



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS

SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO Y RECURSOS
HUMANOS

TEMA:

Plan de Capacitación para el fortalecimiento de la cultura de servicio de
calidad en la Policía Nacional del Ecuador en la Escuela de Formación
de Policías San Pablo del Lago

AUTOR:

WILLAMS RODRIGO BARRENO RAMOS

DIRECTOR:

ING. MARIO FLORES SALAZAR. MGT

QUITO

2015

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo que lleva por título “Plan de Capacitación para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago”, que, para aspirar al título de Ingeniero en Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos fue desarrollado por Willams Rodrigo Barreno Ramos, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios; y cumple con las condiciones requeridas por el reglamento de Trabajos de Titulación artículos 18 y 25.

Ing. Mario Flores Salazar. MGT
DIRECTOR DEL TRABAJO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Willams Rodrigo Barreno Ramos, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento y que no he plagiado dicha información.

La Universidad Tecnológica Equinoccial puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Willams Rodrigo Barreno Ramos
C.I. 1802566057

DEDICATORIA

Dedico la culminación del presente trabajo a mis padres y hermanos quienes siempre me guiaron por el camino del bien y la responsabilidad, también a mi esposa e hijos quienes me apoyaron día a día y en todo momento, sacrificando actividades de distracción y esparcimiento.

A las Autoridades y Docentes de la universidad ya que con sus conocimientos impartidos me han permitido aplicarlos en mi vida personal, familiar y profesional con éxito, espero superar esta etapa importante de estudios en la carrera de Administración de Empresas de Servicio y Recurso Humano en la Universidad Tecnológica Equinoccial, que es considerada un excelente referente de la educación a distancia en el Ecuador y a nivel internacional.

Willams R. Barreno R.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y la salud que me ha dado, a mis padres que siempre me inculcaron valores éticos y morales que han sido el pilar fundamental para desenvolverme en mi vida personal, familiar, laboral y profesional, a la Universidad Tecnológica Equinoccial, a los docentes de la carrera, al tribunal de calificadores, a mi director de tesis, por darme la posibilidad de ampliar mis conocimientos, pues sus exigencias me han permitido realizar un trabajo de investigación serio y necesario para beneficiar a la Institución en la que trabajo, además de poder obtener el título de Ingeniero en Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos y lograr cumplir con mis metas y objetivos propuestos.

Agradezco también a mi madre, esposa e hijos, a mis hermanos, a todos mis amigos que me apoyaron tanto moral como anímicamente para alcanzar el éxito en esta nueva etapa profesional.

Willams R. Barreno R.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
1.1.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1.1.- TEMA	4
1.1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.3.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1.3.1.- SUBPREGUNTAS	5
1.1.4.- OBJETIVOS	5
1.1.4.1.- OBJETIVO GENERAL	5
1.1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.1.5.- JUSTIFICACIÓN	6
1.1.6.- LIMITACIONES	7
CAPÍTULO II	8
2.1.- MARCO TEÓRICO	8
2.1.1.- RECURSOS HUMANOS	8
2.1.2.- CAPACITACIÓN	9
2.1.3.- OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN	10
2.1.4.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN	11

2.1.5.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES	12
2.1.6.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL	12
2.1.7.- ETAPAS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	12
2.1.7.1.- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	13
2.1.7.2.- PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.....	14
2.1.7.3.- EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN.....	15
2.1.7.4.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN	15
2.1.8.- PLAN DE CAPACITACIÓN.....	17
2.1.8.1.- CONFORMACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	18
2.1.8.2.- ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	19
2.1.8.3.- DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	19
2.1.8.4.- EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	20
2.1.8.5.- EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	21
2.1.8.6.- ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	22
2.1.9.1.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	26
2.1.10.- LA COMUNICACIÓN	28
2.1.11.- VARIABLES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	30
2.1.13.- CALIDAD DE SERVICIO	33
2.2.- MARCO CONCEPTUAL.....	37
CAPÍTULO III	39
3.1.- MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1.1.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1.1.1.- INVESTIGACIÓN SECCIONAL O TRANSVERSAL	39
3.1.1.2.- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	39
3.1.1.3.- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	40
3.2.- MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.2.1.- MÉTODO DEDUCTIVO	40
3.2.2.- MÉTODO INDUCTIVO	41

3.2.3.- MÉTODO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO	41
3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.4.1.- ENCUESTA	42
3.4.2.- ENTREVISTA	43
3.5.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	43
3.5.1.- PROCEDIMIENTO	43
CAPÍTULO IV	44
4.1.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	44
4.1.1.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	44
4.1.1.1- ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES POLICIALES QUE PRESTAN SERVICIO EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE POLICÍAS SAN PABLO DEL LAGO.	44
4.1.1.2.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES POLICIALES QUE PRESTAN SERVICIO EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE POLICÍAS SAN PABLO DEL LAGO.	44
CAPÍTULO V	55
5.1.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	55
5.2.- TEMA DE LA PROPUESTA	55
5.3.- TÍTULO DE LA PROPUESTA	55
5.4.- OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	55
5.4.1.- OBJETIVO GENERAL	55
5.5.- RECURSOS	56
5.5.1.- TALENTO HUMANO	56
5.5.2.- RECURSOS MATERIALES	56
5.6.- FINANCIAMIENTO	57
5.7.- CRONOGRAMA	57
5.8.- PROPUESTA DE TEMAS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	57
5.9.- DESARROLLO DE TALLERES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	58
5.9.1.- TALLER # 1: Inteligencia Emocional	58

5.9.2.- TALLER # 2: Doctrina, ética y valores policiales en la calidad de servicio al cliente.....	62
5.9.3.- TALLER # 3: La Programación Neurolingüística en la mejora de la comunicación	67
5.9.4.- TALLER # 4: El Couching y la motivación y liderazgo para el servicio al cliente.....	70
5.9.5.- TALLER # 5: Las relaciones humanas y la cultura de servicio de calidad.....	74
5.10.- CONCLUSIONES	79
5.11.- RECOMENDACIONES.....	80
5.12.- PROPUESTA DE FORMULARIOS	81
BIBLIOGRAFÍA.....	95
WEBGRAFÍA	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal policial actualizado en conocimientos.....	45
Tabla 2: Autoridades se interesan en mejorar al personal.....	46
Tabla 3: Policía como ente autoritario.....	47
Tabla 4: Falta motivar al personal policial.....	48
Tabla 5: De acuerdo con el servicio comunitario.....	49
Tabla 6: Conoce planes de capacitación.....	50
Tabla 7: Fomenta conocimientos de la doctrina policial.....	51
Tabla 8: Temas de capacitación.....	52
Tabla 9: Cronograma para la ejecución de los eventos talleres	57
Tabla 10: Temas de capacitación: propuesta de eventos.....	57
Tabla 11: Temas, finalidad, actividades y tiempos taller 1.....	58
Tabla 12: Presupuesto taller 1.....	59
Tabla 13: Temas, finalidad, actividades y tiempos taller 2.....	62
Tabla 14: Presupuesto taller 2.....	64
Tabla 15: Temas de capacitación taller 3.....	67
Tabla 16: Presupuesto taller 3.....	68
Tabla 17: Temas de capacitación taller 4.....	71
Tabla 18: Presupuesto taller 4.....	72
Tabla 19: Temas de capacitación taller 5.....	75
Tabla 20: Presupuesto taller 5.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ciclo de la capacitación.....	16
Gráfico 2: Conocimientos de atención al cliente.....	45
Gráfico 3: Interés por crear una cultura de servicio por parte de las autoridades policiales.....	46
Gráfico 4: Servidores policiales autoritarios.....	47
Gráfico 5: Motivación a los servidores policiales.....	48
Gráfico 6: Servicio comunitario que brinda la institución.....	49
Gráfico 7: Planes de capacitación sobre calidad de servicio en atención al cliente para la Policía Nacional.....	50
Gráfico 8: Fomentar la Doctrina policial en los servidores policiales.....	51
Gráfico 9: Temas de capacitación.....	52

RESUMEN

En el mundo moderno, ofrecer un servicio de calidad es la principal ventaja dentro de la estrategia de cualquier empresa en el momento de ésta competir y mantenerse con exitosa proyección futurista. El presente estudio tiene en cuenta que las organizaciones deben enfrentarse a los altos costos para desarrollar su labor organizacional y obtener los frutos deseados. En ese sentido, es vital la gestión eficiente la cual incluye los esfuerzos de marketing y la eficiente infraestructura y tecnología para lograr que el servicio sea un práctico medio en la elevación de la imagen institucional. En el caso de las organizaciones públicas la necesidad planteada se refuerza debido a la propia naturaleza de deberse al bienestar de la comunidad. La investigación demuestra la importancia para fortalecer la capacitación del servidor policial en la calidad de servicio y propone el diseño de un plan de capacitación con esos fines en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

Palabras claves: Plan de Capacitación; Fortalecimiento de la Cultura de Servicio de Calidad.

ABSTRACT

In the modern world, providing a quality service is the main advantage in the strategy of any company at the time of this race and stay successful futuristic projection. This study takes into account that organizations must face high costs to develop its organizational work and get the desired results. In that sense it is vital to efficient management which includes marketing efforts and efficient infrastructure and technology to ensure that its service is a means practical in raising the institutional image. In the case of public organizations reinforces the need raised by the very nature due to the welfare of the community. The research demonstrates the importance to strengthen training of police server on the quality of service and proposes the design of a training plan for that purpose in the Police Training School San Pablo del Lago.

Keywords: Training Plan; Strengthening the Culture of Quality Service.

INTRODUCCIÓN

El gran reto de toda institución, sea pública o privada, es el ofrecer un servicio de calidad a sus clientes o usuarios. La Policía Nacional al ser un ente estatal de contacto directo con la comunidad, requiere garantizar que su gestión de servicio tenga los estándares más altos, pues de esto depende su imagen y competitividad. Un notable esfuerzo de recursos y logística ha implicado la profesionalización y formación permanente del personal de la Policía Nacional, siendo una de las áreas que al momento evidencia la necesidad de ser fortalecida, es precisamente su gestión de servicio a la comunidad.

Por esta razón el estudio para el diseño y propuesta de un Plan de Capacitación en este tema, sería una importante herramienta que permitiría potenciar que la comunidad valore la calidad del servicio que recibe de la Policía Nacional. Este plan debe enmarcarse en la aplicación de un diagnóstico que permita establecer el mejor camino a seguir a través de disciplinas modernas, como por ejemplo, la Programación Neurolingüística, Inteligencia emocional, Coaching, Team Building, el monitoreo y evaluación del plan serán el complemento que posibilite su mejoramiento continuo y evidenciar los logros y dificultades presentadas.

La Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, es una Unidad Educativa de Formación Policial que por más de diez años se ha dedicado exclusivamente a la educación y formación de los servidores policiales con vastos conocimientos para su desenvolvimiento profesional.

La presente investigación se realizó para respaldar el diseño y propuesta de un Plan de Capacitación para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago. La finalidad de la investigación es contar con un instrumento técnico de capacitación, ya que se analiza la realidad de las

falencias que tienen los servidores policiales en el cumplimiento de sus funciones como: calidad de servicio, atención al cliente, relaciones humanas, entre otras.

De acuerdo a los objetivos planteados en la tesis, por medio de una encuesta, se procedió a detectar las necesidades de capacitación de los servidores policiales, para posteriormente diseñar y programar los temas que conformarían el plan de capacitación que serán propuestos.

Para el cumplimiento del objetivo del Trabajo de Titulación, la investigación se estructura de la siguiente manera:

El primer capítulo define el problema de la investigación, sus objetivos tanto generales como específicos, la justificación del proyecto y sus limitaciones.

En el segundo capítulo se detalla la teoría y generalidades que permitieron construir los conocimientos relacionados con los principales exponentes de las teorías de la educación y el aprendizaje, los planes de capacitación, su evolución en el mundo y en el país, información sobre: El tutor, la tutoría, funciones, la guía didáctica impresa y virtual, las generalidades de la capacitación, objetivos, beneficios, el proceso, el plan de capacitación y su estructura.

El tercer capítulo establece los aspectos metodológicos, se determinó el tipo de investigación cualitativa, descriptiva y bibliográfica, se utilizó el método deductivo, inductivo y estadístico que inicia el análisis de situaciones particulares de los señores aspirantes de la EFP-SPL, para llegar a conclusiones generales. Se utilizó como fuente primaria la encuesta, y secundarias la consulta bibliográfica, internet, páginas web, instrumentos como el cuestionario, cuadros estadísticos y recolección de datos aplicando mecanismos de control y validación.

Posteriormente, en el capítulo cuarto se aplicó una encuesta a los servidores policiales de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, se tabuló y representó con cuadros y gráficos, se analizó y se interpretó los datos que permitieron conocer las falencias en el servidor policial en cuanto a capacitaciones en calidad del servicio. La idea de diseñar y proponer este plan, se originó de la identificación de necesidades y debilidades en la calidad de servicio que brinda la Policía Nacional a la comunidad.

En el capítulo quinto se diseñó la propuesta del plan de capacitación, en donde constan los diferentes temas de capacitación a desarrollarse, que permitirá en su momento una adecuada ejecución y evaluación de la capacitación.

A continuación se establecen las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se recomienda la lectura de este documento y de ser necesario o requerido ampliar esta investigación relacionada con este tema que beneficiará a los aspirantes, comunidad y especialmente a los servidores policiales; además contará con el plan de capacitación que permitirá cumplir con uno de sus objetivos principales establecidos en la planeación estratégica de la Dirección Nacional de Educación.

CAPÍTULO I

1.1.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1.- TEMA

Plan de Capacitación para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

1.1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la gestión de servicio de calidad, marca la ventaja estratégica para que una organización pueda alcanzar la competitividad y proyectarse hacia el futuro, los altos costos que requieren esfuerzos de marketing, infraestructura y tecnología, generan que el servicio sea un práctico medio para lograr que la imagen institucional pueda elevarse. Siendo para las organizaciones públicas un doble reto ofrecer un servicio de calidad, pues éstas por propia naturaleza se deben al bienestar y al servicio de la comunidad.

A nivel de Ecuador, existe una imagen negativa de la calidad del servicio que ofrecen las instituciones públicas, lo que genera desconfianza en sus usuarios. Para la Policía Nacional, por su naturaleza estatal, esta realidad no es ajena, tal es así que con relativa frecuencia en foros, eventos y medios de comunicación se establece la necesidad que la calidad del servicio a la comunidad debe mejorar. Varias pueden ser las causas de esto, como niveles de desmotivación del personal, inadecuada selección del personal, falta de planes de capacitación recibida en la etapa de entrenamiento, falta de recursos e infraestructura disponible entre otros.

Considerando que el talento humano es el que marca la diferencia entre las organizaciones y por diagnósticos realizados en la Institución Policial, se establece que es necesario fortalecer la capacitación del servidor policial en calidad de servicio, en los aspirantes de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago para que sean gestores de una cultura de servicio de calidad.

1.1.3.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Será de beneficio un Plan de Capacitación para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago?

1.1.3.1.- SUBPREGUNTAS

- ¿Cuál sería la mejor metodología para capacitar a los servidores policiales en gestión de un servicio de calidad?
- ¿Qué planes de capacitación recibe el servidor policial en su etapa de entrenamiento?
- ¿Existen diagnósticos de la calidad del servicio que ofrece la Policía Nacional?

