENTE DE LA JUNTA DE AGUA

4.2 Plan de Capacitación

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el proceso investigativo, se hace necesario la implementación de un plan de capacitación que esté dirigido al personal de la Junta Administradora de Agua Regional “Las Mercedes” con la finalidad de priorizar la organización estratégica de todos los elementos que componen la entidad y que a su vez se ajusten a los objetivos y necesidades de la misma.

El Plan de Capacitación que será propuesto a continuación, tiene como objetivo principal la implementación de una estrategia que mejore eficientemente las relaciones de los componentes de la entidad, de modo que sea una herramienta que permita a la empresa alcanzar sus ideales

4.2.1 Objetivos de la Propuesta

4.2.1.1 Objetivo General

Cubrir las necesidades y requerimientos de formación y capacitación de los servidores de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes mediante proyectos de aprendizaje en equipo para el fortalecimiento de sus competencias para brindar atención y servicio de calidad.

4.2.1.2 Objetivos Específicos

- € Contribuir al mejoramiento institucional, fortaleciendo las competencias de los servidores y la capacidad técnica de las áreas que aportan a cada uno de los procesos y procedimientos.
- € Brindar información y herramientas para el equipo de trabajo y así estos ofrezcan un servicio de calidad a los consumidores.
- € Mejorar las habilidades técnicas para la resolución de problemas por parte de cada trabajador, con la finalidad de que sean capaces resolver las inquietudes e interrogativas de los consumidores.

- € Elevar el nivel de compromiso de los servidores respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos, los objetivos y los procesos y procedimientos de la entidad.

4.2.2 Definición del Plan de Capacitación

El plan de capacitación propuesto en este trabajo investigativo para la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, implica un conjunto de información significativa, programas que serán beneficiosos para la misión y visión de la Junta; para su personal, con el propósito de conocer el análisis FODA de los empleados; y así crear una planificación para que el desenvolvimiento práctico y teórico de los trabajadores sea efectivo y eficiente.

Dirigido al:

- € Personal de la Junta Administradora de Agua Regional “Las Mercedes”

Tipo de Capacitación

Capacitación Correctiva

Este tipo de capacitación es enfocada a identificar cuáles estudios de diagnósticos son necesarios para la solución de las acciones de capacitación y ayudar a corregir los problemas, evitando así que existan dificultades en el rendimiento de los servidores de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes.

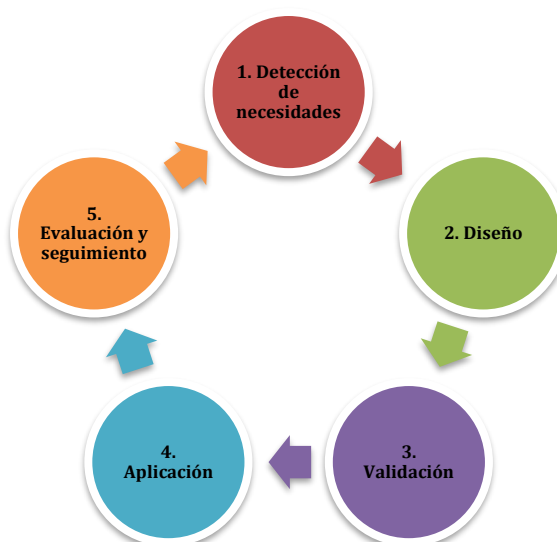
Modalidad de Capacitación

Formación: Su propósito es aportar información y conceptos claves dirigidos al cumplimiento de cada trabajador de la Junta Administradora en el ámbito laboral.

Complementación: Adoctrinar a los trabajadores, para que estos estén capacitados para afrontar eficazmente su puesto de trabajo y sean óptimos de llevar a cabo cada exigencia que requiera su cargo en la Entidad.

Metodología: Este plan se desarrollará mediante cursos y talleres que la Junta proporcionará a sus servidores en relación a la calidad de atención al usuario / consumidor.

