



Capacitación y calidad de servicio del personal de soporte en instituciones universitarias

Mirelys Oliva*
Víctor Bracho**
Luis Romero***

Resumen

La investigación consistió en analizar la capacitación y calidad del servicio prestado por el personal de soporte técnico en las instituciones universitarias; a través de los postulados de Chiavenato (2007), Rosander (2001), entre otros. Su metodología fue descriptiva, positivista, no experimental, transversal de campo. La población estuvo conformada por 16 auxiliares y 28 administrativos de los institutos del municipio San Francisco, la confiabilidad arrojó como resultado: capacitación, $r = 0.9256$, asimismo, para la variable calidad del servicio: 0.9347 , muy confiables. Los resultados de capacitación están orientados más en el trabajo y con menos énfasis en el trabajador, cuentan con instalaciones adecuadas, de manera tal es un factor importante que incide sobre la necesidad imperiosa de estas expectativas para ofrecer un servicio de calidad.

Palabras clave: Capacitación, calidad de servicio, soporte técnico.

* Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE). Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos (UNERMB). Licenciada en Educación, mención Ciencias Pedagógicas, área Tecnología Educativa (LUZ). Profesora en las cátedras: Seminario de Investigación y Gerencia de Recursos Humanos (URBE), Planificación de los Recursos Humanos (UNERMB), Tecnologías Educativas (UJGH). Investigadora adscrita a la Línea Gerencia e Innovación Educativa. Correo electrónico: mirelysoliva@gmail.com

** Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial. Ingeniero de Sistemas. Técnico Superior Universitario en Informática. Correo electrónico: victorbracho@hotmail.com

*** Doctorando con opción a grado del Doctorado en Ciencias Gerenciales (URBE). Magister Scientiarum en Gerencia de Investigación y Desarrollo (URBE). Licenciado en Trabajo Social (LUZ). Profesor agregado de la UJGH. Correo electrónico: luis.romero@ujgh.edu.ve

Training and Quality of Service among Support Personnel in University Institutions

Abstract

This research consisted of analyzing the training and quality of service offered by the technical support personnel in university institutions, referring to the postulates of Chiavenato (2007) and Rosander (2001), among others. The methodology was descriptive and positivist, with a non-experimental, cross-sectional, field design. The population consisted of 16 auxiliaries and 28 administrators from institutes in the San Francisco Municipality. Reliability results were high: $r = 0.9256$ for the variable training, and 0.9347 for quality of service. Training results are oriented more toward the work with less emphasis on the worker; adequate installations exist, so this is a significant factor affecting the imperative need for these expectations to offer quality service.

Keywords: Training, quality of service, technical support.

Introducción

Con el surgimiento del mundo globalizado es evidente que la sociedad de la información y del conocimiento ha influido para transformar la estructura social, dando lugar a nuevas formas de organización política, social, económica, así como cultural. En este contexto, se puede inferir que sin el talento humano no existen posibilidades de realizar actividades suficientes para lograr las metas, objetivos, misión, así como también una visión de toda empresa, puesto es el único recurso vivo y dinámico.

En este sentido, las instituciones universitarias están dispuestas a proporcionar una gestión orientada a tomar en cuenta el talento humano en la prestación del servicio. De allí radica la importancia de considerar la capacitación como aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia el cliente.

No obstante, se observa falta de organización al momento de aplicar estrategias para la solución de ciertos contratiempos que surgen de imprevisto, lo cual es evidenciado principalmente por problemas de comunicación de las funciones que debe cumplir el personal y de planificación en cuanto a acciones de respuesta a esos inconvenientes.

Dadas las condiciones que anteceden, se centrará el estudio en los departamentos de soporte técnico de las instituciones universitarias del municipio San Francisco, los cuales están destinados a solventar todos los contratiempos surgidos, día a día, con respecto a la plataforma tecnológica de cada institución respectivamente. Sobre la base de lo antes referido, cabe destacar que la falta de organización al momento de designar prioridades en las labores de soporte técnico, acumulación de actividades por resolver, entre otras, genera descontento a nivel del personal administrativo y del público en general.

