

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL
ESTUDIANTE EN EL ÁREA ACADÉMICA DEL INSTITUTO
DE LA GESTIÓN PRIVADA, ATE 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

INTEGRANTES:

**CHÁVEZ NEIRA, OMAIRA ASHLEY
HUAMAN LÓPEZ, GERSON DANNY
ORTIZ GALLEGOS, OMAR JESÚS**

ASESOR:

MG. ROJAS MACHA, OLGER M.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA - 2018

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL
ESTUDIANTE EN EL ÁREA ACADÉMICA DEL INSTITUTO
DE LA GESTIÓN PRIVADA, ATE 2016**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales –
Escuela Profesional de Administración y Gestión de
Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. ENCISO HUAMAN, MIRIAN JULIA

PRESIDENTE

LIC. FLORES CERON, VILMA EUDOCIA

SECRETARIO

LIC. CERDAN FLORES, ROSA ELIZABETH

VOCAL

FECHA: 22/03/2018

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedicamos a Dios quien supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Lo dedicamos a nuestros padres; a quienes les debemos todo lo que tenemos en esta vida, los cuales nos apoyan en nuestras derrotas y celebran nuestros triunfos.

LOS AUTORES

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la salud que tenemos, por tener una cabeza con la que se puedo pensar muy bien y además un cuerpo sano de manera muy especial agradecer a cada una de las personas de nuestro entorno quienes contribuyeron para alcanzar el éxito profesional y marcar la diferencia.

Agradecemos a todos nuestros maestros quienes nos enseñaron a valorar los estudios y a superarnos cada día, también agradecemos a nuestros padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de nuestra vida como estudiante.

LOS AUTORES

Resumen

La presente investigación se realizó en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016., con RUC N° 20184564951, ubicado en la carretera central kilómetro 9.00 en el paradero la Cruz de Huachipa, Distrito de Ate Vitarte, Provincia y Departamento de Lima. Su objetivo fue: establecer cómo el desempeño laboral tiene incidencia en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016.

Las organizaciones educativas pasan por tener un desempeño laboral de sus trabajadores de una manera poco eficiente incidiendo en la calidad del servicio a los estudiantes, quienes pasan horas y horas esperando ser atendidos y muchas veces maltratados por los trabajadores de turno de estas instituciones a nivel nacional y siendo los estudiantes quienes aportan con sus pensiones de enseñanza para mantener a estas instituciones.

El Instituto de Gestión Privada, de Ate como una Institución Superior es una asociación que se compone de una recopilación de componentes interrelacionados, por ejemplo, la estructura autorizada, los procedimientos y, en particular, la conducta del activo humano que es una parte principal de la asociación.

La investigación se presenta por el diagnóstico que se realiza y se encuentra debilidades en la atención a los usuarios clientes como son los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016 de Ate por parte de los trabajadores de la institución; el mismo que se observa por las colas para el pago de las pensiones, colas para realizar un pedido de una constancia de estudios, colas de espera para agilizar un trámite de cambio de cursos u otros casos en la gestión de los estudiantes realiza para agilizar sus estudios académicos.

Palabras claves: Desempeño laboral. Calidad de servicio. Estudiante.

Abstract

This research was carried out in the academic area of the private management Institute, Ate 2016., RUC # 20184564951, located at the central road kilometer 9.00 the missing cross of Huachipa, district of Ate-vitarte, province and Department of Lima. Its objective was to: establish how job performance has impact on the quality of service to the student in the academic area of the private management Institute, Ate 2016.

Educational organizations go through having a work performance of its workers in an inefficient manner focusing on the quality of service to the students, who spend hours and hours waiting to be served and often abused by the workers on duty of these institutions at the national level and being students who contribute with their pensions from teaching to keep these institutions.

The privately-run Institute, ate as a Superior institution is an association which consists of a collection of interrelated components, for example, the authoritative structure, procedures and, in particular, the conduct of active human being a main part of the Association.

Research is presented by the diagnosis is done and is weaknesses in care customers users such as students of the Institute of private management, Lima, Ate 2016 by the employees of the institution; which is observed by the queues for the payment of pensions, queues for ordering a certificate of studies, queues to expedite a process of change of courses or other cases in the management of the students made to expedite its studies academics.

Keywords: job performance. Quality of service. Student.

Tabla de Contenidos

Caratula	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de contenidos	vii
Introducción	viii
1. Problema de Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Casuística	3
2. Marco Teórico	
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	9
2.2 Bases Teóricas	17
3. Alternativas de solución	57
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice	

Introducción

La presente tesis incorpora la investigación de las variables: desempeño laboral y calidad del servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016., con RUC N° 20184564951, ubicado en la carretera central kilómetro 9.00 en el paradero la Cruz de Huachipa, Distrito de Ate Vitarte, Provincia y Departamento de Lima.

En el mundo, hoy en día las asociaciones siempre muestran signos de cambio que les permiten mejorar y mantener un interés más elevado en relación con la ejecución del trabajo y la naturaleza de la administración que dan, esa es la razón por la que analizamos estos dos factores anteriormente especificados, es un método superior para anticipar el logro frecuente de la asociación. Si bien es válida, una asociación es una reunión de individuos con deberes particulares, que ejercen en colectivo para conseguir una razón específica que se ejecutará de manera confiable como una con la administración superior. Todas las organizaciones tienen un objetivo, una distribución y una población de individuos que están asociados con los procedimientos de configuración.

En Venezuela, según la metodología, claramente las asociaciones para esta situación, los establecimientos venezolanos, tanto públicas como privadas, dependen de la organización, que tiene una estructura nivelada piramidal de varios niveles o también llamada jerarquía de liderazgo, ejercicios y objetivos particulares, detalles de las asignaciones, a pesar de todos los controles caracterizados; Sin embargo, debemos decir que esta técnica para la organización, que ha existido durante mucho tiempo, ha generado ejercicios de recuperación debido a su tedio que le permite ser visto como excepcionalmente aburrido y con frecuencia resulta en desperdicio en los procedimientos e impacta la consecuencia de los cuales los hace y no se conforman con su terminación.

En México, el desempleo urbano en el distrito cayó por quinto año consecutivo en 2007 y continuará disminuyendo este año, sin embargo, el fenómeno de una subsidencia en los Estados Unidos y su impacto en el área podrían desglosar gran información, dijo la OIT – Organización Internacional del Trabajo.

En el Perú, las organizaciones educativas pasan por tener un desempeño laboral de sus trabajadores de una manera poco eficiente incidiendo en la calidad del servicio a los estudiantes, quienes pasan horas y horas esperando ser atendidos y muchas veces maltratados por los trabajadores de turno de estas instituciones a nivel nacional y siendo los estudiantes quienes aportan con sus pensiones de enseñanza para mantener a estas instituciones.

En Lima, el 1 de agosto de 1983, el Instituto de Administración Privada de Lima, 2016, fue concebido con 55 estudiantes en la Escuela San Clemente, en Santa Beatriz, en el movimiento nocturno y fue Pepe Dextre, propietario de la asociación, quien luego de trabajar por la mañana en la línea de producción, daba clases de informática, siendo un educador de las principales promociones. Después de medio año se mudaron a la avenida Eduardo de Habich (entre Av. Comandante Espinar y Huaca Juliana en Miraflores); en esa época, la institución tenía 75 alumnos.

Podemos decir con agrado que el Instituto de Administración Privada, Lima, 2016 estableció el estándar en el mercado instructivo siendo pionero y mejorando sus oportunidades en fundaciones, folletos, procedimientos y programas educativos; No podemos dejar de especificar el interés de Mariella Dextre, en la autoridad de esta etapa, uniendo al INSTITUTO DE LA GESTIÓN PRIVADA como una organización principal, solo para ver los empleos extraordinarios que tienen hoy los ex alumnos del INSTITUTO DE LA GESTIÓN PRIVADA.

Hace más de 30 años, la asociación comenzó sus ejercicios debido a las necesidades de preparación en los territorios clave de las organizaciones de Perú. Fuimos pioneros en el avance de las profesiones especializadas en informática y computación, a las que luego se unieron proyectos de gestión, contabilidad,

comunicaciones, administración bancaria, diseño gráfico y gastronomía, entre otros.

Hoy somos el instituto de mayor cobertura en Lima y presencia en la ciudad de Arequipa. Es debido a la inclinación de nuestros estudiantes que seguimos desarrollando, formando expertos que se suman al avance financiero de nuestra nación; se comprende en el término de la ejecución del trabajo lo que el especialista realmente realiza dentro de la asociación considerando las aptitudes, conducta, disciplina, consistencia con las normas, disposiciones y características individuales requeridas en la ejecución de las posiciones y ocupaciones dentro de la asociación.

El Instituto de Gestión Privada, de Ate como una Institución Superior es una asociación que se compone de una recopilación de componentes interrelacionados, por ejemplo, la estructura autorizada, los procedimientos y, en particular, la conducta del activo humano que es una parte principal de la asociación y negocios, las interrelaciones de cada uno de estos componentes entregan diseños de relaciones diferentes y particulares que se interconectan en lo que se conocerá como la ejecución del trabajo de los trabajadores hacia los estudiantes en la región académica.

Entonces, una vez más, la administración y el adecuado manejo de los activos decidirán, en gran medida, los elementos del desarrollo, recordar siempre el avance de la organización. Si bien es válida, cualquier asociación, cualquiera que sea su nombre corporativo, el factor humano es el activo fundamental y básico para su tarea, por lo que es excéntrico que tenga la preparación vital para la actividad de su oficina, por lo tanto, todo el personal participa. Un lugar especial en la asociación que se convierte en un componente vital clave que nos llevará a progresar. Siento que esta es la fuente de toda mano superior; Ahora, la persona que cumple las metas y objetivos que espera lograr no actúa en aislamiento, por lo que debe identificarse con los restos de las personas que conforman su condición institucional, con el objetivo final de lograr su adaptación al medio en la que se encuentra en trabajo.

Las necesidades de la investigación se presenta por el diagnóstico que se realiza y se encuentra debilidades en la atención a los usuarios clientes como son los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016 de Ate por parte de los trabajadores de la institución; por ejemplo se nota que las colas se presenta para el pago de las pensiones, colas para realizar un pedido de una constancia de estudios, colas de espera para agilizar un trámite de cambio de cursos u otros casos en la gestión de los estudiantes realiza para agilizar sus estudios académicos.

La importancia de la investigación se refiere a las propuestas de solución que se busca plantear con el objetivo de minimizar las causas de la calidad del servicio a los estudiantes, dándoles una mejor atención a sus requerimientos en sus solicitudes de atención por la falta de notas, solicitudes de certificados de estudios, constancias de estudios, regularización de matrículas y otros medios que necesitan los estudiantes para avanzar en sus formaciones académicas y lograr un puesto de trabajo en las empresas a base de su esfuerzo y de su entrega en los estudios para ser de ello personas de bien en el futuro.

La estructura de la investigación alude al plan de la investigación, comenzando con el título y las secciones de comparación que deben producirse en el presente trabajo.

En el capítulo I, describimos la explicación del problema, el plan del problema, el problema general, los problemas particulares, el objetivo general, los destinos particulares y la casuística indicado por el conjunto de problemas, del cual dependemos de la recopilación de datos proporcionados por el personal que trabaja dentro de la organización Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016 de Ate y se incluye con el tema en el que se está trabajando.

En el capítulo II, presentamos el marco teórico con la base de la investigación y las bases hipotéticas identificadas con nuestros factores de dependiente e independiente, con la ayuda de las definiciones y conceptos relativos a los temas en investigación.

En el capítulo III, proponemos las alternativas de solución que comprenden el aporte de los investigadores al proceso que se llevará a cabo para ejecutar las soluciones a la problemática planteada y a los problemas específicos.

Por último, pensamos en los fines, las sugerencias, las referencias bibliográficas y las extensiones individuales, demostrando los registros de tablas, figuras, delimitaciones y otros como lo indican los indicadores APA, sexta edición.

Los autores

1. Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En España los trabajadores pierden un promedio de 30% de horas laborables en la calidad del servicio que brindan a los clientes que va de la mano con el nivel de horas trabajadas por trabajador; esto mide el rendimiento que generara a la organización o a la empresa, lo que significa que los principios del mundo de los negocios están cambiando constantemente, creando nuevas dificultades para cada uno de los involucrados en la economía mundial.

En México, en las instituciones educativas, a pesar de que desde que un individuo ha trabajado para otro, su trabajo ha sido evaluado de manera confiable. Sea como fuere, las organizaciones expansivas han considerado en la década más reciente que esta evaluación es inadecuada y, en la mayoría de los casos, utilizan un arreglo formal de evaluación de la ejecución del trabajo para valorar el rendimiento de los obreros y medir la calidad de los bienes que ofrece a los consumidores y usuarios en forma debida para su satisfacción del cliente estudiante; aunque ello no ocurre, la calidad del servicio a los estudiantes en la mayoría de las ciudades del Distrito Federal siempre ha sido un problema por resolver por cuanto se cree que los estudiantes tienen poco poder para hacer valer sus derechos y de ello abusan las empresas educativas generándose maltratos desde la hora de ser matriculados.

En el Perú existe mucha controversia con la calidad del servicio a los estudiantes que brindan las instituciones educativas por cuanto desde las instituciones públicas, llámese Colegios, Institutos o Universidades nacionales y privadas, la atención y la calidad del servicio a los estudiantes siempre ha sido pésimo, toda vez que los estudiantes son maltratados, pierden horas de clases, los profesores no son facilitadores y los currículos de los colegios y las instituciones superiores no guarda relación con los cambios que exige la vida moderna y los empleos modernos para los estudiantes que trabajan y estudian por las noches. Asimismo, en las instituciones educativas privadas, pasan algo parecido; los trabajadores de estas instituciones no atienden debidamente a los estudiantes, no

facilitan la documentación para los exámenes, no facilitan las constancias de estudios y certificados cuando los solicitan y siempre se quejan de los malos ratos y largas esperas y colas que realizan para lograr tener algún resultado a sus requerimientos y más tarde sufren situaciones desagradables cuando no encuentran trabajo y no son evaluados para una entrevistas por falta de documentos que debían ser entregados por las instituciones educativas.

En el Instituto de la Gestión Privada de Ate; las situaciones de la calidad del servicio a los estudiantes son de un orden bueno a regular, pues, los trabajadores de los turnos académicos, no cumplen su labor conscientemente y ello generan quejas y reclamos de los estudiantes. Dentro de esta situación, la problemática se refiere a la falta de atención de los trabajadores académicos a los estudiantes de los turnos mañana, tarde y noche; los grupos son cambiados a cualquier momento, las horas de clases son modificadas, las solicitudes de cartas, constancias, diplomas, certificados y otros documentos, son entregados después de esperar 2 a 4 días de plazo, pagándose un derecho por el trámite a realizar, que muchas veces no son comunicados a los estudiantes; los profesores faltan a sus clases, no llegan a clases a la hora indicada, las molestias siguen por el cambio de turnos de los profesores, las notas no son entregadas a tiempo y otras molestias para los estudiantes dándose una calidad del servicio no acorde a lo esperado.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

1.2.2 Problemas Específicos:

¿De qué manera la selección del personal incide en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

¿De qué manera las capacitaciones y talleres incide en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

¿De qué manera los factores motivacionales inciden en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

Objetivos

Objetivo General

Establecer cómo el desempeño laboral tiene incidencia en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016.

Objetivos Específicos

Establecer cómo la selección de personal tiene incidencia en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016.

Supervisar cómo las capacitaciones y talleres tienen incidencia en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016

Identificar cómo los factores motivacionales tienen incidencia en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016.

1.3 Casuística

La Srta. Milagros Reyes labora en el Instituto de la Gestión Privada, de Ate en el área académica desde el 01 de marzo del 2016 hasta la actualidad. En el mes de agosto 2016 se presentó un inconveniente con los estudiantes de la carrera de Marketing quienes se encontraban cursando el VI Ciclo; sólo eran 2 alumnos los cuales querían seguir estudiando y solo estaban a 6 meses de concluir la carrera profesional por lo tanto la incomodidad de dichos estudiantes llegó hasta la jefa

académica cabe mencionar que los chicos se habían comunicado con la central para que su reclamo sea escuchado y esto conlleva a que la jefa académica se reúna con la directora de la sede y con cada trabajador de atención al alumno.

Este caso se presenta cada vez que el área de ventas no realiza una debida programación en las matrículas de los estudiantes que se encuentran en los ciclos avanzados para terminar sus carreras; asimismo, no se realiza un debido seguimiento a los estudiantes que van terminando los ciclos anteriores a los que se les debe motivar para que no dejen los estudios y se tenga una buena cantidad de estudiantes que van terminando la carrera y ello implica una mejor imagen de la institución para las otras promociones y un gran valor agregado para la institución y las promociones venideras. Todo ello implica una problemática de maltrato a los estudiantes regulares con deficiente calidad en el servicio a los estudiantes regulares e ingresantes a las carreras profesionales.

Propuesta de solución:

Para evitar que este tipo de casos no se repita como un paso inicial la señorita Milagros se reunió con directora de nuestra sede donde se le planteo que se apertura un aula para estos dos alumnos de Marketing se hizo el requerimiento respectivo de los docentes; para las distintas asignaturas que llevan el VI ciclo los cuales serán contratados por 3 meses que es la duración de un módulo. En la institución se tiene que realizar una estrategia de como determinar la cantidad del alumnado por carrera y sobre todo tener mucho cuidado con los alumnos de los últimos ciclos que son la imagen de la institución. Adicionalmente se les hará seguimiento a los dos alumnos brindándoles todas las facilidades para que una vez culminada su carrera puedan empezar el curso de titulación.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Internacionales

Sum, M. (2015) en su tesis Motivación y desempeño laboral en el año 2015 de la Universidad Rafael Landívar, concluye que los resultados obtenidos de este examen, se descubre que la motivación influye en la ejecución del movimiento de la fuerza de trabajo administrativa de la asociación de trabajo en la Zona 1 de Quetzaltenango. La prueba administrada por el estado, la Escala de Motivación Psicosocial, conectada con colegas para cuantificar el nivel de inspiración, evalúa elementos distintivos, por ejemplo, reconocimiento y unión social, reconocimiento social, confianza / auto-idea, actividad, superación personal, control, seguridad. Diversos en su mayor parte puntajes altos que tomaron dos ángulos para calificar y fueron, el impulso y el cumplimiento de las consecuencias de estos componentes. Se verificó mediante la escala de Likert, que los colegas reciben congratulaciones de sus gerentes cuando realizan su trabajo de manera viable, lo que los alienta a realizar una ejecución de trabajo respetable para terminar sus actividades

Comentario de los investigadores

Se infiere que en medio de la investigación se descubrió que la dimensión de la motivación que tienen los cómplices es alta, por su ejecución en la afiliación. La investigación es intrigante y se utilizó una prueba psicométrica para calcular la dimensión de la motivación y una escala de Likert para ampliar la dimensión de la ejecución del trabajo que tienen los cómplices. Los resultados obtenidos en la prueba afirman que la motivación influye en la realización del trabajo. De los asociados para que puedan seguir ocupando un lugar en la asociación.