1.1.4.- OBJETIVOS

1.1.4.1.- OBJETIVO GENERAL

Diseñar y proponer un Plan de Capacitación sobre Atención al Cliente para fortalecer la cultura de servicio de calidad en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

1.1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de capacitación realizados a los servidores policiales.
- Planificar eventos de capacitación conforme las necesidades del personal que labora en la escuela.
- Diseñar formatos que sirvan de apoyo para la capacitación del personal.
- Proponer el Plan de capacitación sobre atención al cliente para fortalecer la cultura de servicio.

1.1.5.- JUSTIFICACIÓN

Al momento no existen estudios ni planes específicos sobre cómo capacitar a la Policía Nacional en gestión de calidad del servicio a la comunidad, lo que crea una falencia en su formación, siendo precisamente este aspecto uno de los que más afecta en su imagen institucional.

El diseñar un plan de capacitación referente a este tema tiene como Universo a los 45.000 policías y los beneficiarios serían 120 aspirantes a policías directamente de la Escuela de Formación San Pablo del Lago y por ende a la comunidad ecuatoriana.

La trascendencia social de este estudio, fortalecería a una de las instituciones más emblemáticas de la sociedad ecuatoriana en su lucha contra la corrupción, inseguridad y violencia.

Es conveniente el estudio de este tema en virtud del servicio eficiente que los servidores policiales deben brindar a la comunidad, el mismo permitirá corregir las falencias detectadas con el fin de que el servicio sea de calidad.

El presente estudio tiene mucha relevancia ya que la comunidad sentirá el cambio de actitud en los servidores policiales siendo éstos los beneficiarios directos del servicio que brinda la Policía Nacional.

Se espera que el diseño y la propuesta de un plan de capacitación adecuada, con la utilización de medios tecnológicos adecuados, sean asimilados por los señores aspirantes a policías de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, los conocimientos necesarios para que el servicio brindado a la comunidad sea desarrollado en forma óptima.

El impacto que se espera con la propuesta de este plan de capacitación es de gran magnitud social, ya que se verá reflejado en la atención que recibirá la comunidad en los diferentes procedimientos que realiza la Policía Nacional, viéndose de esta manera un cambio institucional sobre el progreso interno por el cual atraviesa, con el fin de alcanzar la excelencia en la atención a la comunidad.

Este estudio es factible realizarse en virtud de tener los recursos necesarios para cumplir con los diferentes procesos para obtener los objetivos planteados.

1.1.6.- LIMITACIONES

El estudio se aplica en la Provincia de Imbabura, Cantón Otavalo, Parroquia San Pablo del Lago, en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, la cual cuenta al momento con 120 señores aspirantes a policías. La etapa de diagnóstico se realiza por muestreo y en el presupuesto del plan se establecen las posibilidades de financiamiento.

CAPÍTULO II

2.1.- MARCO TEÓRICO

2.1.1.- RECURSOS HUMANOS

Martha Alles (2012) manifiesta que se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse. Los recursos humanos pueden aportar sus conocimientos teóricos, operacionales, experiencia, valor agregado, fuerza física; que impactarán directamente en el desarrollo institucional – se tratará siempre que sea de manera positiva –.

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita. Es por esto que, en la mayoría de las empresas por ejemplo, se realizan exhaustivos análisis y evaluaciones al personal que desea ocupar un puesto de trabajo en la empresa convocante. Incluso, existen áreas dentro de la empresa destinadas a la gestión de los recursos humanos y profesionales especializados en esta disciplina, que abarca desde conocimiento legal de contrataciones hasta principios de psicología y desempeño actitudinal.

Por lo manifestado respecto de la importancia de las personas como motores impulsores dentro de la institución en cuanto crecimiento y desarrollo, desde hace algunos años, diferentes universidades o centros de enseñanza superior han incorporado a su oferta académica cursos, diplomados, carreras o especializaciones enteras destinadas al estudio del área de recursos humanos (su sigla es RRHH) y la formación de profesionales idóneos para desenvolverse en dichas áreas dentro de

organizaciones. Junto con el management, merchandising, marketing, comunicación corporativa y responsabilidad social empresarial se conforma el conjunto de las denominadas ciencias empresariales.

El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, en reacción al enfoque de "eficiencia" de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables. Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que el trabajo, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de "capital humano", que engloba la complejidad de este recurso.

Hacia finales del siglo XX y principios del XXI, el conocimiento y las habilidades del "recurso humano" han cobrado una gran relevancia, siendo cada día más importantes en comparación con otros activos tangibles. De allí que el área de Recursos Humanos se haya convertido en un área vital para el éxito de las organizaciones.

2.1.2.- CAPACITACIÓN

Chiavenato (2011) dice que la capacitación es "el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos". (Carrasco Soria, 2013, pág. 112) Bolig, (2008) Define a la capacitación como toda actividad que se realiza en una determinada organización respondiendo a sus propias necesidades,

tendiendo a provocar un cambio positivo en la actitud mental, los conocimientos y habilidades de su personal. El objetivo es “perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”. (Bolig, 2008, págs. 1-154)

Considerando los conceptos de capacitación enunciados anteriormente se confirma que es una inversión, que será recuperada una vez que el docente aplique los conocimientos adquiridos en beneficio de sus estudiantes en las tutorías, ya que es un proceso de mejoramiento constante que busca la eficiencia y la efectividad en el desarrollo personal y de la institución, también contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del tutor, según sea el evento de capacitación, mejorará sus conocimientos, habilidades o provocará un cambio de actitud.

Es importante una detección de necesidades de capacitación para que en base a un inventario se determine los eventos que realmente son necesarios para planificar y ejecutar y de esa manera, evitar gastos innecesarios en el presupuesto de la institución, es decir eventos de metodologías en capacitación encaminados a mejorar la calidad de servicio que brinda la Institución mejorando los estándares actuales. Estas metodologías serían, entre otras, las siguientes: participativas, dinámicas, talleres, simulación de casos; las mismas que al ser aplicadas dentro de la capacitación conllevaría a que tengan una visión más clara de los servicios a desempeñar y desarrollar.

2.1.3.- OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

Según establece Chiavenato (2011), los objetivos de la capacitación son:

- Dotar de conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio en su vida y desarrollo profesional.
- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las funciones que desempeñará en el puesto de trabajo que se le asignará.

- Proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo, tanto individual como institucional, no sólo en las funciones que se le asignará sino también para otras funciones para las cuales las personas pueden ser consideradas.
- Cambiar la actitud de las personas, para crear un clima más satisfactorio entre los compañeros y aumentar su motivación.

En síntesis, la capacitación es un proceso dinámico con carácter permanente ya que la ejecución inmediata de las funciones de una manera más eficaz, sólo es posible con la actualización constante de los conocimientos y la realización de reentrenamientos, mediante los cuales los colaboradores adquieren habilidades y destrezas y cambian sus aptitudes y actitudes, lo que les permite beneficiarse individualmente para la ejecución inmediata de sus funciones con eficacia y eficiencia en su puesto de trabajo y beneficiar a la Institución para el logro de los objetivos propuestos.

2.1.4.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

Chiavenato (2011) manifiesta que en la actualidad la capacitación del talento humano es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas para contar con personal calificado y productivo. La capacitación en todos los niveles de toda organización se constituye en la mejor inversión en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para éstos y la organización.

En el Ecuador,

El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con el Instituto de Altos Estudios Nacionales, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional -SECAP, las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades Administrativas de Talento Humano, en función de las políticas, normas e instrumentos emitidos con este propósito, la identificación de necesidades reales de capacitación. Esta información constituirá la base para la formulación

de planes, diseño de programas y procesos de seguimiento y evaluación. (RLOSEP, 2011, artículo 198)

2.1.5.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES

- Conduce a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

2.1.6.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.

2.1.7.- ETAPAS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Chiavenato (2011) propone que la capacitación está conformada por cuatro etapas interrelacionadas, que deben ser aplicadas en secuencia ya que una depende de la otra para diseñar técnicamente los eventos o cursos, siendo la primera etapa denominada detección de necesidades, segunda etapa la planeación, tercera etapa ejecución y cuarta etapa la evaluación y seguimiento de la capacitación.

En el marco del presente estudio, la capacitación es un proceso que debe ser diseñado técnicamente para que produzca los resultados deseados por las instituciones, es decir se iniciará el proceso con una detección técnica de necesidades lo que conllevará a conocer específicamente en que deben ser preparadas las personas para cumplir con las funciones de su trabajo; en una segunda etapa se debe programar y planificar los eventos necesarios considerando el objetivo, la metodología, las técnicas, el talento humano, materiales, financieros, los horarios, el lugar, entre otros, los que deberán ser definidos conforme el tipo de capacitación necesaria; en la tercera etapa se ejecutarán los cursos, talleres; y, posteriormente se evaluarán los resultados obtenidos, finalmente se realizará una retroalimentación que permitirá conocer si realmente los participantes cumplieron con su objetivo de aprender, o de ser el caso tomarle en cuenta o no para una nueva capacitación.

2.1.7.1.- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Dentro de esta etapa de detección de necesidades, se consideran tres niveles de análisis que son los siguientes:

- “Sistema organizacional: nivel de análisis de toda la organización” (Op. Cit).
- “Sistema de capacitación: nivel de análisis de los recursos humanos” (Op. Cit).
- “Sistema de adquisición de habilidades: nivel de análisis de las operaciones y tareas” (Op. Cit).

Las necesidades de mejorar la capacitación del individuo, surgen como consecuencia de haber encontrado deficiencia en el análisis de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes al compararlas con las requeridas en el desempeño de sus funciones.

2.1.7.2.- PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Una vez determinadas las necesidades de capacitación se procede a planificar el programa, el cual sintetiza y se sustenta en los siguientes aspectos:

- Enfoque de una necesidad especificada cada vez.
- Definición clara del objetivo de entrenamiento.
- División del trabajo por desarrollar, en módulos, paquetes o ciclos.
- Determinación del contenido del entrenamiento.
- Elección de los métodos de entrenamiento y la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación del entrenamiento, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales manuales, etc.
- Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser entrenado, considerando: número de personas, disponibilidad de tiempo, grado de habilidad, conocimientos y tiempos de actitudes, características personales de comportamiento.
- Lugar donde se efectuará el entrenamiento, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la institución o fuera de ella.
- Época o periodicidad del entrenamiento, considerando también el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
- Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

La planeación es consecuencia del diagnóstico de las necesidades de entrenamiento, en general, los recursos puestos a disposición de la capacitación están relacionados con la problemática diagnosticada.

2.1.7.3.- EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Chiavenato (2011) prosigue explicando que la tercera etapa es la ejecución de la capacitación presupone el binomio instructor/capacitado. Direccionado a todas las personas que están en proceso de formación para trabajar en cualquier institución, que requieren aprender o mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas en alguna actividad o especialidad. Los Instructores son personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la institución, es un experto en la actividad a capacitar. (págs. 1-3)

Para Chiavenato (2011), la etapa de ejecución pone en marcha el plan de capacitación, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento. La ejecución de las actividades de capacitación pueden darse de distintas modalidades, dependiendo de la programación establecida: tele conferencia, seminario, películas, videos, cursos, talleres, foros, chats, y otros. En esta fase deben estar considerados los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como motivar al personal hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza en el tiempo, asegurar el impacto, que se aplique lo aprendido, ello dependerá del contenido, de la enseñanza y características del educando.

Hay que reiterar la importancia de los principios del aprendizaje como: la motivación, reforzamiento, repetición, participación activa y retroalimentación.

2.1.7.4.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

Para Chiavenato (2011), en esta última etapa es necesario evaluar la eficiencia del programa de capacitación, se deben considerar dos aspectos:

- Determinar si la capacitación produjo las modificaciones esperadas en el comportamiento de los funcionarios.
- Verificar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas y objetivos de la institución.

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación, lo ideal es evaluar los programas desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

Esta fase permite conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades detectadas en el planeamiento.

Es necesario recalcar que el proceso de capacitación está compuesto por cuatro etapas que permiten: la planificación, organización, ejecución y control de la capacitación, ya que si las personas mejoran su accionar en la ejecución de sus funciones, la inversión permitirá la consecución de los objetivos de la institución.

A manera de conclusión de la información recopilada de los autores enunciados anteriormente y que fueron aporte para el desarrollo de este tema, se puede concluir que la capacitación es un beneficio para el personal de toda institución, convirtiéndose en una inversión, que será recuperada a corto plazo cuando se ponga en práctica los conocimientos, habilidades, destrezas adquiridas y una actitud positiva frente a los clientes o la ciudadanía.

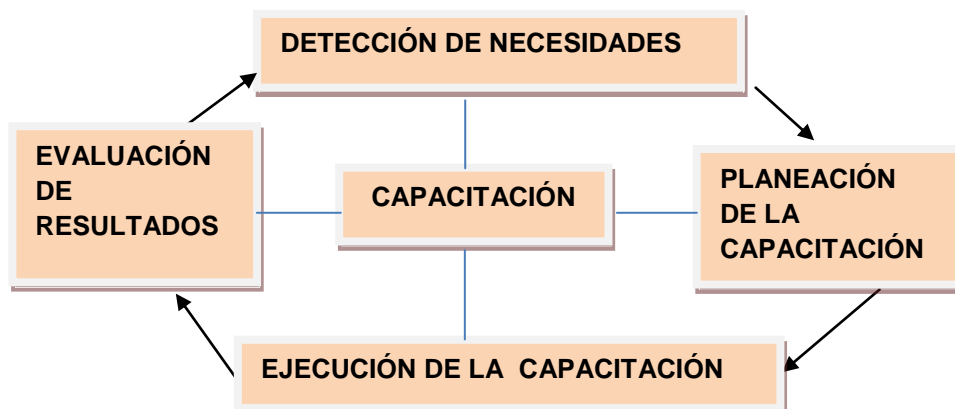


Gráfico 1: Ciclo de la capacitación

Fuente: Elaboración propia

La capacitación se refiere a un proceso sistemático que genera cambios positivos en las organizaciones donde se realiza porque permite la adquisición de los conocimientos por parte de los miembros de dicha entidad. Esta capacitación lleva un proceso cíclico y sistemático en el cual primero se detectan las necesidades específicas para aplicar en los ciclos de estudio. En segundo lugar, teniendo en cuenta las particularidades obtenidas en la primera fase, se planea cómo se va a ejecutar la capacitación eligiendo los adecuados métodos y recopilando el material y la información precisa para poder satisfacer las necesidades detectadas en el personal. Entonces, como tercera fase, se llevan a cabo los cursos en el tiempo y las características predeterminadas en los cuales participan los instructores y sus alumnos. Por último, se evalúa el resultado y se realiza el control para especificar cuáles van a ser los componentes de la retroalimentación del proceso que vuelve a comenzar en el mismo orden de pasos con la incorporación o eliminación de los aspectos indicados en la evaluación y control.