4.2.3 Descripción del proceso de elaboración del Plan de Capacitación



4.2.3.1 Detección de las necesidades de capacitación

Se desarrollará un proceso sistematizado que favorezca a los trabajadores, para ello se debe realizar una investigación donde se detalle las inquietudes del personal laboral, habilidades y debilidades de los mismos.

La misión primordial de este plan de capacitación es ofrecer diversas herramientas y recursos que garanticen la actividad del trabajador para que se sienta partícipe dentro de la Junta. Se ha diseñado este plan para conocer las necesidades de capacitación de los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.

Realizaremos este proceso mediante las herramientas que están a continuación:

- € Determinar las líneas problemáticas de la Junta para proponer soluciones.
- € Aplicar tabulaciones y análisis de encuestas sobre bienestar y capacitación.
- € Realizar entrevistas al personal de la Entidad.
- € Discutir sobre la evaluación de desempeño de los trabajadores para conocer sus fortalezas y debilidades.
- € Realizar bancos de sugerencias que favorezcan la participación y expresividad.

Con las herramientas mencionadas, se realizarán análisis considerando los siguientes parámetros.

Los clientes presentan quejas por parte del desempeño de los servidores de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.

Se evidencia un desempeño poco satisfactorio en las áreas administrativa y esto índice directamente en la actividad productiva de la Junta.

El personal laboral no se desenvuelve correctamente en sus actividades a causa de la insatisfacción por la falta de conocimiento.

Las actividades de la empresa se ven afectadas debido a la falta de personal.

4.2.3.2 Diseño del Programa de Capacitación

Metodología utilizada

El plan de capacitación constará de conocimientos teóricos y prácticos que sean útiles para cada servidor durante todas sus actividades y competencias.

Los métodos que se utilizarán en cada sesión variarán según el tema a tratar; se empleará aprendizaje pasivo (semana 1 y 2), el trabajador se limitará a escuchar a su instructor; aprendizaje activo (semana 3 y 4), el instructor y los trabajadores interactuarán y proyectarán sus pensamientos; aprendizaje colaborativo (semana 5), el capacitador explicará brevemente el temario y los trabajadores aportarán con sus ideas y por último; aprendizaje emocional (semana 6), el cual ayudará a los trabajadores a conocer y gestionar las emociones de manera más eficiente.

Temario

- € Conocimientos básicos sobre cada área de la Junta Administradora de Agua Regional “Las Mercedes”.
- € Tipos de servicios
- € Técnicas de persuasión y negociación
- € Innovación
- € Necesidades del cliente
- € Resolución de conflictos

Beneficios para la empresa

Mediante este plan de capacitación, la Junta tendrá servidores capaces de resolver sus propias inquietudes en relación a sus tareas y responsabilidades dentro de la Junta, serán más eficientes en su rendimiento laboral. Además de que la entidad contará con un personal que brindará servicios de calidad que aportarán significativamente a las metas y objetivos planteados.

Beneficios para los empleados

Estarán preparados para el correcto cumplimiento de sus roles dentro de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes del mismo modo, poseerán diversos conocimientos, técnicas y herramientas que servirán en la retroalimentación continúa y capacitación de futuros colaboradores.

Horas de capacitación

2 horas semanales (lunes y viernes) con un total de 8 horas mensuales. El tiempo total de las capacitaciones será de 2 meses, por lo cual, la cantidad de horas que recibirá cada empleado durante la culminación del plan será de 16 horas.

Horario

El horario será establecido por Recursos Humanos; los servidores podrán escoger el horario de 7 a 9 a. m o 13 a 15 p. m. Dependerá de la jornada en la que este labore.

Coordinación

Este plan de capacitación será realizado con los recursos que la Junta disponga.

También pondrá a disposición el lugar donde se lleve a cabo, el personal que capacitará a los servidores (RR. HH), el mismo que estará dispuesto a atender las dudas e interrogantes.

Las herramientas que se requieren para la realización del plan.

Se entregarán certificados a cada servidor para avalar la participación las capacitaciones que brindará la entidad.