En relación con lo anteriormente expuesto, la falta de planificación conlleva al colapso de la plataforma tecnológica y reiteradas fallas en la misma, debido a soluciones ineficientes. Todo lo anterior, en gran parte, es por la falta de capacitación o preparación del personal de soporte técnico. Por ello, en referencia a la prestación del servicio al usuario se ha podido observar una serie de situaciones asociadas tanto con la capacitación como con el proceso operativo del servicio. Es visible una deficiencia en cuanto a atender al cliente, demostrado por las recurrentes quejas expuestas, que en este caso sería del cliente una expectativa de que le sea solucionado su problema técnico y espera la mejor atención posible del técnico encargado.

La problemática expuesta evidencia la falta de capacitación del capital humano para el cumplimiento en el desempeño de sus funciones; asimismo, puede estar afectando en responder en forma acertada los requerimientos y prioridades, dificultando la calidad del servicio ofrecido.

Por tanto, lo señalado anteriormente amerita una pronta solución dada las características institucionales estudiadas, lo cual lleva a plantearse el análisis sobre la capacitación del personal de soporte técnico y la calidad del servicio ofrecido en las instituciones universitarias del municipio San Francisco. En tal sentido, se describen los tipos de capacitación, identifican los problemas de capacitación del personal, caracteriza la satisfacción sobre los elementos tanto intangibles como tangibles de la calidad de servicio, a su vez se describen los procedimientos metodológicos y finalmente lo referido al análisis y discusión de resultados, seguido de las conclusiones y recomendaciones.

1. Fundamentación Teórica

1.1. Capacitación

Según Chiavenato (2007), la capacitación es un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas. Está orientado eminentemente hacia el desempeño del cargo, ya sea actual o un cargo futuro en la empresa.

De la misma manera, Alles (2006) indica que la capacitación debe estar siempre en relación con el puesto o con el plan de carrera y con las metas de la organización, su visión, misión y valores. No pueden estar disociadas de las políticas generales de la empresa. Por tanto, si bien para el empleado puede ser interesante, por ejemplo, recibir formación en un idioma extranjero, esto sólo será considerado capacitación cuando el puesto de esa persona lo requiera.

En caso contrario, deberá ser considerado un beneficio para el individuo comprendido dentro del paquete de compensaciones. En concordancia con los autores anteriores, se afirma que la capacitación representa actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas, horarios conocidos y objetivos predeterminados.

1.1.1. Tipos de capacitación

Según Rodríguez (2007), existen tres capacitaciones: para el trabajo, en el trabajo y desarrollo. En este sentido, los tipos de capacitación son definidos como los métodos de los que se aprovecha una empresa para instruir y enseñar a sus empleados con el fin de mejorar o mantener la calidad de los procesos en la organización. A continuación se describen:

Para el trabajo: El autor antes citado indica que la capacitación para el trabajo se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, por promoción o reubicación dentro de la misma empresa. A su vez, la capacitación de pre ingreso se realiza con fines de selección, se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios, a fin de desarrollar las habilidades y destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto. En cambio, la promocional es el conjunto de acciones de adiestramiento dadas al trabajador, con la finalidad de promover la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

En tal fin, se infiere que está compuesta por dos vertientes: la primera para un nuevo ingreso y la segunda para una promoción o ascenso, las cuales son esenciales siempre y cuando estén bien estructuradas, puesto que la ausencia de criterios bien definidos desemboca en problemas de capacitación.

En el trabajo: Según Rodríguez (2007), la conforman diversas actividades enfocadas a promover destrezas y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales. Es una acción destinada al desarrollo del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo. Por tanto, esta actividad es un tipo de capacitación orientado a impartir los conocimientos a un empleado en el mismo sitio de trabajo, teniendo como ventaja ejemplos reales, problemas y las soluciones más idóneas para los mismos.

Desarrollo: Según lo explicado por el mismo autor, comprende la formación integral del individuo y específicamente se refiere a lo que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación. Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación. Además, es una actividad propiciada por la organización a los fines de ayudar y estimular al empleado en su educación o superación personal y es de importancia primordial para la buena ejecución de sus labores en la organización.