2.1.8.- PLAN DE CAPACITACIÓN

Bohlander, Snell, Sherman (2011), manifiesta que:

El éxito de los programas de capacitación depende de algo más que la capacidad de la organización para identificar las necesidades de capacitación, se basa en tomar la información que se obtuvo del análisis de las necesidades y utilizarlas para diseñar programas de capacitación de alto nivel. (págs. 1-706)

Es necesario que la propuesta de este Plan de Capacitación este considerado el análisis de las necesidades, ya que es desde aquí de donde se partirá para elaborar el plan a proponer,

Es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización, para y en determinado período de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer,

efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o materia disponible, y a las disposiciones de la empresa. (Gestiopolis, 2015)

Un plan de capacitación es el recurso más valioso del capital humano, de allí la necesidad de invertir en su planificación, organización, ejecución y retroalimentación, se los debe abastecer de manera continua y sistemática para:

- Mejorar y actualizar conocimientos, habilidades, destrezas, cambio de actitud en el personal que labora en una empresa.
- Permite diagnosticar las expectativas y necesidades de capacitación en una organización para un período de tiempo.
- Vincula efectivamente al talento humano, al recurso físico o material, al recurso económico, al recurso tecnológico, disponible en la institución.

La capacitación en la empresa se realiza orientada fundamentalmente por las necesidades y los aspectos básicos de la empresa donde se realiza, teniendo en cuenta las especificaciones de cada puesto laboral y la misión y visión de cada organización. De lo planteado se determina que la capacitación debe planificarse ya que las falencias específicas permitirán determinar eventos de capacitación para que las personas se desempeñen eficazmente en el cumplimiento de funciones en su puesto de trabajo.

2.1.8.1.- CONFORMACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Chiavenato (2008), menciona que una vez realizado el diagnóstico de la capacitación, se procederá a la elección y prescripción de los medios de tratamiento para cubrir las necesidades de capacitación señaladas, es decir se pasa a preparar el programa, el cual se sustenta en los siguientes aspectos que lo conforman: ¿Cuál es la necesidad?; ¿Dónde fue determinado?; ¿Ocurre en otra división?; ¿Cuál es su causa?; ¿Cómo

resolverla?; ¿Cuántas personas serán atendidas?: ¿Cuál es el costo?; ¿Quién realiza la capacitación?.

2.1.8.2.- ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

En esta etapa se analiza la falta de conocimientos, habilidades y actitudes.

- Se establece la diferencia entre los conocimientos, habilidades y actitudes que posee el tutor y los que exigen su puesto de trabajo.
- De las funciones: deja ver la carencia de las capacidades que debe tener cada individuo dentro de la institución.
- Elimina la tendencia a capacitar por capacitar.
- Proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos o eventos necesarios.
- De las personas: supone las fortalezas y debilidades en el conocimiento, las actitudes que los funcionarios poseen.

2.1.8.3.- DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Bohlander, Snell, Sherman (2011) manifiestan que “Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas: 1) objetivos de capacitación, 2) deseo y motivación de la persona, 3) principios de aprendizaje y 4) características de los instructores”. (págs. 1-706)

La propuesta del párrafo anterior es completa y abarca los diferentes ámbitos a cubrir como lo es ¿a quién?, ¿cómo?, ¿por qué?, ¿para qué?, y ¿quiénes? van a capacitar; parámetros que dentro de la capacitación se deben cubrir.

Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades y otros, es decir se consideran aspectos como:

- ¿A quiénes se va a capacitar? (personal a capacitar)

- ¿Cómo se va a capacitar (metodología y técnicas a aplicar)
- ¿En qué se va a capacitar? (temas: conocimientos, habilidades, actitud a mejorar)
- ¿Dónde se va a capacitar' (lugar, ambiente, infraestructura, recursos)
- ¿Cuándo se va a capacitar? (fecha, horarios)
- ¿Quién será el que capacitará? (instructor, facilitador)

2.1.8.4.- EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Bohlander, Snell, Sherman (2011), manifiestan que el meollo de la implementación del programa de capacitación es la elección de los métodos de instrucción. Cuando se escoge entre varios métodos, una consideración fundamental es determinar cuáles son apropiados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se han de aprender.

Se ejecuta la capacitación al personal seleccionado, por parte del instructor, consultor, el supervisor de línea o ambos, paso que presupone 5 factores:

- Adecuación del plan de capacitación a las necesidades de la institución (acorde con las necesidades)
- Calidad del material de capacitación (planeado).
- Cooperación del personal de la institución (financiamiento y permisos)
- Calidad y preparación de los instructores (conocimiento del tema, adaptabilidad, sinceridad, sentido del humor, interés, cátedras claras, asistencia individual, entusiasmo)
- Calidad de los aprendices (actitud positiva y conocimientos básicos, disposición y motivación). (págs. 1-706)

El éxito de cualquier esfuerzo de capacitación en su gran medida depende de las habilidades pedagógicas y las características personales de los responsables de la capacitación, como se detalló anteriormente; y por otro lado la disposición y motivación de las personas a capacitar; la disposición hace referencia a los conocimientos y habilidades que anteceden a la

capacitación a más de su madurez y experiencia; y, la motivación a reconocer la necesidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que requiere su nueva profesión.

2.1.8.5.- EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Bohlander, Snell, Sherman, (2011), manifiestan que: “La capacitación, al igual que cualquier otra función de la administración de recursos humanos, debe evaluarse para determinar su eficacia”.

Evaluación que ayudará a determinar cuánto ha mejorado el aprendizaje, como ha influenciado para el cambio de comportamiento de las personas para cumplir con las metas y objetivos de la institución.

En esta perspectiva la evaluación permite conocer los resultados antes, durante y después de ejecutados los eventos de capacitación, y plantear los correctivos necesarios para mejorar el desempeño de las personas o cliente interno en la ejecución de sus funciones, se evidencia el logro de los objetivos propuestos y se retroalimenta el proceso.

Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación:

- **Reacciones:** Los participantes felices tienen más probabilidades de aplicar la información aprendida en su puesto de trabajo.
- **Aprendizaje:** Probar el conocimiento y las habilidades que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar las mejoras alcanzadas.
- **Comportamiento:** Se refiere al cambio del comportamiento de los participantes una vez que regresan al puesto, la transferencia de la capacitación es una implantación efectiva de principios aprendidos sobre los que se refieren en el puesto.
- **Resultados:** Con relación a los criterios de resultados, se piensa en términos de la utilidad de los programas de capacitación.

La etapa final del plan de capacitación, es la evaluación de los resultados obtenidos, esta evaluación debe considerar dos aspectos:

- Determinar si la capacitación produjo las motivaciones deseadas en el comportamiento de las personas capacitadas.
- Verificar si los resultados de la capacitación presenta relación con la consecución de las metas de la Institución.

2.1.8.6.- ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Revisada varias fuentes en la web, se ha establecido la siguiente propuesta de estructura para la propuesta del plan de capacitación:

(<https://www.redclara.net>)

- Presentación.
- Justificación.
- Alcance.
- Objetivos: general y específicos.
- Metas.
- Recursos.
- Financiamiento.
- Presupuesto de eventos.
- Eventos.
- Formularios propuestos.

Luego de haber revisado los temas que anteceden sobre la estructura del plan de capacitación, se hace necesario plantear un orden técnico para el diseño del instrumento en mención. Éste es uno de los recursos más valiosos dentro de las actividades del subsistema de desarrollo del talento humano, de allí la importancia de invertir para el mejoramiento de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes del talento humano de las instituciones.

Esta estructura permite la transcripción de las expectativas y necesidades de una organización, su personal y sus funciones, que generalmente son solucionadas y satisfechas con capacitación en un determinado período de tiempo.

Además contiene los siguientes aspectos: a quienes se capacitará, cómo, en qué, dónde, cuándo y quien capacitará, lo que será de suma utilidad para evitar que la capacitación se convierta en un gasto para la institución.

2.1.9.- ATENCIÓN AL CLIENTE

Revista EconoMundo número 61 año 5, dentro del tema Condiciones básicas para un servicio de excelencia, manifiesta que:...."El comportamiento del personal se logra de manera progresiva y solamente mediante la cultura del ejemplo;...Solamente lograremos un servicio de calidad cuando contemos con personas que piensen por sí mismas y sean capaces de tomar las decisiones correctas y de manera oportuna. Todo esto se alcanza con la práctica constante del respeto y el buen trato, con la defensa de libertad de pensamiento"... "En cuanto a la actitud del personal de atención no es fija, la actitud es variable y debe tender hacia lo positivo, pero para que esto se logre es vital que los responsables de área, supervisores, jefes y gerentes promuevan una cultura de respeto y reconocimiento que impulse el mejoramiento del servicio de manera permanente". (p. 22)

Pero para mantener motivado al personal es necesario que este siempre presente el liderazgo no solo personal sino también institucional, ya que esto será efectivo solamente cuando los procesos internos se estén realizando de una manera correcta, y si en algún momento estos procesos fallan las personas responsables tengan la autoridad y la creatividad de generar soluciones inmediatas, para no afectar a ninguno de los clientes.

Revista EconoMundo número 61 año 5,..."En éste sentido, vale recordar la invitación de Peter Senge a construir la organización inteligente, la empresa que piensa aquella que aprende, desaprende y reaprende; la inferencia de todo esto es que la organización no es un ente autónomo, la empresa es más que la sumatoria de personas, la empresa que piensa es el resultado de las personas que ejercen su trabajo de manera creativa y en un entorno que promueve el ejercicio del pensamiento crítico".(p. 23)

El servicio de atención al usuario o simplemente servicio al usuario es el adicional que proporciona una institución para relacionarse con sus usuarios. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al usuario es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con la ciudadanía y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de un concepto de trabajo y una forma de hacer las cosas que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender sus requerimientos como en la oportunidad de sentirse útiles.

La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los usuarios pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y dotación de servicios de calidad, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus usuarios.

La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la dotación del servicio y procede de la curiosidad lograda en la presentación.

La captación de la atención es relativamente fácil. No así el poder retenerla en virtud de lo efímero de su proyección y de lo móvil de su actividad.

Las principales circunstancias de las que depende la atención son:

- La ausencia de atracciones contrarias.
- La tensión de la sensación.
- El realce del estímulo.
- La comprensión.
- La ausencia de atracciones contrarias.

Para obtener la más completa, absoluta e integral atención del usuario a la asistencia y exposición, es indispensable que ésta no esté requerida por otras actividades. Si su atención está en otra cosa, el servidor deberá hacer intervenir un estímulo suficiente para captarla.

Este estímulo podrá ser activo o pasivo. Estímulo "pasivo", puede ser un silencio que obligue al usuario a reaccionar, tratando de averiguar a qué se debe, con lo cual ya se ha obtenido la atención. A veces es conveniente utilizar algún ardid para obtener y concentrar la atención sobre un evento y luego derivarla de él.

Es pues importante, captar la total atención de la ciudadanía, aunque para ello haya que utilizar los recursos más variados y aún originales. Si la atención está concentrada en otra cosa atraerla. Pero también es importante evitar perderla una vez conseguida.

La esencia de este punto es no hablar mientras no se tenga la completa atención de la ciudadanía.

El estímulo no sólo tiene capacidad para crear atención por su propio valor y función, esa capacidad varía según lo que al estímulo en cuestión preceda, acompañe o suceda.

Un mismo estímulo tiene capacidad variable para crear atención, en función de su repetición. Aunque es paradójico el repetir cierto estímulo, ya que si bien en ocasiones atrae la atención más fácilmente, en otras puede saturar la entrevista y volverla tediosa.

La atención también depende de la comprensión.

Nadie es capaz de mantener la atención sobre algo que no entiende. Se podrá tener una curiosidad inicial sobre lo desconocido, pero luego, esta se embota y en lugar de convertirse en atención se convierte en aburrimiento y en hastío.

También es difícil mantener activa la atención sobre un tema, cuando lo poco usual de las palabras que para su explicación se emplean, hace derivar la atención hacia su probable significado, y en consecuencia se pierde la atención al tema en su conjunto.

2.1.9.1.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio o idea específica que interese que el servicio brindado le tome mayor importancia.

Se podría definir la gestión de la atención al usuario como el conjunto de actividades desarrolladas por una institución con orientación a la sociedad, encaminadas a identificar las necesidades de los ciudadanos para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los usuarios. (<http://www.pac.com.ve>)

Se identifican las siguientes características de la atención al usuario:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del usuario. Antes de diseñar cualquier política de atención al usuario es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes grupos sociales para así poder satisfacer sus necesidades.
- Flexibilidad y mejora continua. La institución ha de estar preparada para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de la ciudadanía. Para ello, el personal que está en contacto directo con la ciudadanía ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de la sociedad.
- Orientación al trabajo y al usuario. Los trabajos que implican atención directa al ciudadano integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al usuario la fidelización.

Considerando que la satisfacción del ciudadano es el objetivo final de cualquier institución, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Es subjetiva. Al usuario le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que el servicio que se brinde ha de ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.

- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un ciudadano son necesarias sucesivas experiencias que el usuario perciba como exitosas.
- La dirección debe segmentar a los ciudadanos para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los ciudadanos son iguales, ya que cada uno llega a la sociedad motivado por unas necesidades diferentes, por lo que resulta importante ofertar a cada grupo homogéneo de grupos sociales lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un usuario no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano del servicio, ya que todo trabajo realizado está integrada en un contexto social cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio a la sociedad.

2.1.10.- LA COMUNICACIÓN

Según Stanton, Etzel y Walker (2007), la comunicación es "la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte". (p. 511)

Las personas se comunican verbal y no verbalmente. Para escuchar y comprender eficientemente a un usuario hay que atender tanto a sus palabras como a sus gestos y su forma de expresarse.

El comportamiento y comunicación no verbal se manifiesta en diversas dimensiones. Desde el punto de vista de la atención al cliente, se debe tener en cuenta las siguientes conductas:

- Sonreír. Es necesario sonreír cordialmente y sin exageraciones al inicio de las labores para poner al ciudadano en buena disposición de ánimo.
- Mirar a los ojos. El contacto visual ayuda y refuerza la comunicación.

- Asentir o negar con la cabeza. Para mostrar que se comprende y sigue la comunicación del usuario se deben realizar movimientos leves con la cabeza.
- Controlar los movimientos corporales. Los movimientos corporales no deben ser excesivos o estereotipados. Cualquier movimiento hacia delante indica normalmente interés por la comunicación que se está manteniendo, de la misma forma que retirar o alejar el cuerpo indica desinterés o discrepancia.
- Brazos cruzados. Si el espacio personal es corto es conveniente no cruzar los brazos a modo de barrera entre las dos personas, siendo más cordial cogerse las manos simplemente.
- Dar la mano con seguridad. La mano ha de estrecharse con seguridad y cordialidad.

Al igual que la imagen y presencia personal y el comportamiento no verbal, el estilo de comunicación es una carta de presentación para el interlocutor.

En todo tipo de comunicación el estilo asertivo es el más eficaz, ya que se orienta por los objetivos y, por tanto, la probabilidad de lograrlos es mayor. Este estilo se caracteriza por expresar clara y concisamente ideas, deseos, demandas y actitudes a otra persona siendo respetuoso con el punto de vista de la misma.

Al hablar hay que conseguir que los contenidos y el lenguaje empleado sean claros, concretos y al mismo tiempo completos. Para ello es conveniente seguir una serie de consejos:

- Cuanto más se conozca de un tema, más fácilmente podrá ser explicado.
- Emplear frases y párrafos cortos que faciliten la reflexión sobre sus contenidos.

- Los tiempos verbales deben estar psicológicamente próximos. Si se habla del pasado siempre resultarán más cercanos los tiempos compuestos.
- No se debe recurrir a tecnicismos innecesarios.