4.2.3.3 Implementación y ejecución del plan de capacitación

El área de Recursos Humanos será la encargada de llevar a cabo el proyecto, asimismo, informará a los servidores sobre cuáles son los beneficios de participar en las capacitaciones.

Después de informar los beneficios del plan, RR. HH entregará folletos donde indiquen el cronograma de las actividades a realizar durante el transcurso del plan de capacitación.

4.2.3.4 Cronograma de Capacitación

#	Temario	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Conocimientos Básicos sobre cada puesto en la Junta	X							
2	Tipos de servicios		X						
3	Técnicas de persuasión y negociación			X					
4	Innovación				X				
5	Necesidades del cliente					X	X		
6	Resolución de conflictos							X	X

Semanas/ 2 meses

4.2.3.5 Evaluación y seguimiento

Esta fase permite mirar, en primera instancia el impacto de la formación y capacitación en los funcionarios; en segundo lugar, posibilita medir los resultados organizacionales y por último sirve como retroalimentación para realizar los ajustes necesarios.

Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Laptop	Lap.	1	700	700
Alquiler de proyector	h/día	16	5	80
Refrigerio	Unid.	28	2	56
Lapiceros	Unid.	7	1	7
Lápices	Unid.	7	0,5	3,5
Folletería	Unid.	7	12	72
Equipos de oficina (sillas, Mesa de trabajo, escritorio, etc.)	Unid.	7	70	490
Total				\$ 1405

PLAN DE CAPACITACIONES

Nombre de la dependencia: Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

1	Tema de Capacitación	¿Cómo mejorar el servicio de atención al usuario consumidor?
2	Modalidad de la Capacitación	Semipresencial
3	Objetivo de aprendizaje	Mejorar las capacidades de servicio al cliente de los servidores de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes con la aplicación del plan de capacitación, definiendo el proceso de evaluación y seguimiento para su cumplimiento con la finalidad de ofrecer un servicio más eficiente y de calidad
4	Personal a quién va dirigida la reunión	Se considerará a quienes tengan relación directa con los temarios propuestos en el plan de capacitación
5	Dependencia a quién va dirigida la reunión	Negocio
6	Mes	Mes en el que será ejecutado el plan de capacitación
7	Horas de duración del evento	16 horas
8	Cantidad de participantes	Todos los servidores de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes
9	Costo aproximado	\$ 1405
10	Financiado por	Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL

MÓDULO / UNIDAD	TEMA	SUB-TEMA	TIEMPOS POR TEMA		METODOLOGIA DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	RECURSOS MATERIALES Y EQUIPO	NOTA CUANTITATIVA	COSTO ESTIMADO DE LA CAPACITACIÓN
			T	P				
Conocimientos básicos sobre cada área de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes.	Conocimientos básicos sobre cada área de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes.	Atención al cliente	x	X	Cursos y talleres en relación a la calidad de atención.	Laptop Alquiler de proyector Refrigerio Lapiceros Lápices Folletería Equipos de oficina (sillas, Mesa de trabajo, escritorio, etc.)	90% DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	\$ 1405
		Uso del software en las diferentes áreas	x	X				
Tipos de servicios	Tipos de servicios	Mantenimiento de las zonas de trabajo	x	X				
		Atención presencial	x	X				
Técnicas de persuasión y negociación	Técnicas de persuasión y negociación	Atención telefónica	x	X				
		Atención proactiva	x	X				
Técnicas de persuasión y negociación	Técnicas de persuasión y negociación	Atención virtual	x	X				
		Atención reactiva	x	X				
Innovación	Innovación	Técnicas basadas en el compromiso	x					
		Técnicas de aprobación	x					
Innovación	Innovación	Las TIC en los negocios	x	X				
		Marketing en redes sociales	x					
Necesidades del cliente	Necesidades del cliente	Fotografía e imagen	x					
		Experiencia del usuario						
Necesidades del cliente	Necesidades del cliente	Conveniencia, funcionalidad y eficiencia	x	X				
		Valores	x					
Resolución de conflictos	Resolución de conflictos	Análisis de los competidores		x				
		Documentación de las necesidades del cliente	x					
Resolución de conflictos	Resolución de conflictos	Definición de conflicto	x					
		Educación y conflictos	x					
Resolución de conflictos	Resolución de conflictos	Estrategias para enfrentar conflictos	x					
		Negociación	x					
Resolución de conflictos	Resolución de conflictos	Pasos para solucionar conflictos	x					
			x					
TOTAL								\$ 1405

CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados generales obtenidos de la recolección de la información se puede concluir en lo siguiente:

1. Se Investigó las teorías correspondientes a las variables de investigación, atención al usuario y satisfacción del cliente fundamentando mediante la revisión de la literatura la necesidad imperiosa de desarrollar planes de capacitación para subsanar debilidades que se evidenciaron de acuerdo a los resultados del estudio.
2. Se diagnosticó el proceso de atención al usuario consumidor, de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes, estableciendo como conclusión que dicho proceso es adecuado, aunque, el mismo diagnóstico evidenció que existen aspectos que se pueden mejorar dentro de la atención al cliente.
3. Se propone la elaboración un plan de capacitación en atención al usuario consumidor, en la Junta Administradora de Agua Potable una vez detectada las debilidades dentro de los procesos administrativos y operativos, la inducción debe contener aspectos relevantes de las variables atención al usuario y satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere, de acuerdo a los aspectos positivos observados sobre atención al usuario y satisfacción del cliente de las personas consultadas en la encuesta, mantener elevados los indicadores actuales, de esta manera la mejora en el servicio y la calidad de atención será integral, no descuidando ninguno de los aspectos necesarios de complacencia a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes.
2. Se recomienda a gerencia o departamento encargado de la comunicación agotar todos los recursos logísticos posibles para incrementar estrategias de calidad de servicio y atención de calidad en los colaboradores de la Junta; así mismo, cuando existan nuevas contrataciones priorizar la inducción y capacitación previa, de esta forma se lograría tener una nómina fortalecida en este ámbito.
3. Finalmente, previo análisis de los resultados, se sugiere diseñar e implementar un programa de capacitación en atención al usuario con contenidos actualizados para los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes para, en efecto, mejorar los indicadores de percepción efectiva de satisfacción de sus usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Armstrong, K. y. (7 de 2021). *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000300011
- Awards, G. W. (14 de Julio de 2019). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/07/14/nota/7425348/ecuador-obtuvo-19-galardones-world-travel-awards-2019-capitulo>
- Baena , P. (2017). Metodología de la investigación. . *Grupo Editorial Patria*.
- Balart Gritti, M. (2013). CLAVES DEL PODER PERSONAL. En *La empatía: La clave para conectar con los demás* (págs. 86-87).
- Betancourt, D. (28 de Mayo de 2018). *Ingenio Empresa*. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/5w2h/>
- Cuauro, R. (2014). *Técnicas e instrumentos para la recolección de información* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/RutNohemy/tcnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccin-de-informacin>
- Del Ángel, M. (2011). Administración estratégica. . *Facultad de Contaduría pública*.
- Del toro Cabrera, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas de servicios. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 11(1), 75-83.
- Del toro Cabrera, A. (2016). Técnicas de servicio en el restaurante. Guayaquil, Ecuador: EDITOGRAN "El Telégrafo".
- Del toro Cabrera, A. (2019). La concepción de cliente y su repercusión en la calidad del Servicio en el restaurante. RES NON VERBA.
- Del toro Cabrera, A., Salinas, S., & Villavicencio, N. (2016). *Calidad en servicio al cliente factor Preponderante para el crecimiento de Emprendedores de negocios de restaurantes del Sector norte de la ciudad de Guayaquil– Ecuador*. Mar del Plata, Argentina: XVII ENCUENTRO RED MOTIVA.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *La satisfacción del cliente*. California: Portfolio.