1.2. Problemas de capacitación

Según Whetten (2005), por lo general, los problemas de capacitación se deben a la falta de habilidad, información o comprensión insuficiente, o incompetencia por parte de los subordinados. En esto es importante la exactitud de los datos que dan los directivos. El empleado debe entender en forma clara cuál es el problema y cómo superarlo.

En tal sentido, se plantea que los problemas en la capacitación generalmente se presentan por la falta de la planificación de los tutores o gerentes encargados de transmitir la información al empleado destinado a recibir tal capacitación.

Según Aguilar (2010), existen tres problemas que ameritan capacitación:

- Problemas de conocimiento: El empleado no domina las fuentes de información que emplea en sus actividades y a su

vez no identifica las situaciones en las que se aplica dicha información o lo hace de manera contradictoria o incompleta.

- **Problemas de habilidades:** El trabajador no ejecuta un procedimiento en las situaciones que se requiere; además, es posible que no realice un procedimiento con los materiales requeridos o siguiendo una secuencia de pasos.
- **Problemas de actitudes:** El empleado no ejecuta la conducta esperada.

Asimismo, en una organización distintos aspectos pueden ser afectados por los problemas de capacitación, entre ellos:

Productividad: De acuerdo con los planteamientos de Riggs (2003), es la cualidad o condición de ser productivos. Es un concepto que guía la administración de un sistema de producción midiendo su éxito. A su vez, indica qué tan bien se están utilizando la mano de obra, el capital, los materiales y la energía. En vista de lo anterior, es una actitud de responsabilidad y creatividad en la cual nunca se da por hecho que las cosas sigan siendo como son, sino todo lo que se hace puede y debe realizarse cada vez mejor, de una mejor manera.

Por ende, si en una organización la productividad disminuye, se puede estar en presencia de un problema de capacitación, en virtud de que el personal no está apto para lograr cumplir cabalmente con los planes establecidos en la empresa.

Calidad del trabajo: Según Rosander (2001), el empleado, sea cual sea su nivel, debe tener el conocimiento adecuado para realizar el trabajo, además de experiencia en resolver problemas difíciles y una actitud personal adecuada hacia los clientes; asimismo, debe entender claramente en qué consiste su trabajo y de qué manera está relacionado con el de los demás, con la labor del departamento y propósito de la compañía. Asimismo, establece que la calidad en el trabajo depende principalmente de la capacidad del empleado en realizar sus actividades de manera correcta, teniendo conocimiento y estando claro de cuál es su labor en la organización.

En este orden de ideas, cabe destacar que se está en presencia de un problema de capacitación cuando la calidad del trabajo no es la adecuada, al verse afectada por factores tales como: el trabajador no posee los conocimientos requeridos para cumplir su labor, o carece de las habilidades o actitudes necesarias para desarrollar sus funciones eficientemente.

Comunicaciones: Según Herrera (2005), es el proceso mediante el cual se transfiere información desde un punto llamado

transmisor o fuente hasta otro punto denominado receptor o destino. El término comunicación implica reciprocidad en el proceso, y por tanto se requiere la transferencia de información en el otro sentido. La deficiencia en la comunicación implica una falla en el proceso antes mencionado. De acuerdo con lo antes descrito, la comunicación es un proceso participativo, dinámico y bidireccional, significando que ambas partes son a la vez emisores y receptores, lo cual permitirá trazar una línea de propósitos a fin de determinar cómo se pretende lograr los objetivos.

Otras circunstancias que se presentan en las empresas y son posiblemente ocasionadas por problemas de capacitación se relacionan con errores, accidentes y averías ocurridas por la falta de adiestramiento del personal que opera en la organización. Seguidamente se describen dichas situaciones:

Errores: Para Llaneza (2009), son accidentes, un indicador de fiabilidad de un sistema, es una combinación de riesgo físico y error humano. También se puede definir como un hecho en el cual ocurre o no la lesión de una persona, dañando o no a la propiedad. Sobre la base de lo definido, un error es un efecto o consecuencia no deseada de un determinado accionar. Debe distinguirse de aquello causado con intención, en tanto y en cuanto esta circunstancia compromete a la voluntad libre de quien la provoca. Por el contrario, el error no se debe a una búsqueda deliberada sino que constituye un accidente