Para una correcta comunicación ha de adoptarse un estilo asertivo que permita orientar la comunicación por los objetivos, seleccionando las habilidades necesarias para lograr dichos objetivos en un contexto determinado. Algunas habilidades que favorecen la comunicación son:

- Escuchar activamente.
- Atender a las señales no verbales.
- Elegir el lugar y el momento adecuados para cada tipo de comunicación.
- Resumir aquello que se está exponiendo.
- Hacer preguntas cortas y directas que ayuden a obtener información.
- Ser positivo.
- Dar información útil y planificada.
- Conceder mucha importancia a los primeros momentos de la comunicación.

2.1.11.- VARIABLES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Existen una serie de variables estrechamente relacionadas con los procesos de atención al usuario que influyen en la calidad de servicio percibida por la ciudadanía. Estas variables otorgan valor añadido tanto a la institución como a distintos servicios brindados, influyendo también en el posicionamiento de la misma.

Son variables intangibles las conductas, aptitudes y actitudes individuales y grupales compartidas por los miembros de la organización que pueden incrementar valor y satisfacción a la ciudadanía, las principales son:

- Valores corporativos. Incluyen las creencias de la institución, normas, formas de pensar.
- Calidad de servicio. La calidad de servicio queda reflejada en numerosas ocasiones por el estilo de comunicación, el comportamiento y la motivación del personal, elementos que influyen en la imagen de la Institución y la percepción de la calidad de sus servicios.

Existen una serie de variables que intervienen en la prestación de servicios como dimensiones de la calidad percibida por la ciudadanía:

- Accesibilidad. Los usuarios deben contactar fácilmente con la institución.
- Capacidad de respuesta. Predisposición a atender y dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.
- Cortesía. Durante la prestación de servicios el personal debe ser atento, respetuoso y amable con la sociedad.
- Credibilidad. El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los ciudadanos.
- Seguridad. Los servicios prestados carecen de riesgos.
- Profesionalidad. La prestación de servicios debe ser realizada por profesionales. (<http://es.scribd.com>).

2.1.12.- FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Más allá de la satisfacción de un usuario, las instituciones deben orientarse al logro de su fidelización. La fidelidad del usuario es una actitud positiva que supone la unión de la satisfacción del usuario (formada por elementos racionales y afectivos) con una acción de preferencia estable y duradera.

La fidelidad debe ser considerada como un proceso y, por tanto, no sólo se obtiene mediante los outputs de la entidad (productos o servicios ofertados),

sino que es la suma de dichos outputs con el proceso de prestación del servicio y la atención percibida por el usuario. (<http://es.scribd.com>)

Para alcanzar la fidelidad de un usuario es necesario seguir un proceso estructurado y coherente que integre aquellas estrategias que resulten adecuadas para los diferentes tipos de usuarios.

Los programas de fidelización son pautas de acción encaminadas a incentivar la confiabilidad de la sociedad para que éste se implique con la institución. Estos programas se basan en acciones efectivas y de comunicación sistemáticas y mantenidas a lo largo del tiempo que añaden valor para el usuario.

La implementación de un programa de fidelización ofrece tres ventajas principales:

1. Incremento del servicio al usuario. Se ofrecen al usuario una serie de ventajas que incrementan la confianza percibida por éste: colaboración y trabajo conjunto.
2. Obtención de información. Los usuarios adscritos al programa registran sus datos en las fichas de inscripción, con lo cual la entidad sabe cómo es su usuario.
3. Eficacia comunicativa. Con la información anterior, la Institución puede desarrollar programas de trabajo más eficientes y satisfactorias para ambas partes.

El diseño y puesta en marcha de un programa de fidelización debe seguir las siguientes etapas:

1. Sistema logístico de información. Es el núcleo del servicio, cuya misión principal es obtener información relevante partiendo de la base de datos de los ciudadanos. Una vez implementados los programas comunitarios, el sistema de información ha de recoger la evolución de respuestas de los ciudadanos a los diferentes programas.

2. Definición del público objetivo del programa. Segmentar los usuarios según su nivel de relación con la Institución y decidir a qué grupos dirigir cada uno de los programas comunitarios.
3. Selección de ventajas, primas o incentivos. Hay que definir los estímulos significativos para cada tipo de ciudadanos y desarrollar un programa que identifique claramente cómo se van a otorgar las diferentes motivaciones.
4. Diseño de la estrategia de comunicación. Las comunicaciones han de crear y mantener una relación entre la Institución y la ciudadanía. Los medios de comunicación son los mismos que pueden emplearse para cualquier campaña de marketing (correo, teléfono, Internet, etc.). Las estrategias de comunicación deberán resaltar aquellos aspectos que creen valor y satisfacción para los usuarios.
5. Implementación. Las respuestas a la comunicación han de ser inmediatamente cuantificables, para lo cual los sistemas de información deberán desde el primer momento recoger datos y transformarlos en información útil.
6. Evaluación. Los resultados obtenidos con los programas de fidelización pueden ser cuantificados atendiendo a diferentes variables como:
 - a. Incremento de la satisfacción del cliente. Puede medirse mediante el uso de encuestas a la sociedad.
 - b. La respuesta de la ciudadanía. Medir las respuestas obtenidas a un determinado servicio.

2.1.13.- CALIDAD DE SERVICIO

Para definir que es calidad de servicio, primero debemos establecer la definición de calidad y de servicio:

CALIDAD.- Podría definirse como la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia

que satisfaga las demandas y expectativas de sus clientes. Todo ello mediante la activa participación de los niveles gerenciales y de todos los trabajadores

(<http://www.monografias.com>).

SERVICIO.- Entendido como aquella relación que va más allá de lo que el cliente espera y es percibido por éste como la realización de una compra con valor agregado (<http://www.monografias.com>).

Por lo tanto calidad de servicio se puede definir como la mejora cualitativa de las relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de los servicios recibidos.

Se entendería a la calidad del servicio como la mejora cualitativa y cuantitativa de procesos de enseñanza – aprendizaje, para que con los conocimientos adquiridos se fomente una cultura de calidad de servicio para una comunidad.

2.1.14.- ESTÁNDAR DE CALIDAD DE SERVICIO

Un estándar es un valor de referencia, medida o relación que se emplea para servir de modelo o patrón de control. Los estándares de calidad de servicio no se pueden improvisar. Exigen una metodología de investigación previa a las expectativas reales de los clientes, de elaboración e implantación y, al final, que los estándares se cumplan. (<http://educavital.blogspot.com>)

Los estándares de calidad de servicio en una institución, abarcan los procesos de gestión y las prácticas institucionales que contribuyen a que todos los servidores logren los resultados de aprendizaje esperados, para

que se desarrollen profesionalmente, y aporten para que la institución se aproxime a su funcionamiento óptimo.

2.1.15.- ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Lo más importante en una entidad son sus usuarios tanto internos como externos y su equipo de trabajo, y sólo aquellas que tengan personal competitivo, servicios de calidad y un excelente servicio podrán garantizar un posicionamiento efectivo en la sociedad. (<http://es.slideshare.net/>)

Para que el servicio sea excelente de calidad se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al recurso humano que tiene contacto directo con la ciudadanía, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen un servicio eficiente y de calidad.

Una forma eficaz de posicionarse en la mente de los ciudadanos es utilizar el servicio de atención al usuario como elemento diferenciador de la calidad brindada, actualmente es este uno de los puntos más vulnerables de su competencia, ya que según estudios realizados, la calidad de servicio que brinda la institución sigue siendo deficiente, por lo cual la capacitación le permitirá competir con otras instituciones en beneficio de los ciudadanos y fortalecer su servicio.

A continuación se detallan las siguientes estrategias para mejorar sustancialmente la calidad de servicio a la sociedad:

1. El cliente o ciudadano por encima de todo: Es la razón de ser del servicio que brinda toda organización.
2. No hay nada imposible cuando se quiere: Enmarcado en la normativa legal es posible servir eficientemente al ciudadano cuando requiere que le sean satisfechas algunas necesidades.

2.1.16.- POLÍTICAS DE CALIDAD

Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional de Colombia (2010): “Por calidad se entiende que un producto o un servicio presentan las mejores cualidades y características frente a los mismos productos o servicios ofrecidos por otras entidades que hacen la competencia. En cuanto al servicio de seguridad ciudadana la ciudadanía es quien evalúa la calidad del servicio en función de la satisfacción de sus necesidades en cuanto a la protección de sus derechos y garantías constitucionales y legales”. (p. 20).

Calidad es aquello que se considera óptimo, de las mejores condiciones, con los máximos atributos posible es; es responder solventemente a las expectativas del usuario o consumidor y superarlas más allá de lo que pide o espera; es hacer las cosas lo mejor posible, con eficiencia y eficacia.

2.1.17.- BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD

Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional de Colombia (2010): “Los beneficios de garantizar la calidad en los servicios que se ofrecen a la comunidad representa uno de sus más preciados objetivos, lo cual es su afianzamiento en la sociedad como una Institución esencial que se constituye en el eje para el desarrollo general, ya que sin seguridad no hay desarrollo y sin desarrollo no hay seguridad”. (p. 26)

A su vez, también se pueden evidenciar otros beneficios al interior de la organización que practica estas políticas como son:

- Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas del ciudadano.
- Aseguramiento que los objetivos de la institución están vinculados con las necesidades y expectativas de la comunidad.

- Comunicación de las necesidades y las expectativas del ciudadano a toda la Institución.
- Determinación de la satisfacción del usuario y actuar con base en los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con la ciudadanía.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los usuarios y a otras partes interesadas.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades de los usuarios.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.
- Mayor participación y vinculación activa del usuario en la solución de sus propias necesidades.

2.2.- MARCO CONCEPTUAL

- **PLAN.-** Programa detallado de la realización de una cosa y conjunto de medios para llevarla a cabo. (www.monografias.com)
- **CAPACITACIÓN.-** Chiavenato (2008) manifiesta que “es la experiencia adquirida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. La capacitación implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus actitudes ante su trabajo o sus interacciones con los colegas o el supervisor”.(p. 371)
- **VALIDACIÓN.-** Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos. (<http://www.greenfacts.org>)

- **APLICACIÓN.-** Aquí se aplica el programa de capacitación. (<http://es.thefreedictionary.com>)
- **EVALUACIÓN.-** Se determina el éxito o fracaso del programa. (<http://definicion.de/evaluacion>)
- **PLAN DE CAPACITACIÓN.-** Se puede manifestar como la manera de mejorar y desarrollar las capacidades mediante las motivaciones a nivel individual y de grupos de trabajo, para la satisfacción de las necesidades mediante pasos que sirvan para satisfacer las necesidades mediante los programas con una correcta planificación y finalmente llegar a evaluar cada uno de los parámetros propuestos dentro de la capacitación y de este modo saber cuan efectivo puede ser el plan. (<http://es.slideshare.net>)
- **CULTURA DE SERVICIO.-** Conjunto de valores, creencias, conocimientos y costumbres, orientadas al servicio, que los miembros de la Institución comparten dentro de la organización y que se manifiestan en las acciones diarias. La sumatoria de las acciones diarias de servicio, de cada uno de los elementos de la Institución refleja una cultura de servicio. (<http://intecap.info>)
- **COACHING.-** Mondy (2010), Manifiesta que, “Se considera con frecuencia como una responsabilidad del jefe inmediato, quien brinda asistencia de una manera muy similar a la de un mentor, pero el enfoque principal es el desempeño”. (p. 209)

En eso, precisamente, consiste la labor del coach. Pero no solo a nivel de empresas se puede aplicar coaching, hoy en día este concepto se ha ampliado a colegios, instituciones públicas, y a personas que buscan lograr un crecimiento personal para alcanzar sus metas.

CAPÍTULO III

3.1.- MARCO METODOLÓGICO

3.1.1.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1.1.- INVESTIGACIÓN SECCIONAL O TRANSVERSAL

De acuerdo a lo que define Bernal (2010), “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado”(p. 118)

La presente investigación es seccional puesto que se la realizó a una población o muestra de servidores policiales en una determinada fecha, como la falta de actualización de conocimientos en una cultura de servicio de calidad de los servidores policiales.

3.1.1.2.- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Según Bernal (2010) , se consideraba como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind (1998), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”(p. 113)

Es de tipo descriptivo debido a que particulariza propiedades importantes de los aspirantes de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, para ser sometido a un análisis, es decir, se planteó la necesidad de recoger, registrar e interpretar datos relativos a los servidores policiales, permitiendo conocer las situaciones como: falencias en los conocimientos y habilidades de los aspirantes, las actitudes predominantes observadas en la aplicación de servicio a la comunidad y una descripción de los hechos observados en la investigación.

3.1.1.3.- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Bernal (2010), manifiesta que: “consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”(p. 11)

Es una investigación de tipo bibliográfica, ya que recoge, y analiza información secundaria contenida en diversas fuentes bibliográficas, se apoya en consultas, análisis y crítica de: libros, revistas, fuentes electrónicas en general, entre otros recursos de consulta, que nos van a brindar información sobre la propuesta a ofrecer.

3.2.- MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos a utilizarse para desarrollar el presente trabajo investigativo son:

3.2.1.- MÉTODO DEDUCTIVO

Bernal (2010) dice que: “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. (p. 59)

Se inició con el análisis del conocimiento de los hechos o conclusiones generales observadas en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, para llegar a explicaciones particulares, basado en la información existente en bibliografía y hechos primarios de la situación problema de los servidores policiales y la atención a la comunidad, objeto de la investigación.

3.2.2.- MÉTODO INDUCTIVO

Bernal (2010) detalla que: “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general”. (p. 60)

Empezó con el razonamiento de datos y hechos particulares observados, para llegar a conclusiones que llevará a conocimientos generales, que permitirán la formación de la idea a defender y fundamentará la propuesta final.

3.2.3.- MÉTODO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO

Bernal (2010) según esta concepción, “el método de investigación suele dividirse en los métodos *cuantitativo*, o investigación cuantitativa, y *cualitativo* o investigación cualitativa:

- *Método cuantitativo o método tradicional*: Se fundamenta en la *medición* de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado.
- *El método cualitativo o método no tradicional*: De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta a *profundizar* casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

...en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas”. (p. 60)

Lo que permitirá la recolección, presentación, descripción y análisis de los datos recolectados para transformarlos en información, extraer resultados,

emitir conclusiones y recomendaciones del caso. Este estudio se lo realizará con la totalidad de la población investigada.

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

Bernal (2010), manifiesta que según Jany (1994) población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. (p.160)

Se tomó en consideración al señor Director de Educación de la Policía Nacional para realizarle una entrevista y a la población de servidores policiales que laboran en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, que son un total de 30 para la realización de la encuesta.

3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se ha aplicado es la encuesta y revisión de documentos e Internet. Las encuestas se realizaron a los servidores policiales de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago, los documentos que han sido revisados son los archivos de la EFP-SPL.

3.4.1.- ENCUESTA

Para Bernal (2010), encuesta es “una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”(p. 194)

Para la investigación se aplicó la técnica de encuesta debido a que se consideró importante elaborar cuestionarios que fueron aplicados a varias personas, con el fin de obtener información relevante sobre las necesidades

de capacitación de los aspirantes a policía en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

3.4.2.- ENTREVISTA

Se realizó una entrevista al señor Director Nacional de Educación de la Policía Nacional, sobre los temas o planes de capacitación que se dan a los servidores policiales, y sobre temáticas referentes a la calidad de servicio que debe brindar la Policía Nacional a la ciudadanía, con el fin de establecer desde un punto de vista directivo y administrativo sobre el planteamiento de una propuesta de capacitación en cultura de servicio de calidad para los servidores policiales.