- El Universo. (14 de Julio de 2019). Ecuador. *Ecuador gana 19 galardones World Travel Awards 2019, capítulo Sudamérica*, pág. párr. 1.
- Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. *Repositorio Universidad Santo Domingo de Guzmán*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Ferrer, J. (2010). *Metodología de la investigación* . Obtenido de <https://etapiar.blogspot.com/2014/09/tipos-de-muestreo-tipos-de-muestreo.html>
- Fuenmayor, & Villasmil. (2008). Percepción.
- Gamboa, M. (2017). Escalas de medición y análisis de datos estadísticos aplicados a la investigación educativa. *ResearchGate*.
- García Sevilla, J. (2017). LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN.
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 103-116.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico.
- HOROVITZ, J. (1991). *LA CALIDAD DEL SERVICIO: A LA CONQUISTA DEL CLIENTE*. McGraw Hill.
- Hugo Zemman. (2018). Obtenido de https://www.ciat.org/Biblioteca/AreasTematicas/AdministracionTributaria/FuncionesdeApoyo/Capacitacion/Modelo_sistemico_de_capacitacion.pdf
- Juran, J. (1970). Satisfacción.
- Ley de turismo. (27 de Diciembre de 2002). De las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen. .
- Ley orgánica de defensa del consumidor. (9 de Junio de 2014). Derechos y obligaciones de los consumidores. Ecuador.
- López, C. (18 de Mayo de 2001). *Los 10 componentes básicos del buen servicio*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>
- López, C. (18 de Mayo de 2001). *Los 10 componentes básicos del buen servicio*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>

- Monsalve, B. (23 de 6 de 2017). Obtenido de <https://es.slideshare.net/taimutay/atencin-al-usuario-y-servicio-al-cliente>
- Morena, M. (2014). *Matemáticas Modernas*. Obtenido de <https://matematicasmodernas.com/conceptos-de-poblacion-muestra-y-muestreo/>
- Moya, P., Arias, M., & Cortés, N. (2021). *Aportes para la Implementación de la Investigación en Ciencias Sociales*. Tunja: UPTC, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Nuez, B. (2008). *scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021
- Online traductores. (24 de Junio de 2018). *Servicio de traducción para complejos turísticos*. Obtenido de <https://www.empresadetraduccion.es/servicio-de-traduccion-para-complejos-turisticos/>
- Otero, A. (2018). Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico. *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Paz, K., Torres, M., & Salazar, F. (2019). Métodos de Recolección de Datos de una Investigación. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definición de cliente*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/cliente/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Satisfacción*. Obtenido de Definición.de : <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Significado concepto*. Obtenido de <https://significadoconcepto.com/muestra/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Servicio*. Obtenido de Definición de: <https://definicion.de/servicio/>

- Pérez, G. (Agosto de 2016). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Plan nacional del buen vivir 2017-2021. (04 de Septiembre de 2017). Objetivo 3. Ecuador.
- Sampieri, R. (2017). Selección de la muestra.
- Sotomayor, R. E. (1 de junio de 2019). *Visión Gerencial*. Obtenido de Universidad de los Andes: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Teijeira, P. (15 de Noviembre de 2017). *Satisfacción del cliente: los cuatro niveles para su fidelización*. Obtenido de Pablo Teijeira: <http://pabloteijeira.es/blog/satisfaccion-del-cliente-cuatro-niveles/>
- Texto unificado legislación secundaria, medio ambiente. (25 de Julio de 2006). Políticas básicas ambientales del Ecuador. Ecuador.
- Thompson, I. (2010). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Chicago: Dunken.
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.
- Tschohl, J. (2012). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Estados Unidos.
- Ucha, F. (Noviembre de 2010). *Satisfacción*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>
- Ucha, F. (Junio de 2012). *Definición de Satisfacción del cliente*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Ucha, F. (Junio de 2012). *Definición de Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- UNML. (2019). *Universidad Nacional Mar del Plata*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/1353/1/01210.pdf>

Valles Ruiz, M. (2012). Voces diferentes mujeres científicas en México. México.