Iturralde, J. (2011) en su investigación la Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la

cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el Año 2010 de la Universidad Técnica de Ambato, concluye que a raíz de haber logrado que las consecuencias del campo se analizaran y destacaran de los objetivos y la teoría, se lograron los fines que los acompañan: el trabajo de campo nos encuentra en un período y en un espacio genuino, numerosas condiciones emergen en las diversas regiones, niveles, segmentos que incluyen el inmenso activo de lo útil, por ejemplo, el Recurso Humano, hoy denominado Capital Intelectual. Los trabajadores de lo agradable no conocen la gran mayoría de las consecuencias de su evaluación de ejecución. Los objetivos de llevar a cabo la evaluación de la ejecución no son conocidos por los especialistas de la Cooperativa OSCUS. No hay un plan de cambio dependiente de la ejecución de los trabajadores, lo que mantiene su mejoramiento y desarrollo; no se distinguen estrategias, métodos adecuados para evaluar la ejecución que comprometen y refuerzan el marco de RR.HH con el objetivo de que el personal esté convencido y centrado en la racionalidad de lo útil, continuará realizando errores que consiguen producir un daño genuino a la organización.

Comentario de los investigadores

Las asociaciones esperan que los individuos alcancen sus metas autoritativas, esa es la razón por la cual las asociaciones, organizaciones, son establecidas en su mayor parte por individuos, quienes comúnmente se buscan unos a otros y se espera que cumplan sus objetivos con al menos costo, tiempo, esfuerzo y disputa.

Droguett, J. (2012) en su trabajo de investigación Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes en el año 2012 de la Universidad de Chile, concluye que en un entorno donde la rivalidad dentro del negocio del automóvil se vuelve progresivamente brutal, la administración se encuentra y, por lo tanto, las evaluaciones que los clientes hacen de ellos, se enfrentan a una importancia impresionante. Una vasta pieza de las mentalidades de los individuos hacia una marca de la industria tiene que ver con los encuentros de la administración que han poseído con ella, realzando el nivel de la propuesta y la recompra en marcas que funcionan de manera excelente en temas relacionados con la administración.

al cliente. En el negocio hay dos formularios de administración que tienen diversos ejercicios, que son completados por varios individuos y ocurren en varias fases de la asociación con el cliente. A pesar de lo mencionado anteriormente, es imperativo darse cuenta de que ambos deben tratarse con una consideración equivalente y se debe mantener un nivel de inteligibilidad, ya que ambos estarán conectados a la vista de la marca del cliente. Estas dos formas de administración tienen atributos particulares.

El procedimiento de Ventas es una administración que consolida las características de la investigación con las características de la práctica, mientras que el procedimiento de Servicio al Vehículo es claramente una administración con características de validez. El último es, por fin, un beneficio "más limpio", y donde los encuentros de la administración son extremadamente importantes para el cliente. No debe pasarse por alto que la experiencia de la administración del procedimiento comercial es, por fin, el mejor enfoque para lograr la gran importancia que realmente se va a adquirir el vehículo.

Comentario de los investigadores

En la tesis se concluye que busca distinguir cuáles son los impulsores fundamentales de la decepción en la administración del negocio del automóvil, para reconocer qué es lo más crítico para los clientes al elegir si el encuentro de la administración es de buen gusto o no. Además, se buscan objetivos explícitos, por ejemplo, dando la premisa hipotética que permitirá una comprensión más notable de los sujetos que se rompen, reflejando su significado y estructura, y después de esa atención en una descripción profunda de cómo funcionan los beneficios dentro de la asociación.

Ospina, S. (2015) en su tesis Calidad De Servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías en el año 2015 de la Universidad de Valencia, determina que el objetivo general primario se propuso tres destinos principales que han guiado la conversación de cada una de las partes creadas en esta postulación, estos son: 1) instaurar un sistema teórico de transporte de carga y, en un nivel más elevado, de coordinaciones , como variable clave de la

administración de las organizaciones y como disciplina de examen; 2) ampliar las ideas de la naturaleza de la administración y vio un incentivo como los principales factores para la evaluación de las administraciones de carga; y 3) reconocer los principios fundamentales que determinan la naturaleza de la administración, la aparente estima y los resultados que se obtienen de ellos.

Para lograr estos objetivos, se propuso una estructura de investigación escolar en una sucesión de tres bloques. En la primera, hemos establecido un sistema teórico para el trabajo de coordinación, tanto desde la perspectiva escolar como desde el punto de vista empresarial, como una extensión de las cualidades fundamentales del transporte de carga como un segmento dinámico y vital de mejora monetaria. El segundo bloque de la postulación se concentró en la mejora de un modelo teórico que permite distinguir las conexiones entre el precursor distintivo y los factores subsiguientes de la naturaleza de la administración y la estima aparente en nuestro campo de estudio. Para ello, dedicamos una sección a la encuesta de cada uno de los factores que forman parte de dicho modelo razonable, primero, desde el punto de vista de la administración que promueve y, luego, el desarrollo de su aplicación al ajuste del transporte de carga.

El tercer y último bloque se centró en el avance de dos investigaciones observacionales, una subjetiva y otra cuantitativa, cuyo objetivo fundamental era crear pruebas sólidas que nos permitieran diferenciar exactamente el modelo aplicado propuesto en la segunda parte de esta proposición. Cuando las tres partes mencionadas anteriormente han sido auditadas, nos encontramos en una situación para estudiar el cumplimiento de los objetivos subyacentes a través de la introducción de una progresión de fines, que se complementará con una gran cantidad de impedimentos de nuestro trabajo, y que impulsará la Introducción de nuevas líneas de investigación de futuro.

Comentario de los investigadores

Se concluye que se dar información sobre el camino hacia la preparación de la naturaleza de la administración y el incentivo en el campo del transporte de carga a los ejecutivos, observando lo que pretenden los factores, por ejemplo, la imagen

y las Tic, aclarando la conexión entre las organizaciones de las empresas calculadas, y con esto caracterizar sus pertenencias en cuanto a cumplimiento y dedicación a través de los exámenes realizados dentro de la asociación para tener la capacidad de ofrecer una calidad decente a los clientes.

Enríquez, P. (2014) en su tesis Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México de la Universidad Montemorelos, establece que al analizar los resultados adquiridos, se descubrió que no hay un contraste crítico como lo indica el nivel académico más extremo de los trabajadores y su zona de trabajo en el nivel de inspiración que tienen. Tanto los especialistas de posgrado como el lobo solitario y los trabajadores de la escuela secundaria, independientemente de si trabajan en los territorios restaurativos, autoritarios o de refuerzo, demuestran un nivel de inspiración comparativo: excelente. Inspiración, orientación sexual, edad y tipo de representante; Después de la investigación de la especulación, podría razonarse que el sexo, la edad y el tipo de factores de los trabajadores no hablan de una gran distinción en la autoimpresión del nivel de inspiración. Las dos personas, que prestaron poca atención a su edad y qué tipo de trabajadores son, tenían una visión decente del nivel de inspiración. Inspiración y tiempo de administración; Al diseccionar la teoría con la prueba de hechos, se consiguió lo que era normal en el examen.

Observación de los especialistas. Se planificó conocer la dimensión de la motivación y la dimensión de ejecución de los agentes del Instituto Visión en México. A través de los instrumentos asociados, se obtuvo la información que la acompaña: en cuanto a la dimensión de la motivación, se vio que los trabajadores tienen una auto-impresión conmovedora que se extiende de lo enorme a lo espléndido. Por la dimensión de ejecución de la ocupación, los agentes terminaron entre increíbles y sensacionales.

2.1.2 Nacionales

Larico, R. (2015), en su investigación sobre la tesis Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Municipio de san Román – Juliaca 2014, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez,

Juliaca, Perú, en el año 2015, determina que la presencia de una asociación trascendental entre los factores propulsores y la ejecución de los maestros y delegados de la Municipalidad Provincial de San Román, existiendo una asociación inmensa entre la remuneración del mínimo indispensable y el cumplimiento de las obligaciones. Desde el conjunto de Impactos en la ejecución de obra de los especialistas de la Municipalidad Provincial de San Román.

Además, se encontró una relación básica entre los poderes de despido permitidos a los trabajadores, por ejemplo, objetivos, cartas de consistencia y el arreglo de patrocinios con la ejecución elaborada por los profesionales de la Municipalidad Provincial de San Román, se afirmó una asociación rápida. Entre las condiciones normales, la Física y el respeto por el amor al trabajo, el reconocimiento de uno mismo, ya que básicamente influye en la ejecución elaborada por las autoridades de la Municipalidad Provincial de San Román..

Comentario de los investigadores:

Se infiere que, si existe una conexión entre los factores de inspiración y la ejecución del trabajo, ya que los especialistas siempre necesitan ser motivados de distintas maneras, para sentirse reconocidos, sentir que son importantes para la organización y poder llegar todos juntos a la meta trazada en conjunto con la organización, dando un valor agregado para la Municipalidad.

Vela, R. (2014), en su tesis Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de las tiendas de Claro Ttotus – Mail de la ciudad de Trujillo en el año 2014 de la Universidad Privada Antenor Orrego, concluye que la naturaleza de la administración dada en la cadena de bazares CLARO - TOTTUS afecta directamente la dimensión de las ofertas, lo que infiere que si existe una naturaleza decente de la administración esto afecta la expansión a la altura de los negocios, los elementos controlables, por precedente, la oferta de las reuniones de Claro, el trato acogedor y la gran correspondencia del anunciante, tienen un impacto decisivo en el nivel de las ofertas, la evaluación de las medidas de la naturaleza de la administración, en cuanto a la base actual, la calidad inquebrantable, la compasión y la reacción afectan positivamente a los clientes,

sobre la base de su confianza Los artículos ofrecidos y están sintonizados con cualquier consulta que asuman los publicistas de negocios sobre los artículos, se puede decir excepcionalmente bien que la idea de los niveles de directorio y de negocios está asociada, ya que los clientes la consideran fantástica y general; En las cadenas de tiendas Claro Tottus - centro comercial, en la ciudad de Trujillo.

Comentario de los investigadores:

Se concluye que tener una muy buena calidad de servicio lleva a que los consumidores se consideren atraídos por el buen trato brindado por la empresa y gracias a ello poder comprar dichos productos o servicios ofrecidos, generando confianza en el comprador y la seguridad de poder volver a adquirir algún otro servicio a futuro, dar testimonios, recomendar a otras personas el servicio o producto ya antes adquirido.

Pérez, C. (2014), en su tesis concluye que los resultados considerados en la naturaleza de la administración revelan que la organización ofrece una administración decente, aborda de manera respetable los problemas de sus clientes, de todos modos, puede mejorar la disposición de su administración para prever las necesidades y de esta manera superar los deseos de los clientes, mientras que la organización ofrezca una administración superior, el salario incrementará la mejora de sus resultados presupuestarios. La estimación del dinero relacionada con la liquidez general de la organización no es suficiente para permitirle continuar con sus actividades cotidianas, las proporciones de la administración demuestran que la organización está explotando cada uno de sus activos para mejorar esta circunstancia, no hay una adecuada en consecuencia, la organización es un desperdicio, está por debajo de lo normal del segmento y no ha creado el salario que debería, lo que demuestra que la organización ha hecho una mala administración de negocios.

El beneficio para el cliente en la organización se encuentra en un nivel satisfactorio de acuerdo con la administración, debido a las mejoras que ha estado actualizando desde un período hasta el siguiente, la organización sabe que los clientes actuales también solicitan, y es importante destacar disponibilidad para el

beneficio personalizado del cliente, magnífico beneficio del cliente, esto influye en el pago de la organización y puede lograr la dedicación del cliente por la administración que otorga. La fundación media exteriormente en las elecciones de los clientes, la visión de una condición perfecta y cautelosa hace una buena conexión entre la organización y sus clientes, la organización obtuvo en los resultados un cumplimiento constructivo de los clientes para el marco pero al mismo tiempo debe organizarse. Si bien la fuerza de trabajo para completar la limpieza relacionada, los costos para mantener este hábitat regular impecable son amplios, sin embargo, afectan las elecciones de los clientes e incrementan la naturaleza del beneficio para la clientela.

Otro elemento que incluye la naturaleza del beneficio para el cliente son las fuentes de información que la organización debe tratar de mantener controlada desde la compra hasta el uso para evitar los problemas en la planificación de los platos de alimentación.

Comentario de los investigadores:

Se concluye que el restaurante Campestre Sac puede mejorar su calidad de servicio, superando las expectativas del cliente y así poder generar mayores ingresos a la empresa, el tema de infraestructura a mejorar ya que gracias a esta captamos la atención del cliente y por ende su decisión de ingresar al restaurante, deben llevar un orden en cuanto al ingreso y salida de insumos para así contrarrestar sus problemas en cuanto a la preparación de comidas.

Chirito, M. et al (2015), en su tesis La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en huacho en el 2015 de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, concluye que la motivación afecta positivamente a la ejecución del banco interbancario, tiendas en huacho, 2014; es decir, en este establecimiento identificado con efectivo se encontró que el ambiente de trabajo, las metodologías de afiliación, la remuneración, la solidez del negocio y la correspondencia conducen a las autoridades que se desempeñan con habilidad y eficacia, dando la mejor organización a los clientes. Los componentes influyentes tienen un resultado benéfico eminente en la ejecución

del banco interbancario, tiendas en huacho, 2014; Es fundamental que los trabajadores se sientan satisfechos, se desarrollen con pericia y tengan afirmaciones del establecimiento, y que, en general, descubran el cumplimiento de que la fundación cumple sus objetivos y destinos.

Los factores de limpieza tienen un resultado constructivo básico en la ejecución de Interbank Bank, tiendas en Huacho, 2014; De esta manera, aludimos al ambiente de trabajo de una autoridad y pensamos en el negocio, la remuneración, los puntos focales sociales, los planes de juego jerárquicos, el tipo de inspección, el clima de relaciones entre la junta y los agentes, los controles interiores y las aberturas, logrando que el especialista tenga una capacidad de consistencia para satisfacer sus diligentes diligencias. En el Banco Interbank, los líderes de los subordinados están utilizando el liderazgo básico, lo que permite a los subordinados contribuir con sus pensamientos y / o acuerdos antes de los problemas que la fundación puede enfrentar.

En Interbank, los profesores están preparados para desempeñar su trabajo de manera efectiva y tienen la experiencia vital para hacer su trabajo y cumplir con los objetivos establecidos, ya que los especialistas consideran que la seguridad en las posiciones del Banco Interbank se halla en la mitad del nivel de la carretera desde el La mayor parte del personal tiene un período breve de trabajo en la fundación a pesar de todo lo que no se identifica con todo el personal. En este establecimiento de mantenimiento de dinero, la puerta abierta que se da a los trabajadores para que se desarrollen de manera experta se habilita de manera indiscriminada. Tomamos nota de que la revolución de la facultad en la fundación es uno de los problemas constantes que aún no se pueden derrotar a la luz del hecho de que, como vemos en el trabajo, hay un nivel impresionante de representantes que han estado trabajando para 3 años en la organización.

Comentario de los investigadores:

Se concluye que la motivación incide de manera positiva al desempeño de labores en el banco Interbank, motivando al personal para que pueda sentir satisfacción y así lograr metas con la empresa, se les permite a los subordinados poder dar

ideas para solucionar problemas en la institución y así lograr darles la confianza que necesitan, sentirse importantes para la institución, algo que deberían mejorar sería en el aspecto de estabilidad laboral ya que se verificó que la rotación de personal es alta y la mayoría de personal lleva menos de 3 años laborando en la empresa.

Roldán, L. et al (2010) en su investigación Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños en el año 2010 de la universidad Pontificia Universidad Católica, demostró que existe una relación sólida entre la naturaleza de la administración vista por el cliente y su dedicación a la compra, que no se podía exhibir en la dimensión de cada tienda general en Lima, ya que, los atributos de la muestra no admitieron ningún tipo de examen e investigación. La investigación nos permitió razonar que la naturaleza de la administración tiene una relación más prominente con la firmeza como expectativa de conducta, en lugar de la fidelidad como conducta poderosa. Los clientes en las tiendas de comestibles de Lima demostraron tener una buena visión de la naturaleza de la administración y también elevaron su fidelidad, considerando la gran variedad de accesos y comunicando el objetivo de regresar a su mercado.

La naturaleza de los factores de administración que se identifican más con firmeza, estimados como objetivos sociales, son los componentes de los arreglos y la prueba física. Las señoras indicaron una confiabilidad más notable para las tiendas de abarrotes de Lima que para los hombres, desde el enfoque de confiabilidad como objetivo social; mientras que, a partir del punto focal de la lealtad como conducta viable, las damas demostraron una honestidad más baja.

Comentario de los investigadores:

Se razonó que existe una relación sólida entre la naturaleza de la administración vista por el cliente y la confiabilidad de su compra, en Lima las personas son muy volubles al momento de realizar una compra en algún supermercado debido a la gran cantidad de ofertas que se ven a diario, promociones y facilidades de pago que estos supermercados ofrecen, por ello la calidad de servicio al cliente y su

lealtad de compra difiere mucho entre intención de comportamiento y comportamiento efectivo.

Aguirre, W. et al (2016) en su tesis Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2016, concluye que las distinciones mostradas entre la impresión de los suplentes de las unidades académicas que participaron en la investigación, muestran que los esfuerzos y los activos aportados por los recursos, tanto en la preparación del educador como en el hardware brindado en los ensayos de aprendizaje, son: visiblemente estimado por los estudiantes. Del mismo modo, en las distinciones de discernimientos entre los educandos de estudios superiores e instructores, se ve que los estudiosos son héroes de la naturaleza de las administraciones y la razón de ser de cualquier fundación instructiva.

El grupo de docencia femenina atribuye al elemento de correspondencia y atmósfera jerárquica una puntuación más baja que los hombres, y esta circunstancia tiene un carácter psicosocial que seguramente se estimará en futuras investigaciones. Estos resultados podrían relacionarse con una mínima cooperación femenina en los temas que constituyen la iniciativa y la correspondencia en la vida institucional. Uno podría decir que uno de los principales compromisos de este trabajo es brindar un rango más extenso y cada vez más modificado en las variables que conforman la visión de la naturaleza de los beneficios universitarios, un desarrollo perplejo e imperativo para respaldar la prevalencia de una base instructiva.

Comentario de los investigadores:

Se llega a la conclusión que los esfuerzos y recursos invertidos por las instituciones educativas, ya sean en capacitaciones o equipamiento para poder realizar prácticas son muy valoradas y apreciadas por los estudiantes, ya que son la razón de ser de cualquier fundamento instructivo y también los principales demandantes de calidad del servicio.

Elera, R. (2010) en su tesis Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao en el año 2010 de la Universidad San Ignacio de Loyola, se verifica que entre la administración institucional haya una asociación crítica con la naturaleza de la administración instructiva, mediante una conexión positiva aún en un nivel medio, comunicando que los clientes externos e internos indican el cumplimiento a un nivel medio para la administración de que el establecimiento es dando La conexión entre la autoridad de la administración y la naturaleza de la administración instructiva es enorme, sin embargo, la relación es impotente, como lo indican los educadores.

La organización de las claves y la naturaleza de la administración instructiva tienen una gran relación, sin embargo, su coeficiente de conexión es cierto, sin embargo, en un nivel impotente, como lo indican los educadores. No hay una gran conexión entre la evaluación de la administración instructiva y la naturaleza de la administración instructiva, como lo indican los educadores, sin embargo, como lo indican los tutores, esta relación es enorme, a pesar del hecho de que los coeficientes de relación son seguros a un nivel débil Existe una gran conexión entre el ambiente institucional y la naturaleza de la administración instructiva con un débil coeficiente de relación positiva, como lo indica la opinión de los instructores, suplentes y tutores.