3.5.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.5.1.- PROCEDIMIENTO

- Discriminación y procesamiento de información recabada en la encuesta y la entrevista.
- Tabulación de las encuestas.
- Graficación de los resultados de las encuestas.
- Análisis e interpretación de información.

CAPÍTULO IV

4.1.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

4.1.1.1- ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES POLICIALES QUE PRESTAN SERVICIO EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE POLICÍAS SAN PABLO DEL LAGO.

Una vez aplicada la encuesta para la recolección de datos se realizó la respectiva tabulación, el procesamiento y análisis de los mismos, para ello se utilizó uno de los programas del paquete utilitario de Microsoft Office, como es el Microsoft Excel el que permitió cuantificarlos y graficarlos.

De acuerdo a los objetivos planteados, esta encuesta fue dirigida a los servidores policiales que prestan servicio en la escuela de formación de policías San Pablo del Lago, para diagnosticar la situación actual de necesidades de capacitación.

4.1.1.2.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES POLICIALES QUE PRESTAN SERVICIO EN LA ESCUELA DE FORMACIÓN DE POLICÍAS SAN PABLO DEL LAGO.

Se ha realizado el análisis de las encuestas realizadas a los servidores policiales que laboran en la escuela de formación de policías San Pablo del Lago, como se demuestra a continuación:

1.- ¿Considera usted que el personal policial está actualizado en conocimientos de atención al cliente?

Tabla N° 1 Personal policial actualizado en conocimientos

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	16,7%
NO	25	83,3%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

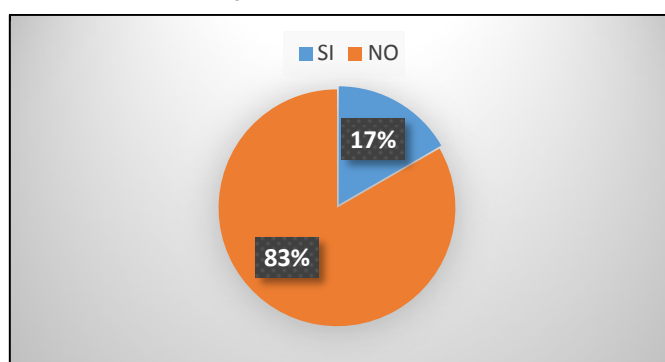


Gráfico N° 2 Conocimientos de atención al cliente

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos.

Análisis e interpretación

Como se observa en los resultados de la tabla, se ha encontrado que la mayor parte de los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL, indican que el personal policial no está actualizado en conocimientos de atención al cliente y servicio de calidad ya que nunca han recibido una capacitación sobre el tema en referencia, por lo tanto no cuenta con los conocimientos necesarios en ésta temática para desempeñar su labor policial en forma eficiente, ocasionando insatisfacción a la comunidad por el trabajo que brinda la Policía Nacional.

2.- ¿Las autoridades policiales se interesan por mejorar en el personal, una cultura de servicio?

Tabla N° 2 Autoridades se interesan en mejorar al personal

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	16.7%
NO	20	66.7%
A VECES	5	16.7%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

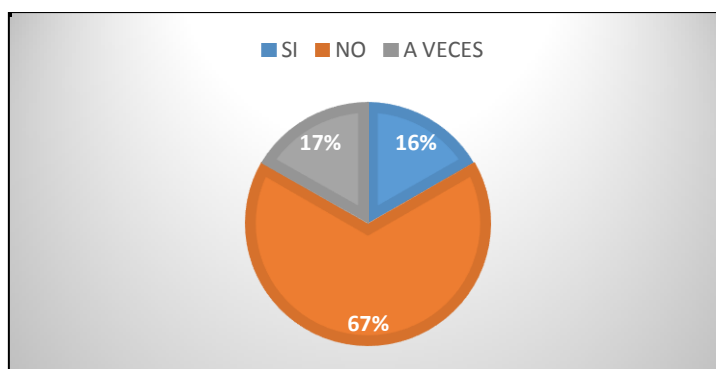


Gráfico N° 3 Interés por crear una cultura de servicio por parte de las autoridades policiales

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos.

Análisis e interpretación

Conforme a los resultados de la tabla, se presume una despreocupación por parte de ciertas autoridades policiales, en el sentido de fortalecer una cultura de servicio de calidad, con la finalidad que la institución brinde un servicio de excelencia basado en conocimientos actuales sobre atención al cliente y cumplir una función de calidad a la comunidad.

3.- ¿Considera usted que los servidores policiales son entes autoritarios?

Tabla N° 3 Policía ente autoritario

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	15	50%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.
ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

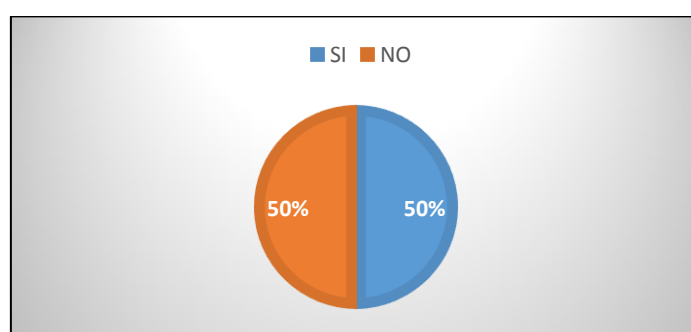


Gráfico N° 4 Servidores policiales autoritarios

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.
ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

Análisis e interpretación

El cuadro presenta datos importantes relacionados al autoritarismo por parte de los servidores policiales, manifestando los encuestados que se ha producido un gran cambio positivo dentro de la Institución Policial, pero al mismo tiempo la otra mitad opinan que todavía es necesario cambiar la mentalidad negativa y retrograda de ciertos servidores policiales que aún no interiorizan la vocación de servicio y la atención que la ciudadanía se merece, por ello es menester realizar las acciones tendientes a cambiar la actitud a estos servidores policiales que aun actúan de esta manera, para cambiar el criterio que se tiene en relación al tema.

4.- ¿Considera usted que hace falta motivar al personal de la policía para que mejore su servicio a la comunidad?

Tabla N° 4 Falta motivar al personal policial

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.
ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

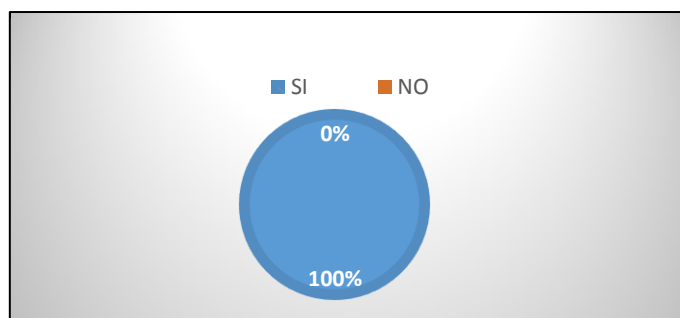


Gráfico N° 5 Motivación a los servidores policiales

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.
ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

Análisis e interpretación

El resultado presentado en el cuadro indica que la totalidad de los servidores policiales opinan que, siempre es necesario que se realice acciones tendientes a incrementar la motivación del servidor policial, que incida directamente en el trabajo que desarrolla para el cumplimiento de sus funciones específicas, obteniendo de esta manera un trabajo más gratificante en el sentido del deber cumplido, pero no está por demás el reconocimiento por parte de los superiores jerárquicos para que sirva de incentivo.

5.- ¿Está usted de acuerdo con el servicio comunitario que brinda nuestra institución?

Tabla N° 5 De acuerdo con el servicio comunitario

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	20	66,7%
NO	10	33,3%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

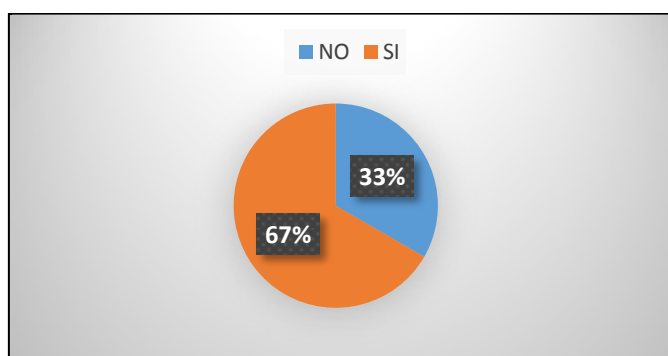


Gráfico N° 6 Servicio Comunitario de la institución

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

Análisis e interpretación

De los resultados se ha encontrado que la mayor parte de los servidores policiales manifiestan que comparten las políticas del servicio que brinda la Policía Comunitaria por cuanto existe mayor relación con la comunidad y las autoridades locales, situación que resulta beneficiosa para dar solución a los problemas que se suscitan en cada sector de responsabilidad; no así, otro bajo porcentaje emite criterio de que el servicio policial comunitario tiene sus debilidades en la falta de personal para cubrir las diferentes funciones.

6.- ¿Conoce usted si existen planes de capacitación sobre atención al cliente, en la Policía Nacional?

Tabla N° 6 Conoce planes de capacitación

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	30	100%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.
ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

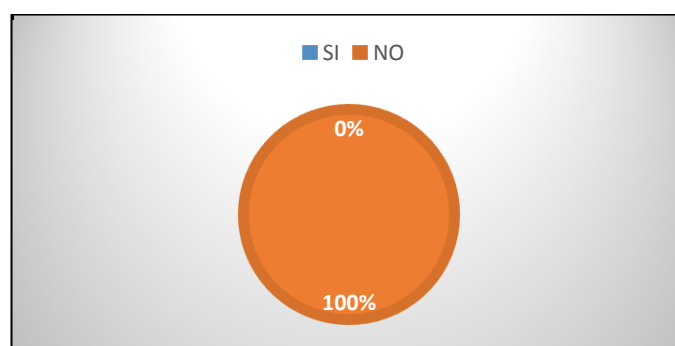


Gráfico N° 7 Planes de capacitación sobre calidad de servicio en atención al cliente para la Policía Nacional

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.
ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

Análisis e interpretación

Como se puede observar en la tabla, el criterio general es que no existen planes de capacitación en calidad de servicio en atención al cliente para los servidores policiales, siendo imperativo que se realice una planificación dirigida a que los señores servidores policiales tengan el conocimiento de cómo brindar un servicio de excelencia, eficiente y eficaz para la obtención de beneficios para la comunidad en general y para la propia institución en el sentido de ser la mejor institución nacional en brindar un servicio de calidad.

7.- ¿Conoce si se fomenta los conocimientos de la Doctrina Policial a los servidores policiales para incrementar la convicción de servicio?

Tabla N° 7 Fomenta conocimientos de la doctrina policial

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	83,3%
NO	5	16,7%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

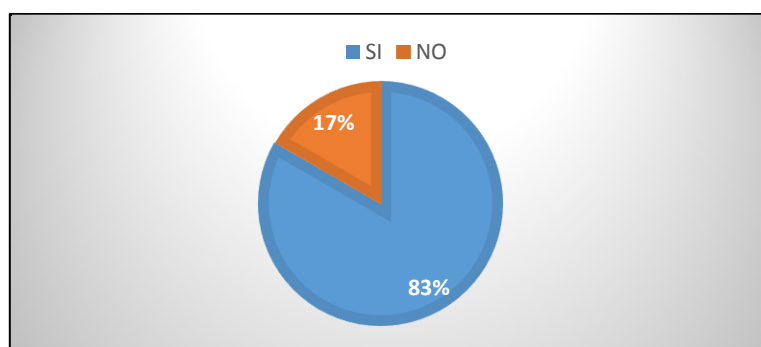


Gráfico N° 8 Fomentar la Doctrina Policial en los servidores policiales

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

Análisis e interpretación

Se establece que en la mayoría de los servidores policiales se fomenta los conocimientos de Doctrina Policial generando de este modo el sentido de pertenencia que es para que sientan y hagan parte de sí la historia, principios y valores institucionales, todo ello tendiente a que el servidor policial sea una persona digna ante la sociedad a la cual se debe y ante sí mismo, sepa su historia y sus raíces comunes con la comunidad.

8.- Para mejorar sus conocimientos, habilidades, destrezas en calidad y servicio al cliente, de los siguientes temas, cuáles le interesa conocer:

Tabla N° 8 Temas de capacitación

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inteligencia emocional	9	30%
Ética y valores.	8	27%
Mejoramiento de la comunicación.	6	20%
Motivación y liderazgo	4	13%
Las relaciones humanas	3	10%
TOTAL	30	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Williams Rodrigo Barreno Ramos

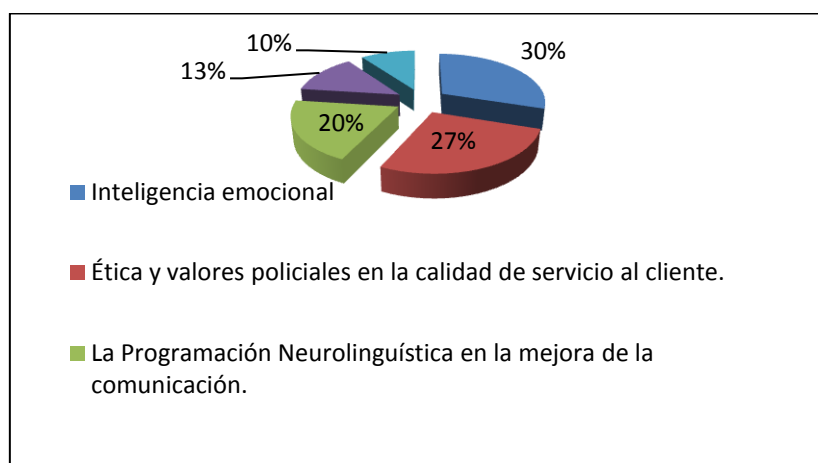


Gráfico N° 9 Temas de capacitación

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores policiales que prestan su servicio en la EFP-SPL.

ELABORADO POR: Williams Rodrigo Barreno Ramos

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados indican que se debe capacitar al servidor policial en temas relacionados a la inteligencia emocional por el grado de importancia que implica el tratar diariamente con las personas, seguido por la ética y valores que son la base fundamental de procedimientos correctos y apegados a derecho, a la moral y buenas costumbres; un 20% consideran importante reforzar en los aspectos comunicacionales; el 13% dieron énfasis a la motivación y liderazgo, y un menor porcentaje a las relaciones humanas que representan la esencia del convivir diario del ser humano como ente social.

ENTREVISTA REALIZADA AL SEÑOR DIRECTOR NACIONAL DE EDUCACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL

1.- ¿Usted conoce algún plan de capacitación en atención al cliente para los servidores policiales? ¿Cuáles?

Si algunos PCIC, DDHH, Docencia policial, instructores virtuales, plan de transparencia, entre otros.

2.- ¿Cree usted que se puede cambiar de actitud en los servidores policiales para una atención de calidad a la ciudadanía?

Claro que sí, desde luego ya hemos cambiado mucho con los cambios que se han dado en la educación policial, y queda mucho más por hacer.