Accidentes: Según define Azcuenaga (2006), es cualquier suceso no esperado ni deseado que dé lugar a pérdidas. Estas pueden ser daños a las personas, perjuicio a la salud o deterioro de la propiedad. De igual manera, Mendoza (2004) establece la existencia de una relación clara entre los accidentes y los incumplimientos, al referir que cada accidente implica el no cumplimiento de una norma. Como complemento de lo antes descrito, se opina que un accidente es un acontecimiento suscitado de manera imprevista y siempre causado por un error humano debido a alguna inobservancia con el trabajo, lo cual puede generar pérdida de tiempo, dinero, incluso vidas.

Averías: Al respecto, Álvarez (2003) afirma que es el cese de la capacidad de una entidad para realizar su función específica. Con el término entidad se asume un elemento, componente o sistema que forma parte de un equipo. La pérdida de la ocupación puede ser considerada total o parcial. La pérdida total de un cargo, conlleva a que la entidad no pueda realizar

todas las mismas actividades para las que se ha diseñado. Una avería parcial afecta solamente a algunas funciones consideradas como de importancia relativa.

En este caso, el sistema donde se encuentra el elemento averiado, puede operar con deficiencias de diversa índole y no afecta a las personas o no produce daños materiales mayores. A manera de síntesis, se plantea que una avería es el deterioro o desperfecto del funcionamiento de un sistema en cualquiera de sus procesos: entrada, procesamiento o salida, y que en ciertas oportunidades tienen consecuencias comprometedoras para la organización.

1.3. Calidad de servicio

Para Zeithaml (2004), la misma se define como una evaluación dirigida a reflejar las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio, los elementos tangibles e intangibles. Según Cobra (2001), es uno de los factores más determinantes en el éxito de una empresa; se centra en las necesidades y deseos de los clientes, además de exceder las expectativas más exigentes. Se debe enfocar en sus necesidades, escuchar, dar respuestas rápidas a sus requerimientos, haciendo compatibles perspectivas con los servicios ofrecidos.

De acuerdo con lo anterior, es importante que la empresa se esmere en cubrir las expectativas del cliente, a fin de incrementar el nivel de calidad de servicio de la misma, lo cual plantea un reto que implica un alto nivel de competencia entre las organizaciones que ofrecen servicios similares y deben conseguir atraer al cliente y ganarse su lealtad.

1.4. Elementos tangibles e intangibles para la prestación del servicio

Elementos tangibles:

Según Grande (2005), los elementos tangibles son las instalaciones, los equipos, las personas y su aspecto. Además, los soportes de comunicación rótulos, símbolos, cartas, folletos o guías de servicios para los consumidores. De igual manera, criterios como crear una identidad corporativa al uniformar a los empleados.

Por su parte, Zeithaml (2004) explica que son aquellos elementos físicos, referidos a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, material de comunicación y personal, de los cuales el cliente puede emitir un juicio parcial acerca de la calidad del servicio ofrecido por la empresa. Bajo esta perspectiva, la satisfacción

sobre los elementos tangibles va de la mano con todos aquellos elementos físicos que acompañan la prestación del servicio.

A continuación se describen cada uno de los elementos tangibles:

Instalaciones: De acuerdo con Kotler (2002), son todas las áreas concernientes a la organización física, conformando una nueva frontera en el campo de la administración, pues están estrechamente ligadas con el servicio al cliente. A tal fin, un buen servicio no es posible sin una eficaz distribución e infraestructura. Además, representan la primera impresión que se le presenta al cliente al momento de ingresar a solicitar un servicio, de allí parte la opinión sobre el servicio ofrecido por la empresa.

Equipos: Según Kotler (2002), este término se relaciona con el diseño y ubicación del mobiliario de oficina, salas de espera, temperatura ambiental, claridad, es decir, condiciones físicas del espacio dispuesto para la atención al cliente. Al respecto, cabe destacar que los equipos en una organización son de gran importancia en la prestación de un servicio, puesto que junto con las instalaciones forman parte integral en la satisfacción de un cliente al estar a gusto dentro de la empresa, mientras espera el producto o el servicio solicitado.