La relación es enorme entre la preparación del personal y la naturaleza de la administración instructiva, según los instructores, suplentes y tutores. Sea como sea, en comparación con los casos alternativos, existe un coeficiente de conexión positivo impotente. Por último, la conexión no es enorme entre la ejecución de la muestra y la naturaleza de la administración instructiva, como lo indica la opinión de los instructores, con un coeficiente de relación positiva extremadamente frágil, y es notable por la impresión de los estudiantes y tutores, con un coeficiente de conexión positivo a nivel medio.

Comentario de los investigadores:

Es importante la comunicación fluida entre las diversas áreas de la institución ya que gracias a ello se obtiene mejores resultados, también es muy influyente el

clima laboral ya que permite una mejor calidad de servicio en la institución, según los estudios realizados la correlación entre el desempeño del docente y la calidad de servicio no es significativa para los docentes, pero para los alumnos y sus padres si lo es.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño laboral

2.2.1.1 Definiciones.

Es un hecho bien conocido por cualquiera que el logro o la decepción de una asociación sea resuelto en gran medida por sus especialistas, según cómo se desempeñen y sin importar si están equipados para incluir la estima, esto es hoy, para decirlo claramente, Lo sustantivo y lo que es Se verá cada vez más difícil y en qué asociaciones pondrán un poco de sus energías más adelante. En consecuencia, surge la necesidad de saber cómo los trabajadores están realmente realizando su trabajo, en cualquier caso, a pesar del hecho de que la ejecución se evalúa constantemente, a medida que las asociaciones se desarrollan tienen que actualizar un marco que les brinde información confiable y sustancial con respecto a la ejecución de cada uno de sus representantes, un destacado entre las razones más importantes por las cuales las asociaciones deben ejecutar un acuerdo de evaluación y control de los recursos humanos, es saber si sus especialistas están contribuyendo adecuadamente al logro de los objetivos institucionales establecidos(Henríquez, 2011).

En resumen,

La estimación del desempeño laboral y la gestión de recursos humanos. Dentro de la administración del departamento de RRHH, es transcendental la tarea de valorar el desempeño. La evaluación de la ejecución es una capacidad básica que, de alguna manera, sucede en general en cualquier asociación de vanguardia. Es en la ejecución de la ocupación que el individuo muestra las habilidades de trabajo realizadas en las que se coordinan, por ejemplo, un marco, aprendizaje,

aptitudes, encuentros, sentimientos, mentalidades, inspiraciones, atributos y cualidades individuales que se suman al logro de los resultados normales, en correspondencia con las necesidades especializadas, rentables y de beneficio de la organización.

El término ejecución de trabajo alude a lo que realmente hace el especialista y no solo a lo que el individuo en cuestión comprende cómo hacer, en este sentido los puntos de vista, por ejemplo, las habilidades (efectividad, calidad y rentabilidad con las que completa los ejercicios de trabajo asignados en una ocupación dada) son básicos período decidido, la conducción de la orden (la utilización del tiempo de trabajo, la coherencia con el bienestar y las normas de seguridad en el trabajo, los puestos de trabajo explícitos) y las características individuales que se solicitan en la ejecución de funciones o cargos específicos y, posteriormente, las oportunidad.

2.2.1.2 Características del desempeño laboral

Según Flores (2008) las cualidades de la ejecución del trabajo se relacionan con el aprendizaje, las aptitudes y las capacidades en las que se confía a un individuo para aplicar y mostrar en el avance de su trabajo; Estos atributos son los que acompañan: (Flores, 2008, págs. 89-90)

Adaptabilidad

Alude al mantenimiento de la viabilidad en diversas condiciones y en diversas tareas, obligaciones y personas.

Comunicación

Alude a la capacidad de expresar sus pensamientos con éxito, ya sea como una reunión o exclusivamente. El límite indicado por el dialecto o la redacción de los requisitos de los coleccionistas. A la gran utilización del lenguaje jerárquico y la estructura en intercambios.

Iniciativa

Alude a la expectativa de impactar efectivamente las ocasiones para lograr destinos. La capacidad de incitar a las circunstancias en lugar de tolerarlos latentemente. A las medidas necesarias para cumplir los objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos

Alude a la dimensión de la información especializada y / o competente en zonas identificadas con su región de trabajo. La capacidad de mantenerse al día con los avances y patrones actuales en su entorno general de experiencia.

Trabajo en equipo

Se refiere a la capacidad de realizar viablemente en grupos / reuniones de trabajo para lograr los objetivos de la asociación contribuyendo y produciendo un dominio agradable que permita un acuerdo.

Desarrollo de talentos

Alude a la capacidad de desarrollar las habilidades y capacidades de los colegas que organizan ejercicios de mejora convincentes identificados con las posiciones actuales y futuras.

2.2.1.3 Objetivos del desempeño laboral

El objetivo principal de la evaluación de la ejecución es medir la ejecución y la conducta del trabajador en su actividad y en general en la organización y en esa premisa para aumentar el nivel de su compromiso con los objetivos de la organización. En consecuencia, sirve para implantar el marco de evaluación con los principios separados para su aplicación. La valoración de la ejecución tiene, mientras tanto, los destinos particulares que lo acompañan, como son:

- Verificar la consistencia con los objetivos y principios propios en cuanto a la rentabilidad, la cantidad y la naturaleza del trabajo.
- Evaluar ocasionalmente el significado del compromiso propio de cada especialista y las unidades o reuniones de trabajo.
- Calcular y decidir con precisión la ejecución de especialistas y, bajo esa premisa, designar recompensas e ímpetus.
- Fortificar la utilización de técnicas de estimación como un componente de la cultura jerárquica.
- Optimizar la relación prevalente y subordinada, confirmando la ejecución individual.
- Proporcionar datos de entrada para mejorar la conducta laboral de los trabajadores.
- Proporcionar información para completar los avances de los trabajadores a puestos o lugares de mayor cuantía.
- Realizar el pivote del personal según lo indicado por la información, aptitudes y capacidades aparecidas en su ejecución.
- Detectar necesidades de preparación de los trabajadores.

2.2.1.4 Selección de personal

Según lo indicado por Chiavenato (2006), expresa que la elección de la fuerza laboral se puede caracterizar como la manera de elegir a la persona correcta para la posición correcta, o en un sentido más amplio, elegir entre los solicitantes inscritos las personas que mejor encajan en el lugar. Situación, para involucrar las posiciones actuales en la organización, que intenta que la competencia se mantenga e idealmente aumente, y además la ejecución de la facultad. Los

criterios de elección dependen de la información y los datos mantenidos con respecto a la posición producida por la apertura. La determinación depende en su mayor parte de los detalles de la posición, cuya razón de ser es dar una objetividad y precisión más prominentes a la elección de la facultad para esa posición.

(Chiavenato, 2006, págs. 42-43).

La elección del personal es vista como un procedimiento de correlación y elección, a la luz del hecho de que, desde un punto de vista, descubrimos la investigación y los detalles de la posición que dará y, luego, de nuevo, los solicitantes con contrastes individuales en aptitudes, información, Aptitudes y capacidades, estas están en rivalidad por el puesto. La determinación de la fuerza de trabajo debe considerarse como un procedimiento de examen, en el cual dos factores están sujetos a correlación, estos factores son: Las solicitudes de la posición y las cualidades individuales de cada aspirante que se muestra. La variable principal se adquiere a través del perfil y la representación de la posición, y la segunda se obtiene a través del uso de métodos de determinación.

Para aclarar mejor la correlación a la que ya se hizo referencia, tenemos el precedente que lo acompaña. Dale a "X" la posibilidad de ser la variable principal, "Y" se deriva el segundo factor. En la posibilidad remota de que X sea más prominente que Y, el aspirante no cumple con las condiciones esperadas para llenar la posición. En el caso de que X e Y sean equivalentes, el aspirante tiene las condiciones perfectas para poseer la posición. En el caso de que X no sea tanto como Y, el competidor tiene un número mayor de condiciones que las requeridas por la posición. A raíz de la configuración de los exámenes entre los dos factores, se obtienen candidatos viables, de los individuos que se considera que satisfacen las necesidades de la posición y que deben asignarse como posibilidad para llenar la posición vacía.

La oficina de recursos humanos responsable del procedimiento de elección no puede obligar al candidato a reconocer a los solicitantes respaldados en medio del procedimiento de correlación, la persona responsable de la determinación debe recortar sus capacidades para otorgar una administración particular, aplicar sistemas de elección y prescribir a los aspirantes que usted desea. Considerar

más apropiado para el puesto. Una última opción para reconocer o despedir a los competidores es el único deber del candidato. En este sentido, la determinación es el deber de línea. Como procedimiento de elección, la elección del personal incluye tres modelos de conducta.

Visualización de posición, esto sucede en el momento en que no se considera la perspectiva de despido. En este modelo solo hay una posibilidad para una apertura que se debe llenar, por lo que las alternativas están restringidas. Pantalla de determinación, esto sucede en este momento que hay algunas posibilidades de aprovechar una oportunidad. Los atributos de cada solicitante se contrastan y los requisitos previos que exige el cargo a dar; Dos opciones pueden suceder; aval o despido. En el caso de que sea rechazado, esencialmente abandona el procedimiento, debido a la forma en que pocos competidores están disponibles para pertenecer al puesto. Esto brinda un proceso de carrera progresivamente total, y la regla fundamental de este modelo es elegir al competidor ideal entre cada una de las opciones disponibles para explorar. El modelo de recopilación, es el enfoque más amplio y más situacional, ofrece la oportunidad de elegir entre algunos contendientes y cambiarlos a las circunstancias en las que mejor se adapten.

Dos opciones suceden; el competidor puede ser despedido o reconocido por esa posición. Cuando sea rechazado, ingrese para competir en lugares alternos hasta que se agoten; De ahí la categoría de orden. Cada competencia es esperada por unos pocos competidores que la debaten, sin embargo, solo un candidato puede poseerla, si de alguna manera logra ser reconocido. En estos procedimientos, es esencial que la inscripción sea sumamente convincente, con el objetivo de que la reacción del mercado sea exitosa.

2.2.1.5 Pasos a seguir en el Proceso de Selección de Personal

Alles (2006) Instituye veinte avances fundamentales y fundamentales en la determinación del personal efectivo, que se muestran debajo (Alles & Mauricio, 2006, págs. 14-15).

1 Necesidad de llenar un lugar: Esta necesidad se produce en el momento en que se libera a un socio, se descongela un lugar o se crean nuevos lugares para el desarrollo.

2 Solicitud del personal: Esto se inscribe por métodos para la orden de la fuerza de trabajo, generalmente lo realiza el líder rápido de la oficina en la que la apertura tiene un lugar.

3 Revisión del conjunto de responsabilidades de trabajo: El responsable de HR revisa el conjunto de responsabilidades de trabajo, con el objetivo de que, de este modo, se pueda resolver el método del procedimiento.

4 Recopilación de datos en el perfil requerido: Se obtiene a través del descriptor de actividad.

5 Análisis de los competidores internos concebibles: Se descompone si existe la posibilidad de considerar un avance.

6 Decisión sobre si realizar una inscripción interna o externa: Esta elección depende del tipo de posición que crea la oportunidad y, además, considera el escaparate del trabajo.

7 Defina los orígenes de la inscripción: Esto se caracteriza por el tipo de apertura, y se propone un sistema para darse cuenta de qué tipo de facultad necesita atraer.

8 Recepción de material impreso esperanzado: Se obtiene todo el material impreso de los aspirantes concebibles, y se hace un primer canal para saber sin importar si cubren el perfil.

9 Primera verificación histórica: Primera verificación individual La experiencia de los aspirantes se analiza en la papelería, para ver ángulos criminales y legales, y además la papelería para verificar la instrucción y la participación laboral de los solicitantes.

10 Entrevistas (1 o 2 ajustes): Esto difiere según la organización, preferiblemente dos reuniones, una por RRHH y la otra por el líder inmediato de la apertura.

11 Evaluaciones específicas y mentales: Las evaluaciones técnicas están conectadas para conocer información, aptitudes y capacidades, por ejemplo, pruebas psicométricas, en las que se intenta conocer la identidad, los valores y el conocimiento.

12 Nominación de los solicitantes: Las pruebas están calificadas, las consecuencias de las reuniones se desglosan y los tres competidores iniciales están preparados.

13 Preparación de informes sobre finalistas: Los informes se realizan con las consecuencias de las pruebas y las reuniones de los finalistas del procedimiento de elección.

14 Presentación de los finalistas al cliente interior: Los informes de los tres solicitantes iniciales se muestran al supervisor rápido de la posición y al administrador general, con el objetivo de que puedan llegar a una conclusión oficial.

15 Selección del finalista por parte del cliente interior: El director del sistema, a la luz de los informes recibidos por RH, decide la mejor opción para el puesto.

16 Negociación: Se completa un acuerdo entre el solicitante elegido y la organización, esta transacción se realiza por la división de Recursos Humanos, para saber si el candidato reconoce o rechaza los estados de la posición.

17 Oferta de trabajo introducida en la composición: El solicitante recibe una oferta de trabajo que decide la rutina de trabajo, y el pago mensual, si hay

diferentes condiciones que se consideran razonables para poner, debe ser esencial en la oferta de la actividad.

18 Comunicación del procedimiento a los candidatos que están fuera de la determinación: Los candidatos que no superaron las expectativas en el proceso se educan con el objetivo de que se den cuenta de que el procedimiento ha acabado y que, en ese caso, sus efectos no fueron aceptables, se agradecen Por interesarse y por apreciar la organización.

19 Proceso de admisión: En este procedimiento, el socio recientemente utilizado se aclara cuáles serán sus capacidades particulares, se les entrega el equipo, los atuendos y todas las actualizaciones fundamentales para hacer sus compromisos.

20 Personal de aceptación: El personal está preparado según las partes principales de la organización, su posición de actividad y la división a la que tiene un lugar; el representante tiene dos meses para finalizar el procedimiento de elección. (Alles M. 2006).

Comentario: Los pasos y definiciones para la selección de personal confirman los procesos que se tiene que seguir para realizar estas acciones, antes de decidir por la persona adecuada para el puesto adecuado; lo cual confirma que debemos tener muy en cuenta los conocimientos sobre selección de personal, que el postulante cumpla todos los estándares administrativos y gerenciales y pueda surgir una herramienta adecuada a los tiempos actuales para seleccionar al talento.

2.2.1.6 Capacitaciones y talleres

Concepto. - Es el diagnóstico de necesidades que tiene por objeto la asimilación de conocimientos para concretarse en una mejora en la satisfacción personal de los individuos. Con el tiempo, la capacitación tuvo una connotación bilateral, al principio como una característica de un proceso absolutamente operativo y, por otra parte, el esfuerzo por aumentar la eficiencia y la satisfacción personal de los

trabajadores, a pesar del hecho de que se ha estandarizado y a partir de ahora es parte de un derecho. Con frecuencia, no se completa un derecho y es solo una parte de una necesidad reglamentaria, a pesar del hecho de que ha tenido una calidad sorprendente, no supera la práctica convencional y se considera parte del tiempo como un concepto novedoso, sin embargo, no innovador.

De los años 2000 al 2006, los programas de capacitación más importantes fueron:

- La capacitación operativa
- El desarrollo directivo
- Las habilidades de los instructores
- La actualización de los instructores
- Cursos en materia de calidad

Es importante hacer referencia a los diferentes componentes que forman parte de la preparación y, además, a su significado, que son:

Preparación: entendida como la actividad para desarrollar las aptitudes y capacidades del especialista, con el motivo de expandir la competencia en el entorno laboral.

Avance: Desde un punto de vista más extenso, se comprende a medida que se desarrolla la actividad para ajustar los estados de ánimo de las personas, con el objetivo de configurarlas sinceramente para hacer su trabajo y esto se refleja en el cambio cercano al hogar.

Humanista: cuyo objetivo esencial es la mejora humana del especialista, con cursos - talleres, por ejemplo, aumentar la confianza, la administración y el control de la presión y la comprensión entusiasta.

Sistema: Desarrolla y desarrolla las habilidades de los especialistas a través de cursos, por ejemplo, transacciones, métodos para hablar en público, componer, entre otros.

Educación: esta línea de preparación ya no existe para los especialistas que realizan trabajos de orientación en el Instituto, que incorpora niveles distintivos.

Preparación de la administración: Surge de la necesidad apremiante de crear iniciativa en la administración, institucional y de asociación, en respuesta a los requisitos y el establecimiento del establecimiento.

2.2.1.7 La capacitación en el Perú

Decreto Legislativo N° 1025

ROL DEL SERVIR EN CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN A NIVEL DEL SECTOR PÚBLICO

Preguntas frecuentes:

1. ¿Cuál es el trabajo de SERVIR con respecto a la preparación y evaluación de individuos en la administración del estado?

La Autoridad Nacional de la Función Pública - SERVIR es el organismo de supervisión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. De esta manera, tiene el trabajo de organizar, crear y evaluar los arreglos de preparación y evaluación para las personas en el área en general (Artículo 4 del Decreto Legislativo No. 1025). De esta manera, SERVIR no ofrece clases de instrucción ni calcula al personal; sino que constituye reglas para que estos procedimientos se ejecuten.

2. ¿Es importante para los administradores de recursos humanos asesorar a SERVIR sobre el avance de sus actividades de preparación y evaluación?

SERVIR es el organismo de supervisión que caracteriza, ejecuta e inspecciona los enfoques de la fuerza de trabajo en todo el Estado, sin embargo, no es un organismo regulador que preceda a las opciones particulares de cada sustancia. De acuerdo con esto, los responsables de RRHH deben utilizar los estándares y

arreglos hechos por SERVIR como una base general, sin embargo, elegirán por sí mismos cómo se aplican a cada arreglo en particular.

3. ¿Qué deben comprender los individuos en la administración del Estado? ¿Qué administraciones de inscripción están bajo la tutela de SERVIR?

¿Son cada uno de esos individuos que practican capacidad abierta y son supervisados según lo indicado por los arreglos de SERVIR? incorpora administraciones vocacionales y tipos de adquisiciones de las administraciones de la fuerza de trabajo utilizadas por sustancias abiertas; a menos que las personas que se encuentran en las organizaciones destacadas de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú, el Servicio Diplomático, la Carrera Judicial y el Ministerio Público, y las asociaciones sujetas a la capacidad del Fondo de Actividad Empresarial del Estado - FONAFE. (Revise la Disposición Final Tercera Complementaria del Decreto Legislativo No. 1023).

4. ¿El Decreto Legislativo No. 1025 y su Reglamento rechazan de su aplicación a los trabajadores del Decreto Legislativo No. 1057 (CAS)?

El Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025 se aplica a todas las personas en la administración del Estado, según lo dispuesto en la Tercera Disposición Final Complementaria del Decreto Legislativo No. 1023.

En esta línea, las actividades de preparación que cada elemento ejecuta dentro de la estructura del Decreto Legislativo N ° 1025, deben incorporar a la población general que otorga a las administraciones una naturaleza no autosuficiente a través de los Contratos Administrativos de Servicios (CAS), que La preparación, a manera que las distintas administraciones, se suma al cambio de la naturaleza de las administraciones otorgada por el Estado peruano.

Preparando

5. ¿Pueden los elementos abiertos ejecutar proyectos de inversión pública (PIP) para reforzar los límites de su fuerza laboral, creando ejercicios paralelos para SERVIR en temas de análisis, preparación y evaluación?