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. . *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0.

Vivas Márquez, G. (2010). *Satisfacción de los clientes*. Buenos Aires.

Zapata Mora, B. (26 de Abril de 2018). Economía. *Atención al cliente con falencias en Ecuador*, pág. párr. 4.

ANEXO



El Instituto Universitario Boliviano realiza un estudio sobre la necesidad de capacitar al personal de Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, por lo que se le solicita su ayuda en la realización de esta encuesta, pues su criterio será de mucho valor para la investigación que se está realizando al respecto.

Sexo :

Edad :

Instructivo: Marque con una **X** en el casillero correspondiente a la respuesta que considere más adecuada:

Totalmente de Acuerdo (**TA**), De Acuerdo (**DA**), Indiferente (**I**),
Desacuerdo (**D**), Totalmente Desacuerdo (**TD**).

Por favor responda las siguientes preguntas:

No.	Atributos	TA	DA	I	D	TD
1	¿Cómo calificaría usted las deficiencias en los procedimientos operacionales del personal de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, en momento de brindar la atención al cliente?					
2	¿Cómo considera usted la atención personalizada que ofrecen los servidores la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?					
3	¿Cree usted que el personal que labora en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes debería ser capacitado en cada una de las áreas que se desempeñen?					
4	¿Cree usted que la empresa debería capacitar a sus empleados respecto a la atención del cliente para lograr un mejor desempeño laboral?					
5	¿Considera usted que la gerencia debería preocuparse por la capacitación a sus empleado con relación a las actividades de operación y mantenimiento?					
6	¿Cómo evalúa usted la apariencia y pulcritud del personal que labora en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?					
7	¿Cómo supone que sería la atención con los clientes si la gerencia ejecuta un plan de capacitación para sus empleados?					
8	¿Según su apreciación en el lugar, considera usted que existe una buena comunicación de la gerencia con los subordinados?					

9	¿Cómo evalúa el desempeño laboral del profesional que labora en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Las Mercedes?					
10	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para brindar información sobre la facturación por el servicio de Agua Potable?					
11	¿Cómo evalúa usted el sistema de gestión de quejas o sugerencias en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?					
12	¿Considera usted que el directorio de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes responde eficazmente a las quejas o sugerencias realizada por los clientes?					
13	¿Considera usted según las actitudes que asumen los miembros del directorio de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, tiene algún nivel de preparación?					
14	¿Considera usted que el número de colaboradores/empleados que existen en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes es óptimo?					

Gracia por la atención prestada.



Entrevista

Instituto Superior Universitario Boliviano de Tecnología Proyecto sobre mejora de servicio al cliente

Objetivo: El Instituto Universitario Boliviano aplica una investigación científica sobre las necesidades de un plan de capacitación para mejorar la atención al usuario en la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes, por lo que solicita su ayuda en la realización de la encuesta, pues su criterio será de mucho valor para el estudio en curso.

1. ¿Participó en un proceso de selección previo a ingresar con funcionario de la Junta Administradora de Agua Regional Las Mercedes?
2. ¿Recibió algún tipo de inducción en el momento de ingresar a laborar en la Junta?
3. ¿Con qué frecuencia recibe cursos de capacitación sobre el manejo de la Junta?
4. Cuál es la temática que considera usted debe ser abordada en una capacitación institucional según su criterio:
5. ¿Cree usted que las actitudes de los subordinados, hacia los clientes es la mejor?
6. ¿Considera que se debe capacitar a sus empleados de manera continua?
7. ¿Considera que es importante un plan de capacitación para todos los miembros de la empresa?

Nombre del entrevistador:

Nombre de la empresa:

Área:

Nombre del entrevistado:

Cargo que desempeña:

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA JAAPA REGIONAL LAS MERCEDES



PERSONAL DE OPERACIÓN.



ATENCION AL CLIENTE – CAJA.





OFICINAS DE LA JAAPA RLM



¡Gracias!