Personal capacitado: Para Bohórquez (2002), la capacitación no es convocar a los empleados a escuchar a un facilitador decir cómo se hacen las cosas, lo fácil que es hacer mejor el trabajo. Es ver con profundidad las debilidades tras analizar causas, efectos, consecuencias, planear métodos de cambio para mejorar o aprender a hacerlo.

De la misma manera, Pinto (2001) indica que la formación del factor humano en las organizaciones requiere de diagnóstico, diseño, transferencia, reforzamiento y reciclaje permanente para lograr cambios de conducta alineados a los procesos críticos del negocio, en consonancia con los objetivos estratégicos de las empresas. En este sentido, el personal capacitado es aquel que ha recibido preparación esencial para prestar un servicio dentro de la organización, consciente de sus obligaciones para realizar un trabajo con la calidad que un cliente espera recibir.

Tecnología: Para Manrique (2001), se define como el desarrollo o la toma de nuevos conocimientos con potencial económico - social, convertidos en nuevos o mejorados productos o servicios e introducirlos con éxito en el mercado para que la sociedad se vea beneficiada. Asimismo, la tecnología es considerada como una

herramienta de la empresa para automatizar procesos y ofrecer al cliente, en el menor tiempo, respuestas a sus inquietudes y necesidades, valiéndose de la misma para cualquier propósito que favorezca a la organización, bien sea instruyendo al personal o mejorando los procesos.

Elementos intangibles:

Para Cobra (2001), todo consumidor tiene expectativas relacionadas con el desempeño de los elementos intangibles de un servicio, pero en la medida que se cumplan estas expectativas se genera satisfacción. El placer de obtener un servicio está en proporción de la satisfacción y el prestigio que el servicio ofrece.

Asimismo, Mercado (2004) expresa que la identificación de las necesidades, los deseos de los clientes, la definición de sus competidores, las decisiones relativas a su concepto de servicio, son elementos cruciales por el peso de los activos intangibles que integran sus productos. En el mismo orden de ideas, se plantea que estos elementos se asocian con el hecho de realizar bien las cosas, donde los clientes se consideran importantes, para lo cual debe existir un compromiso de servicio e interacción con el cliente. Es un compuesto de infinitas características de calidad, evaluadas según como haya sido la satisfacción de sus expectativas.

A continuación se describen cada uno de los elementos intangibles:

Confianza: Según Setó (2004), este término abarca la veracidad, creencia, honestidad sobre el servicio que se ofrece. Asimismo, consiste en la seguridad que debe ofrecer la empresa a sus clientes en suministrarle el servicio en el momento preciso, cuando sea requerido de manera correcta. Para Berry (2001), permite a una empresa organizar y utilizar sus recursos en forma efectiva, de modo de crear valor añadido para los participantes.

De lo anteriormente expuesto, se aporta que es difícil triunfar en un mundo lleno de desconfianza. Cuando no se puede confiar en las personas con las cuales se hace negocios, existen graves peligros que desembocan en fracaso. Por tanto, la confianza mutua es la base de las relaciones humanas, sin ella toda la estructura social se puede derrumbar.

Responsabilidad: Según Febres (2007), la responsabilidad busca asumir las consecuencias de nuestras decisiones. También está orientada a cumplir las obligaciones personales, familiares, laborales, ciudadanas y rendir cuentas para obedecer a la propia conciencia y a las autoridades, no como un acto pasivo de

esclavitud, sino en el ejercicio del compromiso. En el mismo orden de ideas, la responsabilidad es una virtud que observarse en uno mismo o en el prójimo, es la capacidad de la educación de cumplir las obligaciones y constituye un generador de cambio. Asimismo, es una condición asumida dentro de un compromiso de gestión institucional, es decir, se define como la capacidad de respuesta a las demandas.

Seguridad: De acuerdo con lo planteado por Zeithaml (2004), se relaciona con la preocupación de las empresas, tanto física como financiera por sus clientes, al salvaguardar sus transacciones y operaciones. En tal sentido, la empresa asegura que los clientes se mantengan al margen de todo tipo de daños y riesgos. De lo anterior, se describe que la seguridad es la carencia de dudas y desconfianza en el cliente sobre la calidad y la capacidad de respuesta de una empresa ante un servicio solicitado. El infundir confianza en los clientes mantiene la satisfacción de los mismos ante la organización.