Completar como elemento administrativo de la organización autorizada de la Gestión de Recursos Humanos, entre sus capacidades, se encuentran las directrices y los criterios mediante los cuales las sustancias abiertas deben preparar y evaluar su fuerza de trabajo. En cualquier caso, los elementos en sí mismos están a cargo de decidir sobre las opciones de preparación, aunque siguiendo los principios de SERVIR.

De esta manera, si las actividades sintomáticas, de preparación y evaluación de los elementos están de acuerdo con el objetivo de optimizar la naturaleza de las administraciones otorgadas por el Estado y están sujetas a las reglas demostradas por SERVIR, en ese momento aprecian todos los derechos para ser ejecutados (Revisar los artículos 5, 10 y 11 del Decreto Legislativo No. 1023).

6. ¿Podrían las universidades o diferentes elementos que den el consentimiento de preparación para los arreglos de SERVIR para preparar a los profesores y directores de segmento abierto en temas identificados con una organización abierta?

SERVIR no aceptará acuerdos con colegios o sustancias nacionales, pero certificará los proyectos de ace y solo en temas de problemas abiertos. SERVIR está planificando el marco de consagración para los títulos de posgrado en Gestión Pública, Política Pública y Gestión de Proyectos para los tres niveles de gobierno: nacional, territorial y cercano (revise el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1025 y el Artículo 13 del Reglamento de Dicho Decreto Legislativo.

7. ¿Servir oficialmente atribuye las asociaciones para crear la preparación?

SERVIR está estableciendo las reglas corrientes que controlarán y dirigirán el proceso de acreditación de los proyectos de Ace educados por las universidades nacionales. El inicio de la acreditación será reportado libremente.

8. ¿En qué perspectivas las asociaciones privadas que dan a las administraciones preparatorias requieren el respaldo de SERVIR? ¿Qué procedimientos deben seguir los colegios y qué enfoques de actualización?

Hay dos componentes. Para las universidades que brindan proyectos de as en los temas abiertos, SERVIR está planificando un marco de acreditación teniendo en cuenta los criterios que verifican su calidad. Este procedimiento de acreditación es deliberado (revise el artículo 14 del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025). En cuanto a las clases complementarias, SERVIR avanzará que el organismo de supervisión de cada uno de los marcos autoritarios (plan de gastos, emprendimiento, contabilidad, organización, entre otros) controle la oferta y cree un marco de acreditación para la naturaleza de los cursos que distribuyen. Elementos particulares distintivos. Actualmente, se están produciendo colaboraciones con los organismos administrativos para iniciar estos procedimientos (Revise los artículos 21 y 22 del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025).

9. ¿Lo que se comunica mediante el Decreto Legislativo N° 1025 se refiere únicamente a la preparación a nivel nacional o también abarca los que se pueden hacer en el extranjero?

El Decreto Autoritativo No. 1025 también cubre la preparación que puede hacerse en el extranjero, particularmente la preparación profesional. En cuanto a la preparación, debemos incorporar postdoctorados, doctorados, títulos de posgrado y clases complementarias que se impartan a través de enfoques de preparación ubicados en la nación y/o en el extranjero o expertos. Asimismo, SERVIR desarrollará un procedimiento de Reconocimiento de sustancias de preparación remota con el objetivo final de reconocer y completar la naturaleza de sus programas de preparación de expertos (revise el artículo 2 del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025).

10. ¿Los individuos en la administración del estado obtienen licencias para tener la capacidad de mantener a los jefes o doctorados identificados con una organización abierta?

En el momento en que se utilizan los activos del Estado, los elementos pueden conceder licencias de tiempo completo o incompleto, dependiendo del calendario de los programas de preparación de expertos y expertos. Para los casos en que los individuos en la administración del Estado asisten a un programa de postgrado no financiado con dinero en efectivo del Estado, la sustancia se dirige al cuerpo de liderazgo básico en el tema de la concesión de licencias (Revise el artículo 20 del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025).

11. ¿Las licencias a las que se alude en el artículo 25 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 logran el CAS que se ha beneficiado de una subvención supervisada en un límite individual?

Es concebible. Para la situación en la que la preparación se financia con activos del Estado, el control se acumula que "los elementos pueden otorgar a los beneficiarios de las subvenciones permitidas, un permiso de tiempo completo o de bajo mantenimiento, sujeto al calendario de dicha preparación, con satisfacción." de tener mientras continúa su preparación y según lo que establecen las instrucciones. En el momento en que el beneficiario mismo adquiere la subvención, sin sugerir activos estatales, un artículo similar demuestra que la sustancia tendrá el personal para elegir la entrega de las licencias y las condiciones separadas según las necesidades ya resueltas por el elemento, Considerando los criterios de sensibilidad, proporcionalidad y no segregación.

12. ¿El programa de posgrado que los individuos deben aprender en la administración del estado debe ser autorizado esencialmente por SERVIR? ¿Cuál es la distinción en el caso de que no tenga acreditación?

El procedimiento de acreditación no habla de un compromiso para las universidades que ofrecen proyectos de as en empresas de pleno día. Con el marco de acreditación, SERVIR espera proporcionar datos sobre puntos de referencia de calidad en la oferta de títulos de posgrado, estimulando a las personas que esperan prepararse, idealmente, para los enfoques con licencia; Hablando del tema de la acreditación, una fuerza motivadora de la oferta.

13. ¿En qué casos el personal y los profesores de confianza pueden obtener programas de preparación profesional?

Las autoridades y el personal de confianza no son vistos como receptores de programas de preparación de expertos (postdoctorados, doctorados, jefes y clases complementarias), sin embargo, de programas de preparación de la ocupación (revise el artículo 2 del Decreto Legislativo No. 1025 y el artículo 9 de su Reglamento).

14. ¿Cuál es el tratamiento que se debe dar, en lo que respecta al acceso a la preparación, a las personas que tienen una actividad remunerada, sin embargo, que mientras tanto dan beneficios como dietario en otro elemento?

En esta situación, la preparación que podría ser permitida o aprobada por el Estado debe tener una relación que corresponda directamente con el trabajo fundamental que los arrendamientos o las autoridades otorgan al Estado. Es decir, si un funcionario local tiene una actividad remunerada y, sin embargo, brinda beneficios como dietario en otra sustancia abierta, el Estado debe organizar la preparación de dicha persona en su trabajo como trabajador de ese elemento en el que desempeña su trabajo fundamental. .

Claramente, esto no implica que se evite que los observadores de peso obtengan la preparación dada a las autoridades en el Decreto Legislativo No. 1025 y su Reglamento, sin embargo, deben tener una asociación inmediata e incluso correspondiente con el trabajo de la administración que dan en dichas sustancias. También, solo en aquellos proyectos de preparación de trabajo, entre preparación institucional y puestos de nivel de entrada.

15. ¿Cuál es la oferta de preparación que está representada por el Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025?

La oferta de preparación que está representada por este Reglamento comprende los proyectos y cursos de preparación de expertos (doctorados, postdoctorados, títulos de posgrado y clases complementarias) y las clases de instrucción laboral

(preparación de trabajo, entre preparación institucional y puestos de nivel de entrada) (Revise el artículo 10 del Reglamento del Decreto Legislativo N ° 1025).

16. ¿Con qué método debería trabajarse la preparación para ser supervisada en períodos fuera del día laboral?

El avance de las actividades de preparación del trabajo se describe al no interferir con la ejecución de capacidades en la sustancia en la que trabaja, ya que se refiere a un marco de aprendizaje en el trabajo mismo. Esa es la razón por la que no reflexiona, ni otorga licencias ni recompensas aparte de la compensación (revise el artículo 27 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025).

Financiamiento

17. ¿Las clases de instrucción en las que se interesan los servidores se financiarán solas o la sustancia en la que realizan las capacidades esperará la entrega?

El financiamiento de cualquier tipo de preparación idealmente se originará a partir de los activos del elemento y dentro de sus posibles resultados particulares. Para los casos, también existe un Fondo para el Fortalecimiento del Capital Humano que será controlado por SERVIR. Esta tienda solo volverá a prepararse en los proyectos de Maestros con licencia. Increíblemente, SERVIR puede respaldar la totalidad o parte de las clases de instrucción para clases complementarias, idealmente para sustancias de baja remuneración (Artículos 14, 15, 16 y 17 de Revisión del Decreto Legislativo No. 1025).

18. ¿Servir otorgará donaciones al personal del Estado peruano?

SERVIR otorgará subvenciones mediante del Fondo para fortalecer el capital humano o, en otras palabras, se intercambiará a SERVIR. Estas subvenciones se enviarán a todas las personas que otorguen beneficios en el Estado y que deseen contemplar asignaturas abiertas en los proyectos de Maestría con licencia de

SERVIR (revisión del Artículo 15 del Decreto Legislativo No. 1025 y el Artículo 13 del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025).

Evaluación

19. ¿Se abrirán los elementos abiertos que hacen formularios de evaluación sin la cuenta de otra persona?

Las sustancias abiertas pueden seguir construyendo sus diseños de preparación y evaluación según los controles actuales, siempre que SERVIR emita las órdenes particulares que dirigen el esquema y la ejecución del "Plan para el mejoramiento de los individuos en la administración del estado" (Revise el Primera Disposición Complementaria Final y Cuarta Disposición Complementaria Temporal del Reglamento del Decreto Legislativo N ° 1025).

20. ¿Serán aprobados por SERVIR los instrumentos de evaluación de sustancias abiertas del personal?

No, cada elemento tendrá la capacidad de seguir utilizando sus técnicas de evaluación hasta el momento en que SERVIR emita las órdenes que instituirán los parámetros fundamentales básicos con los que deben verificar todos los instrumentos de evaluación.

21. ¿SERVIR realiza evaluaciones de ejecución o evaluaciones de logros objetivos?

SERVIR planea arreglos de valoración de dos tipos: por habilidades y por cumplimiento de objetivos. Las dos clases de evaluaciones serán ejecutadas continuamente por cada una de las personas en general, a partir de la producción de las reglas que SERVIR explicará. En este momento, SERVIR ha estado dirigiendo pilotos de evaluación de competencias con el objetivo final de reconocer los mejores instrumentos y técnicas de evaluación.

22. ¿Cuáles son los resultados de las evaluaciones?

Como hay dos procedimientos de evaluación obviamente separados, los resultados son igualmente únicos. Desde un punto de vista, la evaluación por capacidades tiene como resultado la prueba distintiva de la preparación de las necesidades de la población general en la administración del Estado que se evaluó; Es decir, tiene una razón instructiva. Entonces, nuevamente, la evaluación del cumplimiento de los objetivos incita a la agrupación de individuos en la administración del Estado en cuatro clases: ejecución reconocida, gran ejecución, ejecución sujeta a percepción y demostrable desperdicio.

Solo este último tipo de evaluación apunta al final de la relación comercial; sea como sea, podría estar conectado en caso de que el individuo haya sido nombrado fuerza de trabajo demostrable demostrada por segundo tiempo consecutivo, antes de lo cual el elemento debe realizar las actividades de comparación para lograr que el individuo supere dicha capacidad.

23. En la actualidad, los elementos pueden crear planes de preparación, a pesar del hecho de que SERVIR aún no ha indicado las reglas con respecto al asunto.

Las sustancias deben seguir estableciendo sus diseños de preparación y evaluación según los controles en el poder hasta el punto en que SERVIR emita los mandatos particulares para la preparación del "Plan para el avance de las personas en la administración del Estado" aludido por Legislativo. El Decreto No. 1025 y su Reglamento (Artículos de revisión 3, 4, 5, 6 y la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025).

24. ¿Cómo se financian los Planes de Desarrollo de Personas - PDP?

Según lo dispuesto en el Reglamento del Decreto Legislativo N ° 1025, cada uno de los PDP debe incorporar los activos previstos para su ejecución. A modo que, cada elemento debe distribuir una parte de su plan financiero para la preparación y evaluación de su fuerza laboral. De manera no habitual, SERVIR tendrá la capacidad de satisfacer solicitudes.

Sorprendentemente, SERVIR tendrá la capacidad de atender las demandas de financiamiento en la medida de su accesibilidad al gasto y la de la solicitud de sustancias (Revise los artículos 4 y 6 del Reglamento del Decreto Legislativo No. 1025) (Peruano, 2014, págs. 1-7).

La preparación debe ser posible de manera casual o formal. Lo casual comprende una disposición de direcciones que se dan sobre la marcha, por ejemplo: un administrador le dice a un representante la utilización correcta de los registros o le muestra a un asistente cómo mantener el libro de inscripción de clientes. Un gran número de los elementos de un jefe incorporan algún tipo de preparación.

La información útil puede mejorar la ejecución de un representante de manera más viable que la preparación formal. El director debe elegir el término del curso posterior para confirmar que un especialista necesita una preparación formal. Las clases de instrucción formal pueden durar de un día a otro, dependiendo de la naturaleza multifacética de la tarea que se está educando.

2.2.1.8 Modelo de un plan de capacitación anual

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Seminario: Planeamiento Estratégico	-											
Conferencia: Cultura Organizacional		-										
Taller: Relaciones Humanas			-									
Curso: Administración y organización					-							
Seminario: Control Patrimonial						-						
Conferencia: Relaciones Públicas							-					
Seminario: Mejoramiento Del Clima Laboral								-				
Cursillo: Gestión del Cambio									-			
Seminario: Auditoria y Normas de Control										-		
Conferencia: Administración por Valores											-	

Fuente. Elaboración propia.

Comentario:

Mediante el presente cuadro buscamos establecer un correcto orden para las capacitaciones que se les brindaran a todo el personal del área académica con la finalidad de aumentar el potencial de cada uno los trabajadores esto nos permitirá mejorar la calidad de servicio cabe resaltar que estas capacitaciones se darán el primer viernes de cada mes; durante 2 horas dentro de su periodo de trabajo para que no afecto el desarrollo de sus actividades.

2.2.1.9 Capacitarse genera muchos beneficios

Los administradores deben considerar el valor de impulsar la preparación para fortalecer las aptitudes que tienen los especialistas y actualizarlos sobre el avance de su campo. Además, la reunión del personal les permite intercambiar ideas y sintonizar con las recomendaciones y esto puede hablar de una prueba que fortalezca al grupo. Con todo, los trabajadores aprecian cuando se preparan más, ya que es un enfoque para lograr su mejora y despertarlos. Este documento examina si un problema se puede resolver a través de la preparación o en caso de que requiera un acuerdo alternativo. Asimismo, introducirá los avances esenciales para planificar y completar un programa de preparación formal. Las capacitaciones y los talleres aumentan las capacidades teóricas y prácticas

Muchos de los conocimientos que adquieren los directivos y trabajadores los tienen de las capacitaciones que se imparten en las empresas y en los seminarios, cursos, conferencias, mesas redondas y otras formas de capacitación que se tiene y los talleres que se imparten en las empresas tienen por finalidad aumentar las capacidades prácticas de los trabajadores, quienes se ven favorecidos con nuevos conocimientos que les permitan desempeñar mejor sus labores diarias.

Estas incidencias en las labores diarias van dirigidas a mejorar la eficacia de los valores a los consumidores, por quienes la organización tiene su razón de ser y de la satisfacción de las necesidades de la población para brindar sus servicios la empresa y la gestión de las mismas empresas.

Las capacitaciones y los talleres, los implementos y los tiempos

CAPACITACIONES

IT	TEMAS	IMPLEMENTOS	TIEMPO
1	Calidad para el desempeño	Separatas, videos, proyector	8 horas
2	Calidad en el servicio al cliente	Separata y proyector	5 horas
3	Al autocontrol	Separatas	3 horas
4	Sistemas de control y calidad en el servicio	Videos y separatas	8 horas
		TOTAL HORAS	24 Horas

Fuente: Elaboración propia 2017.

TALLERES

IT	TEMAS	IMPLEMENTOS	TIEMPO
1	Comunicación efectiva	Videos y separatas	6 horas
2	Resolución de conflictos	Separatas	6 horas
3	Talleres de manejo de ansiedad, estrés, motivación y trabajo en equipo.	Tests, videos	8 horas
4	Taller de autoestima	Videos y diapositiva	2 horas
5	Limpieza, aseo, orden personal y del centro de trabajo.	Videos y separatas	8 horas
		TOTAL HORAS	30 Horas.

Fuente: Elaboración propia 2017.

Comentario: Las capacitaciones y talleres son procedimientos que regulan el ingreso de trabajadores nuevos con visos de conocimientos en la calidad en los servicios a los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada en sus demandas para la solución a sus reclamos y solicitudes, compuestos por trámites, permisos, descansos médicos, justificación de tardanzas, justificaciones de faltas,

enfermedades de hijos, permiso de sus empleadores y otros factores que se dan en las demandas y solicitudes de los estudiantes para continuar sus estudios.

2.2.1.10 La motivación

González (2008) indica que es un procedimiento interno y explícito para cada individuo, refleja la asociación que se crea entre el individuo y el mundo, debido a que además sirve para controlar la acción del sujeto que forma parte de la realización de comportamientos hacia una razón u objetivo. También, objetivo que piensa de fundamental y atractivo. La inspiración es una intervención, un punto intermedio o lugar entre la identidad del individuo y el tipo de reconocimiento de sus ejercicios, razón por la cual, además, solicita que se ilumine la competencia que impulsa la realización de dichos ejercicios con el objetivo que tiene triunfos en tu empresa.

Primeras teorías de la motivación

Robins y Judge (2013) aclaran que se definieron cinco especulaciones a mediados de 1950, sobre la inspiración de los asociados de una asociación, ya que éstas hablan del establecimiento del cual surgieron los tipos de inspiración sobre las personas, las hipótesis más realizadas son:

Hipótesis de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow La hipótesis de la inspiración también se llamó el orden jerárquico de los requisitos, determinada por Abraham Maslow en 1943, quien decidió la teoría de que, dentro de cada individuo o sujeto, existe un sistema progresivo de cinco. Las necesidades entre estas se pueden encontrar:

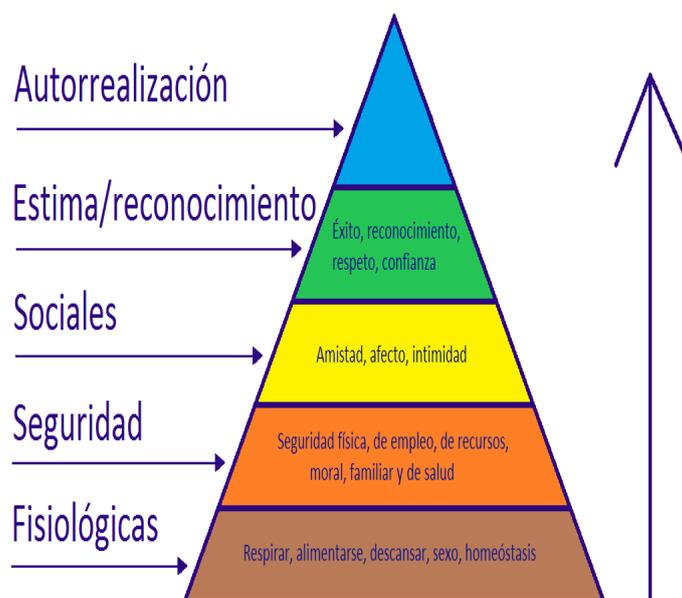
- A. Fisiológicas: Esto incorpora el hambre, la sed, la casa segura, el sexo y otras necesidades reales de la persona.
- B. Seguridad y protección: Esto cubre la consideración y el seguro contra daños físicos y apasionados, además, la garantía de tener dinero en efectivo para existir.
- C. Sociales: Puede descubrir el impacto, la sensación de tener un lugar, el reconocimiento y la necesidad.