3.- ¿Qué piensa acerca del trabajo de los servidores policiales con la ciudadanía?

Qué es muy buena, hay falencias que debemos seguir corrigiendo y propender a brindar un servicio eficiente de calidad y calidez.

4.- ¿Cuál es el factor determinante para que el trabajo policial no sea eficaz y de calidad?

Los horarios de trabajo, desmotivación, despreocupación, falta de profesionalismo, apatía.

5.- ¿Qué factores influyen para que la atención que brinda el servidor policial pueda mejorar?

Personalidad, empatía, profesionalismo, calidez, correcto desenvolvimiento profesional.

6.- ¿Está de acuerdo que se capacite constantemente a los servidores policiales, no solo en el ámbito de calidad de servicio en atención al cliente, y que otros temas cree que se debería capacitar?

Claro que sí, además se debería capacitar en temas que mejoren las relaciones con la comunidad.

7.- ¿Usted ha participado en capacitaciones dentro o fuera de la institución policial y en que le ayudado en su trabajo?

Por supuesto, en la atención que cada día ofreces al demandante de nuestro servicio sea externo o interno.

Como se puede analizar de la entrevista realizada, se debería centrar nuestro trabajo en capacitar a los servidores policiales en temas de calidad de servicio en la atención al cliente, que en nuestro caso es al ciudadano que requiere que le brindemos seguridad con un trato humanista y de calidad y calidez en cumplimiento de nuestras funciones.

Sin embargo se sigue trabajando y capacitando a los servidores policiales en otras áreas y que se pondrá mayor empeño en este tema de importancia para levantar la imagen institucional por el tipo y la calidad de servicio que se brinda.

CAPÍTULO V

5.1.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Luego de ejecutado el diagnóstico mediante la encuesta aplicada a los servidores policiales que laboran en la escuela de formación de policías San Pablo del Lago, se propone el plan de capacitación para los aspirantes a policías de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

5.2.- TEMA DE LA PROPUESTA

Plan de Capacitación sobre “atención al cliente” para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

5.3.- TÍTULO DE LA PROPUESTA

Plan de capacitación para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago

5.4.- OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

5.4.1.- OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento técnico de capacitación para los aspirantes a policía para generar conocimientos, habilidades y destrezas orientados al fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad.

5.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contar con eventos específicos de capacitación en base a la detección de necesidades de capacitación del personal.
- Diseñar formatos para la aplicación del proceso de capacitación.

5.5.- RECURSOS

5.5.1.- TALENTO HUMANO

Facilitadores e instructores especializados de la Dirección Nacional de Educación y la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago en los temas programados en la propuesta de capacitación, para los aspirantes a policía de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.

Requisitos: Tener conocimientos en los temas a capacitar. Dominar el tema a tratar. Experiencia de 2 años por lo menos en las funciones. Elaborarán la Guía didáctica con los temas y subtemas a tratar.

5.5.2.- RECURSOS MATERIALES

Infraestructura: Las actividades de capacitación se desarrollarán en aulas audiovisuales proporcionadas por la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago. Mobiliario, equipos y suministros: computador, proyector, pantalla, escritorios, sillas, pizarra de tiza líquida, equipo multimedia, amplificación, TV-DVD y espacio abierto para dinámicas.

Documentos: Guías o manuales, formularios para evaluación de instructor, coordinador, participantes y otros formularios serán necesarios para el éxito de la capacitación.

5.6.- FINANCIAMIENTO

La inversión para este “plan de capacitación”, será financiada con recursos propios de la Escuela de Formación de Policías.

5.7.- CRONOGRAMA

Para la propuesta de este plan se ha establecido el siguiente cronograma:

Tabla N° 9 Cronograma para la ejecución de los eventos talleres

NOMBRE DEL EVENTO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Inteligencia emocional	X			
Doctrina, ética y valores policiales en la calidad de servicio al cliente	X	X		
La Programación Neurolingüística en la mejora de la comunicación		X		
El Couching y la motivación y liderazgo para el servicio al cliente		X	X	
Las relaciones humanas en la excelencia del servicio			X	X

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

5.8.- PROPUESTA DE TEMAS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Tabla N° 10 Temas de capacitación: propuesta de eventos

TEMAS DE CAPACITACIÓN	ORDEN DE PRIORIDAD
Inteligencia emocional	1ro.
Doctrina, ética y valores policiales en la calidad de servicio al cliente.	2do.
La Programación Neurolingüística en la mejora de la comunicación.	3ro.
El Couching y la motivación y liderazgo para el servicio al cliente	4to.
Las relaciones humanas y la cultura de servicio de calidad	5to.

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

5.9.- DESARROLLO DE TALLERES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

5.9.1.- TALLER # 1: Inteligencia Emocional

- 1) Objetivo: A lo largo del taller, los participantes conocerán las cualidades que distinguen a las personas con alta inteligencia emocional, desarrollarán algunas habilidades y actitudes sugeridas por el modelo de la inteligencia emocional, enriquecerán el modelo de inteligencia emocional con otros enfoques de desarrollo personal y de liderazgo transformacional y diseñarán un proyecto de traducción de los aprendizajes del taller a su vida personal, familiar y profesional.
- 2) Dirigido a los aspirantes a policías de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago.
- 3) Contenido:

Tabla N° 11 Temas, finalidad, actividades y tiempos Taller 1

TEMAS Y SUBTEMAS	<ul style="list-style-type: none">• Inducción: conceptos; niveles de aprendizaje; ser – hacer – lograr.• Tipos de inteligencia: lingüística, lógico-matemática, espacial, corporal, intrapersonal, interpersonal, musical.• Inteligencia emocional: concepto, inteligencia y razón, autoconocimiento, autorregulación, motivación.• Modelos convergentes de liderazgo transformacional: potenciación personal, interpersonal, de grupo y organizacional.• La aptitud emocional: desarrollo de habilidades• La aptitud social: ganar-ganar, dimensiones de los equipos de comunicación, equilibrio entre indagación y persuasión, escucha empática, atención física, manejo de conflictos y negociación.
RECURSOS	Audiovisuales, instrucción programada, instrucción asistida por computador.
TÉCNICAS Y ACTIVIDADES	Charlas, conversatorios, videos, círculo de mejoramiento de estudios, trabajo grupal, actividades lúdicas relacionadas al tema.
TIEMPO	40 horas

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

- 4) Metodología: Taller vivencial participativo, ejercicios de desarrollo de habilidades, experiencia de reflexión e introspección, diálogo, reflexión final y cuestionarios.
- 5) Resultados de aprendizaje:
 - Resultado 1: Conoce sus habilidades personales.
 - Resultado 2: Reconoce los valores humanos como base de la comunicación.
- 6) Se realizará una evaluación de los contenidos del taller, de tal manera que permita visualizar los aprendizajes obtenidos.
- 7) Número de participantes 120 Aspirantes en 3 grupos de 40 cada uno.
- 8) Requisitos de los participantes:
 - Formar parte del orgánico de la EFP-SPL
 - Tener conocimientos básicos y homogéneos sobre el tema del evento
- 9) Lugar, fecha, hora del evento:
 - Taller de audiovisuales de la EFP-SPL
 - Mes 1
 - De 08h00 a 17h00
- 10) Duración: tres semanas a razón de una semana por cada grupo.
- 11) Horas: 40 horas por cada grupo dando un total de 120 horas
- 12) Certificado a entregar:
 - Aprobación: 30 % asistencia y 70 % evaluación.
- 13) Presupuesto

Tabla N° 12 Presupuesto del Taller # 1

No.	DETALLE	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Horas pago instructor	24	10,00	240,00
2	Coffe breake	150	1,50	225,00
3	Suministros varios	120	0,60	72,00
TOTAL DEL EVENTO				537,00

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

DESARROLLO DEL TALLER # 1

1. DINÁMICA

Grupo de estatuas.- El capacitador pedirá a los participantes caminar por el salón moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, dirá una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice “paz”. Todos los participantes instantáneamente y sin hablar tienen que adoptar posiciones que demuestren lo que para ellos significa “paz”, Repita el ejercicio varias veces.

2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Inducción:

- Conceptos
- Niveles de aprendizaje
- Ser – hacer – lograr

Tipos de inteligencia:

- Lingüística
- Lógico-matemática
- Espacial
- Corporal
- Intrapersonal e interpersonal
- Musical.

Inteligencia emocional:

- Concepto
- Inteligencia y razón
- Autoconocimiento
- Autorregulación
- Motivación

Modelos convergentes de liderazgo transformacional:

- Potenciación personal
- Interpersonal
- De grupo y organizacional

La aptitud emocional:

- Desarrollo de habilidades

La aptitud social:

- Ganar-ganar
- Dimensiones de los equipos de comunicación
- Equilibrio entre indagación y persuasión
- Escucha empática
- Atención física
- Manejo de conflictos y negociación

3. TRABAJO EN GRUPOS

De los 40 participantes se conformará 5 grupos de 8 aspirantes, asignándoles un tema a tratar, el grupo designará un secretario relator, quien resumirá y expondrá lo analizado en el grupo.

4. PLENARIA

Para el desarrollo de las mismas los delegados de cada grupo expondrán las apreciaciones alcanzadas, luego de las mismas serán reforzados por el capacitador del taller con la finalidad de llegar a conclusiones

5. CONCLUSIONES

De las exposiciones realizadas se podrá evaluar si el taller cumplió con los objetivos propuestos.

6. COMPROMISOS

Con los conocimientos adquiridos los Aspirantes estarán en capacidad de manifestar sus compromisos en aras de aplicar la inteligencia emocional

5.9.2.- TALLER # 2: Doctrina, ética y valores policiales en la calidad de servicio al cliente

- 1) Objetivo: Al finalizar el evento los participantes estarán en capacidad de conocer y poder mejorar la calidad de servicio a los clientes en función de los valores y principios de la Policía Nacional del Ecuador.
- 2) Dirigido a los servidores policiales de la EFP-SPL
- 3) Contenido:

Tabla N° 13 Temas, finalidad, actividades y tiempos Taller 2

TEMAS Y SUBTEMAS	<ul style="list-style-type: none">• Identidad institucional: ¿Quiénes somos?; misión y visión• Principios que la institución policial exige: la policía ecuatoriana respeta y cumple con los preceptos de la Constitución Política; la policía ecuatoriana garantiza el orden público democrático; la policía ecuatoriana colabora decididamente en la construcción de la paz social; la policía ecuatoriana reconoce y respeta la diversidad cultural, poblacional y de cultos del país: la policía ecuatoriana trabaja activamente con la comunidad para garantizar la seguridad integral; la policía ecuatoriana actúa con base en la previsión y prevención del delito; la policía ecuatoriana realiza una intervención disuasiva y reactiva ante la infracción; la
-------------------------	--

	<p>policía ecuatoriana trabaja para la restitución de los derechos que han sido vulnerados; la policía ecuatoriana realiza su trabajo con eficacia, diligencia, integralidad y honestidad; la policía ecuatoriana respeta y promueve la equidad de género; la policía tiene conciencia de lo que la sociedad ecuatoriana invierte en ella, por lo cual realiza su trabajo con eficiencia y eficacia; la policía ecuatoriana está en constante mejoramiento y tecnificación; la policía ecuatoriana es una institución cohesionada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores de la policía: Vocación de servicio público; patriotismo; honor; integridad; espíritu de justicia; solidaridad; disciplina; responsabilidad; espíritu de sacrificio; lealtad; tradición; honradez; valentía; prudencia; austeridad; credibilidad; cortesía y buen ejemplo; tolerancia; perseverancia; coherencia.
RECURSOS	Audiovisuales, instrucción programada, instrucción asistida por computador.
TÉCNICAS Y ACTIVIDADES	Charlas, conversatorios, videos, círculo de mejoramiento de estudios, trabajo grupal, actividades lúdicas relacionadas al tema.
TIEMPO	24 horas

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

- 4) Metodología: Taller, lecturas plenarias, conversatorios, mesas redondas, foros, dinámicas participativas y grupales.
- 5) Resultados de aprendizaje: el aspirante conoce y aplica técnicas y valores para mejorar la calidad de servicio del servidor policial.
- 6) Se realizó una evaluación de los contenidos del taller, de tal manera que permita visualizar los resultados de los aprendizajes obtenidos.
- 7) Número de participantes 120 Aspirantes en 3 grupos de 40 cada uno.

- 8) Requisitos de los aspirantes:
- Ser aspirante a policía de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago
 - Tener conocimientos básicos u homogéneos sobre el evento
- 9) Lugar, fecha, hora del evento:
- Taller de audiovisuales de la EFP-SPL.
 - Mes 1 y 2
 - De 08h00 a 17h00
- 10) Duración: Dos semanas
- 11) Horas: 24 horas por cada grupo dando un total de 72 horas
- 12) Certificado a entregar
- Aprobación: 30 % asistencia y 70 % evaluación.
- 13) Presupuesto

Tabla N° 14 Presupuesto del Taller # 2

No.	DETALLE	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Refrigerio	150	1,50	225,00
3	Suministros varios	120	0,60	72,00
TOTAL DEL EVENTO				297,00

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

DESARROLLO DEL TALLER # 2

1. DINÁMICA

Simón dice.- El facilitador explica al grupo que deben seguir las instrucciones cuando el facilitador empiece la instrucción diciendo “Simón dice...” Si el facilitador no empieza la instrucción con las palabras “Simón dice...”, entonces el grupo no debe seguir las instrucciones! El facilitador empieza por decir algo como “Simón dice que aplaudas” mientras él/ella aplaude con sus manos. Los participantes le imitan. El facilitador acelera sus acciones, siempre diciendo “Simón dice...” primero. Después de un corto tiempo, se omite la frase “Simón dice”. Aquellos participantes que

sigan las instrucciones 'salen' del juego. Se puede continuar el juego mientras siga siendo divertido.

2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Identidad institucional:

- ¿Quiénes somos?
- Misión y visión

Principios que la institución policial exige:

- la policía ecuatoriana respeta y cumple con los preceptos de la Constitución Política
- la policía ecuatoriana garantiza el orden público democrático
- la policía ecuatoriana colabora decididamente en la construcción de la paz social
- la policía ecuatoriana reconoce y respeta la diversidad cultural, poblacional y de cultos del país
- la policía ecuatoriana trabaja activamente con la comunidad para garantizar la seguridad integral
- la policía ecuatoriana actúa con base en la previsión y prevención del delito
- la policía ecuatoriana realiza una intervención disuasiva y reactiva ante la infracción
- la policía ecuatoriana trabaja para la restitución de los derechos que han sido vulnerados
- la policía ecuatoriana realiza su trabajo con eficacia, diligencia, integralidad y honestidad
- la policía ecuatoriana respeta y promueve la equidad de género
- la policía tiene conciencia de lo que la sociedad ecuatoriana invierte en ella, por lo cual realiza su trabajo con eficiencia y eficacia

- la policía ecuatoriana está en constante mejoramiento y tecnificación
- la policía ecuatoriana es una institución cohesionada.

Valores de la policía:

- Vocación de servicio público
- Patriotismo
- Honor
- Integridad
- Espíritu de justicia
- Solidaridad
- Disciplina
- Responsabilidad
- Espíritu de sacrificio
- Lealtad
- Tradición
- Honradez
- Valentía
- Prudencia
- Austeridad
- Credibilidad
- Cortesía y buen ejemplo
- Tolerancia
- Perseverancia
- Coherencia.