Empatía: Para Zeithaml (2004), es la atención individualizada, amable, proporcionada por la empresa a sus clientes, en otras palabras se refiere al contacto directo entre la organización y el cliente. Para que la misma ocurra debe necesariamente existir una buena comunicación, brindando así información sobre todos los aspectos del servicio. Por tanto, va más allá de la simple cortesía, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente. Se caracteriza por el respeto y consideración, así como una atmósfera de amistad en el contacto personal.

2. Metodología

De acuerdo con el propósito del estudio, la investigación se tipifica como descriptiva. A tal respecto, Chávez (2007) la define como aquella que se orienta a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal como se presentan en el momento de su recolección.

Ahora bien, según la estrategia de recolección de datos, el diseño de investigación seleccionado fue de campo, no experimental, transeccional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), un estudio de campo se basa en métodos que permiten recoger datos en forma directa de la realidad donde se presentan, es decir, en el sitio del acontecimiento.

En relación con los estudios no experimentales, los autores antes citados indican que son aquellos realizados sin manipular deliberadamente las variables, por tanto, se observan los hechos tal cual suceden en su contexto real para después analizarlos. Asimismo, es transeccional puesto la medición de las variables se hará en un solo momento. En este sentido, Sierra (2003) explica que en los estudios transversales, se realiza un corte perpendicular de una situación estudiada en un momento dado y se analiza su estructura, lo cual permite la observación del fenómeno en un periodo determinado. Desde esa perspectiva, en la presente investigación, las variables en estudio fueron observadas, medidas y descritas tal como se manifiestan en su contexto real, es decir, en las instituciones universitarias del municipio San Francisco.

Para efectos del estudio, la población estuvo conformada por personal de las instituciones universitarias del municipio San Francisco, tal como se describe en el siguiente Cuadro:

Cuadro 1
Características de la población

Institución	Auxiliares	Administrativos
Instituto Universitario San Francisco Fe y Alegría (IUSF)	12	16
Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonzo (IUTEPAL)	4	12
Total	16	28

Fuente: Oliva, Bracho y Romero (2011).

Por otra parte, respecto a los instrumentos de recolección de datos, Chávez (2007) señala que son los medios utilizados por el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. En el presente caso, se diseñaron dos cuestionarios conformados en su totalidad por 51 ítems para medir las variables involucradas; la validación fue por 5 expertos del área, obteniendo la confiabilidad por medio de un proceso en forma automatizada, utilizando el programa SPSS, teniendo como resultados: para la variable capacitación, $r = 0.9256$, para la variable calidad del servicio: $r = 0.9347$, lo cual denota que ambos son muy confiables. El procedimiento estadístico se realizó mediante pruebas estadísticas, distribución de frecuencias, relación porcentual, tendencias centrales, a propósito de interpretar los valores obtenidos.

Cuadro 2
Baremo estadístico para la interpretación de los resultados para cada variable

Escala	Categoría	Baremo	Puntuación de las Variables
Totalmente de Acuerdo (TA)	5	Muy alta	80,00 – 100,00
Medianamente de Acuerdo (MA)	4	Alta	60,00 – 79,99
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N/N)	3	Moderada	40,00 – 59,99
Medianamente en Desacuerdo (MD)	2	Baja	20,00 – 39,99
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1	Muy baja	0,00 – 19,99

Fuente: Oliva, Bracho y Romero (2011).

3. Resultados

Los valores generales de las variables capacitación y calidad de servicio, se ilustran en la Tabla siguiente:

Tabla 1
Resultados Globales de las variables: Capacitación y Calidad de Servicio

Variabes	Dimensiones	Tendencia	Categoría
Capacitación	Tipos de capacitación Problemas de Capacitación	84,89%	Muy alta
Calidad de Servicio	Satisfacción sobre los elementos intangibles Satisfacción sobre los elementos tangibles.	75,16%	Alta

Fuente: Oliva, Bracho y Romero (2011).