D. Estima: Encontramos cuáles son los factores internos, por ejemplo, la consideración que el individuo necesita para sí mismo, el autogobierno, los logros y variables externas, por ejemplo, estado, reconocimiento y consideración.

E. Autorrealización: Es el impulso para terminar lo que el individuo es adecuado para ser; Incorpora el desarrollo y avance del propio potencial.

Es una hipótesis mental propuesta por Abraham Maslow en su trabajo Una hipótesis sobre la inspiración humana (en inglés, A Theory of Human Motivation) de 1943, que de esta manera extendió. Obtuvo una reputación imperativa, en el campo de la ciencia del cerebro, así como en el campo de los negocios de exhibición, publicidad y en la organización. Maslow detalla una progresión de las necesidades humanas en su teoría y sostiene que a medida que se satisfacen las necesidades esenciales (base de la pirámide), los individuos hacen necesidades y deseos más notables (parte superior de la pirámide). El tamaño de los requisitos se representa como una pirámide de cinco dimensiones: las cuatro dimensiones iniciales se pueden ensamblar como «necesidades de déficit».

La pirámide de la teoría de necesidades de Abraham Maslow



Fuente: Teorías de Abraham Maslow.

Teorías X e Y

Douglas McGregor, referido por Robbins y Judge (2013) construyó dos perspectivas distintas en individuos fundamentalmente negativas, llamadas hipótesis X en esta hipótesis aceptan que el trabajador es cínico, es inflexible y con una repugnancia innata por el trabajo si se mantiene alejado de él concebible. Además, la otra Y fundamentalmente constructiva llamada Y, ya que se describe al considerar al especialista como el recurso más crítico de la organización, se conoce como un individuo dinámico, adaptable y optimista. A raíz de concentrar la manera en que los administradores se identifican con los representantes. McGregor decidió que las perspectivas que tenían sobre la naturaleza de las personas dependen de presunciones específicas que determinan su conducta. Los jefes que apoyan la hipótesis X confían en que los representantes están decepcionados con el trabajo, por lo que deberían ser coordinados, incluso obligados a hacerlo como tales. Los individuos que dependen de la hipótesis Y esperan que los representantes piensen en un trabajo tan normal como descansar o jugar, por lo que el individuo normal descubrirá cómo reconocer incluso buscar una obligación. La hipótesis Y plantea que las peticiones más altas requieren que las personas de mando. De hecho, incluso McGregor llegó a sentir que las suposiciones de la hipótesis Y eran más legítimas que las de la hipótesis X. Posteriormente llegó a la conclusión de que el pensamiento como liderazgo básico participativo, trabajo consciente y de prueba y relaciones de gran recopilación sirvió para amplificar la inspiración. de una persona en una organización en el trabajo (Robbins, 2013, págs. 43-44).

Teoría de los dos factores

Con el prefacio acerca que la relación de un asociado con la labor es principal y que el estado de ánimo de alguien hacia su actividad podría decidir el logro o la decepción. La hipótesis de las dos variables también se llama hipótesis de inspiración y limpieza. Dado que esta hipótesis relaciona los componentes innatos con el cumplimiento de la ocupación y relaciona elementos extraños con la decepción. Entre los componentes de los factores de limpieza, por ejemplo, los

asuntos gubernamentales y la organización de la organización, se verificará la supervisión de la compensación para determinar si son satisfactorios para una posición que mantiene callados a los colegas, si esos elementos son suficientes para la población general estar decepcionado.

Teoría de las necesidades de McClelland

En medio de esta hipótesis, se resuelve el poder, el logro y la alianza de estas tres necesidades imperativas, pues ayudan a aclarar la inspiración motivada:

- A. Necesidad de logro: Esta necesidad es el impulso para tener éxito, para ser fructífero en relación con un arreglo de medidores y para luchar y tener éxito.
- B. Necesidad de poder: necesidad de influir en las personas para que actúen de una manera que no se lograría por otros medios
- C. Necesidad de afiliación: deseo de tener conexiones relacionales bien dispuestas, próximas y amigables.

Teoría del aprendizaje.

Jones y George (2006) caracterizan que en la forma en que se emplean a las asociaciones, es que los directores consiguen estimar la inspiración y la ejecución de los representantes por la manera en que se relacionan los resultados que adquieren con la ejecución de las prácticas deseadas. En una asociación y la realización de objetivos. Esta hipótesis se centra en las conexiones entre la ejecución y las consecuencias de la inspiración (George, 2008, página 23).

El aprendizaje ocurre en las asociaciones si los individuos descubren cómo continuar de manera incuestionable para lograr ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo descubre cómo realizar un desempeño superior al anterior o al presente, ya que se le estimula a obtener los resultados que se obtienen de tales prácticas, por ejemplo, un aumento de sueldo o un saludo de su gerente, esto ayudará a eso. El colega tiene una ejecución superior.

2.2.1.11 Factores motivacionales

Ruiz, et. al (2012) caracteriza estos métodos como la forma en que pueden ser utilizados en organizaciones con la razón para persuadir a los representantes, ya que esto ayuda a los trabajadores de una asociación a hacer sus ejercicios de trabajo todos los días con una rentabilidad más prominente; y estas técnicas o factores motivacionales son:

A. Políticas de conciliación

Una parte de los procedimientos para persuadir al personal, y estos están enmarcados por medidas para acomodar la vida individual, laboral y familiar de las personas, algunos modelos pueden ser horas adaptables, trabajo de bajo mantenimiento, baja por maternidad y paternidad, administraciones de cuidado infantil, consentimiento a la excelencia para cuidar familiares y otros.

B. Mejora de las condiciones laborales

Dentro de los estados de mejora se encuentran, la compensación, los estados físicos de la naturaleza, por ejemplo, iluminación, temperatura, embellecimiento o equipo de trabajo adecuado, y la seguridad que la asociación le dará al trabajador, ya que de este modo se puede jugar. repartió tareas con mayor rentabilidad y competencia.

C. Enriquecimiento del trabajo

Comprende en ajustar la manera en que se realiza el trabajo, ya que este es un horario menos diario para el compañero de equipo. Esto puede ofrecer la autonomía al trabajador para que se interese en las elecciones que influyen en su trabajo, ya que son los especialistas quienes se dan cuenta de cómo hacerlo.

D. Adecuación de la persona al puesto de trabajo

Los individuos correctos que satisfacen los destinos y tienen las habilidades adecuadas para llevar a cabo esta situación de una manera fantástica se eligen para cada posición explícita. Dado que esto hará que el especialista se espolea e inspira en su trabajo.

E. El reconocimiento del trabajo

Es imperativo explorar y alabar al especialista por el trabajo ejecutado de manera positiva y en el caso de que hayan mejorado su ejecución. El reconocimiento puede darse, esencialmente, en un par de expresiones de gratitud, un elogio por correo electrónico, una carta, un buen informe para el predominante rápido o una propuesta de avance. El reconocimiento igualmente puede darse a los socios como recipientes de bendición (Ruiz, 2012).

2.2.1.12 La motivación y sus alcances

Madrigal (2009) alude a que la inspiración, es la práctica psicológica previa a una actividad para realizar con determinación, y se identifica con las palabras estimular, descartar el alma de la persona, originarse de una manera específica y proceso de pensamiento, causa o razón que moverse por algo La palabra inspiración se obtiene del motivo latino, lo que mueve, es decir, aquellas variables internas y externas que mueven a la persona a actuar con seguridad.

Motivación en el trabajo

La inspiración en el trabajo es la disposición de los poderes internos y externos que hacen que un individuo sea lo mejor de él y en esta línea, además, elige una demostración de la actividad y actúa con seguridad a través del curso y el punto focal de la conducta, el nivel de esfuerzo contribuido y la diligencia. de la conducta. La mecánica de la inspiración de los trabajadores se ve afectada por una progresión de elementos que los supervisores deben considerar y obtener:

1. En cualquier caso, los trabajos y trabajos en los que se interesan por su propia vida y experiencia, ya que los individuos se insertan en un marco social expansivo. De esta manera, a la luz de su ejecución, pueden construir los componentes de inspiración adecuados.
2. Además, debe comprenderse la idea de singularidad, en la que cada individuo tiene sus propios elementos motivacionales, ya que esto ayuda a las fuerzas motrices que permiten que la organización de su capacidad sea variada.

3. En tercer lugar, está la identidad, o, en otras palabras, las variables hereditarias y el impacto de la naturaleza, o, en otras palabras, las articulaciones singulares del carácter. La relación de estos tres componentes resulta en la disposición de los objetivos individuales que cada representante persigue dentro de la asociación o, en otras palabras, el jefe sabe y descompone sus trabajos, capacidades, capacidades, identidad y aprendizaje en un entorno particular para lograr sus propios objetivos.

Proceso de la motivación en la organización.

Aquel procedimiento tiene continuamente una tendencia piramidal; Una necesidad genera un antojo y, con el objetivo final de lograrlo, es importante desarrollar las metodologías y las actividades que, de vez en cuando, pueden crear un tipo específico de debate, sin embargo, el director que puede auto propulsar este tipo de perplejidad genera desafíos.

Cómo motivar a los trabajadores.

Madrigal (2009) afirma que, para los representantes, la inspiración es un destacado entre las circunstancias más alucinantes a las que se debe atender y discutir, en cuanto a los flujos distintivos que han aumentado. En cualquier caso, cuando se solicitó a un representante que lo convenciera, su reacción fue de receptividad, que los asociados identificaron con las remuneraciones y los reconocimientos de carácter monetario. Sepa que hoy en día, este tipo de actualización intenta lograr inspiración, a pesar del hecho de que con un grado limitado a la luz del hecho de que en el tiempo se relaciona con fechas particulares identificadas con la vista de estos impulsos. En el momento en que no se proporciona la actualización, se produce una respuesta instantánea sobre la base de que el especialista o trabajador lo considera un compromiso de la asociación (Madrigal, Habilidades Directivas, 2009, pág. 38).

Estrategias para motivar al personal.

Otra posición alude a la producción de condiciones en las que los representantes pueden sentirse evaluados y de esta manera pueden crecer profesionalmente, esto implica que se hace una situación en la que se avanza la certeza, el especialista considera que el trabajo que se ha realizado y expuesto tiene una importancia y una razón.

Es importante que la inspiración de los representantes debe estar más cerca de un procedimiento de trabajo, los destinos realizados en él y la última represalia, por lo que se prescribe para aplicar las reglas de gestión que lo acompañan:

1. Realizar procedimientos autoritativos competentes donde exista una franqueza en los principios de liderazgo establecidos por la organización, y con esto la capacidad de leer una brújula y convicción en la conducta del trabajador antes de los reconocimientos, avances y censuras.
2. Aclare claramente las fases de las empresas y, por tanto, gane consistentemente la realidad, ya que los trabajadores se inclinan de manera confiable hacia un enfrentamiento legítimo con el mundo real, comprenden lo que las organizaciones anticipan de ellos y lo que pueden anticipar de la organización.
3. El deseo de los individuos de tener la capacidad de colaborar para hacer una identidad innata de cosas magníficas e increíbles como parte de su identidad y esto sugiere energía y fuerza de coordinación.
4. Es importante utilizar sus propias cualidades y compartirlas con el personal. En toda la actualidad, los individuos y las organizaciones comparten cualidades directas e inclusivas, por ejemplo, confiabilidad, equidad y liberalidad.

Lo que impulsa al jefe

Madrigal (2009) caracteriza que, de manera similar a los representantes y asociados, el administrador o empresario pionero tiene ayudantes naturales y extraños. En lo que respecta a la utilización de un acuerdo de reconocimiento, reconocimiento y recompensa para un experto, se considera el dinero en efectivo,

ya que ocupa un lugar bajo en su resumen de necesidades, ya que se compensa generosamente y, por lo tanto, es más vital en el tamaño de las cualidades que desean los profesionales. En cualquier caso, las inspiraciones que funcionan a largo plazo y que realmente afectan la ejecución son la composición monetaria o material, así como aquellas que mejoran los desafíos de la situación y que vienen a solicitar el avance de los expertos.

Esta es una chispa de un jefe, la actividad de un administrador es ubicar el punto de vista motivacional y tiene un matiz multifacético, primero para mantener una reunión de trabajo centrado y estimulado hacia los objetivos esperados de la asociación y también por su aspecto requisitos propios para el reconocimiento, reconocimiento, obligación y cambio y desarrollo concebibles (Madrigal, 2009).

2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1 Definición de calidad en el servicio

La calidad de servicio es la forma en que una administración aborda o supera los problemas o deseos que el cliente tiene con respecto a la administración. Es una suficiencia de la disparidad o distinción que existe entre los deseos de los clientes y sus reconocimientos, (ver referencias 1, página 38). De acuerdo a este significado de calidad de un servicio de buena calidad:

- Debe ser útil para el fin que fue creado, o adecuado al uso
- Aportar un beneficio tangible al consumidor por el costo pagado
- No debe tener fallas cuando el consumidor o usuario lo adquiere
- Debe funcionar bien cuando lo utiliza
- Debe ser confiable durante su utilización a largo plazo

La administración es una actualización agresiva. Las personas no solo compran cosas también adquieren un servicio quiere decir que compra expectativas. Una expectativa es que el artículo o el servicio que se adquirió creará las ventajas que el comerciante garantizó.

Un servicio de buena calidad implica la calidad más útil y económica es un servicio que tiene la característica de satisfacer necesidades o requerimientos del consumidor o de la sociedad.

El producto se considera una realidad sustancial o presente en la temporada de la oferta, mientras que la administración es impalpable o una garantía futura de las ventajas que obtendrá el cliente. Un producto puede ser definido en función de sus atributos: su tamaño, partes, materiales, etc. Un servicio no puede ser fácilmente especificado ni puede ser demostrado antes de comprarse.

En resumen,

En la remota posibilidad de que un cliente se vaya contento con su organización de administración, no podemos decir que su administración tiene calidad. Entonces, ante la posibilidad de que la mayor parte de sus clientes se vayan contentos con su organización, las cosas cambian y, a partir de ahora, podríamos calificarla como una administración de calidad. Es algo así como, en meteorología, las ideas de "atmósfera" y "clima". Para los días múltiples que están lloviendo exuberantemente en un distrito (el clima de ese día), no podemos decir que este lugar tiene una atmósfera ventosa. Será la redundancia y la recurrencia de los aguaceros de manera constante y los años que confirmen esa atmósfera específica. En ese momento diremos que el cumplimiento del cliente no está diferenciado del clima, mientras que la calidad se asemejará mucho a la atmósfera.

La calidad del servicio se puede caracterizar como la evaluación de la consistencia, es decir, si la administración se ajusta a las razones que ha predicho y que podrían cambiar en futuros intercambios para futuros encuentros. Esto también se llama como evaluación actitudinal del servicio.

En consecuencia, la calidad del servicio la define el cliente, no por el jefe de promoción, colegas o socios. El cliente elige si la administración es de calidad o no basada en sus deseos y el nivel de coherencia con estos. Comúnmente

descubrimos restaurantes que garantizan ofrecer una administración de calidad o aquellas organizaciones especializadas más valientes que dicen: calidad 100% garantizada.

Desde el principio, recomiendan una dimensión de valor por lo que el cliente pagará. Nada más lejos del mundo real. Si bien es válido, los mensajes de este tipo pueden hacer una visión de valor, esto se coloca bajo una lupa con la disposición de la administración que brinda una experiencia atractiva o no.

2.2.2.2 Características de calidad del servicio

Lo que busca cada negocio es que sus clientes se cumplan. Es esencial que este cumplimiento con su artículo o administración, sin embargo, además con la administración que ha recibido durante todo el proceso de compra. Hay una progresión de aspectos destacados que cada administración debe cumplir para ser una administración de calidad, mejor será su administración y más contentos estarán sus clientes. No hay nada superior a un cliente satisfecho para terminar como el mejor prescriptor de su negocio.

Por lo tanto, puede encontrar cada uno de esos atributos y mejorarlos en aquellos enfoques en los que su administración carece de algo. Mejore esas pequeñas sutilezas y tenga una administración ideal para que sus clientes se satisfagan. Dejamos una recomendación, si más de una persona trabaja en su negocio, elabora un manual sobre el método más competente para tratar y el comportamiento adecuado en circunstancias específicas, para que todos actúen de manera similar y los clientes no verán que tienen un tratamiento distintivo basado en la confianza sobre quién va a ellos. Comenzamos con los atributos de una administración de calidad:

Cortesía

Desde que somos pequeños, se nos ha instruido para que nos enseñen, digamos que es una gran mañana, una gran tarde o una hazaña cuando alguien come. Simplemente debe aplicar la lógica un poco y comprenderá que la instrucción y la

gracia deben estar conectadas con todas las partes de su vida, y el trabajo es una de ellas. En caso de duda, debe tratar a sus clientes, excepto si él solicita algo más, recuerde siempre la bienvenida y el adiós del cliente. Trata con tu disposición, abstente de morder chicle, vestuario descuidado.

Seguridad

Trate con cada una de las sutilezas para que su cliente no sufra ningún tipo de incidente en medio de su estadía en la tienda. Lo que es más, no solo tenga la seguridad adecuada en su negocio en la remota posibilidad de que no transmita la sospecha de que todo está bien y es bueno en sus actividades, con sus palabras, movimientos y actividades.

Credibilidad y fiabilidad

Sea sencillo, como una cuestión de primera importancia, la credibilidad y la calidad inquebrantable de su negocio irán solo a su negocio. Cuanto mayor sea la validez y la confiabilidad que sus clientes tienen en su negocio, más cómodos y seguros se sentirán.

Empatía

La empatía es una de las características que aceptamos debe ser innata en el individuo. Para ponerse en el lugar de los demás y procurar comprenderlos para conocer los propósitos detrás de sus elecciones o actividades. Ser compasivo con los individuos hará que las cosas sean menos exigentes y sus clientes estarán muy agradecidos. Como estamos tan salados, les dejamos una melodía sobre la simpatía que, sin lugar a dudas, incluso la más pequeña de la casa lo entiende.

Comunicación y capacidad de respuesta

Cada gran representante de ventas debe ser un comunicador decente, tener la capacidad de expresar de manera clara y sucinta lo que necesitamos transmitir.

Ser capaz de reaccionar rápidamente a las consultas de sus clientes y dar la reacción más adecuada a las circunstancias satisfará a sus clientes.

Comprensión del cliente

Aceptamos que no te revelemos nada nuevo. En cualquier caso, la capacidad de darse cuenta de cómo distinguir las necesidades del cliente y satisfacerlas es fundamental para una administración decente. Trate de no mostrarse reacio a decirle a un cliente que usted está equivocado con su decisión y prescribir otro resultado de su negocio, siempre que lo haga con respeto y con instrucciones, obviamente.

Responsabilidad

Tener una inclinación a ayudarlos rápidamente con preguntas al igual que con sus necesidades de una manera capaz y efectiva nos influirá para adquirir una administración de calidad.

Fidelización del cliente

La Fidelización tiene la intención de construir una conexión de larga distancia entre la organización y el cliente, con el objetivo de que la relación perdure una vez que finalice la compra.

Para hacer la dedicación de un cliente antes de que debamos saberlo por dentro y por fuera, y para ello debemos obtener información sobre sus preferencias y sus necesidades. En ese momento, procesaremos estos datos y luego brindaremos al consumidor los elementos que mejor se adecuen a sus requisitos. (Aguero Cobo, 2014, pág. 13)

Comentario: La fidelización del cliente es muy trascendental para la organización debido a que gracias a ello logramos obtener la permanencia de cliente y su lealtad con nuestro producto o servicio.