3. TRABAJO EN GRUPOS

De los 40 participantes se conformará 5 grupos de 8 aspirantes, asignándoles de los 3 temas 7 subtemas a tratar a cada uno, el grupo designará un secretario relator, quien resumirá y expondrá lo analizado en el grupo.

4. PLENARIA

Para el desarrollo de las mismas los delegados de cada grupo expondrán las apreciaciones alcanzadas, luego de las mismas los conocimientos serán reforzados por el capacitador del taller con la finalidad de llegar a determinar conclusiones.

5. CONCLUSIONES

De las exposiciones realizadas se podrá evaluar si el taller cumplió con los objetivos propuestos.

6. COMPROMISOS

Con los conocimientos adquiridos los Aspirantes estarán en capacidad de manifestar sus compromisos en aras de aplicar la Doctrina, Ética y Valores policiales en la calidad de servicio al cliente.

5.9.3.- TALLER # 3: La Programación Neurolingüística en la mejora de la comunicación

- 1) Objetivo: Al finalizar el evento los participantes conocerán sus talentos específicos y los modelos necesarios para crear cambios positivos y nuevas elecciones más eficaces con los demás.
- 2) Dirigido a los servidores policiales de la EFP-SPL
- 3) Contenido

Tabla N° 15 Temas de capacitación taller 3

TEMAS Y SUBTEMAS	<ul style="list-style-type: none">• Postulados básicos: conceptos; personas visuales, auditivas y kinestésicas, características y fortalezas.• Los anclajes y las creencias: claves para lograr un anclaje eficaz; creando un cambio permanente• Técnicas de PNL para mejorar la comunicación: como crear nuestros pensamientos; como comunicar los pensamientos; descifrar lo que otros quieren decir o lo que quieren ocultar.
RECURSOS	Audiovisuales, instrucción programada, instrucción asistida por computador.

TÉCNICAS Y ACTIVIDADES	Charlas, conversatorios, videos, círculo de mejoramiento de estudios, trabajo grupal, actividades lúdicas relacionadas al tema.
TIEMPO	40 horas

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

- 4) Metodología: Trabajo grupal, lecturas plenarias, conversatorios, mesas redondas, foros, dinámicas participativas y grupales.
- 5) Resultagbdos de aprendizaje:
 - Resultado 1: Conoce los modelos pedagógicos de relaciones humanas.
 - Resultado 2: Aplica los modelos pedagógicos en situaciones concretas del servicio policial a la comunidad.
- 6) Se realizará una evaluación de los contenidos del taller, de tal manera que permita visualizar los resultados de los aprendizajes obtenidos.
- 7) Número de participantes 120 Aspirantes en 3 grupos de 40 cada uno.
- 8) Requisitos de los aspirantes:
 - Ser aspirante a policía de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago
 - Tener conocimientos básicos u homogéneos sobre el evento
- 9) Lugar, fecha, hora del evento:
 - Taller de adiovisuales de la EFP-SPL.
 - Mes 2
 - De 08h00 a 17h00
- 10) Duración: 3 semanas
- 11) Horas: 40 horas por cada grupo dando un total de 120 horas
- 12) Certificado a entregar.
 - Aprobación: Asistencia 20%; evaluación 80%.
- 13) Presupuesto

Tabla N° 16 Presupuesto del Taller # 3

No.	DETALLE	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Horas pago instructor	24	10,00	240,00
2	Coffe breake	150	1,50	225,00
3	Suministros varios	120	0,60	72,00
TOTAL DEL EVENTO				537,00

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

DESARROLLO DEL TALLER # 3

1. DINÁMICA

El rey ha muerto.- El capacitador indica a los participantes que se coloquen en círculo, el primer jugador se da vuelta hacia su vecino y le dice “¡El rey ha muerto!”. El vecino le pregunta, “¿Cómo murió?”, y el primer jugador responde, “Murió haciendo esto”, y empieza a hacer un gesto o movimiento simple. Todos los participantes repiten este gesto continuamente. El segundo jugador repite la afirmación y el tercer jugador pregunta, “¿Cómo murió?”. El segundo jugador añade otro gesto o movimiento. Entonces el grupo completo imita estos dos movimientos. El proceso continúa a través del círculo hasta que hayan demasiados movimientos que recordar.

2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Postulados básicos:

- Conceptos
- Personas visuales
- Auditivas y kinestésicas
- Características y fortalezas.

Los anclajes y las creencias:

- Claves para lograr un anclaje eficaz
- Creando un cambio permanente

Técnicas de PNL para mejorar la comunicación:

- Como crear nuestros pensamientos
- Como comunicar los pensamientos
- Descifrar lo que otros quieren decir o lo que quieren ocultar

3. TRABAJO EN GRUPOS

De los 40 participantes se conformará 8 grupos de 5 aspirantes, asignándoles de los 3 temas 1 subtemas a tratar a cada uno, el grupo designará un secretario relator, quien resumirá y expondrá lo analizado en el grupo.

4. PLENARIA

Para el desarrollo de las mismas los delegados de cada grupo expondrán las apreciaciones alcanzadas, luego de las mismas los conocimientos serán reforzados por el capacitador del taller con la finalidad de llegar a determinar conclusiones.

5. CONCLUSIONES

De las exposiciones realizadas se podrá evaluar si el taller cumplió con los objetivos propuestos.

6. COMPROMISOS

Con los conocimientos adquiridos los Aspirantes estarán en capacidad de manifestar sus compromisos en aras de aplicar los conocimientos de la Programación Neurolingüística en la mejora de la comunicación

5.9.4.- TALLER # 4: El Coaching y la motivación y liderazgo para el servicio al cliente

- 1) Objetivo: Desarrollar las habilidades personales imprescindibles para liderar procesos de Coaching, como la capacidad de observación y escucha, que garanticen su idoneidad en la tarea de poder orientarse hacia el logro de sus objetivos, adaptándose al modelo de Observación-Acción y Resultado.
- 2) Dirigido a los servidores policiales de la EFP-SPL
- 3) Contenido:

Tabla N° 17 Temas de capacitación taller 4

<p>TEMAS Y SUBTEMAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción: Realidades, beneficios y ventajas que nos da el coaching; qué es Realmente el Coaching; corrientes que han influido en el Coaching Personal; el coach y sus áreas de actuación; definición del término coach; diferencias y Ventajas entre Coaching y otras disciplinas. • Competencias y herramientas del coach eficaz: Competencias del coach eficaz; actitudes y creencias del Coach eficaz; herramientas para el desarrollo del Coach; cómo establecer sintonía o rapport; posiciones perceptivas; sistemas representacionales; importancia del lenguaje no verbal y cómo usarlo; manejo de la voz, el ritmo y el lenguaje corporal. • Aplicaciones a Institución Policial: Diferentes tipos de Coaching; formularios de estilo personales y directivos; cuestionarios de autoevaluación; formularios para determinar objetivos; la rueda de la vida y de valores. • El coach líder y su rol en la sociedad: La persona como construcción lingüística; el enfoque único y el enfoque múltiple del líder.
<p>RECURSOS</p>	<p>Audiovisuales, instrucción programada, instrucción asistida por computador.</p>
<p>TÉCNICAS Y ACTIVIDADES</p>	<p>Charlas, conversatorios, videos, círculo de mejoramiento de estudios, trabajo grupal, actividades lúdicas relacionadas al tema.</p>
<p>TIEMPO</p>	<p>40 horas</p>

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

4) Metodología: Taller, lecturas plenarias, conversatorios, mesas redondas, foros, dinámicas participativas y grupales.

- 5) Resultados de aprendizaje:
- Resultado 1: Planifica y diseña materiales impresos y virtuales.
- Resultado 2: Desarrolla mejores intervenciones y actuar policial.
- 6) Se realizará una evaluación de los contenidos del taller, de tal manera que permita visualizar los aprendizajes obtenidos.
- 7) Número de participantes 120 Aspirantes en 3 grupos de 40 cada uno.
- 8) Requisitos de los aspirantes:
- Ser aspirante a policía de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago
 - Tener conocimientos básicos u homogéneos sobre el evento
- 9) Lugar, fecha, hora del evento:
- Taller de audiovisuales de la EFP-SPL.
 - Mes 2
 - De 08h00 a 17h00
- 10) Duración: 3 semanas
- 11) Horas: 40 horas de los tres grupos da un total de 120 horas
- 12) Certificado a entregar.
- Aprobación: Asistencia 20%; evaluación 80%.
- 13) Presupuesto

Tabla N° 18 Presupuesto del Taller # 4

No.	DETALLE	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Horas pago trainer	24	10,00	240,00
2	Coffe breake	150	1,50	225,00
3	Suministros varios	120	0,60	72,00
TOTAL DEL EVENTO				537,00

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

DESARROLLO DEL TALLER # 4

1. DINÁMICA

Espacio a mi derecha.- Los participantes se sientan formando un círculo. El capacitador se asegura que el espacio a su derecha se mantenga vacío.

Luego le pide a un miembro del grupo que venga a sentarse en el espacio vacío; por ejemplo, “Me gustaría que Lili venga y se siente a mi derecha”. Lili se mueve y ahora hay un espacio a la derecha de otro participante. El participante que está sentado junto al espacio vacío dice el nombre de otra persona diferente para que venga a sentarse a su lado derecho. Continúe hasta que todo el grupo se haya movido una vez.

2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Inducción:

- Realidades, beneficios y ventajas que nos da el coaching;
- Qué es realmente el Coaching;
- Corrientes que han influido en el Coaching Personal;
- El coach y sus áreas de actuación;
- Definición del término coach;
- Diferencias y Ventajas entre Coaching y otras disciplinas.

Competencias y herramientas del coach eficaz:

- Competencias del coach eficaz;
- Actitudes y creencias del Coach eficaz;
- Herramientas para el desarrollo del Coach;
- Cómo establecer sintonía o rapport;
- Posiciones perceptivas;
- Sistemas representacionales;
- Importancia del lenguaje no verbal y cómo usarlo;
- Manejo de la voz, el ritmo y el lenguaje corporal.

Aplicaciones a Institución Policial:

- Diferentes tipos de Coaching;
- Formularios de estilo personales y directivos;
- Cuestionarios de autoevaluación;

- Formularios para determinar objetivos; la rueda de la vida y de valores.
- El coach líder y su rol en la sociedad: La persona como construcción lingüística;
- El enfoque único y el enfoque múltiple del líder.

3. TRABAJO EN GRUPOS

De los 40 participantes se conformarán 5 grupos de 8 aspirantes cada uno; a cada grupo se le asignará un tema a tratar. El grupo designará un secretario relator quien resumirá y expondrá lo analizado en el grupo.

4. PLENARIA

El secretario relator designado expondrá los comentarios más relevantes sobre el tema analizado por su grupo, mismo que podrá ser reforzado por el capacitador del taller con el objeto de afianzar conocimientos.

5. CONCLUSIONES

Con la guía del capacitador, los aspirantes deberán determinar las conclusiones del taller impartido.

6. COMPROMISOS

De acuerdo a los conocimientos recibidos, los aspirantes estarán en capacidad de manifestar sus compromisos respecto a la aplicación de la cultura de servicio en sus funciones policiales.

5.9.5.- TALLER # 5: Las relaciones humanas y la cultura de servicio de calidad

- 1) Objetivo: Enseñar como generar una cultura institucional dirigida al servicio que logre mejorar en los aspirantes sus capacidades internas como sus relaciones con la ciudadanía.

2) Dirigido a los servidores policiales de la EFP-SPL

3) Contenido:

Tabla N° 19 Temas de capacitación taller 5

TEMAS Y SUBTEMAS	<ul style="list-style-type: none">• Inducción: conceptos• 6 claves para lograr el éxito mediante el servicio al cliente: el servicio es una actitud; acérquese y comuníquese; lo que usted sabe hace la diferencia; la primera impresión cuenta; normas personales; tome la iniciativa.• La cultura empresarial y la cultura de servicio.• Estructura vs cultura en el servicio al cliente.• Estudio de caso. Cultura de servicio WOW de Zappos.com• Obstáculos culturales.• Las relaciones humanas, el camino hacia un cultura eficiente y servicial.• El proyecto de cambio de cultura.• Técnicas y estrategias para la implementación de una cultura de servicio.
RECURSOS	Audiovisuales, instrucción programada, instrucción asistida por computador.
TÉCNICAS Y ACTIVIDADES	Charlas, conversatorios, videos, círculo de mejoramiento de estudios, trabajo grupal, actividades lúdicas relacionadas al tema.
TIEMPO	40 horas

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

4) Metodología: Taller, lecturas plenarias, conversatorios, mesas redondas, foros, dinámicas participativas y grupales.

5) Resultados de aprendizaje:

Resultado 1: Planifica y diseña materiales impresos y virtuales.

Resultado 2: Desarrolla mejores intervenciones y actuar policial.

6) Se realizará una evaluación de los contenidos del taller, de tal manera que permita visualizar los aprendizajes obtenidos.

7) Número de participantes 120 Aspirantes en 3 grupos de 40 cada uno.

8) Requisitos de los aspirantes:

- Ser aspirante a policía de la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago
- Tener conocimientos básicos u homogéneos sobre el evento

9) Lugar, fecha, hora del evento:

- Taller de audiovisuales de la EFP-SPL.
- Mes 2
- De 08h00 a 17h00

10) Duración: 3 semanas

11) Horas: 40 horas para cada grupo dando un total de 120 horas

12) Certificado a entregar.

Aprobación: Asistencia 20%; evaluación 80%.

13) Presupuesto

Tabla N° 20 Presupuesto del Taller # 5

No.	DETALLE	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Horas pago trainer	24	10,00	240,00
2	Coffe breake	150	1,50	225,00
3	Suministros varios	120	0,60	72,00
TOTAL DEL EVENTO				537,00

ELABORADO POR: Willams Rodrigo Barreno Ramos

DESARROLLO DEL TALLER # 5

1. DINÁMICA

El guiño asesino.- Antes de iniciar el juego, el capacitador pedirá a alguien que sea 'el asesino', manteniendo en secreto su identidad. Explicará que una persona del grupo es el asesino y que esa persona puede matar a la

gente sólo con un guiño. Entonces todos se pasearán por el salón en diferentes direcciones, manteniendo contacto visual con cada persona que pasa por su lado. Si el asesino le guiña el ojo, tiene que pretender que está muerto. Todos tienen que tratar de adivinar quién es el asesino.

2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

Inducción

- Conceptos

Claves para lograr el éxito mediante el servicio al cliente

- El servicio es una actitud;
- Acérquese y comuníquese;
- Lo que usted sabe hace la diferencia;
- La primera impresión cuenta;
- Normas personales;
- Tome la iniciativa.

La cultura empresarial y la cultura de servicio.

- Estructura vs cultura en el servicio al cliente.
- Estudio de caso. Cultura de servicio WOW de Zappos.com
- Obstáculos culturales.

Las relaciones humanas, el camino hacia una cultura eficiente y servicial.

- El proyecto de cambio de cultura.
- Técnicas y estrategias para la implementación de una cultura de servicio.

3. TRABAJO EN GRUPOS

De los 40 participantes se conformarán 5 grupos de 8 aspirantes cada uno; a cada grupo se le asignará un tema a tratar. El grupo designará un secretario relator quien resumirá y expondrá lo analizado en el grupo.