Al analizar la Tabla 1, se establece que el resultado de los promedios totales de las tendencias entre las variables: capacitación (84,89%) y la calidad de servicio (75,16%) por el personal de soporte técnico en las instituciones universitarias del municipio San Francisco, se ubica en la categoría alta y significativa e indica que la capacitación del personal de soporte técnico, afecta significativamente la calidad del servicio que se proporciona en las instituciones universitarias del municipio San Francisco.

Estos hallazgos, conllevan a ratificar que la capacitación permite el incremento y mantenimiento de la eficiencia organizacional, así como el progreso personal laboral. En ese aspecto,

Chiavenato (2007), Blake (2005) y Alles (2006), coinciden en que esto constituye un factor importante para el talento humano, por tanto, es un proceso constante orientado a buscar la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades. Por consiguiente, a través de la capacitación se logra mayor calidad en el servicio, cuando éste se enfoca en los elementos tangibles e intangibles del individuo, para encontrar la actitud proactiva en el empleado.

Conclusiones

Una vez recogidos, analizados y discutidos los datos derivados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se presentan las conclusiones como parte de la fase final de la investigación. De esta manera, se verifican los objetivos establecidos para dar respuesta a los cuestionamientos del estudio, lo cual permite realizar los siguientes planteamientos, considerando cada una de las dimensiones propuestas, razón por la cual se constata que:

Con respecto a los tipos de capacitación del personal de soporte técnico en las instituciones universitarias del municipio San Francisco, se identificó, de manera significativa, la capacitación en el trabajo, lo cual amplía las oportunidades mediante la correcta capacitación en el puesto de trabajo, experiencia para resolver problemas e incrementa la eficiencia.

En relación con los problemas de capacitación del personal de soporte técnico, se evidenció que la productividad es relevante, pues aumenta el potencial del empleado; a su vez, están identificados los errores como un indicador de fiabilidad y parte de los problemas de capacitación en el personal técnico en las instituciones educativas.

En función a la satisfacción sobre los elementos intangibles de la calidad de servicio del personal de soporte técnico, se evidenció que existe confianza del personal en la forma como se presta el servicio, se asume la responsabilidad y se cumple con las labores solicitadas; sin embargo, existen debilidades en la empatía, aunque es significativa como rasgo característico de la capacidad de respuesta del servicio prestado en las instituciones, lo cual requiere conocer aún más las necesidades laborales para ofrecer un servicio según los requerimientos esperados.

De acuerdo con la satisfacción sobre los elementos tangibles de la calidad de servicio del personal soporte técnico, se comprueba que está asociada con la tecnología y las instalaciones, la cual representa una tendencia muy alta, sin embargo, no se evalúa adecuadamente la capacitación del personal de soporte técnico, hecho que pudiera afectar la ejecución eficiente de las actividades y por ende la satisfacción del servicio.

En cuanto a la capacitación como variable, se constata que el tipo de capacitación está orientada más en el trabajo y de desarrollo, con menos énfasis a la que se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función, ya sea por nuevo ingreso o promoción interna, de acuerdo con las políticas de las instituciones. Aunado a lo anterior, los problemas de capacitación más recurrentes son de comunicación y avería; estas afectaciones imposibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales al hacer conscientes sus deficiencias en el proceso comunicativo e impiden la proyección de cambios.

En función de los resultados expuestos en la calidad de servicio como variable, la satisfacción de los elementos intangibles, a través del servicio que se presta, tiene un valor generalizable para quienes lo reciben a través de la empatía. Asimismo, cuentan con ventajas competitivas al contar con instalaciones adecuadas como factor importante que incide sobre la necesidad imperiosa de estas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.

Finalmente, es necesario señalar que existen muchos factores por determinar para mejorar la capacitación del talento humano como herramienta fundamental y así crear una cultura de calidad de servicio que se desarrolla con el quehacer cotidiano dentro de los procesos educativos.

Acciones propuestas

Se recomienda al cuerpo directivo de las instituciones educativas universitarias del municipio San Francisco, ejecutar las siguientes acciones:

- Implementar los tipos de capacitación que les permita a las personas el manejo adecuado de los recursos materiales, financieros, tecnológicos, para orientar el desempeño hacia una función específica, pero a la vez que contribuya al objetivo común del área de soporte técnico.