2.2.2.3 Características de fidelización del cliente

Podemos caracterizar la fidelización del cliente como actividad para motivar a los clientes a mantenerse cerca y retrasar las conexiones comerciales después de algún tiempo. Examinemos las implicaciones de esta definición:

El cliente debe tener una inclinación positiva hacia la organización.

Los clientes deben mantener una asociación comercial constante y persistente con la organización.

Es importante que las asociaciones del cliente con la organización se hagan dependientes de responsabilidades completas, es decir, si el cliente se enfoca en algo.

Vamos a ver a continuación cuales son los elementos que componen esta fidelización. La fidelización del cliente está compuesta de una progresión de componentes que lo caracterizan en consecuencia.

Personalización

Este componente es un destacado entre los más estimados por el cliente, debido a que lo hace sentir relacionado con la organización, ampliando la certeza y el cumplimiento de los últimos mencionados.

¿Pero que entendemos por personalización? Es un procedimiento de creación-ajuste de un artículo o administración a las cualidades y necesidades del cliente. Esa es la razón por la que ve que cada una de sus necesidades está completamente asegurada, y nosotros en general somos así.

Logramos aplicar la personalización en una correspondencia directa con el cliente utilizando su nombre y apellido, o en un pequeño ajuste del artículo a sus requisitos. Esto se reconocerá a la luz del hecho de que se verá como un detalle o esfuerzo por nuestra parte.

Esta parte debe utilizarse con alerta, ya que no debemos (bastante) victimizar a los clientes, es decir, modificarlos de manera muy diversa para cada tipo de cliente, ya que podría generar una imagen no deseada y estos componentes son:

Diferenciación

Comprendido como la creación de un componente inconfundible de la organización contra sus rivales. Nuestro logro en este punto de vista se basa en el aprendizaje de la tierra, la capacidad creativa, la capacidad de no ser lo mismo que otros, de hacer lo sorprendente.

No entremos en la rueda de la costumbre, debemos mantenernos alejados de duplicar, imitar, copiar. Somos lo que sorprendemos, aquellos que atraen la consideración del cliente y la mantienen. Aplique los lineamientos del acuerdo, sin embargo, de manera confiable imprima nuestro signo de personalidad.

Satisfacción

Sin la realización de este componente no hay espacio para la confiabilidad. Cuando utilizamos este término estamos aludiendo correctamente a lo que continúa la presencia específica de la organización. Los artículos y las administraciones que ofrece esta necesidad cubren los deseos que el cliente tiene de ellos con el objetivo de que esto informe el cumplimiento de sus necesidades.

Habitualidad

Es la parte básica y fundamental de la fidelidad que tiene un sentimiento de redundancia de los intercambios de un cliente hacia una organización.

En un sentido amplio, la habitabilidad está hecha de una progresión de componentes que dan datos y delimitan la idea de este componente de la fidelización:

Frecuencia, que recoge el tiempo medio entre compras de un cliente.

Duración, hace referencia al período de tiempo en el que transcurren un conjunto de transacciones.

Antigüedad, mide el tiempo desde que un cliente realizó la primera compra, cuando al menos ya se ha producido una segunda.

Repetición, es el período de tiempo desde la fecha de realización de la última compra.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se caracteriza como el sentimiento de alegría que satisface las necesidades del cliente; Cuando esté satisfecho con lo que necesita, acumulará el estado de bienestar del cliente. Son aquellos que obtienen el impacto, el impacto o son el resultado de diferentes factores o circunstancias genuinas, es decir, son aquellos que se aclaran con respecto a otros (Díaz Carrasco, 2005, pág. 23).

En resumen: Es muy importante para la empresa preocuparse por el nivel de satisfacción del cliente, pues gracias a ello depende el éxito de nuestro producto o servicio para así poder posicionarnos en el mercado y tener un alto nivel de compradores.

2.2.2.4 Marketing para el cliente

Requiere otra introducción central de la organización que debe dejar de buscar internamente en sus artículos para mirar hacia afuera y observar las necesidades de los clientes quienes se sienten descontentos con cada servicio que se les brinda. La actividad vendedora se concreta sobre las necesidades del cliente. En lugar de lanzar tantas cosas al mercado debemos de preocuparnos por qué es lo que está buscando el cliente y cuanto está dispuesto a pagar por recibir un producto o servicio.

Características de marketing para el cliente

Costos y precios: el precio guarda una relación con la calidad percibida.

Productividad: inversamente relacionada con la calidad normalmente.

Equilibrio oferta/demanda: estrategia de discriminación en precios.

Economías de escala: es complicado que se produzcan a partir de un volumen.

Curva de experiencia: permite la mejora de la atención y no bajar, sino subir los precios.

Nuevos servicios: es muy complicado el tener que remontar una mala percepción inicial.

Barreras de entrada: no hay salvo en el sector tecnológico, por precio no ya que lo asocian a mala calidad.

Difícil mantener las ventajas competitivas: es muy imitable.

Realización de cambios: no con la tecnología, sino con reingeniería de RR.HH.

Implicación del cliente y el producto: asesoramiento, atención del cliente, el coste de hacerlo no siempre repercute.

Dificultades de gestión de la calidad: solo a través de la medición de la superación de expectativas.

En resumen, Como podemos apreciar diseñar nuevas estrategias de marketing dirigido a las personas cuando deseamos ofrecerle un producto o servicio tenemos que ser claros manejando correctamente la información las normas de la institución las cuales deben ser respetados, así como los derechos que ellos tienen como clientes hoy en día no solo basta con que el cliente reciba un buen servicio sino también brindarle un valor agregado el cual genere una mayor impresión al brindarle un producto y con mucha mayor razón si es un servicio ya que el cliente será mucho más especial.

2.2.2.5 Cinco (5) estrategias para fidelizar a tus clientes

- A) Ofrecer contenido de valor: Conocer a tu público objetivo va a permitir ofrecerle un contenido y calidad en el servicio, es decir, desarrollar una estrategia de marketing con la que atraer a los clientes de forma natural y aumentar su vínculo con tu marca para fidelizarlos.
- B) Email o correo marketing personalizado: Es una herramienta efectiva a la hora de fidelizar a los clientes, pues se podrá comunicar con ellos directamente, evitando los ruidos en las redes sociales.
- C) Ofrecer recompensas: Ofrecer los bonos o los descuentos u otros mecanismos de recompensas a la hora de fidelizar a los clientes estudiantes.

- D) Mejorar sus expectativas: Satisfacerlos rápidamente y en la medida de lo posible, mejorarlos dándoles lo mejor de la institución y de todo el equipo de trabajo.

- E) Atención personalizada. Ofrecer un servicio de atención personalizada es imprescindible para que los clientes vuelvan y confían en la institución, especialmente si se produce algún desencuentro, problema o malentendido.

Toda empresa o institución, debe contar con un plan de fidelización de clientes, tanto para mantener a los actuales como para fortalecerla a los que están por llegar y que han decidido dar una oportunidad a su futuro (Marketing, 2014).

3. Alternativas de Solución

Problema general:

¿De qué manera el desempeño laboral incide en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

3.1. Alternativas de solución al problema general:

- a. Mayor lealtad a los clientes estudiantes y usuarios, considerando las normas internas que existen en la institución y estableciendo un manual de procedimientos para mejorar el servicio de atención al estudiante y para identificar en cada parte del proceso administrativo.
- b. Incrementar las ventas por mayor cantidad de estudiantes, estas ventas están relacionadas a las mejores prácticas del desempeño laboral de los trabajadores del área académica, brindándoles una calidad de los servicios superiores a los estudiantes.
- c. El alto desempeño laboral permitirá tener más clientes estudiantes nuevos captados a través de la comunicación de boca a boca y las referencias de los estudiantes satisfechos, menos gastos en actividades de marketing, menos quejas y reclamos, un mejor clima de trabajo y mejores relaciones internas.
- d. Proponer a los jefes de cada área que den seguimiento constantemente y monitoreo con la finalidad de tener una mejor comunicación y coordinación con el personal de la institución.

3.2. Alternativas de solución a los problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera la selección del personal incide en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

3.2.1 Alternativas de solución al problema específico 1:

- a. Se deben seguir los pasos para realizar una eficiente selección de personal, considerando a los mejores participantes y postulantes a las plazas de los trabajadores administrativos y de atención a los estudiantes, entre ellos, contar con estudios profesionales, especializados y con experiencias competitivas en el desempeño laboral en otras empresas afines al Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016.
- b. Realizar una debida revisión del puesto de trabajo, para que en base a revisión se pueda determinar la modalidad del proceso y el perfil del postulante, así como tomar en cuenta si se realiza un reclutamiento interno o externo y la revisión muy cuidadosa de la documentación presentada para la institución con las competencias requeridas.
- c. Se deberán realizar una o dos rondas de entrevistas, esto varía de acuerdo al puesto de trabajo y a las competencias requeridas del perfil del puesto; una entrevista debe ser realizada por el jefe de recursos humanos y el otro por el jefe inmediato del puesto vacante.
- d. Las evaluaciones específicas y mentales deben completarse, incluidas las evaluaciones especializadas de información, capacidades de trabajo, capacidades, aptitudes, pruebas psicométricas para conocer la identidad, los valores y el conocimiento del competidor; En este procedimiento, las pruebas se califican, se investigan los efectos secundarios de las reuniones y se preparan los tres candidatos iniciales.
- e. Presentación de los finalistas al supervisor general. los informes se realizan con las consecuencias de las pruebas y las reuniones de los finalistas del procedimiento de elección; Los informes se presentan al administrador general y al gerente rápido para que puedan llegar a una conclusión oficial. Existe un acuerdo para decidir si el solicitante reconoce o rechaza la propuesta y los estados de la actividad en cuanto a las compensaciones,

calendarios, obligaciones y obligaciones diferentes o asignaciones relacionadas que deben realizarse.

- f. Si el proceso de admisión resulta positivo, se hace entrega del manual de funciones y un manual de procedimientos si los hubiere para que el recién ingresado conozca en detalle las actividades a cumplir, así como se hace entrega del equipo de trabajo, uniformes, y todo lo fundamental se ejecuta para hacer su trabajo.

- g. Contratación e inducción al personal ingresante. En este proceso se explica la modalidad de contratación de acuerdo a las normas legales laborales peruanas, el periodo de prueba, las condiciones de la contratación y la firma del mismo con las modalidades requeridas; así como se realiza una inducción al personal nuevo sobre los aspectos principales de la organización, de su puesto de trabajo y del departamento al que corresponde, se realiza una presentación pública y concluye el proceso de determinación del personal.

Problema específico 2

¿De qué manera las capacitaciones y talleres inciden en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

3.2.2 Alternativa de solución al problema de específico 2:

- a. Se deben tener filtros en el proceso de selección de personal, para poder seleccionar al personal idóneo, que tenga el perfil de atención al cliente y vocación de servicio. Este proceso del filtro se deberá cumplir de acuerdo a una normativa interna que despacha el departamento de recursos humanos y ello indica que la institución debe tener una política de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal debidamente organizada.

- b. Explicar que el periodo de prueba es de tres (3) meses de acuerdo a Ley con el personal seleccionado para el puesto de atención al cliente, en el cual se deberán evaluar diversos aspectos en el trabajador. Estos aspectos

evaluativos comprenden desde la perspectiva de la recepción de la documentación, los exámenes médicos y laborales, pruebas psicométricas y de conocimientos, pruebas psicológicas para descartar cualquier trastorno emocional o psicológico, entre otros.

- c. Implementar cursos talleres y talleres propios que incluyan normas, principios, leyes, técnicas, procedimientos, instrucciones entregadas por proveedores, manuales, formularios, leyes, reglamentos internos de la institución y otros documentos afines para la aplicarse en las tareas, actividades, atribuciones, funciones y otras actividades de los trabajadores tanto empleados administrativos como empleados directivos. Estos talleres deben dotar a las personas de estar en capacidades de realizar las actividades con certeza y eficiencia en pro de la calidad en el servicio a los estudiantes de las distintas carreras.
- d. Los talleres y las capacitaciones se deben organizar de acuerdo a un plan de capacitación que puede ser mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual, considerándose los objetivos de aprendizaje y las competencias adquiridas, el plan de rotación, según vencimiento de contratos y el plan de instrucciones para los trabajadores manuales y todos en pro de mejorar la calidad en el servicio a los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016 de Ate.

Problema específico 3

¿De qué manera los factores motivacionales inciden en la calidad de servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?

3.2.3 Alternativa de solución al problema de específico 3:

- a. Aplicar los factores motivacionales como la iluminación mejorada, trato amable con los trabajadores, atención a sus requerimientos familiares urgentes y justificados con prenda en sus remuneraciones, atención a su salud física y emocional, dialogo abierto para las iniciativas, capacitaciones

y talleres frecuentes para aumentar el conocimiento de los trabajadores y el factor económico, que siempre será un factor motivacional.

- b. Las características individuales y las características del trabajo, las características organizacionales y otros, forman parte de un sistema de motivación, los cuales, orientan a que la administración y la motivación serán relacionadas cercanamente por constituir elementos eficaces para elevar las capacidades de los trabajadores.
- c. El entorno laboral donde se realiza el trabajo debe reunir características propias de un centro laboral que permita desear que la autoestima de los trabajadores siempre se encuentre alto, los procedimientos y proceso para resolver los problemas deben ser cortos y de solución inmediata, Los factores de motivación para el personal son muy importantes el cual brindara soporte para los trabajadores y tengan claro al realizar su labor y se sientan motivados dentro de la institución.
- d. Otro factor motivacional es la participación de los trabajadores, formar y contratar trabajadores talentos que hagan posible la viabilidad de las gestiones con los estudiantes de una manera más corta y segura que haga posible la satisfacción en la institución. Se sugiere realizar reuniones semanales con la finalidad de rendir descargos por parte de los trabajadores de la institución, el cual se llegue acuerdos para la mejora dentro de la calidad de servicio que se brinda e dicha institución.
- e. Se recomienda verificar el rol de actividades que tienen los trabajadores dentro de la institución, propuestas en las diferentes áreas involucradas que puedan ayudar a lograr un buen servicio al cliente teniendo acceso a la información que se obtendrá de la institución. Este rol de actividades debe darse mediante el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos y otros manuales afines a las actividades educativas; si la institución no cuenta con estas herramientas, deben elaborarse de inmediato y sensibilizar a los trabajadores para los fines acordados.

Conclusiones

Primera: El desempeño laboral es una gestión, una herramienta, una disciplina y formas de administrar personal en las instituciones como el Instituto de la Gestión Privada, de Ate, el cual lleva consigo la mejora en dichos desempeños para solucionar los graves problemas de la calidad del servicio a los estudiantes del Instituto y ello se conseguirá alineando las diversas conceptualizaciones incluidas en el estudio para luego realizar evaluaciones de desempeño para mejorar la calidad del servicio a los estudiantes de las distintas carreras profesionales que se imparten en la institución.

Segunda: El objetivo de la selección de personal implica poner en práctica nuevas formas de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal en la institución en estudio, pues, en base a una eficiente selección de personal se podrá contar con trabajadores eficientes y talentosos que tengan la capacidad de solucionar los problemas y atender con eficiencia y eficacia a los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada, de Ate y aumentar las ventas educativas con más estudiantes.

Tercera: las capacitaciones y talleres buscan incrementar las capacidades de los trabajadores y con ello elevar muchos factores personales y organizacionales como la calidad de vida del trabajador y su familia, conocer otros elementos y principios de la gestión institucional, ubicarse a las personas en una dimensión superior a los otros trabajadores y ascender en las líneas de carrera y otras situaciones de carácter independiente que los hace más fuertes, eficientes y eficaces.

Cuarta: Asegurar la competitividad gerencial es otro de los motivos de los factores motivacionales que una institución educativa como el Instituto de la Gestión Privada, de Ate debe establecer, posibilitando el desarrollo y la realización personal de los trabajadores, ayudando a descubrir nuevos intereses que lo lleven a explotar

nuevas áreas y aumentar la efectividad del rendimiento del trabajador en el puesto de trabajo, con una buena gerencia y dirección de buen trato, autoestima alta, condiciones laborales aceptables de acuerdo a ley, atención a los reclamos y quejas y otros elementos comunes en pro del estudiante y profesional.

Recomendaciones

Primera: El desempeño laboral implica que los trabajadores deben saber y conocer del planeamiento estratégico de la empresa, servicios al cliente, calidad del servicio, satisfacción del cliente, relaciones públicas, ferias y exposiciones, gerencia de recursos humanos que converse y esté cerca del trabajador, alto rendimiento, rendimiento operativo óptimo, rendimiento intelectual óptimo, conocimiento de las estrategias laborales de desempeño y competencia como la tecnología, los idiomas, las reglas de juego, los manuales, las políticas y otros.

Segunda: No es común fijarse en la calidad de los trabajadores de una empresa, pero las teorías dicen que: la empresa es lo que tu personal es, y ello se considera como un asidero real, por cuanto muchos trabajadores deben ser cambiados sino cumplen con las expectativas del Instituto de la Gestión Privada, de Ate, por ello, la selección de personal es el momento y área clave para hacer ingresar a laborar a personas competentes que solucionen los problemas de la institución y no anden preguntando y preguntando como hacer y responder por los problemas de atender mejor a los estudiantes.

Tercera: Las capacitaciones y talleres son recomendables y obligatorios para aumentar las capacidades del personal que se encuentra laborando y que difícilmente puedan ser cambiados y por ello es menester que se implemente asiduas capacitaciones y talleres en el Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016 de Ate y con ello elevar las capacidades de los trabajadores y de los propios directivos de dicha institución, orientado a aumentar la calidad del servicio a los estudiantes de las distintas carreras profesionales.

Cuarta: Existen muchos factores motivacionales que se pueden aplicar en la institución en estudio y los mencionados en el desarrollo del trabajo es una parte de ellos. Lo económico, siempre será un factor motivacional pero no es el único, el

buen trato, la iluminación, el poco ruido, la organización, las reglas claras, los manuales, el diálogo y otros elementos siempre serán imprescindibles para atender mejor y con calidad en el servicio a los estudiantes que son la razón de ser de la institución educativa Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016 de Ate.

Referencias

- Aguirre Espinoza, W. S., & Rodríguez Tafur, E. M. (2017). *Evaluación De La Calidad De Servicio Universitario Desde La Percepción De Estudiantes Y Docentes En La Universidad Privada De La Selva Peruana, Iquitos 2017*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Alles, & Mauricio. (2006). *La Selección de Personal por Competencias*. Argentina: Granica.
- Apaza, R. I. (2015). *Factores Motivadores Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De San Román – Juliaca 2014*. Juliaca: Universidad Andina Apaza.
- Apaza, R. I. (2015). *Factores Motivadores Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De San Román – Juliaca 2014*. Juliaca: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: Norma.
- Chirito Maguiña, E. K., & Shirley, R. V. (2015). *La Motivación Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral del Banco Interbank, Tiendas En Huacho, Periodo 2014*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Díaz Carrasco, S. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Droguett Jorquera, F. J. (2012). *Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. . Santiago: Universidad de Chile.
- Elera Gómez, R. (2010). *Gestión Institucional Y Su Relación Con La calidad del servicio En Una Institución Educativa Pública De Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Enriquez Loredo, P. d. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México*. Montemorelos: Universidad Montemorelos.
- Flores García, J. (2008). *Características del desempeño laboral*. México: Publicaciones Adventure.