4. PLENARIA

El secretario relator designado expondrá los comentarios más relevantes sobre el tema analizado por su grupo, mismo que podrá ser reforzado por el capacitador del taller con el objeto de afianzar conocimientos.

5. CONCLUSIONES

Con la guía del capacitador, los aspirantes deberán determinar las conclusiones del taller impartido.

6. COMPROMISOS

De acuerdo a los conocimientos recibidos, los aspirantes estarán en capacidad de manifestar sus compromisos respecto a la aplicación de la cultura de servicio en sus funciones policiales.

5.10.- CONCLUSIONES

- El personal de la institución considera que deben ser capacitados en atención al cliente, manifiesta que el personal policial debe ser capacitado, para mejorar el cumplimiento de sus funciones.
- En las autoridades policiales hay despreocupación para capacitar al personal de la institución en el área de atención al cliente.
- Existe desmotivación en el personal policial para mejorar la atención al cliente, ya que no conoce sobre la existencia de un plan de capacitación en este tema.
- Que el personal que labora en la institución debe ser capacitado en tecnologías y técnicas relacionadas con la atención y servicio al cliente.
- Se puede observar la falta de un plan de capacitación ya que la gran mayoría de servidores policiales tanto los que se encuentran en etapa de formación en la Escuela San Pablo del Lago y los que ya se encuentran en servicio nunca han recibido capacitaciones de atención al cliente, situación que se ve reflejada en los procedimientos adoptados, por ciertos servidores policiales que demuestran al momento de actuar la falta de conocimientos en cuanto a trato a las personas y forma de expresión tendientes a dar el mejor servicio para satisfacción de las personas que demandan el servicio.

5.11.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los altos mandos institucionales de la Policía Nacional, realicen planes de capacitación en calidad de servicio para los servidores policiales que laboran en los diferentes servicios que brinda esta institución.
- Se recomienda la aplicación del plan de capacitación diseñado, respetando todos los talleres, conforme la planificación estratégica de la Formación de Policías en la escuela de formación de Policías San Pablo del Lago.
- Se recomienda a las autoridades institucionales ejecutar esta propuesta, ya que esto permitirá la motivación del personal para mejorar la atención y servicio al cliente.
- Implementar los formularios diseñados en la propuesta para mantener una planificación, organización, ejecución, evaluación y control de la capacitación, para el cumplimiento de los objetivos planteados.

5.12.- PROPUESTA DE FORMULARIOS

- Datos personales del participante. (Formulario 01.)
- Nómina de participantes. (Formulario 02).
- Presupuesto del evento. (Formulario 03).
- Oficio de invitación a eventos de capacitación. (Formulario 04).
- Resumen de datos del currículum del instructor. (Formulario 05).
- Recursos para desarrollo del evento. (Formulario 06).
- Registro de control de asistencia por días. (Formulario 07).
- Diploma para el coordinador. (Formulario 08).
- Diploma para el participante. (Formulario 09).
- Diploma para el Instructor. (Formulario 10).
- Evaluación para el coordinador (Formulario 11).
- Evaluación para el participante. (Formulario 12).
- Evaluación para el instructor. (Formulario 13).

FORMULARIO 1
ESCUELA DE FORMACION DE POLICIAS “SAN PABLO DEL LAGO”
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

DATOS PERSONALES DEL ALUMNO

NOMBRE DEL ALUMNO: _____
No. DE MATRICULA: _____
PARALELO: _____

PERIODO _____

LICENCIATURA: _____
GRADO Y GRUPO: _____
FECHA DE NACIMIENTO _____ EDAD _____
(Año Mes Día) (Años Meses)

DOMICILIO PARTICULAR: _____
Calle No. Barrio

Provincia Teléfono Particular Teléfono Celular

EN CASO DE NO TENER TELÉFONO PROPIO INDIQUE A CUÁL TEL. PODRÍAMOS
COMUNICARNOS PARA RECIBIR
RECADOS: _____

Correo electrónico

NOMBRE DEL PADRE O TUTOR: _____
TEL. PARTICULAR: _____ TEL. DEL TRABAJO: _____
OCUPACION: _____
NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

FORMULARIO 3
PRESUPUESTO DEL EVENTO

ORD	DETALLE	CANTIDAD	VALOR
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
	TOTAL		

FORMULARIO 4

San Pablo del Lago, dedel 201..
Oficio No.

Señor

.....

.....
Presente.-

Por medio del presente muy respetuosamente me permito invitar a usted a la capacitación que se llevara a cabo los díasen el horario deen elpara lo cual se hace necesario que, seguros de contar con su presencia agradecemos su colaboración.

Por la gentil atención que se digne dar al presente anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente

FORMULARIO 5
RESUMEN DE DATOS DEL CURRÍCULUM DEL INSTRUCTOR

Profesión - Área o sector

Años de experiencia



Experiencia profesional

- 1999-2001** **Nombre del grupo en el que se ha trabajado**
Cargo: Nombre del cargo que se ha desempeñado
Función: Descripción de las funciones que se han desempeñado en la empresa. No es necesario que sean muy detalladas, pero si que den una idea general de las capacidades del candidato
- 1999-2001** **Nombre del grupo en el que se ha trabajado**
Cargo: Nombre del cargo que se ha desempeñado
Función: Descripción de las funciones que se han desempeñado en la empresa. No es necesario que sean muy detalladas, pero si que den una idea general de las capacidades del candidato
- 1999-2001** **Nombre del grupo en el que se ha trabajado**
Cargo: Nombre del cargo que se ha desempeñado
Función: Descripción de las funciones que se han desempeñado en la empresa. No es necesario que sean muy detalladas, pero si que den una idea general de las capacidades del candidato

Formación académica

- 1999-2001** **Nombre de la titulación**
Institución que otorga el título
Breve descripción de la formación adquirida
- 1999-2001** **Nombre de la titulación**
Institución que otorga el título
Breve descripción de la formación adquirida

Otros datos

- Idiomas Inglés:** Nivel alto. Título.
Alemán: Nivel Intermedio. Título
- Informática** **Programa.** Nivel de conocimiento

Programa. Nivel de conocimiento

Otra Información

Nombre y apellidos Dirección 1 Dirección 2
Teléfono / Móvil E-mail
Otros datos

FORMULARIO 6

RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL EVENTO

- 120 Mesas
- 120 Sillas
- 01 Proyector de imágenes
- 01 Pizarra de tiza líquida
- Borrador
- Marcadores de tiza líquida
- Servicio de Coffe Break
- Puntero láser
- Hojas
- Carpetas
- Esferográficos

FORMULARIO 7

REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA POR DIAS

LECCIONARIO, FICHA DE CONTROL DIARIO DEL EJERCICIO DOCENTE Y ASISTENCIA DEL ESTUDIANTE 2015

Ciudad:.....

Fecha:

Paralelo:

No. de horas clase	Asignatura/ Modulo	Temas sub-temas estudiados	Alumnos		Observaciones pedagógicas por parte del docente	Asistencia del Docente	
			Presentes	Faltos		Nombre del Docente	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
Total							

Observaciones:

.....

Asp.:

COMANDANTE DE CURSO

.....

FACILITADOR-MONITOR

FORMULARIO 8

DIPLOMA PARA EL COORDINADOR



DIPLOMA
Otorgado al señor


*Como reconocimiento a su inestimable colaboración en calidad de **COORDINADOR** en la capacitación de los señores Aspirantes de la Escuela de Formación de Policias San Pablo del Lago.*

San Pablo del Lago, a _____

DIRECTOR **JEFE DE ESTUDIOS**

FORMULARIO 9

DIPLOMA PARA EL PARTICIPANTE



DIPLOMA

Otorgado al señor Aspirante

Por haber participado en los talleres para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador impartidos en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago desde el _____ y el _____, Con una duración de _____ horas académicas.

San Pablo del Lago, a _____


DIRECTOR

CAPACITADOR

ESCUELA DE FORMACIÓN DE POLICIAS SAN PABLO DEL LAGO

FORMULARIO 10

DIPLOMA PARA EL INSTRUCTOR



DIPLOMA

Otorgado al señor _____

Por haber participado en calidad de **INSTRUCTOR** en los talleres para el fortalecimiento de la cultura de servicio de calidad en la Policía Nacional del Ecuador impartidos en la Escuela de Formación de Policías San Pablo del Lago desde el _____ y el _____. Con una duración de _____ horas académicas.

San Pablo del Lago, a _____

ESCUELA DE FORMACIÓN DE POLICÍAS SAN PABLO DEL LAGO

DIRECTOR

JEFE DE ESTUDIOS

FORMULARIO 11

EVALUACION PARA EL COORDINADOR

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: _____

TEMA DE CAPACITACION: _____ **UPC:** _____

Por favor marque con una **X** el casillero que Usted considere según el desempeño del estudiante de acuerdo a los siguientes indicadores: **E** Excelente, **MB** Muy Buena, **B** Buena, **R** Regular, **I** Insuficiente.

COMPETENCIAS TÉCNICAS	E	MB	B	R	I
Los conocimientos del estudiante aseguran una exitosa realización de las tareas:					
El pensamiento analítico en la realización de su trabajo es:					
Utiliza metodología, normas y estándares en la realización de su trabajo:					
Sus competencias, habilidades y destrezas son:					

COMPETENCIAS OPERATIVAS	E	MB	B	R	I
El grado de compromiso en la realización de las tareas encomendadas es:					
La constancia en el desempeño de su labor es:					
Demuestra interés y entusiasmo en realizar las tareas asignadas:					
Su rendimiento en la elaboración de su trabajo es:					
Su respuesta al trabajo bajo presión es :					
Se esfuerza en las tareas para alcanzar los resultados propuestos:					

COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS	E	MB	B	R	I
Sus decisiones son imparciales y técnicas:					
Organiza de manera adecuada las actividades encomendadas:					
Es propositivo y creativo en el mejoramiento de situaciones laborales:					
Su nivel de liderazgo es:					
Conoce las características de los productos y/o servicios del lugar de práctica:					

COMPETENCIAS HUMANAS	E	MB	B	R	I
Demuestra interés por el aprendizaje continuo:					
Construye relaciones beneficiosas para el usuario y la institución:					
El respeto y consideración hacía sus jefes y compañeros es:					
La atención al cliente interno y externo es:					
Su presentación personal es:					
Genera un ambiente de trabajo:					

Promedio de calificación obtenida por el estudiante:

Las equivalencias son las siguientes: E=10, MB=9, B=8, R=7, I=5

La calificación final será el resultado de la sumatoria de todos los valores (equivalencias) y divididas para 21.

Firma del Coordinador

FORMULARIO 12

EVALUACION PARA EL PARTICIPANTE

NOMBRE:
PARALELO: **FECHA:**

Lea detenidamente y conteste:

ÉXITOS PORQUE USTED ESTA BUSCANDO LA EXCELENCIA, BUENA SUERTE SI USTED SE CONSIDERA DEL GRUPO DE LOS MEDIOCRES.

1. Complete.

2. Escriba Verdadero o Falso dentro del paréntesis según corresponda.

3. Escriba el concepto de

4. Complete.

5. Subraye lo correcto

.....
FIRMA PARTICIPANTE

FORMULARIO 13**EVALUACION PARA EL INSTRUCTOR**

Sección A: Datos informativos			
Nombre del docente o instructor:		Fecha:	
Carrera:		Tiempo de observación:	
Tema de Capacitación:		Nº estudiantes registrados:	
Periodo:		Nº estudiantes en la clase o en la práctica:	
Sección B: Planificación			
ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
Entrega el microcurrículo (sílabo)			
Ejecuta el programa de actividades			
Elabora y ejecuta el plan de clase o práctica			
Realiza un diagnóstico del grupo			
Registra asistencia			
Sección C: Clima de aprendizaje			
ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
Asiste puntualmente a clase o práctica			
Genera un ambiente de respeto e inclusión			
Promueve la participación de todos los estudiantes			
Tiene una buena presencia e imagen: pulcritud y sencillez			

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2012). Las 50 herramientas de recursos humanos que todo profesional debe conocer. 1era. Edición. Ediciones Granica S.A..Buenos Aires, Argentina

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación, Tercera Edición, Pearson Educación, Colombia.

Bohlander, G., & Snell, S. &. (2011). Administración de Recursos Humanos, Décimo sexta Edición, Cengage Learning Editores, México, DF.

Bolig, G. &. (2008). Administracion de recursos humanos 2: utilizando microsoft excel: herramientas informaticas para la pequeña y mediana empresa. Omicron System, Buenos Aires, Argentina.

Bonilla y Rodríguez (2000). Más allá del dilema de los Métodos. La investigación en ciencias sociales. Editorial Norma. Bogotá:, Colombia.

Carrasco Soria, S. E. (mayo de 2013). El clima organizacional y su afectación en el nivel de desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Parroquial de Huachi Grande del cantón Ambato. Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato, Ecuador

Chiavenato, I. S. (2011). Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones. 3era. Edición. Editorial McGraw Hill. México DF.

Chiavenato, I. S. (2008). Gestión del Talento Humano, Tercera Edición, de McGraw Hill Companies, Inc.. México DF

Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento publicado en el Registro Oficial No. 418 de 01 de abril del 2011.

Manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano en la Policía Nacional de Colombia (2010). Publicación de la Policía Nacional de Colombia.

Mondy, R. Wayne (2010). Administración de Recursos Humanos. Décimo primera edición, 2010, Pearson Educación, México, 2010.

Revista EconoMundo, número 61 año 5. Quito, Ecuador.

Staton, Etzel y Walker (2007). Fundamentos de Marketing. Décimo cuarta edición. McGraw-Hill Interamericana. México DF.

WEBGRAFÍA

Thompson, I. (10 de 7 de 2010). La Satisfacción del Cliente Año 2006. Artículo obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Gestiopolis. (5 de 5 de 2015). Plan de capacitación. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>

<http://www.redclara.net/index.php/noticias-y-eventos/noticias/archivo-noticias-2004-2010?start=10>. Recuperado 17 de enero de 2015

<http://es.scribd.com/doc/93309657/Variables-Tangibles-e-Intangibles#scribd>. Recuperado 12 de febrero de 2015

http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88&id=6271. Recuperado 14 de febrero de 2015

<http://edukavital.blogspot.com/2013/01/conceptos-y-definicion-de-estandar.html>. Recuperado 18 de febrero de 2015

<http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/politica-de-calidad-y-objetivos.html>. Recuperado 24 de febrero de 2015

www.monografias.com. Recuperado 02 de marzo de 2015

<http://www.greenfacts.org/es/glosario/tuv/validacion.htm>. Recuperado 08 de marzo de 2015

<http://es.thefreedictionary.com/aplicaci%C3%B3n>. Recuperado 14 de marzo de 2015

<http://definicion.de/evaluacion/>. Recuperado 17 de marzo de 2015

<http://www.monografias.com/trabajos75/metodos-ciencias/metodos-ciencias2.shtml>. Recuperado 19 de marzo de 2015

<http://www.monografias.com/trabajos87/metodo-inductivo/metodo-inductivo.shtml>. Recuperado 04 de abril de 2015

<http://www.gestiopolis.com/que-es-como-se-hace-coaching-directivo/>. Recuperado 16 de abril de 2015