- Evaluar periódicamente los resultados de la capacitación por parte del personal técnico, para minimizar los problemas de capacitación focalizados en la solución de problemas y asimilación de las necesidades de los usuarios. En este mismo orden de ideas, implementar jornadas de actualización y mejoramiento profesional, en razón de lograr los métodos de comunicación; al mismo tiempo, disminuir las averías que comprometen los procesos en las instituciones objeto de estudio.
- Desarrollar programas de incentivos hacia el personal técnico, dirigidos a fortalecer los elementos intangibles que pudieran afectar la calidad del servicio prestado, motivando a los trabajadores mediante la implantación de beneficios, tales como: reconocimiento profesional, retroalimentación y consideraciones en el cumplimiento de las políticas establecidas.
- Mantener las instalaciones y equipos en perfecto estado y correcto funcionamiento con el fin de lograr la satisfacción del usuario con los elementos tangibles de la calidad del servicio prestado.

Referencias bibliográficas

- AGUILAR, J. (2010). **El proceso administrativo de la capacitación**. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Disponible en: http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/proceso_administrativo_de_la_capacitacion.pdf. Fecha de consulta: 20-04-11.
- ALLES, M. (2006). **Desarrollo del talento humano basado en competencias**. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- ÁLVAREZ, H. (2003). **Pasos iniciales en el desarrollo del TPM**. Barcelona, España: Editorial McGraw Hill.
- AZCUENAGA, L. (2006). **Manual práctico para la investigación de accidentes e incidentes laborales** (2ª ed.). España: Editorial Fundación Confemetal.
- BERRY, K. (2001). **Cómo descubrir el alma del servicio: los nueve motores del éxito empresarial**. Buenos Aires: Editorial Granica.
- BLAKE, J. (2005). **La investigación pedagógica**. Editorial McGraw Hill.
- BOHÓRQUEZ, L. (2002). **Administración y gestión de los recursos humanos**. Ediciones Legais
- CHÁVEZ, N. (2007). **Introducción a la investigación educativa**. Maracaibo, Venezuela: Ars Gráfica.

- CHIAVENATO, I. (2007). **Iniciación a la administración de personal**. Editorial McGraw Hill.
- COBRA, C. (2001). **Marketing de servicios** (2ª ed). Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill.
- FEBRES, H. (2007). **Revista educación en valores**. Ediciones de la Universidad de Carabobo.
- GRANDE, P. (2005). **La concepción de ideas**. Editorial McGraw Hill.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). **Metodología de la investigación**. México: McGraw Hill.
- HERRERA, G. (2005). **VALE la pena invertir en comunicación organizacional?** Argentina: Editorial Mico Panoch.
- KOTLER, P. (2002). **Dirección de mercadotecnia, análisis, planificación, aplicación y control**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- LLANEZA, M. (2009). **Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista** (12ª ed.). Editorial Lexnova.
- MANRIQUE, J. (2001). **Gestión tecnológica, servicio nacional de aprendizaje**. Editorial Sena.
- MENDOZA, K. (2004). **Cómo implantar la cultura preventiva en la empresa: consiga cero accidentes**. Madrid: Editorial Fundación Confemetal.
- MERCADO, J. (2004). **Mercadotecnia programada**. Editorial Limusa.
- PINTO, R. (2001). **Planeación estratégica de capacitación empresarial**. Editorial McGraw Hill.
- RIGGS, D. (2003). **Sistema de producción**. Editorial Limusa.
- RODRÍGUEZ, M. (2007). **Administración moderna de personal**. Editorial Thompson.
- ROSANDER, A. (2001). **La búsqueda de la calidad en los servicios**. Editorial Díaz de Santos.
- SIERRA, R. (2003). **Técnicas de investigación social**. Teorías del ejercicio. Editorial Paraninfo.
- SETÓ, S. (2004). **De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente**. Editorial Esic.
- WHETTEN, J. (2005). **Desarrollo de habilidades directivas**. Editorial Pearson Educación.
- ZEITHAML, P. (2004). **Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa**. Editorial McGraw Hill.