- George, J. y. (2008). *La motivación*. Buenos Aires: Granica.
- Henríquez, J. (2011). *El Desempeño Laboral*. México: Mc Graw Hill .
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *La Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el Año 2010*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Larico Apaza, R. I. (2015). *Factores Motivadores Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De San Román – Juliaca 2014*. Juliaca: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México: Mc Graw Hill - Intermaericana.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México: Mc Graw Hill.
- Marketing, P. (22 de Agosto de 2014). Obtenido de <http://www.puromarketing.com>
- Ospina Pinzón, S. (2015). *Calidad De Servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Pérez Rios, C. K. (2014). *La Calidad del Servicio al cliente Y su Influencia en los Resultados Económicos Y Financieros De La Empresa Restaurante Campestre Sac - Chiclayo Periodo Enero A Septiembre 2011 Y 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Peruano, E. (2014). Ley SERVIR - Decreto Legislativo N° 1025. Lima: Editora Perú S.A.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* . México: Pearson.
- Roldán Arbieto, L. H., Balbuena Lavado, J. L., & Muñoz Mezarina, Y. K. (2010). *Calidad De Servicio Y Lealtad De Compra Del Consumidor En Supermercados Limeños*. Surco: Pontificia Universidad Católica.
- Ruiz, E. (2012). *El reconocimiento en el trabajo*. Argentina: Granica.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación Y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.
- Vela Mori Rafael, Z. C. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad De Trujillo 2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

<p>B. ¿De qué manera las capacitaciones y talleres incide en la calidad del servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?</p> <p>C. ¿De qué modo los factores motivacionales inciden en la calidad del servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016?</p>	<p>B. Supervisar cómo las capacitaciones y talleres tienen incidencia en la calidad del servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016</p> <p>C. Identificar cómo los factores motivacionales tienen incidencia en la calidad del servicio al estudiante en el área académica del Instituto de la Gestión Privada, Ate 2016</p>	<p>1. El desempeño laboral es una gestión, una herramienta para mejorar la calidad del servicio al estudiante.</p> <p>2. La selección de personal implica nuevas formas de reclutamiento, selección y contratación de personal.</p> <p>3. Las capacitaciones y talleres incrementa las capacidades de los trabajadores.</p> <p>4. Asegurar la competitividad gerencial es otro de los factores motivacionales para aumentar la efectividad y el rendimiento del trabajador y con ello, dar una mejora en la calidad del servicio a los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada, ATE 2016.</p>	<p>1. Implementar el planeamiento estratégico para incrementar el desempeño laboral.</p> <p>2. Cambiar a los trabajadores que no rinden de acuerdo a la evaluación de desempeño.</p> <p>3. Directivos y trabajadores deben capacitarse permanentemente para aumentar sus conocimientos y habilidades gerenciales.</p> <p>4. Revisar y evaluar los factores motivacionales como el buen trato, la iluminación, el ruido, la contaminación y otras condiciones laborales que influyan en mejorar la atención y calidad del servicio al estudiante del Instituto de la Gestión Privada, Lima, 2016.</p>	<p>A) Establecer filtros en el proceso de selección.</p> <p>B) Periodo de prueba de tres meses laborales.</p> <p>C) Implementar cursos y talleres especializados.</p> <p>D) Establecer un plan de capacitación anual.</p> <p style="text-align: center;">ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 3</p> <p>A) Aplicar factores motivacionales.</p> <p>B) Revisar las características organizacionales.</p> <p>C) Mantener la autoestima alta de los trabajadores.</p> <p>D) Contratar trabajadores talentos.</p> <p>E) Implementar un Manual de Organización y Funciones y el rol de actividades.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Apêndice B: ENCUESTAS SOBRE DESEMPEÑO LABORAL
SEÑORES DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE GESTIÓN
PRIVADA**

Mucho agradeceremos responder con la mayor discreción y honestidad las preguntas del presente cuestionario, lo cual favorecerá nuestro futuro trabajo profesional.

DATOS GENERALES:

Sexo: M () F () **Edad:** 30-40 () 41-50 () 51- a más ()

Indicaciones:

Por favor, lea detenidamente las siguientes preguntas y marque la opción que estime conveniente; cuyas evaluaciones son: a) = Nunca, b) = Casi nunca, c) = A veces, d) = Casi siempre y e) = Siempre.

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que el desempeño laboral de los trabajadores debe mejorar en el Instituto de Gestión Privada hacia los estudiantes?
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

2. ¿Considera usted que debe existir lealtad por parte de los trabajadores de la institución para mejorar la atención a los estudiantes?
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

3. ¿Es cierto que la lealtad es fidelidad, afecto, cariño y adhesión propia hacia la empresa y los estudiantes con un adecuado desempeño laboral?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
4. 4) ¿Es correcto que el desempeño laboral debe mejorar en la institución educativa de la gestión privada?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
5. ¿Exigiría usted hacer cumplir las normas de los manuales de funciones y procedimientos para atender mejor a los estudiantes?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
6. ¿Considera usted que las ventas es fundamental para aumentar el número de estudiantes y atenderlos con un alto desempeño laboral?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

7. ¿Considera usted que el alto desempeño debe ser de los trabajadores del área académica para contratar profesores con alto desempeño?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
8. ¿Está usted de acuerdo que el personal seleccionado adecuadamente es un factor de cambio para mejorar el desempeño laboral del personal?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
9. ¿Considera usted que los jefes de área debe ser personal eficiente y eficaz para resolver los problemas de los estudiantes?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
10. ¿Es cierto que el desempeño laboral es tarea de los directivos y trabajadores del área académica?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

11. ¿Considera usted que la gestión de los trabajadores del área académica debe mejorar su desempeño laboral para ayudar a los estudiantes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12. ¿Usted está de acuerdo con las evaluaciones rigurosas para seleccionar al personal eficiente y eficaz y mejorar su desempeño laboral?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. ¿Es cierto que la contratación de los trabajadores del área académica debe ser de alto desempeño para atender con calidad a los estudiantes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

14. ¿Cree usted que debe existir filtros en la selección del personal para tener trabajadores comprometidos con las políticas del Instituto?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15. ¿Es cierto que el periodo de prueba es de tres meses de acuerdo a la legislación laboral – Decreto Legislativo N° 728 en su artículo 10°?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Muchas gracias por su participación

Apêndice C: ENCUESTAS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO
SEÑORES DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DEL ÁREA ACADÉMICA DEL
INSTITUTO DE LA GESTIÓN PRIVADA

Mucho agradeceremos responder con la mayor discreción y honestidad las preguntas del presente cuestionario, lo cual favorecerá nuestro futuro trabajo profesional.

DATOS GENERALES:

Sexo: M () F () **Edad:** 30-40 () 41-50 () 51- a más ()

Indicaciones:

Por favor, lea detenidamente las siguientes preguntas y marque la opción que estime conveniente; cuyas evaluaciones son: a) = Nunca, b) = Casi nunca, c) = A veces, d) = Casi siempre y e) = Siempre.

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que la calidad en el servicio es un factor de cambio y de mejora en la atención a los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

2. ¿Considera usted que los talleres y cursos hacia los trabajadores aumenta sus capacidades para brindar calidad en el servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

3. ¿Es cierto que las capacitaciones y entrenamientos los hace líderes a los trabajadores para brindar calidad en los servicios académicos?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
4. ¿Es correcto que la calidad en el servicio soluciona los problemas con los estudiantes por los reclamos y quejas presentadas?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
5. ¿Exigiría usted hacer cumplir las normas y las reglas para atender como se merece a los estudiantes del Instituto de la Gestión Privada?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
6. ¿Es cierto que la selección de personal ayuda a tener personal capacitado y entrenado para ofrecer calidad en los servicios a los estudiantes?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

7. ¿Considera usted que la población estudiantil espera de las instituciones soluciones a sus trámites y solicitudes en tiempo real?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
8. ¿Considera usted que el perfil de los puestos, las evaluaciones rigurosas y otros factores, ayudan para tener personal con conocimientos de calidad?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
9. ¿Está usted de acuerdo que debe existir filtros en la selección de personal como el caso del periodo de prueba para seleccionar al personal?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
10. ¿Es cierto que los talleres y cursos son herramientas para elevar las capacidades de los trabajadores y ofrecer servicios de calidad?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

11. ¿Considera usted que el plan de capacitaciones son una necesidad para el desempeño laboral y la calidad en los servicios?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12. ¿Es cierto que los servicios administrativos debidamente implementados confirman la calidad en los servicios hacia los estudiantes del Instituto?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. ¿Es cierto que la participación de los trabajadores influye en la gestión de la institución y ayuda a resolver los problemas con los estudiantes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

14. ¿Cree usted que el rol de actividades del personal del Instituto de la Gestión Privada incide en la calidad del servicio para los estudiantes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15. ¿Es cierto que el entorno laboral es una condición favorable a la empresa para atender las quejas y reclamos y elevar la calidad del servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Muchas gracias por su participación.

Apêndice D: HISTORIA DE LA EMPRESA

El 1º de Agosto de 1983, nace EL INSTITUTO DE LA GESTION PRIVADA con 55 alumnos en el local del Colegio San Clemente, en Santa Beatriz, en el turno noche, el Ing. José Dextre reconocido con la Resolución Ministerial No. 1452-83-ED como promotor y representante legal, dictaba clases de computación, siendo unos de los profesores de las primeras promociones. Luego de seis meses el instituto se cambia de local a la Av. Eduardo de Habich (entre la Av. Comandante Espinar y la Huaca Juliana en Miraflores) y en esos momentos ya contaba con 75 alumnos. Se contaba con equipos que para la época eran de última generación (Equipos Osborne), nos preocupábamos mucho por generarle al estudiante el mejor valor de reconocimiento en el mercado, apostando por tecnología innovadora y un plan curricular de avanzada. En agosto de 1984, nuevamente se realiza un cambio de local. Esta vez, al local ubicado en el Jirón San Martín en Miraflores, y un año más tarde a la Av. 28 de Julio, donde teníamos casi 500 alumnos; en 1986 800 alumnos; en 1987 1,000; en 1988 1,200, así sucesivamente. Podemos decir con orgullo que EL INSTITUTO DE LA GESTION PRIVADA marcó la pauta en el mercado educativo siendo líder e innovando para su época en infraestructura, folletería, estrategia y currículo, no podemos por ello dejar de mencionar la participación de Mariella Dextre, en el liderazgo de dicha etapa, consolidando al INSTITUTO DE LA GESTION PRIVADA como un instituto líder, bastando solo ver, los destacados puestos laborales que tienen hoy en día los egresados del INSTITUTO DE LA GESTION PRIVADA. En 1991, 1992 y 1993 son años de grandes cambios en el sector educativo, todas las universidades inician el dictado de las Carreras de Computación, nuestros rivales crean sus propias universidades. Los Institutos del Centro de Lima comienzan a crecer. Es hora de cambiar, de seguir siendo los mejores.

1. Datos Generales de la Empresa

Razón Social: SOCIEDAD GESTION PRIVADA S.A.C

RUC: 20184564951

Página Web: <http://www.del Instituto de la Gestión Privada.edu.pe/acerca-de>

Nombre Comercial: Instituto de la Gestión Privada, 2016 - ATE

Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 01 / Agosto / 1983

Actividad Comercial: Educación

Dirección Legal: Km 9.5 Paradero la Cruz de Huachipa – Ate Vitarte

Distrito / Ciudad: Ate

Departamento: Lima

Teléfonos: 553-0673

2. Misión

Somos una organización instructiva organizada para la instrucción y el uso de activos mecánicos en los ejecutivos, respaldados por un modelo instructivo genuino y de calidad. Nuestro objetivo es abordar los problemas de preparación académica con una visión razonable de la información, de modo que nuestros suplentes puedan ingresar a la actividad publicitaria en condiciones adecuadas, breves ocasiones y su fuerte seleccionado.

3. Visión

Ser el Instituto Líder en educación tecnológica para los segmentos de clase media emergente de todo el país y el extranjero, destacando por nuestra formación en valores y la aplicación práctica del conocimiento de nuestros estudiantes y egresados.

A través de una gestión exigente, ágil e innovadora, apoyada en una infraestructura de primer nivel que facilite el aprendizaje y bienestar de nuestros alumnos, continuaremos formando profesionales técnicos exitosos que contribuyan al desarrollo económico de nuestro país.

4. Valores

Vocación de Servicio:

Anteponer las necesidades de los clientes internos y externos por encima de mis intereses.

Respeto Mutuo:

Saber escuchar y tratar bien a los demás. Exigir que nos escuchen y traten bien.

Trabajo en Equipo:

Compartir objetivos y tareas armoniosamente para alcanzar logros de nivel superior.

Meritocracia:

Las personas valen por lo que aportan y por sus valores.

Planear, Anticipar y Corregir:

Cumplir con esta dinámica de planes de trabajo, manteniendo una mística de mejora continua.

5. Objetivos y estrategias de la empresa

- A.** Organizar, implementar y ejecutar acciones de consejería para el acompañamiento y orientación a los estudiantes en un marco de formación integral y de desarrollo humano.
- B.** Atender las necesidades e intereses de consejería de los estudiantes de las diversas carreras profesionales, a lo largo de su proceso de formación académica.
- C.** Mejorar el nivel del aprendizaje, el rendimiento y la formación integral de los estudiantes mediante la identificación de sus problemas y limitaciones a fin de brindarles las orientaciones psicopedagógicas que requieran para enfrentar y transformar situaciones adversas.
- D.** Contribuir al fortalecimiento de capacidades y habilidades para su participación en espacios grupales e individuales y mejorar sus relaciones intrapersonales e interpersonales.

Apêndice E: MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Personal seleccionado	1. No existe selecci3n de personal
2. Trabajadores eficientes	2. Trabajadores deficientes en trato
3. Directivos eficaces y productivos	3. Los directivos no se capacitan
4. Capacidad de gesti3n comercial	4. La gesti3n comercial se descuida
5. Capacidad en atenci3n al cliente	5. La atenci3n al clientes es p3sima
6. Equipos con tecnolog3a acorde	6. Los equipos est3n malogrados
7. Lugares estrat3gicos del Instituto	7. Falta de ubicaci3n del Instituto
8. Capacitaci3n permanente	8. Falta de capacitaci3n
9. Entrenamiento y adiestramiento	9. Falta de entrenamiento
10. Proponer estructuras acordes	10. El organigrama no existe
11. Aumento de negocios educativos	11. Sin crecimiento en la educaci3n
12. Contrataci3n de personal legal	12. Se contrata personal a dedo
13. Asesoramiento t3cnico	13. No existe asesoramiento t3cnico
14. Asesoramiento educativo	14. Falta asesoramiento educativo
15. Aplicar leyes y pol3ticas	15. No se aplican las leyes y normas
16. Evitar problemas administrativos	16. Problemas administrativos
17. Proyectos de nuevas sedes	17. Falta proyectar sedes nuevas
18. Selecci3n de proveedores	18. No se selecciona proveedores
19. Nuevas autoridades y docentes	19. El personal directivo es el mismo
20. Superaci3n a los competidores, etc.	20. No se puede superar a los competidores, etc.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Convenios con otras instituciones	1. Falta de convenios y aislados
2. Crecimiento del mercado educativo	2. Se descuida las oportunidades
3. Muchos estudiantes esperan	3. Los estudiantes eligen a otros
4. Cr3ditos educativos y facilidades	4. Falta de cr3ditos educativos
5. Cr3ditos bancarios y financieros	5. No se otorgan becas ni facilidades
6. Mejorar la estructura org3nica	6. No se aprovecha los cr3ditos
7. Contratar a profesionales id3neos	7. Los profesionales no son id3neos
8. Bajas remuneraciones laborales	8. Remuneraciones bajas
9. Facilidades para pr3stamos	9. No se aprovecha los pr3stamos
10. Facilidades para convenios	10. No se aprovecha los convenios
11. Leyes laborales y educativas	11. Se vulnera las leyes laborales
12. Exoneraci3n de impuestos	12. Se desconoce las exoneraciones
13. Inafectaci3n de los impuestos	13. Se desconocen los tributos
14. Mercado libre en tecnolog3a	14. La tecnolog3a se desperdicia
15. Brindar satisfacci3n educativa	15. Por falta de trato se desertan
16. Titulaci3n y bolsa de trabajo	16. No se tramita las titulaciones
17. Titulaci3n y convalidaci3n	17. No se tramita las convalidaciones
18. Educaci3n a distancia online	18. Falta incorporar el semipresencial
19. Educaci3n superior calificada	19. Descuido en calidad del servicio
20. Recomendaciones y resultados, etc.	20. Las sugerencias y recomendaciones son negativas, etc.

**Apêndice F: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA GENERAL:
DESEMPEÑO LABORAL QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO HACIA
LOS ESTUDIANTES**

ALTERNATIVAS	OBJETIVOS – CLIENTES	NORMAS	RESULTADOS
Lealtad por parte de los miembros del Instituto	Estudiantes varios	Manual de procedimientos	Calidad en el servicio al estudiante
Incrementar las ventas	Estudiantes niños, jóvenes y adultos	Desempeño laboral en el área académica	Aumentar la cantidad de estudiantes
Alto desempeño laboral	Estudiantes niños, jóvenes y adultos	Comunicación y marketing	Satisfacción de los estudiantes
Jefes de área	Estudiantes egresados, estudiantes que trabajan	Seguimiento y monitoreo	Mayor coordinación y calidad en el servicio.

Fuente: Elaboración propia 2018

RESUMEN DEL CUADRO, DETALLES Y ESPECIFICACIONES

RESUMEN DE ALTERNATIVAS	DETALLES Y ESPECIFICACIONES	A QUIÉN VA DIRIGIDO	OBJETIVOS	RESULTADOS
LEALTAD.- Fidelidad, afectos, adhesión propia hacia la empresa y hacia los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelidad - Rectitud - Nobleza - Franqueza - Honestidad - Cariño, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Estudiantes hasta que terminen la carrera y lograr su titulación	Mayores logros y expectativas de gestión administrativa y comercial con los estudiantes
VENTAS.- Las ventas son necesarias e indispensables para la existencia de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Transacciones - Negociación - Incremento económico - Rentabilidad, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Obtener ganancias y rentabilizar económica y socialmente a la institución educativa	Mejorar los ingresos con más estudiantes y disminuir los gastos
ALTO DESEMPEÑO.- Personal seleccionado y eficiente	<ul style="list-style-type: none"> - Realizaciones - Ejecución - Actuación - Práctica, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Organización eficiente que se preocupa por los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Capacidad - Soluciona problemas - Crecimiento, etc.
JEFES DE ÁREA.- Personal eficiente y eficaz para la gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Líder - Representante - Paladín - Superior jerárquico, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Tener la capacidad y entrenamiento para delegar y tomar decisiones	Personal titulado, evaluado, con experiencia y capacidad comercial.

Fuente: Elaboración propia 2018

**Apêndice G: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 1:
SELECCIÓN DE PERSONAL QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
HACIA LOS ESTUDIANTES**

ALTERNATIVAS	OBJETIVOS – CLIENTES	NORMAS	RESULTADOS
Selección de personal	Trabajadores varios	Manual de procedimientos	Calidad en el servicio al estudiante
Puesto de trabajo y perfil laboral	Profesionales, técnicos y docentes	Manual de funciones en el área académica	Mejor trato a la cantidad de estudiantes
Evaluaciones rigurosas	Directivos, trabajadores y docentes	Exámenes y entrevistas de perfiles	Satisfacción de los estudiantes
Contratación e inducción	Personal nuevo para su nueva competencia	Decreto legislativo N° 728, artículos 53°, 54° y otros.	Mayores rendimientos académicos.

Fuente: Elaboración propia 2018

RESUMEN DEL CUADRO, DETALLES Y ESPECIFICACIONES

RESUMEN DE ALTERNATIVAS	DETALLES Y ESPECIFICACIONES	A QUIÉN VA DIRIGIDO	OBJETIVOS	RESULTADOS
SELECCIÓN DE PERSONAL.- Opción de elegir al mejor trabajador para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria - Reclutamiento - Selección - Talentos - Mejores personas - Calidades, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Estudiantes hasta que terminen la carrera y lograr su titulación	Mayores logros y expectativas de gestión administrativa y comercial con los estudiantes
PUESTO DE TRABAJO Y PERFIL LABORAL.- Cumplir funciones y tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Manual funciones - Procedimientos - Procesos - Cumplir perfiles - Ética - Honestidad, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Obtener ganancias y rentabilizar económica y socialmente a la institución educativa	Mejorar los ingresos con más estudiantes y disminuir los gastos
EVALUACIONES RIGUROSAS.- Documentos, títulos, logros y otras performances	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación - Currículo - Exámenes - Entrevistas - Experiencias - Logros, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Organización eficiente que se preocupa por los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Capacidad - Soluciona problemas - Crecimiento, etc.
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN.- Ofrecer conocimientos a los nuevos trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Normas legales - Contratos - Convenios - Introducción - Enseñanza - Capacidad, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Tener la capacidad y entrenamiento para delegar y tomar decisiones	Personal titulado, evaluado, con experiencia y capacidad comercial.

Fuente: Elaboración propia 2018

**Apêndice H: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 2:
CAPACITACIONES Y TALLERES QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
HACIA LOS ESTUDIANTES**

ALTERNATIVAS	OBJETIVOS – CLIENTES	NORMAS	RESULTADOS
Filtros en la selección de personal	Estudiantes varios	Manual de procedimientos	Calidad en el servicio al estudiante
Periodo de prueba	Estudiantes niños, jóvenes y adultos	Normas legales y Reglamento de Trabajo	Aumentar la cantidad de estudiantes
Talleres y cursos	Estudiantes niños, jóvenes y adultos	Conocimientos y marketing	Satisfacción de los estudiantes
Plan de capacitaciones	Estudiantes egresados, estudiantes que trabajan	Políticas, seguimiento y monitoreo	Mayor coordinación y calidad en el servicio.

Fuente: Elaboración propia 2018

RESUMEN DEL CUADRO, DETALLES Y ESPECIFICACIONES

RESUMEN DE ALTERNATIVAS	DETALLES Y ESPECIFICACIONES	A QUIÉN VA DIRIGIDO	OBJETIVOS	RESULTADOS
FILTROS EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL.- Elección adecuada según requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Orden - División y cargos - Disciplina - Honestidad - Compromiso, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Estudiantes hasta que terminen la carrera y lograr su titulación	Mejor desempeño y calidad en los servicios a los estudiantes
PERIODO DE PRUEBA.- Prueba legal en base al Decreto legislativo N° 728	<ul style="list-style-type: none"> - Normas legales - Negociación - Beneficios - Cultura laboral - Formalidad - Rentabilidad, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Obtener ganancias y rentabilizar económica y socialmente a la institución educativa	Mejor desempeño y calidad en los servicios a los estudiantes
TALLERES Y CURSOS.- Ofrecer capacitaciones y evaluaciones a los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Capacidades - Mejores ideas - Sabiduría - Soluciones - Práctica, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Organización eficiente que se preocupa por los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Capacidad - Soluciona problemas - Crecimiento, etc.
PLAN DE CAPACITACIÓN.- Cumplir en el año capacitaciones para mejorar el servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento - Elevar ideas - Conocimientos - Calidades - Superior, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Tener la capacidad y entrenamiento para delegar y tomar decisiones	Mejor desempeño y calidad en los servicios a los estudiantes

Fuente: Elaboración propia 2018

**Apéndice I: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA ESPECÍFICO 3:
FACTORES MOTIVACIONALES QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
HACIA LOS ESTUDIANTES**

ALTERNATIVAS	OBJETIVOS – CLIENTES	NORMAS	RESULTADOS
Servicios administrativos	Estudiantes varios	Manual de funciones y procedimientos	Calidad en el servicio a los estudiantes
Entorno laboral	Estudiantes niños, jóvenes y adultos	FODA en el área académica	Aumentar la cantidad de estudiantes
Participación de los trabajadores	Estudiantes niños, jóvenes y adultos	Comunicación y marketing	Satisfacción de los estudiantes
Rol de actividades	Estudiantes egresados, estudiantes que trabajan	Compromiso, seguimiento y monitoreo	Mayor calidad en el servicio a los estudiantes

Fuente: Elaboración propia 2018.

RESUMEN DEL CUADRO, DETALLES Y ESPECIFICACIONES

RESUMEN DE ALTERNATIVAS	DETALLES Y ESPECIFICACIONES	A QUIÉN VA DIRIGIDO	OBJETIVOS	RESULTADOS
SERVICIOS MEJORADOS. Iluminación, internet, sin ruidos, limpieza y otros	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Imagen - Bienestar - Motivación - Salud - Sanidad, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Estudiantes hasta que terminen la carrera y lograr su titulación	Mayor calidad en los servicios a los estudiantes
ENTORNO LABORAL. Compañerismo entre trabajadores del área académica	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores - Compañerismo - Solidaridad - Ayudas - Compromiso - Desempeño, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Obtener ganancias y rentabilizar económica y socialmente a la institución educativa	Mayor calidad en los servicios a los estudiantes
PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES. Sugerir recomendaciones y tratos al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenciones - Ideas - Conductas - Actitudes - Sugerencias - Resultados, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Organización eficiente que se preocupa por los estudiantes	Mayor calidad en los servicios a los estudiantes
ROL DE ACTIVIDADES. Cumplir con lo estipulado en los manuales de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Normas internas - Órdenes - Representante - Organización - Ética, etc. 	A los directivos y trabajadores del Instituto de la Gestión Privada	Tener la capacidad y entrenamiento para delegar y tomar decisiones	Mayor calidad en los servicios a los estudiantes

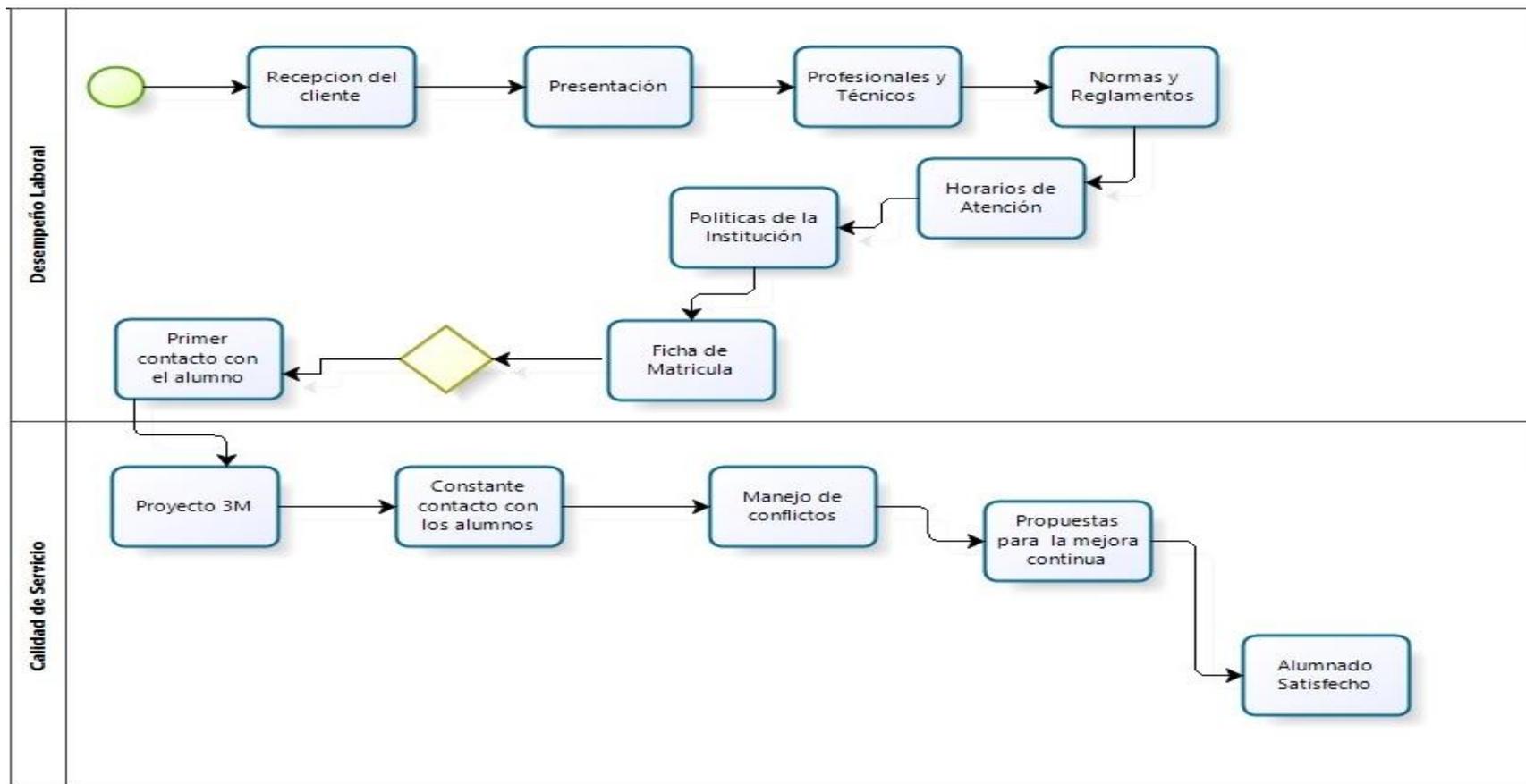
Fuente: Elaboración propia 2018.

Apéndice J: PLAN DE TRABAJO 2016 - 2017

PLAN DE TRABAJO - NOVIEMBRE 2017 - PROCESO DE MATRICULA					
MATRICULA REGULAR: 21 AL 27 DE OCTUBRE			MATRICULA EXTEMPORANEA: 28 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017		
N°	FUNCIONES	ENCARGADO	FECHA	FECHA DE ENTREGA	FIRMA
1	ENTREGA DE TRIPTICOS A LOS ALUMNOS PARA EL PROCESO DE MATRICULA DE TODOS LOS TURNOS.	TODOS DEL SAA SEGUN SUS ESCUELAS	02/10 - 06/10		
2	REALIZAR Y PEGAR LOS TRIPTICOS EN A3 EN TODOS LOS MURALES PARA QUE LOS ALUMNOS TAMBIEN VERIFIQUEN Y LA FICHA DEL SEGURO PROTECTA.	GERSON HUAMAN	06/10/2017		
3	REALIZAR EL FILE DE DELEGADOS PARA NUESTROS INICIO	ENCARGADO GEORGINA GAMARRA-MAÑANA ENCARGADO GERSON HUAMAN - NOCHE	20/10/2017		
4	TICKET O NUMERACIÓN PARA EL ORDEN DE LOS	GIANINA FERNANDEZ	06/10/2017		
5	MOSQUITOS INFORMATIVOS DE LAS FECHAS DE PAGO.	GEORGINA GAMARRA	20/10/2017		
6	ENTREGA DE HORARIOS POR PARTE DEL AREA DEL SAA.	LIZ GARAY - MILAGROS REYES	13/10/2017		
7	HACER FIRMAR A LA DIRECTORA LOS HORARIOS		13/10/2017		
8	ENVIAR UN CORREO AL AREA DE SOPORTE PARA QUE PUEDAN TRASLADAR LAS COSAS AL LABORATORIO 6 Y DEJARLOS HABILITADOS EN LAB. 6 PARA EL PROCESO	GIANINA FERNANDEZ	16/10/2017		
9	REUNION CON TODAS LAS AREAS PARA EL INICIO DEL PROCESO DE MATRICULA CON SUS PPT.	MONICA RAMON	17/10/2017		
10	SACAR COPIAS LOS HORARIOS Y GUARDARLOS EN LOS PIORNER PARA EL PROCESO DE MATRICULA	MARTHA ROSALES	19/10/2017		
11	FOLDER DE MATRICULA DE INSCRIPION RAPIDA O MANUAL PARA LLEVAR UN CONTROL INTERNO DE TODO	GIANINA FERNANDEZ	20/10/2017		
12	REALIZAR LOS MURALES Y PEGARLOS CON SU RESPECTIVA INFORMACIÓN DE LOS CRONOGRAMAS DE AULAS DE VN Y VA, LISTA DE DOCENTES CONSEJEROS, COORDINADORES Y CURRICULAS DE TODAS LAS	MONICA RAMON	28/10/2017		
13	PEGADO DE GANTOGRAFIAS Y AFICHES EN EL LAB. 6 Y 7 PARA EL PROCESO DE MATRICULA.	GEORGINA GAMARRA	20/10/2017		
14	TRASLADO DE LOS CUADERNOS Y FOLDERES DE CARGO DE SEGURO PROTECTA Y MATERIALES DE OFICINA.	GERSON HUAMAN	20/10/2017		
15	REUNION PARA VER OBSERVACIONES DEL PROCESO DE	MONICA RAMON	24/11/2017		
	SAA	FIRMA			
	GIANINA FERNANDEZ VILCAPOMA				
	GEORGINA GAMARRA CASTRO				
	GERSON HUAMAN LOPEZ				
	MONICA RAMON VITTEI				
	MARTHA ROSALES MARTINEZ				

Fuente: Elaboración propia

Apéndice K: FLUJOGRAMA DEL PROCESO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE



Fuente: Elaboración propia

Apéndice L: CRONOGRAMA DE MATRICULA

Sigue estos Pasos...

1. Me acerco a la Oficina de Matrícula y solicito mi pre matrícula, presentando mi SISECARD y mi copia de AFILIACION DE SEGURO MEDICO.
2. La señorita del SAA verificará en el sistema los cursos que he llevado con mis respectivas notas, así como mi estado de cuenta.
3. De estar todo conforme, me entregarán el horario de clases con los códigos de mis cursos; de lo contrario me dará las indicaciones respecto a las acciones que debo seguir para luego pre matricularme.
4. Luego de haberme pre matriculado, me indicarán el tipo de pago que debo realizar, el lugar donde debo cancelar y la fecha límite de pago.
5. Finalmente con mi código de usuario y clave puedo visualizar mi horario de clases

SISE»
INSTITUTO SUPERIOR

Despues...

Es obligatorio el seguro de salud ya sea

Protecta
Una empresa del Grupo Security

EsSalud
Seguridad Social para todos



Debes dirigirte a los bancos **BCP-SCOTIABANK**, para pagar el Derecho de Matrícula y Primera Armada, al día siguiente de haberte pre matriculado.



Solo podrán cancelar en caja con tarjeta de debito
O Tarjeta de Crédito

Cronograma de Matrícula Inicio AGOSTO 2017

CICLOS	TIPOS DE MATRICULA	FECHAS	PAGOS A REALIZAR
II al VI ciclo	REGULAR Y TRASLADOS CURSOS A CARGO	21-07 al 27-07	S/. 60.00 + 1era armada
	EXTEMPORÁNEA	31-07 al 04-08	S/. 100.00 + 1era armada

*Solo hasta el 27/07/2017 podrán pagar su matrícula y armada porque si no harás el pago de matrícula extemporánea.

Cronograma de Matrícula Módulo 2- Inicio AGOSTO

CICLOS	TIPOS DE MATRICULA	FECHAS	PAGOS A REALIZAR
I CICLO MOD. 2	Pre Matricula	21-07 al 27-07	1er. Armada

FECHA	ESCUELAS
21/07/2017	Gestión y Negocios
22/07/2017	Comunicaciones
24/07/2017	Banca y Finanzas
25/07/2017	Secretariado
26/07/2017	ETI
27/07/2017	Rezagados
31-07 AL 04-08	Extemporánea

Fuente: Elaboración propia

Apéndice M: DESERCIÓN POR SEMESTRE

CUADRO ACUMULADO SEMANAL DEL MES DE NOVIEMBRE																
TURNO	SAA	ESCUELAS	CANT	MAT	SEM1	%	SEM2	%	SEM3	%	SEM4	%	SEM5	%	TOTAL	
			AULAS	ALUM	02/11-04/11		06/11-10/11		13/11-17/11		20/11-24/11		27/11-30/11			
MAÑANA	GIANINA	GESTION	7	187	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	2	0.13%
		BANCA	6	169	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	GEORGINA	ETI	5	82	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
		SECRETARIADO	2	36	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		DISEÑO	4	108	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	2	0%
NOCHE	GERSON	BANCA	10	285	1	0%	1	0%	5	2%	2	1%	9	3%	18	1%
		ETI	8	126	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	MARTHA	SECRETARIADO	6	119	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	3%	4	0%
	MONICA	COM	6	120	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
		GESTION	12	279	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL			66	1511	1	0%	1	0%	6	0%	3	0%	16	1%	27	1.79%
TOTAL ACUM							2			8			11	27	1.79%	% DESERCIÓN TOTAL
DES. ESCUELA			MAÑANA	NOCHE	TOTAL DES		DES X SAA			GESTION	BANCA	SECRETARIADO	ETI	COM	TOTAL DES	
GESTION			0.13%	0.00%	0%		GIANINA			0.13%	0.00%				0.13%	
BANCA			0.00%	1.19%	1%		GEORGINA					0.00%	0.07%	0.13%	0.20%	
SECRETARIADO			0.00%	0.26%	0%		GERSON				1.19%		0.00%		1.19%	
ETI			0.07%	0.00%	0%		MARTHA					0.26%			0.26%	
COM.			0.13%	0.00%	0%		MONICA			0.00%				0.00%	0.00%	

Fuente: Elaboración propia

Apéndice N: CUADRO COMPARATIVO DE DESERCIÓN

CUADRO COMPARATIVO MENSUAL DESERCIÓN ACTUAL VS DESERCIÓN ANTERIOR												
TURNO	SAA	ESCUELAS	INICIO MAYO: MES DE AGOSTO					INICIO NOVIEMBRE: MES DE NOVIEMBRE				
			MAT. ALUM	ASIST	%	RET	%	MAT. ALUM	ASIST	%	RET	%
MAÑANA	GIANINA	GESTION	201	176	88%	25	12%	187	185	99%	2	1.07%
		BANCA	170	160	94%	10	6%	170	170	100%	0	0%
	GEORGINA	ETI	104	99	95%	5	5%	82	81	99%	1	1%
		SECRETARIADO	37	34	92%	3	8%	36	36	100%	0	0%
		DISEÑO	103	96	93%	7	7%	108	106	98%	2	2%
NOCHE	GERSON	BANCA	327	310	95%	17	5%	285	276	97%	9	3%
		ETI	114	105	92%	9	8%	126	126	100%	0	0%
	MARTHA	SECRETARIADO	146	133	91%	13	9%	119	115	97%	4	3%
	MARTHA	COMUNICACIONES	143	134	94%	9	6%	120	117	98%	3	3%
		GESTION	379	369	97%	10	3%	279	271	97%	8	3%
TOTAL			1724	1616	94%	108	6%	1512	1483	98%	29	1.92%

Fuente: Elaboración propia